



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EMPRESA HOTELERA

“Estudio de la oferta de servicios del centro turístico café color tierra cantón Chone, provincia de Manabí”.

AUTOR:

Gabriel Feliberto Zambrano Márquez.

TUTOR:

Abg. Daniel Caballero Mero

MANTA, 2026

Atribución del Tribunal

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado: “*Estudio de la oferta de servicios del centro turístico café color tierra cantón Chone, provincia de Manabí*”, ha sido realizado y concluido por el estudiante Gabriel Feliberto Zambrano Márquez; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevada a cabo.

Para dar testimonios y autenticidad,

Firmamos;


Ing. Ángela Evelina Farfán Tigre, Mg.

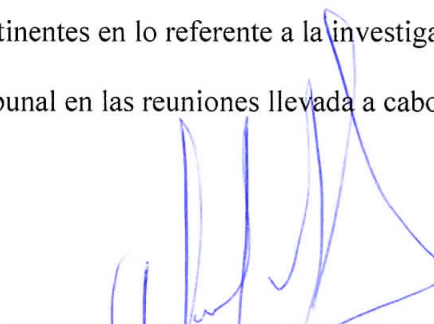
Presidente del Tribunal de Titulación


Ing. Villacreses Ponce Leonor Mercedes

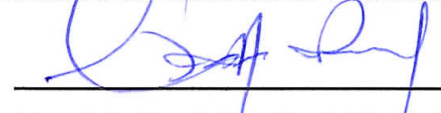
Miembro del Tribunal de Titulación


Gabriel Feliberto Zambrano Márquez.

Egresado.


Ab. Rupertí León Leo

Miembro del Tribunal de Titulación


Abg. Caballero Mero Daniel Rafael

Docente Tutor de Titulación

Declaración de Autoría

Yo Gabriel Filiberto Zambrano Márquez, con cedula de ciudadanía No. , declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *“Estudio de la oferta de servicios del centro turístico café color tierra cantón Chone, provincia de Manabí”* es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

El actual proyecto de investigación es realizado con la finalidad de obtener el grado de Licenciado en Hospitalidad y Hotelería, el contenido pertenece exclusivamente al autor, por tanto, en caso de utilizar dicho contenido se debe otorgar los respectivos créditos.



Gabriel Filiberto Zambrano Márquez.

**CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

ZAMBRANO MARQUEZ GABRIEL FELIBERTO, portador de la C. I. # 1310869217 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación **“Estudio de la oferta de servicio del Centro Turístico Café Color Tierra Cantón Chone Provincia de Manabí”**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva, para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Manta, 03 febrero de 2026



ZAMBRANO MARQUEZ GABRIEL FELIBERTO

Autor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

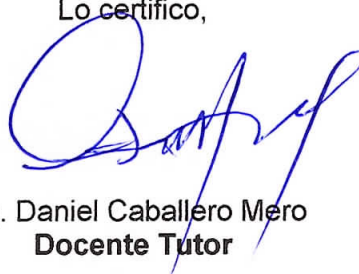
Haber dirigido y revisado el trabajo de **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, bajo la autoría del estudiante **GABRIEL FILIBERTO ZAMBRANO MÁRQUEZ**, legalmente matriculado en la carrera de **HOTELERÍA**, período académico 2025(2), cumpliendo el total de 380 horas, bajo la opción de titulación de **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, cuyo tema es "**Estudio de la oferta de servicios del centro turístico café color tierra cantón Chone, provincia de Manabí**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, enero 30 del 2026.

Lo certifico,



Ing. Daniel Caballero Mero
Docente Tutor

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este proyecto, a mis profesores y mentores, por su valiosa orientación, paciencia y enseñanza a lo largo de este proceso, sus conocimientos y consejos fueron clave para superar los desafíos encontrados.

A mi familia, por su apoyo incondicional, motivación y comprensión en cada etapa de este camino. Su confianza en mí ha sido mi mayor fortaleza. A mis compañeros y amigos, por compartir ideas, enseñanza, brindar apoyo y estar presente cuando más lo necesité.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de manera directa e indirecta, contribuyeron al desarrollo de este trabajo. Su ayuda y colaboración han dejado una huella significativa en este logro.

Gabriel Filiberto Zambrano Márquez.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a todas las personas que, con su apoyo, guía e inspiración, han sido parte fundamental de este logro. A mi familia, por su amor incondicional y confianza; a mis amigos que hice en esta travesía, por su motivación constante, y a mis mentores, por compartir sus conocimientos y enseñanzas.

Este proyecto también es un esfuerzo, dedicación y aprendizaje acumulado a lo largo de este camino, a cada persona que de alguna forma contribuyó, les agradezco de corazón. Que este trabajo sea un paso más hacia nuevas metas y sueños cumplidos.

Gabriel Filiberto Zambrano Márquez.

Resumen

El proyecto de investigación titulado “*Estudio de la oferta de servicios del centro turístico Café Color Tierra, cantón Chone, provincia de Manabí*” tiene como objetivo analizar de manera integral la oferta de servicios turísticos que brinda este establecimiento y su incidencia en el desarrollo del turismo local. El estudio se enmarca en un enfoque descriptivo–analítico, que permite identificar las características actuales del centro turístico y evaluar la calidad de los servicios ofrecidos a los visitantes.

La investigación emplea métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando técnicas como la observación directa, entrevistas a los administradores y encuestas dirigidas a los turistas. Estas herramientas facilitan la recopilación de información relevante sobre aspectos como la atención al cliente, infraestructura, gastronomía, actividades recreativas, accesibilidad y promoción turística. Asimismo, se analiza el nivel de satisfacción del visitante y la percepción general del servicio recibido.

Los resultados evidencian que el centro turístico Café Color Tierra cuenta con un importante potencial para el fortalecimiento del turismo en la zona, debido a su entorno natural, identidad cultural y propuesta gastronómica. Sin embargo, también se identifican debilidades relacionadas con la diversificación de servicios, estrategias de marketing y gestión turística. A partir de estos hallazgos, se plantean recomendaciones orientadas a mejorar la competitividad del establecimiento y promover un turismo sostenible que contribuya al desarrollo económico y social del cantón Chone. Este estudio se constituye como un aporte académico para la planificación y gestión de emprendimientos turísticos rurales en la provincia de Manabí.

Palabras claves: Oferta turística, Servicios turísticos, Desarrollo local, Turismo sostenible, Gestión turística, Calidad del servicio, Infraestructura turística, Satisfacción del visitante, Emprendimiento turístico, Promoción turística

Abstract

The research project entitled “*Study of the Service Offer of the Tourist Center Café Color Tierra, Chone Canton, Manabí Province*” aims to comprehensively analyze the tourism service offer provided by this establishment and its impact on local tourism development. The study adopts a descriptive–analytical approach, allowing for the identification of the current characteristics of the tourist center and the evaluation of the quality of services offered to visitors.

Both qualitative and quantitative methods are applied, using techniques such as direct observation, interviews with managers, and surveys administered to tourists. These tools enable the collection of relevant information regarding customer service, infrastructure, gastronomy, recreational activities, accessibility, and tourism promotion. In addition, the level of visitor satisfaction and overall perception of the services received are analyzed.

The results indicate that Café Color Tierra tourist center has significant potential to strengthen tourism in the area due to its natural environment, cultural identity, and gastronomic proposal. Nevertheless, certain weaknesses are identified, particularly in service diversification, marketing strategies, and tourism management. Based on these findings, recommendations are proposed to enhance the competitiveness of the establishment and promote sustainable tourism that contributes to the economic and social development of Chone canton. This research represents an academic contribution to the planning and management of rural tourism enterprises in Manabí province.

Keywords: Tourism offer, Tourism services, Local development, Sustainable tourism, Tourism management, Service quality, Tourism infrastructure, Visitor satisfaction, Tourism entrepreneurship, Tourism promotion

ÍNDICE

PORTADA.....	1
Certificación Del Tutor	2
Declaración de Autoría.....	3
Atribución del Tribunal.....	4
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
Resumen	VII
Abstract.....	VIII
ÍNDICE	IX
INTRODUCCIÓN.....	XII
Planteamiento del problema.....	XIII
Objetivo de la investigación	XIV
Variables.....	XIV
Objetivo General	XIV
Objetivos específicos.....	XIV
Justificación.....	XVI
Capítulo I – Marco Teórico	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.1.1 Antecedentes internacionales	1
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	2
1.1.3 Antecedentes locales.....	2
1.2 Fundamentación teórica	3
1.3 Oferta Turística.....	3
1.4 Servicios turísticos.....	4
1.5 Calidad de servicios turísticos.....	4
1.6 Satisfacción del visitante	5
1.7 Turismo rural	5
1.8 Desarrollo sostenible y turismo.....	5
1.9 Marco Legal	6
1.9.1 Constitución del Ecuador.....	6
1.9.2 Ley de Turismo (Registro Oficial 733, 2002)	6
1.9.3 Reglamento General de la Ley de Turismo (Decreto Ejecutivo N.º 1228, 2003) ...	7
1.9.4 Código Orgánico del Ambiente (2017).....	7
1.9.5 Plan Nacional de Desarrollo “Ecuador Crece” (2021–2025)	8
1.10 Plan Nacional y Ordenamiento Territorial (PDOT) del cantón Chone (2023–2030).....	8

1.11	Normas técnicas del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2023).....	8
1.12	Definición de términos básicos.....	9
1.13	Oferta turística	9
1.14	Centro turístico.....	9
1.15	Servicio turístico	9
1.16	Calidad del servicio.....	9
1.17	Satisfacción del visitante.	10
1.18	Turismo rural.	10
1.19	Desarrollo sostenible.....	10
1.20	Gestión turística	10
1.21	Sostenibilidad turística.	10
Capítulo II Diseño Metodológico		12
2.1	Diseño de la Investigación	12
2.2	Tipos de Investigación	12
2.2.1	Investigación Descriptiva	12
2.2.2	Investigación Bibliográfica- Documental	12
2.3	Métodos Teóricos.....	13
2.3.1	Análisis- Síntesis.....	13
2.3.2	Deducción- Inducción	13
2.3.3	Histórico	13
2.3.4	Bibliográfico.....	14
2.4	Métodos Empíricos.....	14
2.4.1	Encuesta	14
2.4.2	Entrevista.....	14
2.5	Población y Muestra	15
2.5.1	Población	15
2.5.2	Muestra	15
Capítulo III – Resultados y Discusión		16
3.1	Instrumento de Encuesta	16
3.2	Resultados de la Entrevista Aplicada al Representante del centro turístico Café Color Tierra. 26	
3.3	Discusión	28
Conclusiones		31
Recomendaciones		32
Anexos.....		33
Encuesta.....		33

Entrevista	36
Referencias bibliográficas	37

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha consolidado en las últimas décadas como uno de los sectores económicos y sociales más dinámicos a nivel mundial, constituyéndose en una herramienta clave para el desarrollo local sostenible. En este contexto, la provincia de Manabí se destaca por su diversidad cultural, natural y gastronómica, lo que la convierte en un destino atractivo para la práctica del turismo rural y de naturaleza. Dentro de este escenario, el centro turístico Café Color Tierra, ubicado en el cantón Chone, representa una alternativa significativa de turismo sostenible que promueve el contacto con la naturaleza, la valoración de la identidad manabita y la dinamización económica del territorio.

