




Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el cantón Guano, provincia de Chimborazo

Quality of tourist service and customer satisfaction in the Guano canton, province of Chimborazo

- ¹ Juan José Sampedro Guevara  <https://orcid.org/0000-0003-3201-5066>
Carrera Gestión Turística y Hotelera, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
jjampedro.figt@unach.edu.ec
- ² Renato Hernán Herrera Chávez.  <https://orcid.org/0000-0002-6816-7945>
Carrera de Turismo, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
rherrera@unach.edu.ec
- ³ Dalia Cristina Duque Vera  <https://orcid.org/0009-0000-3334-2144>
Admisión y Nivelación, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
dalia.duque@unach.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 06/07/2023

Revisado: 18/08/2023

Aceptado: 01/09/2023

Publicado: 27/09/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v7i3.2693>

Cítese: Sampedro Guevara, J. J., Herrera Chávez, R. H., & Duque Vera, D. C. (2023). Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el cantón Guano, provincia de Chimborazo. *Explorador Digital*, 7(3), 103-120.
<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v7i3.2693>



EXPLORADOR DIGITAL, es una revista electrónica, trimestral, que se publicará en soporte electrónico tiene como misión contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Palabras clave:

Bioseguridad,
Insatisfacción,
Satisfacción,
Calidad, Pandemia.

Resumen

Introducción. Guano conocido como la “Capital Artesanal del Ecuador”, es un pueblo antiguo que cuenta con una larga y vasta historia, por lo tanto, Guano potenciaría su turismo al dar satisfacción al cliente. **Objetivo.** El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo. **Metodología.** El diseño de la investigación utilizado fue, no experimental, transversal, el tipo de investigación fue cualitativa, descriptiva y de carácter correlacional. La validación del instrumento de investigación a través de alfa de Cronbach, cuestionarios bajo la escala de Likert, la unidad de análisis de investigada fue a 15 establecimientos de alimentos y bebidas y 334 turistas. En el software SPSS, con chi cuadrado, se comprobó las hipótesis. **Resultados.** Se demuestra que no existe influencia significativa entre la calidad del servicio turístico y satisfacción del turista. A su vez se describen y caracterizan las dimensiones relacionadas a los procesos, servicio, mejoramiento, expectativa, experiencia y percepción. **Conclusión.** En el entorno en el que se realizó la investigación, no existe una influencia significativa entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en el cantón Guano. **Área de la ciencia.** Turismo, bioseguridad, insatisfacción, satisfacción, calidad.

Keywords:

Biosafety,
Dissatisfaction,
Satisfaction,
Quality, Pandemic.

Abstract

Introduction. Guano known as the "Artisan Capital of Ecuador", is an ancient town that has a long and vast history; therefore, Guano would enhance its tourism by giving customer satisfaction. **Objective.** This research work is to analyze the influence between the quality of the tourist service and customer satisfaction in the establishments of the Guano canton, Chimborazo province. **Methodology.** The research design used was non-experimental, cross-sectional, the type of research was qualitative, descriptive, and correlational. The validation of the research instrument through Cronbach's alpha, questionnaires under the Likert scale, the investigated analysis unit was 15 food and beverage establishments and 334 tourists. In the SPSS software, with chi square, the hypotheses were verified. **Results.** It is shown that there is no considerable influence between the quality of the tourist service and tourist satisfaction. At the same

time, the dimensions related to processes, service, improvement, expectation, experience, and perception are described and characterized. **Conclusion.** In the environment in which the research was conducted, there is no considerable influence between the quality of the tourist service and customer satisfaction in the Guano canton. **Science area.** Tourism, biosecurity, dissatisfaction, satisfaction, quality.