Sin embargo, la competitividad de los destinos turísticos rurales depende en gran medida de la calidad y diversificación de su oferta de servicios, la cual debe responder a las expectativas, motivaciones y necesidades del visitante. En este sentido, es necesario realizar un estudio que permita evaluar la oferta actual de servicios del centro turístico Café Color Tierra, identificando sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, de manera que se optimicen las estrategias de atención al cliente, promoción y gestión integral del destino.

La presente investigación se orienta a analizar la situación actual de los servicios turísticos ofrecidos por el centro, considerando aspectos como la atención al cliente, la infraestructura, la oferta gastronómica, las actividades recreativas y los recursos naturales disponibles. De esta manera, se busca establecer lineamientos que contribuyan al fortalecimiento del producto turístico y al posicionamiento del establecimiento dentro del mercado local y provincial.

Metodológicamente, el estudio adopta un enfoque mixto, de carácter descriptivo y de campo, mediante la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas, como encuestas dirigidas a los visitantes y entrevistas al personal del centro. Esta metodología permitirá recopilar información precisa sobre la percepción de los usuarios, el nivel de satisfacción y las áreas que requieren intervención o innovación.

El trabajo se estructura en tres capítulos:

El Capítulo I desarrolla el marco teórico, donde se revisan los antecedentes, conceptos y fundamentos legales relacionados con la oferta turística y la gestión de servicios.

El Capítulo II detalla la metodología utilizada, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

El Capítulo III presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, evaluando la oferta de servicios del centro turístico, además contiene las conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios y fortalecer el desarrollo turístico sostenible del Café Color Tierra y su entorno.

En conjunto, esta investigación busca aportar conocimientos aplicables a la gestión turística local, promoviendo buenas prácticas de servicio, sostenibilidad y participación comunitaria. Asimismo, constituye una herramienta útil para la toma de decisiones en materia de planificación turística, con miras a potenciar la imagen del cantón Chone como un destino emergente dentro de la provincia de Manabí.

Planteamiento del problema

El turismo es una de las actividades económicas con mayor capacidad para generar empleo, ingresos y dinamizar las economías locales. En el Ecuador, este sector ha adquirido gran relevancia al contribuir significativamente al Producto Interno Bruto (PIB) y al fortalecimiento del tejido social y cultural de las comunidades. En este contexto, la provincia de Manabí se destaca como un territorio con un enorme potencial turístico gracias a su riqueza natural, gastronómica, patrimonial y cultural, factores que la posicionan como un destino en crecimiento dentro del país.

El cantón Chone, situado en la zona norte de la provincia, posee una amplia variedad de recursos naturales y espacios rurales con características idóneas para el desarrollo del turismo ecológico, rural y de naturaleza. En los últimos años han surgido emprendimientos que buscan aprovechar estos atractivos de forma sostenible, entre ellos el centro turístico Café Color Tierra, un espacio que promueve la interacción con el entorno natural, la conservación ambiental y la vivencia de experiencias auténticamente manabitas. No obstante, la consolidación de este tipo de emprendimientos depende en gran medida de la calidad, variedad y coherencia de su oferta de servicios turísticos.

Actualmente, se observa que muchos centros turísticos rurales enfrentan dificultades en la gestión y estructuración de su oferta, debido a la limitada planificación, escasa promoción, falta de innovación y carencia de estándares de calidad en la atención al

cliente. En el caso particular del Café Color Tierra, aunque dispone de atractivos naturales, actividades recreativas y servicios básicos, no existe una evaluación técnica que determine el nivel de satisfacción del visitante ni la percepción del público sobre la calidad del servicio ofrecido. Esto genera incertidumbre respecto a su competitividad dentro del mercado turístico local.

La ausencia de estudios diagnósticos impide identificar de manera precisa los aspectos que requieren fortalecimiento, tales como la capacitación del personal, la diversificación de actividades, la infraestructura, la comunicación con el cliente o la estrategia de promoción. En consecuencia, el desconocimiento de estos factores puede limitar el crecimiento del centro y afectar su capacidad para atraer nuevos visitantes, así como su contribución al desarrollo turístico sostenible del cantón Chone.

Ante esta realidad, se hace necesario analizar la oferta de servicios del centro turístico Café Color Tierra, con el propósito de determinar su situación actual, valorar su nivel de aceptación entre los visitantes y establecer acciones estratégicas orientadas a su mejora continua. Este estudio permitirá identificar los elementos que inciden en la satisfacción del cliente y proponer lineamientos que fortalezcan la gestión integral del establecimiento, promoviendo su posicionamiento como un destino turístico diferenciado en la provincia de Manabí:

Objetivo de la investigación

Campo de acción: oferta de servicios turísticos del centro turístico Café Color Tierra.

Variables

Independientes: Oferta de servicios turísticos.

Dependiente: Satisfacción del visitante.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la oferta de servicios del centro turístico Café Color Tierra del cantón Chone, provincia de Manabí, para identificar su impacto en el desarrollo y posicionamiento del destino.

Objetivos específicos

- Describir los principales servicios que ofrece el centro turístico Café Color Tierra.

- Evaluar la percepción de los visitantes respecto a la calidad de los servicios prestados.
- Identificar las fortalezas y debilidades en la gestión turística del establecimiento.

Justificación

La mejora continua de los servicios animación se ha constituido como una de las áreas más importantes un hotel, debido a que su incidencia no solo les permite a los clientes contar con una experiencia única y satisfactoria, sino que también se ha establecido como un factor esencial para destacar en el mercado hotelero, donde los hoteles deben de adaptarse a los constantes cambios, necesidades, preferencias y gustos de los clientes, otorgándoles un servicio de calidad, caracterizado por actividades culturales, deportivas, recreacionales y de entretenimiento, cumpliendo los estándares y exigencias de todos los huéspedes. La mejora continua relacionada con los servicios de animación tiene como principal característica, satisfacer y fidelizar a los huéspedes por medio de un enfoque sistemático y eficiente (González, 2021).

En ese sentido, surge la necesidad de evaluar la mejora continua de los servicios animación del hotel Oro Verde de la ciudad de Manta. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2023), este cantón cuenta con 257.000 habitantes, siendo una ciudad turística que demanda de servicios hoteles y alojamiento e infraestructura. Por lo cual, con la finalidad de establecer cómo los servicios de animación aportan a la satisfacción integral de los clientes, y al mismo tiempo, determinar el grado de conformidad de todas las personas que usan los servicios de animación de esta entidad hotelera, lo cual es de vital importancia para identificar las áreas de mejoras como aquellas donde los clientes perciben deficiencia, permitiendo evaluar sus fortalezas y debilidades y de esa forma, implementar estrategias que coadyuven a que la experiencia de los huéspedes.

Con base a lo mencionado, la ciudad de Manta caracterizada por su dinamismo turismo, se establece como un entorno adecuado para el hotel Oro Verde implemente estrategias de animación eficiente y de calidad, diferenciándose de la competencia por su innovación. En ese sentido, la investigación es de vital importancia debido a que la mejora continua enfocado en los servicios de animación no solo influye de forma directa en la gestión interna del hotel, sino que también incide en la imagen y reputación en el contexto local y nacional, siendo la satisfacción de los huéspedes un factor determinante que aporta a garantizar la sostenibilidad del hotel, desde lo económico hasta la gestión e institucionalidad del hotel.

Capítulo I – Marco Teórico

1.1 Antecedentes de la investigación

El presente capítulo tiene como finalidad sustentar teóricamente la investigación mediante la revisión de antecedentes, fundamentos conceptuales, bases legales y definiciones clave que contribuyen a comprender la problemática planteada. Los antecedentes se clasifican en tres niveles: internacionales, nacionales y locales, con el propósito de evidenciar el estado del conocimiento sobre la **oferta de servicios turísticos** y su relación con la satisfacción del visitante.

1.1.1 Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, diversos estudios han abordado la importancia de la oferta turística como elemento determinante en la competitividad de los destinos. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2023) sostiene que la calidad y diversidad de los servicios turísticos son factores esenciales para generar experiencias satisfactorias y sostenibles, influyendo directamente en la decisión de viaje y la fidelización del visitante.

Según López y Rodríguez (2022), en su investigación sobre la gestión de servicios turísticos en España, la oferta de servicios debe adaptarse a las tendencias del mercado actual, caracterizado por la búsqueda de experiencias auténticas, sostenibles y personalizadas. Estos autores destacan que la innovación, la capacitación del personal y la atención al detalle son claves para mejorar la percepción del visitante y la reputación del destino.

Asimismo, estudios realizados por Silva y Gómez (2021) en destinos rurales de México señalan que la oferta de servicios en centros turísticos comunitarios requiere una planificación integral que articule el entorno natural, la cultura local y la satisfacción del cliente. Los resultados de su investigación evidencian que los visitantes valoran especialmente la autenticidad, la hospitalidad y la coherencia entre el discurso ecológico y las prácticas sostenibles del establecimiento.

Estos antecedentes permiten comprender que la competitividad de un centro turístico no depende únicamente de los recursos naturales o culturales que posee, sino también de cómo se estructuran, gestionan y comunican los servicios para generar valor y bienestar al visitante.

1.1.2 Antecedentes nacionales

En el contexto ecuatoriano, la oferta de servicios turísticos constituye un componente esencial para el fortalecimiento del sector. El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2022) resalta que la diversificación de los servicios y la innovación en la atención al visitante son prioridades para alcanzar un desarrollo turístico sostenible y competitivo.

Investigaciones realizadas por Zambrano (2021) en la provincia de Tungurahua evidencian que los centros turísticos rurales presentan deficiencias en la calidad de sus servicios debido a la falta de capacitación del personal, el mantenimiento inadecuado de las instalaciones y la escasa promoción digital. No obstante, cuando se implementan estrategias de mejora enfocadas en la satisfacción del cliente, se incrementa notablemente la demanda y la percepción positiva del destino.

Por su parte, Pérez y Morales (2020), en su estudio sobre la oferta turística de la provincia de Manabí, señalan que la mayoría de los emprendimientos turísticos locales enfrentan limitaciones en la gestión de la oferta y en la definición de productos diferenciados. Sin embargo, destacan que la autenticidad cultural y el entorno natural son ventajas competitivas que pueden potenciarse mediante una gestión eficiente de los servicios y una adecuada promoción del destino.

Estos estudios nacionales demuestran la necesidad de evaluar la oferta turística desde una perspectiva integral, considerando tanto la calidad del servicio como su impacto en la satisfacción y fidelización del visitante.

1.1.3 Antecedentes locales

En el ámbito local, el cantón Chone se ha caracterizado históricamente por su vocación agrícola y su creciente apertura hacia actividades turísticas vinculadas al agroturismo, la gastronomía y el turismo rural. En los últimos años, han surgido proyectos turísticos que buscan integrar la identidad cultural manabita con experiencias sostenibles y educativas.

Entre estos proyectos, el centro turístico Café Color Tierra se ha posicionado como una iniciativa que combina el turismo de naturaleza con la promoción de la producción local de café, el contacto con la biodiversidad y la participación comunitaria. No obstante, hasta

el momento no se dispone de estudios técnicos o académicos que evalúen su oferta de servicios ni su impacto en la satisfacción de los visitantes, lo que limita la posibilidad de mejorar su gestión y su posicionamiento en el mercado provincial.

La ausencia de investigaciones locales sobre la estructura, calidad y percepción de la oferta turística en Café Color Tierra evidencia una brecha de conocimiento que esta investigación busca llenar, contribuyendo con información útil para el fortalecimiento del turismo sostenible en Chone.

1.2 Fundamentación teórica

La fundamentación teórica comprende el conjunto de conceptos, definiciones y enfoques científicos que sustentan la investigación. En este apartado se analizan las categorías principales relacionadas con el estudio, como la oferta turística, los servicios turísticos, la calidad del servicio, la satisfacción del visitante, el turismo rural y el desarrollo sostenible, los cuales permiten interpretar adecuadamente la realidad del centro turístico Café Color Tierra.

1.3 Oferta Turística

La oferta turística se define como el conjunto de bienes, servicios y recursos que un destino pone a disposición de los visitantes para satisfacer sus necesidades durante el viaje. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2023), la oferta turística está compuesta por los recursos naturales, culturales, la infraestructura, los servicios complementarios y las actividades recreativas que integran la experiencia del turista.

De acuerdo con Beni (2021), la oferta turística constituye el núcleo del sistema turístico, ya que determina la capacidad de un destino para atraer y retener a los visitantes. Una oferta bien estructurada debe responder a las tendencias del mercado, la sostenibilidad y la autenticidad de la experiencia. En este sentido, el análisis de la oferta turística implica identificar la variedad, calidad y accesibilidad de los servicios que componen el producto turístico total.

En el contexto de Café Color Tierra, la oferta turística se vincula directamente con la prestación de servicios de alojamiento, gastronomía, recreación, contacto con la

naturaleza y promoción de la cultura local, lo cual exige una evaluación sistemática para fortalecer su competitividad.

1.4 Servicios turísticos

Los servicios turísticos son las actividades ofrecidas para atender las necesidades del visitante antes, durante y después de su viaje. Para Kotler y Keller (2022), los servicios son actos o desempeños intangibles que se producen en la interacción entre el proveedor y el cliente, y que no resultan en la propiedad de un bien físico.

En el ámbito turístico, los servicios incluyen alojamiento, alimentación, transporte, recreación y guía, entre otros. De acuerdo con Holloway (2020), los servicios turísticos deben caracterizarse por su calidad, consistencia y capacidad para generar experiencias positivas.

El éxito de un centro turístico depende de la gestión integral de sus servicios, la capacitación del personal, la infraestructura y la atención personalizada. En el caso de Café Color Tierra, evaluar la calidad y diversidad de los servicios ofrecidos permitirá determinar su nivel de satisfacción al cliente y las oportunidades de mejora.

1.5 Calidad de servicios turísticos

La calidad del servicio constituye un elemento fundamental en la percepción del visitante y en la competitividad de los destinos. Zeithaml, Parasuraman y Berry (2021) la definen como la diferencia entre las expectativas del cliente y el desempeño percibido del servicio recibido.

Para Grönroos (2020), la calidad del servicio tiene dos dimensiones principales: la técnica, relacionada con el resultado del servicio (lo que el cliente recibe), y la funcional, asociada con el proceso (cómo se entrega el servicio). Ambas dimensiones deben ser gestionadas de manera coherente para garantizar la satisfacción y fidelización del visitante.

En el contexto turístico, la calidad del servicio se traduce en atención amable, instalaciones adecuadas, seguridad, limpieza, accesibilidad, sostenibilidad y cumplimiento de las expectativas. Evaluar estos factores en Café Color Tierra permitirá establecer estrategias de mejora orientadas a la excelencia turística.

1.6 Satisfacción del visitante

La satisfacción del visitante es la respuesta emocional y cognitiva del turista frente a la experiencia vivida en un destino. Oliver (2019) la define como el resultado de la comparación entre las expectativas previas y la percepción real del servicio recibido.

En turismo, esta satisfacción se traduce en lealtad, recomendaciones y repetición de la visita. Según la OMT (2022), un visitante satisfecho contribuye al posicionamiento y sostenibilidad de un destino turístico.

El análisis de la satisfacción en Café Color Tierra permitirá determinar la percepción que tienen los visitantes sobre la calidad de sus servicios, su infraestructura y la autenticidad de la experiencia, aspectos clave para fortalecer su oferta y su imagen en el mercado turístico de Manabí.

1.7 Turismo rural

El turismo rural se define como una modalidad turística desarrollada en áreas rurales, donde el visitante participa en actividades agrícolas, culturales o recreativas propias del entorno. Para Lane (2020), el turismo rural busca diversificar la economía local y promover la conservación del patrimonio natural y cultural.

En Ecuador, el MINTUR (2023) considera el turismo rural como una herramienta para el desarrollo sostenible, la generación de empleo y la valorización de la identidad local.

El centro turístico Café Color Tierra se inscribe en esta modalidad, pues combina actividades agrícolas vinculadas al café con experiencias turísticas de contacto con la naturaleza y la cultura chonense.

1.8 Desarrollo sostenible y turismo

El desarrollo sostenible, según el Informe Brundtland (ONU, 1987), es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas.

La OMT (2021) establece que el turismo sostenible implica la gestión equilibrada de los recursos ambientales, socioculturales y económicos, de manera que se garantice la viabilidad del destino a largo plazo.

En este marco, la sostenibilidad en Café Color Tierra implica prácticas responsables en el manejo de recursos naturales, la gestión de residuos, la educación ambiental y el fortalecimiento de la comunidad local, factores esenciales para consolidar una oferta turística coherente con los principios del desarrollo sustentable.

1.9 Marco Legal

Las bases legales constituyen el marco normativo que respalda la ejecución de la presente investigación, garantizando que las acciones propuestas se desarrollen conforme a las disposiciones establecidas por la legislación ecuatoriana. En este contexto, se consideran las normas, leyes y reglamentos que rigen el funcionamiento del sector turístico, la protección del ambiente y la promoción del desarrollo sostenible en el Ecuador.

1.9.1 Constitución del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3, establece como deber primordial del Estado garantizar el desarrollo sostenible que asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

El artículo 14 reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, y declara de interés público la preservación del ambiente y la conservación de los ecosistemas.

Asimismo, el artículo 276 dispone que el régimen de desarrollo se orientará al mejoramiento de la calidad de vida de la población, fomentando el uso racional de los recursos naturales y el impulso a actividades productivas sostenibles, entre ellas el turismo responsable.

Estas disposiciones respaldan la investigación al promover un turismo basado en la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos naturales, principios fundamentales del centro turístico Café Color Tierra.

1.9.2 Ley de Turismo (Registro Oficial 733, 2002)

La Ley de Turismo regula la planificación, desarrollo y promoción de la actividad turística en el Ecuador. En su artículo 3, define el turismo como una actividad económica y social prioritaria para el desarrollo del país, y en el artículo 4 reconoce al Ministerio de

Turismo como el ente rector encargado de planificar, regular y controlar las actividades del sector.

El artículo 7 establece la obligación de los prestadores de servicios turísticos de mantener estándares de calidad, higiene y seguridad para los visitantes. Además, el artículo 10 promueve la capacitación permanente del personal y la mejora continua de los servicios.

Esta ley sustenta el análisis de la oferta de servicios turísticos del centro Café Color Tierra, al exigir que los establecimientos cumplan con normas de calidad y atención al cliente acordes con los lineamientos nacionales.

1.9.3 Reglamento General de la Ley de Turismo (Decreto Ejecutivo N.º 1228, 2003)

El Reglamento General de la Ley de Turismo detalla los procedimientos y requisitos que deben cumplir los establecimientos turísticos para su funcionamiento legal. En su artículo 25, se especifica que los centros turísticos deben contar con infraestructura adecuada, servicios básicos y medidas de seguridad.

El artículo 27 dispone que los establecimientos deben clasificarse según la tipología del servicio ofrecido (alojamiento, alimentación, recreación, entre otros), y cumplir con estándares mínimos definidos por el Ministerio de Turismo.

Este reglamento sirve como guía para evaluar la oferta de servicios de Café Color Tierra, verificando su conformidad con las disposiciones legales vigentes.

1.9.4 Código Orgánico del Ambiente (2017)

El Código Orgánico del Ambiente, en su artículo 5, dispone que toda actividad productiva o turística debe garantizar la conservación de los recursos naturales y la prevención de impactos ambientales negativos.

El artículo 44 enfatiza que los proyectos turísticos deben incorporar prácticas sostenibles en el uso del agua, el manejo de residuos y la protección de la biodiversidad.