Introducción

Guano conocido como la “Capital Artesanal del Ecuador”, cuna de nobles culturas y grandes asentamientos, es un pueblo antiguo que cuenta con una larga y vasta historia. Tras la pandemia el efecto a nivel internacional proyecta cambios en el comportamiento de los consumidores turísticos (Batista & Rivero, 2022), generado dudas en el momento de visitar el cantón Guano por motivos de bioseguridad lo cual afecto a la economía del cantón. Los clientes pueden medir y reconocer la satisfacción de diferentes maneras, se aplica por falta de formación o mala actitud por parte de los prestadores del servicio, siendo necesario un enfoque sistémico de la resiliencia como capacidad humana que se transfiere a la industria turística para afrontar los permanentes cambios que afectan al sector (Félix et al., 2021), convirtiéndose la calidad en un pilar fundamental del crecimiento empresarial turístico. Debe ser consciente, sostenible, responsable y basada en el desarrollo humano (Loor et al., 2021). Como problema principal podemos observar que existe una insatisfacción del cliente en los establecimientos ya que deben crear mayores estándares de bioseguridad para una mayor aceptación del turista y poder maximizar ingresos en la zona esto nos lleva a obtener causas y problemas a solucionar, la deficiente calidad en el producto sin un producto de calidad nuestras ganancias no tendrán frutos y existe un riesgo a fracasar lo cual nos lleva a nuestra segunda causa que es el insuficiente estado emocional si una empresa no está motivada a brindar productos de calidad se estará perjudicando ella mismo y a la imagen del cantón, como ultima causa podemos decir que carencia de servicio y satisfacción es la insatisfacción general de los servicios brindados a turistas nacionales o extranjeros. Por lo que en la presente investigación se planteó como analizar la influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo. A su vez los resultados de los indicadores de cada una de las dimensiones de las dos variables y las conclusiones.

Metodología

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, el tipo de investigación cualitativa, descriptiva y de carácter correlacional con el objetivo de analizar la relación que existe entre las dos variables de calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el cantón Guano, provincia de Chimborazo. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, previo a su aplicación, se procedió a validar a través de expertos obteniéndose un nivel de confiabilidad de alfa de Cronbach aceptable de 0,88 en el primer cuestionario de calidad de servicio, de igual manera en el segundo cuestionario de satisfacción del cliente 0,835; arrojando resultados que sin duda ratifican la confiabilidad. Cada cuestionario estuvo conformado por 15 preguntas cada uno, bajo la escala de Likert. La muestra de la unidad de análisis de la variable independiente la constituyeron 15 establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Guano y de la variable dependiente fueron 334 turistas que llegan al cantón. Con la aplicación del Chi cuadrado de Pearson, se extrajeron los resultados referentes a la prueba de hipótesis para su respectivo análisis y toma de decisiones.

Hipótesis General

Planteamiento de Hipótesis

- **H1.** Existe influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo
- **H0.** No Existe influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo

Nivel de Significancia. $\alpha = 0,05$

Prueba Estadística Chi Cuadrado

Tabla 1

Prueba de chi-cuadrado Hipótesis General

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

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

Fuente: Sampedro & Herrera (2022)

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

Hipótesis Específica 1

Planteamiento de Hipótesis

- **H1:** Existe influencia entre los procesos aplicados con la satisfacción del turista en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo.
- **H0:** No existe influencia entre los procesos aplicados con la satisfacción del turista en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo.

Nivel de Significancia. $\alpha = 0,05$

Prueba Estadística Chi Cuadrado

Tabla 2

Prueba de chi-cuadrado Hipótesis específica 1

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

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

Fuente: Sampedro & Herrera (2022)

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

Hipótesis Específica 2

Planteamiento de Hipótesis

- **H1:** Existe influencia entre los servicios prestados en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.
- **H0:** No existe influencia entre los servicios prestados en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.

Nivel de Significancia. $\alpha = 0,05$

Prueba Estadística Chi-Cuadrado

Tabla 3

Prueba de chi-cuadrado Hipótesis específica 2

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

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

Fuente: Sampedro & Herrera (2022)

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

Hipótesis Específica 3

Planteamiento de Hipótesis

- **H1:** Existe influencia entre el mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.
- **H0:** No existe influencia entre el mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.

Nivel de Significancia. $\alpha = 0,05$

Prueba Estadística Chi-Cuadrado

Tabla 4

Prueba de chi-cuadrado Hipótesis específica 3

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

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

Fuente: Sampedro & Herrera (2022)

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

Resultados

La presente investigación describe la variable de calidad de servicio bajo la estructura sus dimensiones, que contemplan procesos, mejoramiento. Como la descripción de la variable dependiente satisfacción del cliente y sus dimensiones expectativa, experiencia, percepción. En la siguiente tabla 5, se presenta el detalle de los indicadores de cada uno de las dimensiones y variables.