Dado que Café Color Tierra promueve actividades de turismo rural y ecológico, esta normativa resulta fundamental para orientar su gestión hacia un modelo ambientalmente responsable y sustentable.

1.9.5 Plan Nacional de Desarrollo “Ecuador Crece” (2021–2025)

El Plan Nacional de Desarrollo, en su Eje 2: Economía para el bienestar, establece como objetivo estratégico impulsar la productividad sostenible mediante el fortalecimiento del turismo comunitario, rural y ecológico.

Asimismo, promueve la diversificación de la oferta turística, la innovación en los servicios y la promoción de destinos emergentes. Este marco político refuerza la pertinencia del estudio, al alinearse con las estrategias nacionales de desarrollo sostenible y turismo responsable.

1.10 Plan Nacional y Ordenamiento Territorial (PDOT) del cantón Chone (2023–2030)

El PDOT del cantón Chone considera al turismo como un eje estratégico de desarrollo local, reconociendo el potencial del territorio para actividades rurales, gastronómicas y de naturaleza.

En su componente económico, plantea fortalecer los emprendimientos turísticos comunitarios y mejorar la infraestructura de los sitios de interés. Además, impulsa la capacitación del talento humano y la promoción de destinos emergentes, entre los cuales se incluye la zona donde opera Café Color Tierra.

Este instrumento de planificación local respalda la investigación, ya que promueve el fortalecimiento de iniciativas turísticas sostenibles que contribuyan al desarrollo económico y social de la comunidad chonense.

1.11 Normas técnicas del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2023)

El Ministerio de Turismo del Ecuador ha establecido normas técnicas obligatorias para los prestadores de servicios turísticos, las cuales regulan aspectos de calidad, seguridad, higiene y atención al cliente. Entre ellas se destacan:

- Norma Técnica de Calidad para Centros Turísticos de Recreación
- Norma Técnica de Calidad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas
- Norma Técnica de Sostenibilidad Turística

Estas normas constituyen una referencia fundamental para la evaluación de la oferta de servicios del centro Café Color Tierra, garantizando que su funcionamiento se ajuste a los estándares nacionales de calidad y sostenibilidad.

1.12 Definición de términos básicos.

La definición de términos básicos tiene como propósito aclarar los conceptos fundamentales utilizados en la investigación, con el fin de evitar ambigüedades en la interpretación de los resultados y asegurar la coherencia conceptual del estudio.

1.13 Oferta turística

Se entiende por oferta turística al conjunto de bienes, servicios, atractivos y facilidades que un destino pone a disposición de los visitantes para satisfacer sus necesidades durante el viaje. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2023), la oferta turística abarca tanto los recursos naturales y culturales como la infraestructura, los servicios y las actividades recreativas que conforman la experiencia turística total.

1.14 Centro turístico

Un centro turístico es un espacio planificado y acondicionado para brindar servicios de recreación, descanso y esparcimiento al visitante. Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2023), estos centros integran infraestructura, recursos naturales y servicios complementarios destinados a promover el turismo responsable y sostenible.

1.15 Servicio turístico

Los servicios turísticos son las actividades desarrolladas por empresas o establecimientos para atender las necesidades del visitante. Para Kotler y Keller (2022), el servicio es un acto intangible que busca satisfacer al cliente a través de la atención, la hospitalidad y el cumplimiento de expectativas. En el ámbito turístico, esto incluye alojamiento, alimentación, recreación, información, seguridad y transporte.

1.16 Calidad del servicio.

La calidad del servicio se define como el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Zeithaml, Parasuraman y Berry (2021) la describen como la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que realmente percibe. En turismo, la calidad

abarca aspectos tangibles (infraestructura, limpieza, comodidad) e intangibles (trato, amabilidad, rapidez, confianza).

1.17 Satisfacción del visitante.

La satisfacción del visitante es el resultado de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real obtenida durante la visita. Según Oliver (2019), esta percepción influye directamente en la intención de regresar, recomendar el destino o valorar positivamente los servicios. En el contexto del turismo, una alta satisfacción contribuye al posicionamiento y fidelización del destino.

1.18 Turismo rural.

El turismo rural es una modalidad de turismo que se desarrolla en espacios rurales, agrícolas o naturales, donde los visitantes participan en actividades cotidianas de la comunidad. De acuerdo con Lane (2020), este tipo de turismo promueve el desarrollo local, la conservación del entorno y el fortalecimiento de la identidad cultural. Café Color Tierra representa un ejemplo de turismo rural al integrar actividades agrícolas, recreativas y ambientales.

1.19 Desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible, según el Informe Brundtland (ONU, 1987), consiste en satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y oportunidades de las generaciones futuras. En el contexto turístico, implica equilibrar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos de la actividad, garantizando su viabilidad a largo plazo.

1.20 Gestión turística

La gestión turística es el proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades y recursos vinculados al turismo. Para Beni (2021), la gestión eficiente de los servicios y recursos turísticos permite mejorar la calidad del destino, optimizar los procesos y promover la sostenibilidad en el desarrollo del sector.

1.21 Sostenibilidad turística.

La sostenibilidad turística se refiere al conjunto de estrategias y prácticas que buscan minimizar los impactos negativos del turismo y maximizar sus beneficios para las

comunidades locales. La OMT (2022) la define como una forma de desarrollo que respeta la integridad cultural, preserva los ecosistemas y mejora el bienestar económico de las poblaciones anfitrionas.

Capítulo II Diseño Metodológico

La metodología constituye el conjunto de procedimientos técnicos y científicos que orientan el desarrollo del estudio, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos mediante la aplicación de métodos adecuados para la recolección, análisis e interpretación de la información.

2.1 Diseño de la Investigación

El enfoque que se utilizó en el desarrollo de la investigación es de carácter mixto, debido a que se presentó información bibliográfica importante para la comprensión del objeto de estudio, y al mismo tiempo, se aplicó la técnica de la encuesta y entrevista como medio de recopilación de información, con la finalidad de profundizar el análisis de las actividades asociadas.

2.2 Tipos de Investigación

2.2.1 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación permitió realizar una caracterización de todos los servicios con los que cuenta el centro turístico enfocados al desarrollo de la actividad y al mismo tiempo, aportó al análisis de los niveles de satisfacción de los turistas que acuden a esta entidad turística, obteniendo información oportuna y de fuentes directas que ayudaron a identificar el entorno.

Por ese motivo, la aplicación de este tipo de investigación permitió analizar los patrones de conducta de las personas, y al mismo tiempo, sus necesidades y exigencias adherentes a los servicios, lo cual es esencial para la implementación de estrategias, precisando las áreas de mejora, lo cual es indispensable para impulsar medidas que satisfagan las necesidades de las personas que usan las instalaciones de esta entidad.

2.2.2 Investigación Bibliográfica- Documental

La investigación bibliográfica – documental contribuyó a comprender de forma teórica el objeto de estudio, lo cual fue de vital importancia para identificar las técnicas, servicios hoteleros y todo el entorno de los servicios, siendo esencial en la presentación de los resultados que se obtuvieron a lo largo de esta investigación.

En ese sentido, esta investigación proporcionó teorías sólidas que justificaron los resultados encontrados adherentes al objeto de estudio, lo cual fue de vital

importancia para contextualizar los principales hallazgos en función de las necesidades de las personas que utilizan las instalaciones del centro turístico.

2.3 Métodos Teóricos

2.3.1 Análisis- Síntesis

La aplicación de este método contribuyó a la descomposición de toda la información que se obtuvo, tanto de las fuentes directas por medio de las encuestas, como el sustento teórico extraído de los acervos bibliográficos, con la finalidad de integrarlos, coadyuvando a la comprensión de los niveles de satisfacción de los turistas con relación al desarrollo de las actividades.

La principal característica de este método radicó en descomponer la recopilación de la información obtenida de forma constitutivas, es decir por medio del análisis con la finalidad de realizar una conjetura precisa y coherente mediante la implementación de la síntesis, lo cual fue de vital importancia para presentar una visión integral y elocuente del objeto de estudio, y al mismo tiempo, permitió evaluar los datos de la aplicación del instrumento de la encuesta y asociarlo con los resultados de las entrevista.

2.3.2 Deducción- Inducción

Este método aportó al análisis de los conceptos generales que se añadieron relacionado con el objeto de estudio, el mismo que coadyuvó al análisis de los servicios, donde a partir de la información que se obtuvo por parte de la encuesta, se determinaron las conclusiones adherentes a los servicios de esta entidad turística.

De esta forma, la implementación de este método permitió que se dedujeran las teorías integradas y relacionadas con el objeto de estudio, lo cual fue de vital importancia debido al análisis del servicio con relación a los resultados encontrados a partir de la aplicación del instrumento de la técnica de la encuesta y entrevista, validando los acervos bibliográficos con el práctico, y al mismo tiempo, contribuyó a la identificación de patrones del servicio que ofrece el centro turístico.

2.3.3 Histórico

Este método se utilizó con la finalidad de realizar un análisis comprensivo e integral de la evolución de los servicios, lo cual fue de vital importancia para

determinar la cronología de los cambios a favor de las necesidades de los turistas que usan sus instalaciones, y al mismo tiempo, los resultados que sean obtenidos, producto de los cambios constantes por parte de esta entidad en la búsqueda de mejora de servicios.

Su principal función radicó que la comprensión evolutiva en el tiempo, donde se destacó la situación pasada y presente del centro turístico, y los cambios que se han aplicado, lo cual fue esencial para determinar las diversas estrategias ejecutadas y de esa forma, fortalecerlas o modificarlas, siendo esencial para la elaboración de mejoras en el área de los servicios.

2.3.4 Bibliográfico

La ejecución de este método en la presente investigación permitió recopilar información bibliográfica sólida que aportaron a una mejor comprensión del objeto de estudio relacionado con los servicios, lo cual fue determinante para contrarrestarlo con los resultados encontrados a partir de la aplicación de la técnica de la encuesta e instrumento de la entrevista.

Por esa razón, el sustento teórico que coadyuvó la implementación de este método permitió crear una relación directa con los servicios de centro turístico lo cual aportó a realizar comparaciones que fueron desde los acervos biográficos con los hallazgos que se obtuvieron por medio de las técnicas de investigación aplicadas.

2.4 Métodos Empíricos

2.4.1 Encuesta

Esta técnica es consecuente con los objetivos de la investigación, debido a que se implementó permitió obtener información que permitió identificar las áreas de mejoras relacionadas con los servicios de centro turístico, al mismo tiempo, contribuyó a identificar los niveles de satisfacción de los huéspedes que acuden a esta entidad turística.

2.4.2 Entrevista

Para conocer de forma directa la percepción y estrategias implementadas del centro turístico, se estableció la técnica de la entrevista como medio de información,

dirigida al gerente de esta institución, la cual permitió obtener datos adherentes a los servicios, siendo esencial para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población

La población estará conformada por los visitantes del centro turístico Café Color Tierra durante la temporada comprendida entre octubre de 2025 y marzo de 2026. Además, se considerará al personal operativo y administrativo del establecimiento, quienes intervienen directamente en la prestación de los servicios turísticos.

Según registros internos del centro, se estima un promedio mensual de 250 visitantes, lo que arroja una población aproximada de 1.500 visitantes en el periodo mencionado.

2.5.2 Muestra

Debido a que no es posible encuestar a toda la población, se aplicará una muestra representativa.

Sustituyendo los valores, se obtiene una muestra aproximada de 94 encuestados. Además, se realizarán entrevistas a 3 miembros del personal administrativo y operativo, con el fin de obtener información cualitativa complementaria.

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

$$n = \frac{(1.95)^2 * (0.5) * (0.5) * 125}{(0.05)^2 (125 - 1) + (1.95)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{118.82}{1.26}$$

$$n = 94$$

Capítulo III – Resultados y Discusión

Con base a lo desarrollado, la encuesta se aplicó a 94 huéspedes alojados en el Hotel Oro Verde de forma aleatoria, con la finalidad de identificar sus niveles de satisfacción relacionado con los servicios ofertados por el centro turístico, lo cual fue de vital importancia para identificar las áreas de mejoras continuas como gestión de esta entidad turística.

3.1 Instrumento de Encuesta

1. ¿En qué rango establece usted la satisfacción de las actividades realizadas en el centro turístico Café Color Tierra?

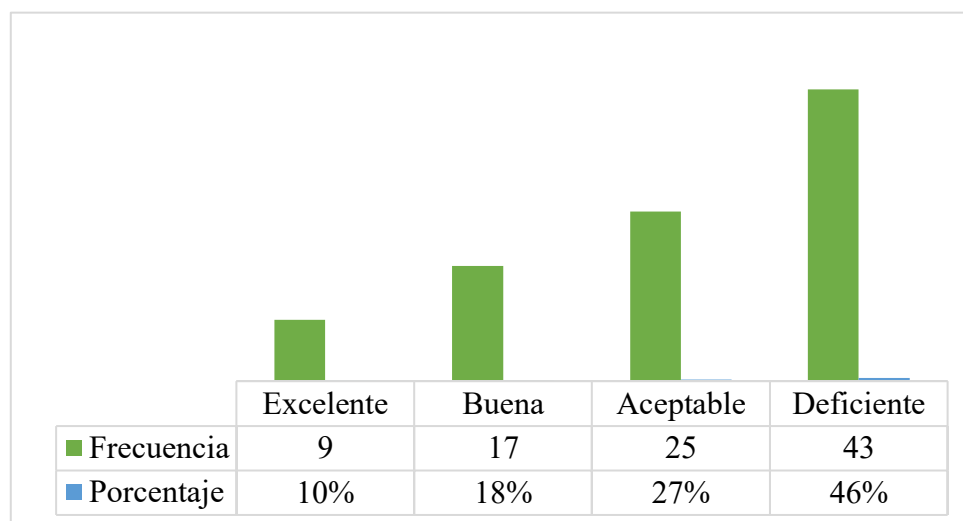
Tabla 1

Satisfacción de las actividades

Actividades	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	10%
Buena	17	18%
Aceptable	25	27%
Deficiente	43	46%
Total	94	100%

Gráfico 1

Satisfacción de las actividades.



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

Del total de los 94 huéspedes encuestados, el 46% señaló que no se siente satisfecho con los servicios de centro turístico Café Color Tierra del cantón Chone mientras que el 27% consideró que los servicios que recibió son aceptables, mientras que el 18% lo calificó como buena y solo el 10% como excelente. Aquello evidencia de forma significativa, los turistas que visitan este centro turístico no se encuentran satisfechos con los servicios, lo cual es de vital importancia para la comodidad y calidad de la estadía de los huéspedes.

2. ¿Cómo califica la adaptabilidad de las actividades dirigida a los diversos grupos y edades de los huéspedes del centro turístico Café Color Tierra?

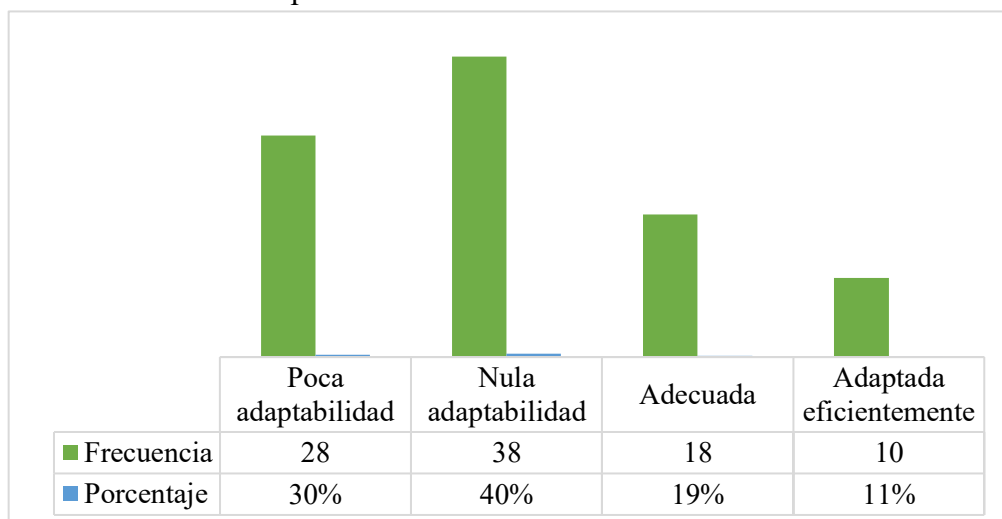
Tabla 2

Variedad de actividades para diferentes edades

Adaptabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Poca adaptabilidad	28	30%
Nula adaptabilidad	38	40%
Adecuada	18	19%
Adaptada eficientemente	10	11%
Total	94	100%

Gráfico 2

Variedad de actividades para diferentes edades



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

Respecto a la variedad de actividades de animación para los diversos grupos o en su defecto, distintas edades, el 40% manifestaron que hay nula adaptabilidad por parte del centro turístico Café Color Tierra con los servicios, mientras que el 30% poca adaptabilidad, y el 19% la calificó como adecuada y solo el 10% como adaptada un servicio adaptado eficiente. Aquello evidencia que el centro turístico Café Color Tierra no tiene servicios direccionados a los gustos diversos de los turistas, ni tampoco para todas edades, lo cual limita la comodidad y satisfacción de los huéspedes, los cuales demandan de un servicio que contemple todas sus exigencias, indistintamente de su rango de edad o gusto.

3. ¿Cuál es su apreciación acerca de la calidad enfocada a los servicios que ofrece el centro turístico Café Color Tierra?

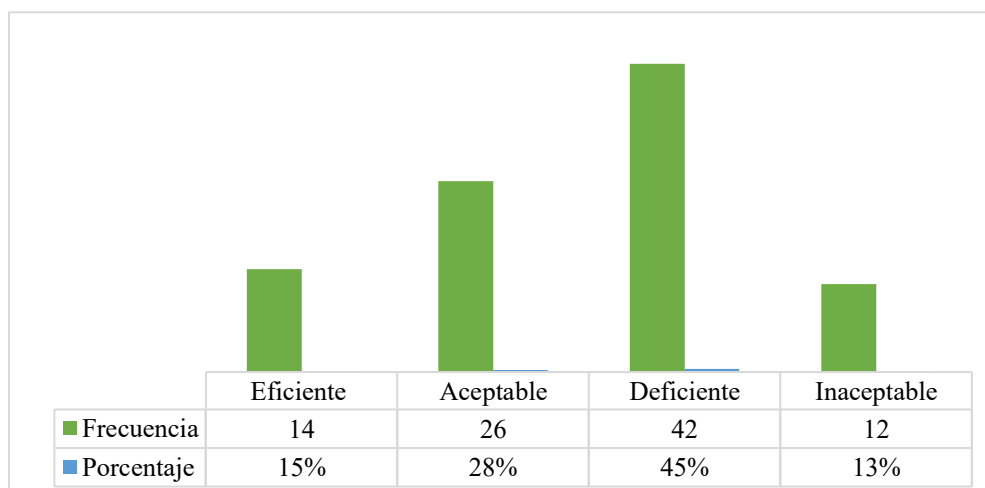
Tabla 3

Calidad de los servicios del centro turístico Café Color Tierra

Calidad de los servicios	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	14	15%
Aceptable	26	28%
Deficiente	42	45%
Inaceptable	12	13%
Total	94	100%

Gráfico 3

Calidad de los servicios del centro turístico Café Color Tierra.



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

De forma significativa, el 45% de los huéspedes manifestaron que la calidad de los servicios de centro turístico Café Color Tierra del cantón Chone son deficientes, mientras que el 28% señaló que son aceptables, y el 15% expresaron que son eficientes, y el 13% inaceptable. Se evidencia la inconformidad de la mayoría de los turistas que acceden a las instalaciones de este centro turístico, los cuales optan por realizar diversas actividades que les permita satisfacer sus exigencias y necesidades, sin embargo, el servicio es muy deficiente, imposibilitando la satisfacción de los turistas de forma sustancial.

4. ¿Cómo establece los servicios ofrecidos por el centro turístico Café Color Tierra con relación a su frecuencia?