Tabla 5

Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores
Independiente. Calidad del Servicio Turístico	Procesos	Insumo Enfoque de gestión Interrelación de procesos Cumplimiento de actividades Productos
	Servicio	Intangible Atención Satisfacción Percepción Valor agregado
	Mejoramiento	Necesidades Procesos utilizados Mejora continua Producto Competitivo
	Expectativa	Buenos hábitos de higiene Estándares Calidad/costo Comunicación
Dependiente Satisfacción del cliente	Experiencia	Producto Desplazamiento Participación Compromiso del servidor Creatividad
	Percepción	Ambiente Interpretación Conocimiento directo Realidad externa Privilegiado

Fuente: Sampedro & Herrera (2022)

Conceptualizaciones de la variable independiente (Calidad del Servicio Turístico)

Para nuestra investigación es necesario estudiar los indicadores con las que cuentan la dimensión de la variable independiente, de esta manera poder analizarla y comprender de mejor manera los siguientes conceptos.

Proceso. Según Bernstein & Newcomer (2009), define al proceso como el trabajo realizado por cada paso, el orden en que se ejecutan los pasos y cómo se comunican entre sí, es decir, define el control, el flujo y flujo de datos entre pasos. También especifica los componentes del estado del proceso de negocio y cómo se relacionan entre sí.

Servicio. Kotler et al. (2012), argumenta que es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer.

Mejoramiento. Para Maldonado (2011), define que el mejoramiento continuo se logra ser más productivo y competitivo en el mercado al cual pertenece la organización.

Enfoque de gestión. Según Mallar (2010), menciona que es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, caracterizadas por requerir ciertos insumos productos o servicios obtenidos de otros proveedores y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados.

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

Mejora continua. Según Maldonado (2011), se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte, las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.

Conceptualizaciones de la variable independiente (Satisfacción del Cliente)

Para nuestra investigación es necesario estudiar los indicadores con las que cuentan la dimensión de la variable independiente, de esta manera poder analizarla y comprender de mejor manera los siguientes conceptos.

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

Experiencia. Para Alves & Barcellos (2019), menciona que las experiencias son personales y excepcionales e involucran la percepción y la participación emocional de los clientes, además de ser compartidas con los otros y recordadas por un tiempo.

Percepción. Montesdeoca et al. (2019), denomina a la percepción como el elemento a medir para definir el nivel de satisfacción de los clientes y el índice de satisfacción con la finalidad de poder trazar estrategias funcionales.

Producto. Según Machado & Hernández (2007), las nuevas exigencias del mercado hacen necesario el diseño de productos integrados que consideren recursos tanto históricos y culturales como naturales, donde la autenticidad constituya una ventaja competitiva y además el logro de una interrelación con el resto de los prestatarios que intervienen en el producto.

En la siguiente tabla se detalla la variable dependiente Satisfacción del Cliente en donde se describen y caracterizan las dimensiones relacionadas a la expectativa; experiencia; percepción.

Tabla 6

Interpretación de los resultados de la variable dependiente: Satisfacción del Cliente

Nº	Ítems	Interpretación
DATOS GENERALES		
1	<i>Genero</i>	El 56,37% de los turistas que visitan el cantón Guano es de género masculino, mientras que el 43,63% de los turistas es de género femenino.
2	<i>Edad</i>	El 47,13% de la población de turistas que visitan el cantón Guano tiene una edad promedio de 18-25 años, mientras que el 52,87% de los turistas tiene una edad promedio de 26-33 años.
3	<i>Instrucción</i>	El 7,01% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de Primaria, mientras que el 59,87% de turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de secundaria, el 19,11% de la población de turistas tienen un nivel de instrucción técnico/tecnológica, el 13,69% de turistas que visitan el cantón tienen un nivel de instrucción de tercer nivel y el 0,32% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de cuarto nivel.
4	<i>¿Considera satisfactorio los buenos hábitos de higiene y bioseguridad implementados por parte del establecimiento de alimentos y bebidas?</i>	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran los buenos hábitos de higiene y bioseguridad que muestran los establecimientos son los siguientes el 0,32% es insatisfecho. Mientras que el 4,46% es neutro, 77,7% es satisfactorio y el 4,14% es muy satisfactorio Lo cual nos indica que cubre las expectativas del consumidor sin embargo podría seguir mejorando para una mayor satisfacción.