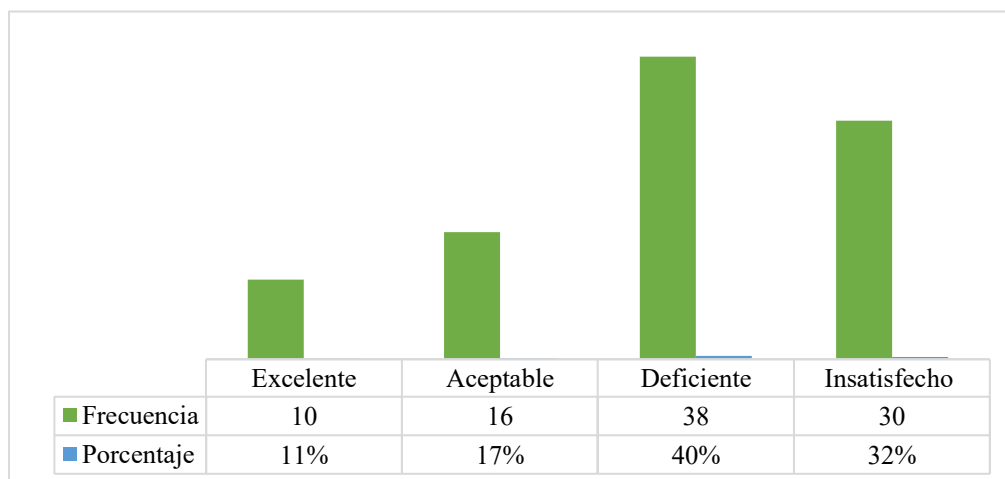
Tabla 4

Servicios constante a los turistas

Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	11%
Aceptable	16	17%
Deficiente	38	40%
Insatisfecho	30	32%
Total	94	100%

Gráfico 4

Servicios constante a los turistas



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

La mayoría de los turistas que visitan con frecuencia las instalaciones del centro turístico Café Color Tierra, en un 40% manifestaron que los servicios son deficientes, lo cual no destaca frente a la competencia, mientras que el 32% lo determinó como insatisfecho, y el 17% aceptable, y solo el 11% lo calificó como excelente. Se puede observar como la mayoría de los huéspedes que visitan constantemente las instalaciones de este centro turístico con la finalidad de encontrar resultados distintos, expresaron que sigue siendo deficiente e insatisfecho, los cual les genera malestar, exhortándolos a contemplar otras opciones que satisfagan sus exigencias.

5. ¿Cuál es su calificación acerca de la accesibilidad de realizar las actividades que ofrece el centro turístico Café Color Tierra?

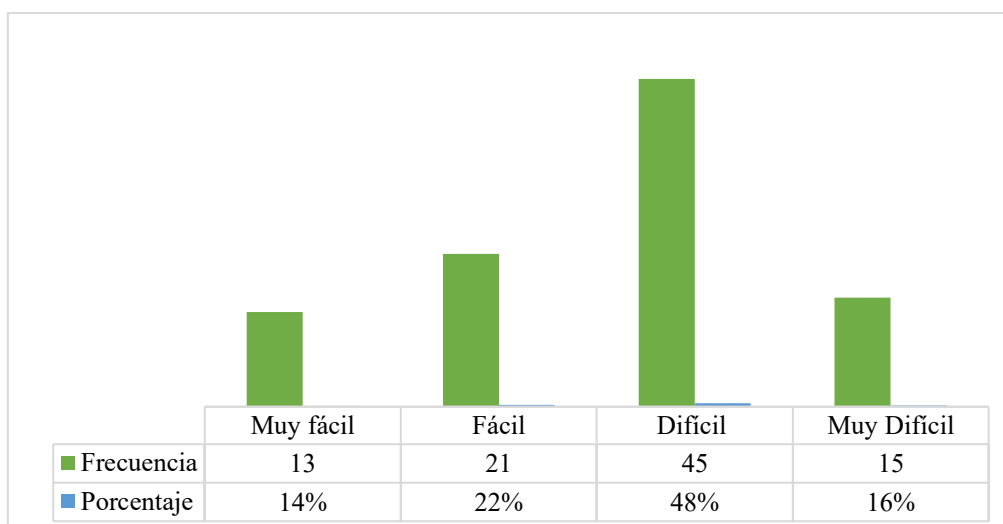
Tabla 5

Accesibilidad de los servicios

Accesibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	13	14%
Fácil	21	22%
Difícil	45	48%
Muy Difícil	15	16%
Total	94	100%

Gráfico 5

Accesibilidad de los servicios



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

Referente a la accesibilidad de acceder a los servicios del centro turístico Café Color Tierra, el 48% de los huéspedes manifestaron que es difícil, mientras que el 22% lo establecieron como fácil, mientras que el 16% muy difícil y el 14% muy fácil. Se evidencia que este centro turístico más allá de contar con servicios ineficientes también carece de la comunicación y organización necesaria relacionadas con el desarrollo de las actividades, provocando que el huésped se sienta insatisfecho e inconforme con los servicios que ofrece esta entidad turística.

6. ¿Considera usted que el centro turístico Café Color Tierra debería implementar más actividades?

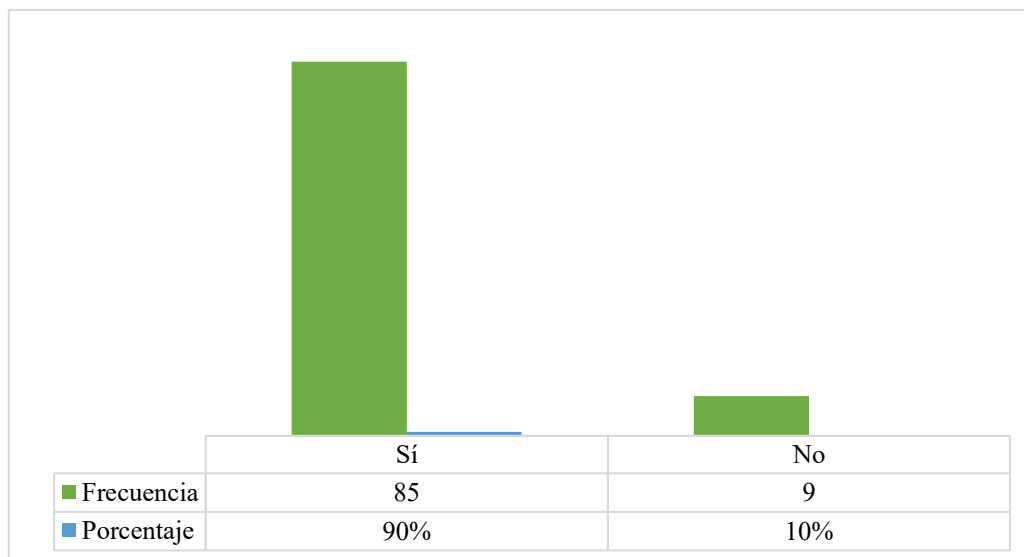
Tabla 6

Implementación de actividades

Implementación de actividades	Frecuencia	Porcentaje
Sí	85	90%
No	9	10%
Total	94	100%

Gráfico 6

Implementación de actividades



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

La mayoría de los huéspedes, expresaron que el centro turístico Café Color Tierra si debiera de implementar una variedad de servicios, el 90%, es decir; un total de 85 encuestados manifestaron que existe mucha deficiencia e insatisfacción en ese rubro, el cual limita su nivel de satisfacción en esta entidad turística, mientras que solo el 10% señalaron que el centro turístico no debe de integrar nuevas actividades. Esto evidencia que, entre los visitantes, de forma significativa no se encuentran conforme con las actividades que desarrolla el centro turístico para sus huéspedes, lo cual limita su estadía en las instalaciones.

7. ¿Cuál de las siguientes opciones le gustaría que se implemente en el centro turístico Café Color Tierra respecto a los servicios?

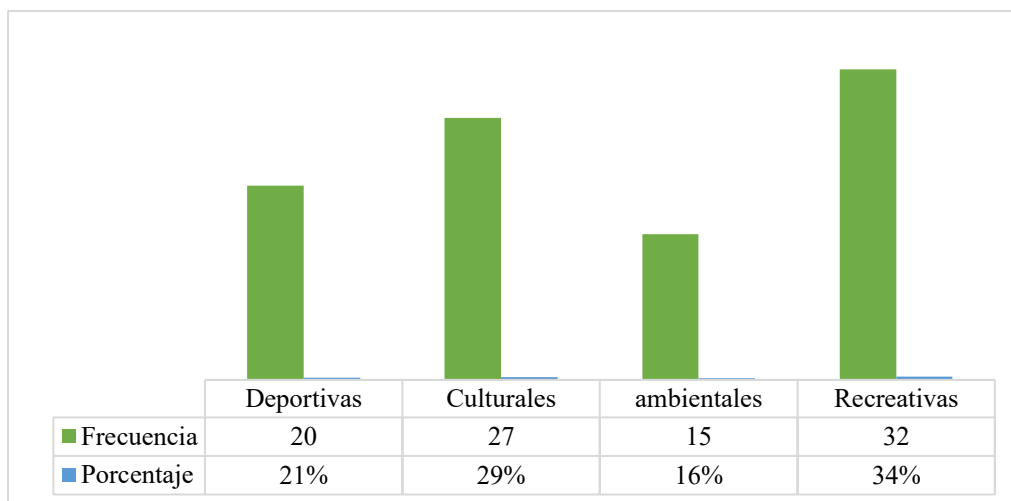
Tabla 7

Implementación de nuevas actividades en el centro turístico Café Color Tierra

Variedad de actividades	Frecuencia	Porcentaje
Deportivas	20	21%
Culturales	27	29%
ambientales	15	16%
Recreativas	32	34%
Total	94	100%

Gráfico 7

Implementación de nuevas actividades en el centro turístico Café Color Tierra



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

El 34% de los huéspedes del centro turístico Café Color Tierra cree que se deben implementar otras actividades de carácter recreativo, con la finalidad de integrar a todos los grupos, indistintamente de su edad, mientras que el 27% señalaron que deben de integrar actividades de origen cultural, y el 21% deportivas y finalmente, el 16% desea actividades ambientales, incursionado en la naturaleza. El denominador común de los huéspedes es contar con una extensa y variada gama de actividades, las cuales estén direccionadas a todas las necesidades y exigencias de los turistas, siendo de su estadía un servicio satisfactorio.

8. ¿Cómo determina usted la comunicación del centro turístico Café Color Tierra con relación a la información de las actividades?