Tabla 6

Interpretación de los resultados de la variable dependiente: Satisfacción del Cliente (continuación)

N°	Ítems	Interpretación
DATOS GENERALES		
5	<i>¿Considera satisfactorio los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del establecimiento de alimentos y bebidas?</i>	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal con el 3,18% poco satisfecho mientras que el 12,10% es neutro, el 76,11% es satisfactorio y el 8,60% es muy satisfactorio. Como podemos notar existe una satisfacción bastante notoria lo cual cumple con la perspectiva del consumidor.
6	<i>¿Considera satisfactorio la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento de alimentos y bebidas?</i>	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento nos dice que el 1,9% poco satisfactorio mientras que el 13,69% es neutro, 74,84 es satisfactorio, 9,55% es muy satisfactorio Como podemos ver existe los turistas mantienen un servicio satisfactorio en los establecimientos de A&B, ayuda a la experiencia del consumidor.
7	<i>¿Considera satisfactorio la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos y bebidas a los turistas?</i>	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la imagen del servicio que brinda el establecimiento es un 2,55% poco satisfactorio, mientras que el 14,97% es neutro ,72,61% es satisfactorio, y 9,87% es muy satisfactorio, como podemos notar existe una percepción aceptable por parte de los consumidores.
8	<i>¿Considera satisfactorio la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?</i>	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios El 0,32% es insatisfactoria mientras que el 2,55% es poco satisfactorio, 14,01% es neutro 74,3% es satisfactoria 10,19% es muy satisfactoria. Lo cual hace que el servicio sea bastante bueno
9	<i>¿Califique el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento de alimento y bebidas?</i>	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica que el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio El 4,14% es poco satisfactorio mientras que el 13,38% es neutro, 78,66% satisfactoria y 3,82% muy satisfactorio, existe una gran aceptación por parte de los consumidores lo cual ayuda a un mejoramiento en el servicio.
10	<i>¿Considera satisfactorio el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del establecimiento de alimentos y bebidas?</i>	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del establecimiento El 2,55% poca satisfactoria, 11,78% como neutro, 78,03% como satisfactorio y 7,64% es muy satisfactorio, como podemos notar los servicios están cumpliendo parte de las expectativas de los consumidores al momento de adquirir servicios.

Tabla 6

Interpretación de los resultados de la variable dependiente: Satisfacción del Cliente (continuación)

N°	Ítems	Interpretación
DATOS GENERALES		
11	<p><i>¿Considera satisfactorio la participación del personal que brinda sus servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?</i></p> <p><i>¿Considera satisfactorio el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?</i></p> <p><i>¿Considera satisfactorio la creatividad aplicada por la administración relacionada con la bioseguridad dentro del establecimiento de alimentos y bebidas?</i></p> <p><i>¿Considera satisfactorio el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento de alimentos y bebidas?</i></p> <p><i>¿Considera satisfactorio la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizada en el establecimiento de alimentos y bebidas?</i></p> <p><i>¿Considera satisfactorio el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?</i></p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la participación del personal que brinda sus servicios en el establecimiento El 1,27% como poco satisfactorio, 13,38% neutro. 76,75% satisfactorio y el 8,60% muy satisfactorio, como podemos notar existe un nivel de satisfacción bastante considerable lo cual nos muestra que los servicios cumplen.</p> <p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento con un 1,91% como poco satisfactorio, 14,33% neutro 75,16% satisfactorio y el 8,60% muy satisfactorio, el tipo de servicio brindado cumple con los compromisos del servidor.</p> <p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la creatividad aplicada por la administración relacionada con la bioseguridad dentro del establecimiento nos dice que el 0,32% es insatisfecha mientras que el 1,59% como poca satisfecha, el 13,38% es neutro, 75,80% es satisfecha, y el 8,92% como muy satisfecha, como podemos observar existe una aceptación por parte de los consumidores.</p> <p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento con un 1,27% poco satisfecho, mientras que el 19,43% como neutro, 65,61% satisfactorio y 13,69% muy satisfactorio. Esto nos dice que los establecimientos mantienen un ambiente seguro y listo para los turistas</p> <p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado en el establecimiento es de 0,32% es insatisfecha, 1,59% como poco satisfecho, 15,29% neutro, 71,66% satisfecho, y 11,15% como muy satisfecho. Como podemos observar existe un grado de satisfacción muy grato lo cual nos indica que cubre con ambiente adecuado.</p> <p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento es de 0,96% como poco satisfactorio, 14,65% neutro, 73,25% satisfactorio, 11,15% muy satisfactorio</p>

Tabla 6

Interpretación de los resultados de la variable dependiente: Satisfacción del Cliente (continuación)

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

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

En la siguiente tabla se detalla la variable independiente Calidad del Servicio en donde se describen y caracterizan las dimensiones relacionadas a los procesos; servicios; mejoramiento.