Tabla 8

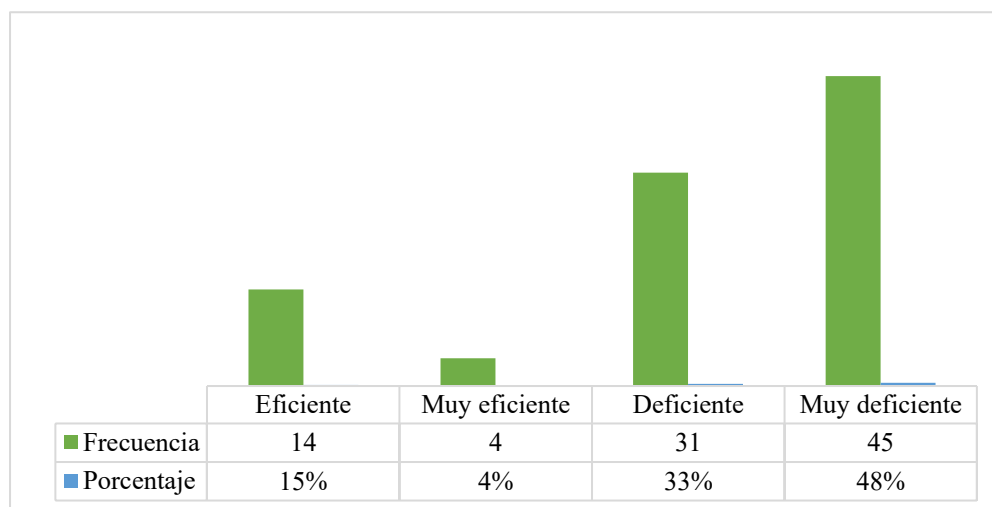
Comunicación de las actividades del centro turístico Café Color Tierra

Comunicación de las actividades	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	14	15%
Muy eficiente	4	4%
Deficiente	31	33%
Muy deficiente	45	48%

Total	94	100%
--------------	-----------	-------------

Gráfico 8

Comunicación de las actividades de centro turístico Café Color Tierra



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

Del total de los 94 huéspedes encuestados, el 48% manifestaron que la comunicación enfocada a los servicios de es muy deficiente, mientras que el 33% la calificó como deficiente, y el 15% como eficiente, y solo el 4% cree que es muy eficiente. Se puede evidenciar que otro de los problemas que padece esta entidad se asocia a la falta de comunicación eficiente al momento de socializar el desarrollo de sus actividades, lo cual genera que los huéspedes se sientan insatisfechos y confundidos debido a la mala planificación comunicacional que existe en el centro turístico Café Color Tierra.

9. ¿En qué rango usted califica la gestión enfocada a los servicios del centro turístico Café Color Tierra para la satisfacción de los huéspedes?

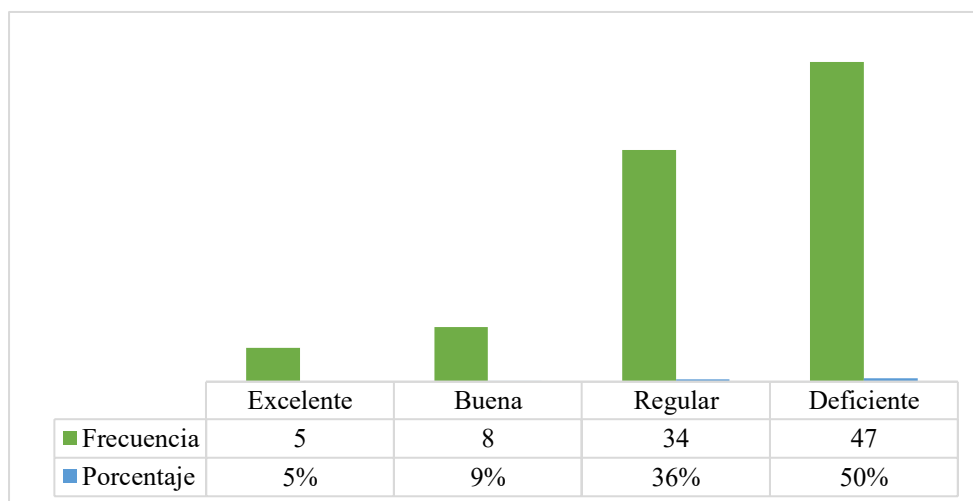
Tabla 9

Calificación de la gestión de los servicios de centro turístico Café Color Tierra

Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	5%
Buena	8	9%
Regular	34	36%
Deficiente	47	50%
Total	94	100%

Gráfico 9

Calificación de la gestión de los servicios del centro turístico Café Color Tierra



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

La mayoría de los encuestados, es decir; el 50% expresaron que el servicio del centro turístico Café Color Tierra es deficiente, mientras que el 36% lo calificó como regular, y el 9% como buena y solo el 5% como excelente. Se observa que la mayoría de los turistas que llegan a este centro turístico no se encuentran conformes con la gestión del centro turístico, donde las limitaciones y falta de eficacia en la comunicación, genera que los huéspedes no se encuentren satisfechos con lo que ofrece el centro turístico, principalmente relacionado con los servicios.

10. ¿Qué factores enfocados a los servicios cree usted que el centro turístico Café Color Tierra debería mejorar?

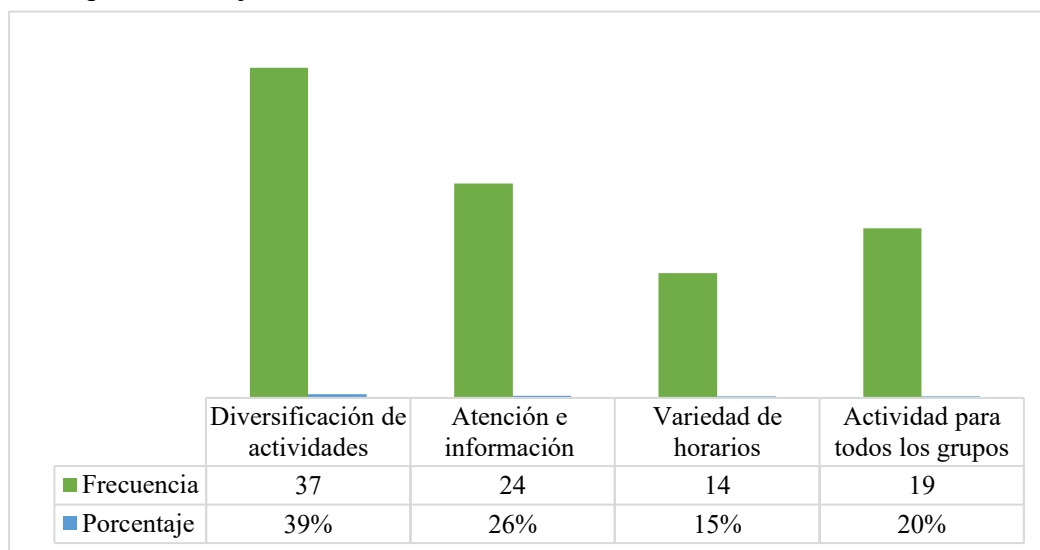
Tabla 10

Servicios que debe mejorar el centro turístico Café Color Tierra

Factores para mejorar	Frecuencia	Porcentaje
Diversificación de actividades	37	39%
Atención e información	24	26%
Variedad de horarios	14	15%
Actividad para todos los grupos	19	20%
Total	94	100%

Gráfico 10

Servicios que debe mejorar el centro turístico Café Color Tierra



Nota. Elaboración a partir de la encuesta realizada.

Análisis

Como se ha evidenciado que uno de los problemas se relaciona con la limitación en la variedad de servicios, el 39% manifestaron que se debe mejorar la diversificación de actividades con la finalidad de que puedan satisfacer todas las exigencias de los huéspedes, mientras que el 26% cree que se debe poner énfasis en la atención e información de las actividades, y el 20% expresaron que el centro turístico debe de realizar actividades para todos los grupos y edades sin ningún tipo de exclusión, y mientras que el 15% estableció que los horarios deben ser variados. Se evidencia que los principales problemas de centro turístico radican en la poca capacidad enfocada a las actividades y a la ineficiente gestión comunicacional que emplea, generando inconformidad en las personas que visitan y usan sus instalaciones.

3.2 Resultados de la Entrevista Aplicada al Representante del centro turístico Café Color Tierra.

1. ¿Cómo analiza el desarrollo de los servicios del centro turístico Café Color Tierra enfocado en la calidad y satisfacción de los huéspedes que utilizan los servicios del centro turístico Café Color Tierra?

Los servicios se constituyen como un factor determinante y significativo para el centro turístico, debido a que representa la satisfacción de los visitantes que acuden

a nuestras instalaciones, en varios casos se ha evidenciado diversos comentarios importantes y positivos relacionados con nuestro servicio, sin embargo, también se ha evidenciado falencias que han sido expresadas por los propios turistas en los análisis y estudios internos que realiza el centro turístico, lo cual ha afectado a la estadía de los huéspedes, exhortando a estructurar el proceso y gestión de forma eficiente, mejorando la experiencia de los clientes con los que cuenta el centro turístico Café Color Tierra.

2. ¿Cuáles son las medidas que ha implementado para mejorar la calidad de los servicios de centro turístico Café Color Tierra?

Se ha implementado una serie de programas enfocados a mejorar la formación de los empleados que realizan las actividades, por medio de la interacción con los clientes y de esa forma, evidenciar sus exigencias y ejecutar estrategias con base a sus necesidades, no obstante, como representante del centro turístico, somos consciente que se debe de diversificar la integración de las actividades, incluyendo aspectos culturales, deportivos o en su defecto de carácter recreacional, y de esa forma, mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los huéspedes.

3. ¿Cómo se evalúa actualmente la eficacia y rendimiento de los servicios del centro turístico Café Color Tierra?

La evaluación que realiza el centro turístico Café Color Tierra actualmente se mide por medio de encuestas de satisfacción con relación a los servicios que ofrece. Sin embargo, se está trabajando en la implementación de indicadores más precisos con la finalidad de identificar de forma precisa, las necesidades de los clientes, como es el caso del indicador clave de rendimiento (KPI), el cual contempla la calidad de un servicio de forma eficiente.

4. ¿Cuál es el compromiso de los empleados en los procesos de mejora relacionados con los servicios de centro turístico Café Color Tierra?

El personal que tiene una incidencia directa con los servicios se encuentra muy comprometida, donde nosotros como centro turístico Café Color Tierra, les ofrecemos diversas herramientas y recursos importantes para que la calidad de la atención sea eficiente, en todos sus niveles, sin embargo, aun seguimos en proceso de obtener los resultados esperados con base a las estrategias que hemos implementado, principalmente en mejoras en el servicio.