Tabla 7

Interpretación de los resultados de la variable independiente: Calidad del Servicio

N°	Ítems	Interpretación
DATOS GENERALES		
1	<i>Genero</i>	El 46,67% de los encuestados en el cantón Guano es de género masculino mientras que el 53,33% de los encuestados en el cantón Guano es de género femenino.
2	<i>Edad</i>	El 46,67% de los encuestados en el cantón Guano es de género masculino mientras que el 53,33% de los encuestados en el cantón Guano es de género femenino.
3	<i>Instrucción</i>	El 26,67% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de Primaria mientras que el 20% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de secundaria. El 33,33% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción técnico/tecnológica y el 20% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de tercer nivel.

Tabla 7

Interpretación de los resultados de la variable independiente: Calidad del Servicio (continuación)

N°	Ítems	Interpretación
DATOS GENERALES		
4	<i>¿Califique el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento turístico?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica que el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento es de, 6,67% como neutro, 60% satisfactorio y 33,33% muy satisfactorio, lo cual nos indica que se ha implementado productos de bioseguridad eficientes para la llegada de los turistas.
5	<i>¿Considera óptimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento turístico?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que es óptimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento con un; 60% satisfactorio mientras que el 40% es muy satisfactorio. Lo cual nos indica que existe un alto grado de gestión dentro del establecimiento para la satisfacción previa.
6	<i>¿Considera que existe un nivel adecuado de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que existe un nivel de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad con un, 6,67% neutro mientras que el 60% satisfactorio y el 33,33% como muy satisfactorio. Lo cual nos señala que los prestadores de servicio están preparados con el correcto uso de la bioseguridad.
7	<i>¿Califique el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad que se realizan en su establecimiento?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica que el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad que realizan en el establecimiento es; 6,67% como neutro mientras que el 33,33% satisfactorio y el 60% como muy satisfactorio. Tomando en cuenta estos valores podemos notar que las actividades realizadas por los establecimientos son las adecuadas.
8	<i>¿Considera que los productos de bioseguridad que utiliza son lo suficientemente satisfactorios para los turistas?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera los productos bioseguridad que utiliza como; 6,67% neutro mientras que el 46,67% es satisfactorio y el 46,67% muy satisfactorio Existen productos implementados bastantes satisfactorios por parte de los establecimientos, lo cual nos indica buenas experiencias con los consumidores
9	<i>¿Califique el nivel de servicio intangible de bioseguridad que brinda en su empresa turística?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el nivel de servicio intangible de bioseguridad que brinda, 16,4% neutral, mientras tanto el 60% como satisfactoria y el 12,2% muy satisfactorio. Como podemos notar el nivel del servicio es satisfactorio tras la implementación de bioseguridad.
10	<i>¿Considera satisfactorio la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad de su empresa turística?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad es; el 6,67% neutro mientras tanto el 33,33% es satisfactorio y 60% muy satisfactorio. Existe una alta obligación en el uso de productos de bioseguridad en los establecimientos.

Tabla 7

Interpretación de los resultados de la variable independiente: Calidad del Servicio (continuación)

N°	Ítems	Interpretación
DATOS GENERALES		
11	<p><i>¿Califique la satisfacción de los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad??</i></p> <p><i>¿Califique el nivel de percepción del turista con respecto a la imagen que muestra la empresa al utilizar insumos de bioseguridad?</i></p> <p><i>¿Considera que es satisfactorio el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad?</i></p> <p><i>¿Califique si el uso de insumos de bioseguridad cubre satisfactoriamente las necesidades de los turistas?</i></p> <p><i>¿Califique el nivel de satisfacción en los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad??</i></p> <p><i>¿Considera satisfactorio el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridades requeridas por el turista?</i></p> <p><i>¿Considera satisfactorio el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad?</i></p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica la satisfacción de los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad como; El 33,33% poco satisfactorio, 13,33% es neutro, 40% es satisfactorio y el 13,33% es muy satisfactorio</p> <p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el nivel de percepción del turista con respecto a la imagen que muestra la empresa como; 6,67% es neutro mientras que el 20% es satisfactorio y el 73,33% como muy satisfactorio, lo cual nos indica que los establecimientos utilizan insumos adecuados manteniendo las expectativas altas del consumidor.</p> <p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como; 6,67% es neutro mientras que el 33,33% es satisfecho y el 60% es muy satisfecho, el uso de los productos genera satisfacción en los establecimientos</p> <p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el uso de insumos de bioseguridad cubre las necesidades de los turistas como; 13,33% es neutro mientras que el 13,33% es satisfactorio y el 73,33% es muy satisfactorio, utilizan productos de bioseguridad de alta calidad para mayor satisfacción al turista.</p> <p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el nivel en los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como; 13,33% como poco satisfecha mientras que el 13,33% es neutro, el 26,67% como satisfecho y el 46,67% es muy satisfecho.</p> <p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridad requeridas por el turista como; 40% como satisfactorio mientras que el 60% como muy satisfactorio, como podemos observar existe un alto nivel de mejora en los productos que se utiliza llenando las expectativas del consumidor.</p> <p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad en un 20% como neutro mientras que el 40% como satisfactorio y el 40% muy satisfactorio.</p>

Tabla 7

Interpretación de los resultados de la variable independiente: Calidad del Servicio (continuación)

Nº	Ítems	Interpretación
DATOS GENERALES		
	<i>¿Considera satisfactorio el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones?</i>	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones; 20% como neutro mientras que el 46,67% es satisfactorio y el 33,33% es muy satisfactorio existe un grado de satisfacción considerable pero cada empresa aumenta su valor agregado.

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

Conclusiones

- La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción al cliente, según los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS mediante la aplicación del método Alfa de Cronbach, se pudo observar que nos arrojó un resultado de 0,535 con una correlación mayor a lo requerido por lo tanto se rechaza la hipótesis general. Tomando en cuenta las encuestas aplicadas a los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Guano provincia de Chimborazo. Los procesos aplicados con relación a la satisfacción del turista en los establecimientos, mediante los resultados que se obtuvo en el programa estadístico SPSS, aplicando el método de Chi-cuadrado de Pearson con un resultado $0,00 < 0,05$ con una correlación positiva aceptando la hipótesis. Los servicios prestados en los establecimientos turísticos, según los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS, mediante la aplicación del Chi-cuadrado de Pearson con un resultado $0,00 < 0,05$ con una correlación positiva mediante las encuestas aplicadas aceptando la hipótesis. El mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos según los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS, mediante la aplicación del Chi-cuadrado de Pearson con un resultado $0,016 < 0,05$ con una correlación positiva aceptando la hipótesis.

Referencias Bibliográficas

- Alves, C. A. & Barcellos Marques, R. (2019). Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28 (2),290-311. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180760431003>
- Alpizar Domínguez, A. J., & Hernández Jaimes, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris Mueblerías, 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México, Tejupilco,*

México].

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Batista, E. & Rivero, A. (2022). Turismo y covid-19. Análisis de la productividad científica en Scopus. *Turismo y Sociedad, XXXI*, 25-47.
<https://doi.org/10.18601/01207555.n31.01>

Bernstein, P., & Newcomer, E. (2009). *Gestión de procesos de negocios. En Principios del procesamiento de transacciones*. Editorial Elsevier Inc.
<https://doi.org/10.1016/B978-1-55860-623-4.X0001-7>

Félix Mendoza, Ángel G., Zepeda Arce, A. & Villafuerte Holguín, J. S. (2021). Turismo en tiempo de pandemias. covid-19 en Latinoamérica. *Turismo y Sociedad, 29*, 129–155. <https://doi.org/10.18601/01207555.n29.06>

Loor Bravo, L., Plaza Macías, N., & Medina Valdés, Z. (2021). Turismo comunitario en Ecuador: Apuntes en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVII (1)*, 265-277. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533022>

Machado Chaviano, EL, & Hernández Aro, Y. (2007). Procedimiento para el diseño de un producto turístico integrado en Cuba. *Teoría y Praxis, (4)*, 161-174.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145112011>

Maldonado, J. A. (2011). *El mejoramiento de procesos*. eumed.net.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramamiento.html>

Mallar, Miguel Ángel. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro", 13(1)*, Universidad Nacional de Misiones.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa, 48 (123)*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>

Montesdeoca Calderón, M. G., Zamora Cusme, Y. A., Álvarez Vidal, M. E., & Lemoine Quintero, F. Á. (2019). La percepción como elemento del comportamiento del consumidor en servicios gastronómicos del Ecuador. *Revista Científica, 4 (12)*, 290-311. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.15.290-311>

Kotler, P., Mues Zepeda, M. A., Martínez Gay, M., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (14a. ed. --). México D.F.: Pearson.

Sampedro, J., & Herrera, R. (2022). *Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8753>

Conflicto de intereses

Los autores deben declarar si existe o no conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Explorador Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Explorador Digital**.



Indexaciones