5. ¿Qué tipo de herramienta o estrategia considera usted que se necesita para mejorar y optimizar de forma eficiente las actividades centro turístico Café Color Tierra?

La optimización ha surgido a raíz de la implementación de programas que tienen que ver con la gestión y entretenimiento de las actividades del centro turístico Café Color Tierra, donde se comenzó a gestionar la implementación tecnológica para mejorar las actividades, con la finalidad de contar con una mejor organización y socialización con los huéspedes, lo cual sabemos que es esencial para mejorar la satisfacción de los clientes.

6. ¿Cómo determina el centro turístico Café Color Tierra la ejecución de las actividades y su dirección enfocada a las exigencias, gustos y edades?

El centro turístico Café Color Tierra siempre trata de ofrecer y satisfacer todas las exigencias de los huéspedes, sin embargo, se ha evidenciado un margen de mejora importante, lo cual también se asocia con clientes variados de diversas edades y grupos, y con perfiles muy sofisticados, lo cual no ha llevado a la implementación de un estudio exhaustivo de carácter social, demográfico y de cultura con el objetivo de brindar un servicio eficiente.

7. ¿Cuál sería su sugerencia general para fortalecer las actividades del centro turístico Café Color Tierra?

Lo más importante actualmente para el servicio de una entidad turística, radica en la innovación de sus actividades, las cuales coadyuvan a que los huéspedes se sientan satisfechos, otorgándoles una experiencia inolvidable, adicional a eso se debe de trabajar de forma exhausta con la identidad de la provincia de Manabí, fortaleciendo el sentido de pertinencia con los clientes

3.3 Discusión

Los resultados que se evidenciaron en el desarrollo de la investigación reflejaron que existen deficiencias sustanciales e importantes en los servicios del centro turístico Café Color Tierra del cantón Chone, lo cual tiene incidencia directa en la satisfacción de los turistas que visitan sus instalaciones. Según el instrumento de la encuesta, el 46% de los huéspedes expresaron que las actividades son deficientes, mientras que el 10% cree que este servicio es excelente. Aquello tiene una relación directa con los resultados que

se encontraron por medio del instrumento de la entrevista, donde su principal representante determinó que efectivamente se han encontrado diversas falencias sustanciales en la experiencia de los usuarios, lo cual lo asocian con la infraestructura limitada y la poca dinamización de los servicios de esta entidad.

Asimismo, también se identificó que una de las complicaciones más importantes que presenta el centro turístico Café Color Tierra se relaciona con la falta de adaptabilidad que contienen las actividades enfocadas a los diversos grupos de personas, considerando su edad y preferencias. En ese sentido, el 40% de los participantes determinaron que no las actividades no se adaptan a todas sus exigencias y necesidades. Lo cual también es certificado por el representante de esta entidad, el mismo que manifestó que aún no se han ejecutado planes de diversificación asociados a la variedad de los servicios, lo cual evidencia una limitación en las actividades ofrecidas, tal cual como lo estipula en la investigación Pérez (2023), estableciendo que los turistas optan por la búsqueda de alternativas integrales y exploradoras, en diversos entornos.

De la misma manera, los resultados también determinaron que existe una deficiencia considerable en la comunicación interna y externa de esta entidad turística en función de las actividades que se realizan. Donde el 48% de los participantes catalogaron que la comunicación es muy deficiente, y al mismo tiempo aquello les genera un entorno de confusión e incertidumbre en los turistas, aquello se relaciona con los resultados que se encontraron en la entrevista, la misma que recalcó que se han implementado diversos recursos tecnológicos para optimizar y mejorar esta deficiencia, sin embargo, aún no se obtienen los resultados esperados. Aquello también lo sustenta los acervos bibliográficos, como es el caso de Castro (2022), el cual determinó que es esencial que exista una comunicación eficiente para impulsar la fidelización y satisfacción de los turistas.

Así mismo, el desarrollo de las actividades es una de las áreas de mejora que se identificaron en el proceso investigativo, justificado en que el 90% de los participantes consideran que es de vital importancia incorporar diversas actividades que se enfoquen al entorno recreativo y cultural. No obstante, se destaca la intervención y estrategias de prevención por parte del centro turístico Café Color Tierra, él mismo que ha ejecutado diversas áreas de esparcimiento con la finalidad de mejorar de forma significativa la calidad de los servicios. Esto coincide con la investigación realizada por Morales y Ramírez (2020), los cuales determinaron que para mejorar la satisfacción de los usuarios

que visitan el centro turístico es indispensable contar con diversas actividades, las cuales deben de direccionarse a cualquier grupo de edad, considerando sus preferencias.

Con base a lo mencionado, los resultados y hallazgos de esta investigación enfocados a los instrumentos de recopilación de datos como son la entrevista y la encuesta, aunado a la implementación de los diversos acervos bibliográficos que se utilizaron, destacaron la importancia de implementar diversas estrategias que sean esenciales para mejorar los servicios del centro turístico Café Color Tierra, desde la perspectiva comunicacional, capacitación del personal y variedad de actividades relacionadas con los servicios. La aplicación de estas estrategias es indispensable para mejorar la satisfacción de los huéspedes de forma integral.

Conclusiones

La gestión de los servicios en el centro turístico Café Color Tierra se establece como una área que necesita potenciarse con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden y usan las instalaciones de esta entidad, debido a que se encontraron resultados deficientes relacionados con la calidad de las actividades ejecutadas, representando diversas limitaciones en aquellos turistas que buscan un servicio eficiente e integral, lo cual reflejó que se necesita implementar un enfoque proactivo que coadyuve a mejorar los servicios, beneficiando no solo a la institución, sino también a sus clientes.

Los hallazgos encontrados en el desarrollo de la investigación determinaron que el 90% de los turistas o usuarios que usan las instalaciones de este centro turístico Café Color Tierra, considera que es de vital importancia la implementación y variación de diversas actividades, las cuales deben estar direccionadas a la imposibilidad y a la satisfacción de los gustos y preferencias de diversas edades, sin exclusión alguna. La falta de adaptabilidad por parte de este centro turístico excluye un segmento de turistas que de alguna u otra manera, optan por servicios diferenciados.

Así mismo, se identificó que los sistemas de comunicación no corresponden a las necesidades y exigencias que se presentan en los diversos escenarios en el centro turístico Café Color Tierra, lo cual genera insatisfacción en los turistas, debido a que no se enteran ni socializan de las actividades a desarrollar por parte de los colaboradores de esta entidad turística, donde el 81% de los encuestados que visitan estas instalaciones, ha calificado a la comunicación interna como comunicación deficiente, lo cual refleja la necesidad de mejorar los procesos comunicativos, entre el cliente y el centro turístico.

Las limitaciones en los servicios se constituyen como un factor que afecta significativamente la imagen institucional del centro turístico Café Color Tierra, principalmente a nivel competitivo como otras entidades turísticas de la ciudad, lo cual determina la necesidad de implementar estrategias congruentes con las necesidades y exigencias de los turistas, lo cual no solo permitirá que se consolide como una empresa innovadora, sino que también aumentaría la fidelidad de las personas que usan los servicios y mejoraría su institucionalidad de forma integral.

Recomendaciones

Se deben de crear un conjunto de actividades compuestas en un portafolio que contemple un conjunto de opciones integrales para satisfacer las necesidades y exigencias de los turistas que visitan y usan los servicios del centro turístico Café Color Tierra, asegurando y fortaleciendo que dichas actividades sean afectivas para todas las edades, preferencias y gustos de sus usuarios, adicionando o un análisis permanente acerca de la satisfacción de los clientes con el objetivo de fortalecer las actividades de y mejorar la estadía de los turistas.

Se deben establecer una mejora significativa asociada a la comunicación interna y externa, por medio de un sistema de comunicación eficiente y moderno, con la finalidad de que los turistas y usuarios puedan acceder en tiempo real a todas las opciones enfocada al servicio que tenga en cartelera esta entidad turística, y de esa forma fortalecer los mensajes difusivos de forma integral y eficiente, garantizan o que todos sus clientes tengan una información eficaz, antes y durante de su permanencia en el centro turístico Café Color Tierra.

Se debe de implementar un programa que tenga como finalidad, la formación permanente para todos los colaboradores que se encuentran inmersos en las actividades, centrándose en mejoras de habilidades, así como también, en otorgar las herramientas necesarias para que los trabajadores puedan ofrecer un servicio de atención al cliente eficiente, creativo y eficaz, lo cual no solo mejoraría significativamente el servicio y todos sus entornos, sino que también incrementaría el compromiso por parte de sus colaboradores con los objetivos institucionales del centro turístico Café Color Tierra.

El centro turístico Café Color Tierra debe establecer indicadores que se asocien al rendimiento y satisfacción precisa y direccionados a los servicios, con la finalidad de vehicular una evolución medible al impacto de las estrategias que se vayan implementando y de esa forma, ejecutar análisis en tiempo real para fortalecer la experiencia de los turistas que usen y se alojen en el centro turístico Café Color Tierra. Aunado a aquello, el resultado de estas auditorías permitirá validar el cumplimiento de los parámetros establecidos, mejorando la calidad de los servicios de forma eficiente y eficaz.

Anexos

Encuesta



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

ENCUESTA DIRECCIONADA A LOS HUÉSPEDES DEL CENTRO TURÍSTICO CAFÉ COLOR TIERRA CANTÓN CHONE

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los huéspedes con relación a los servicios

Indicaciones: Se emplean un conjunto de diez preguntas, donde debe de seleccionar una opción por cada pregunta.

Instrumento de Encuesta

1. **¿En qué rango establece usted la satisfacción de las actividades realizadas en el centro turístico Café Color Tierra?**

Excelente

Buena

Aceptable

Deficiente

2. **¿Cómo califica la adaptabilidad de las actividades dirigida a los diversos grupos y edades de los huéspedes del centro turístico Café Color Tierra?**

Poca adaptabilidad

Nula adaptabilidad

Adecuadas

Adaptadas eficientemente

3. **¿Cuál es su apreciación acerca de la calidad enfocada a los servicios que ofrece el centro turístico Café Color Tierra?**

Eficiente

Aceptable

Deficiente

Inaceptable

4. ¿Cómo establece los servicios ofrecidos por el centro turístico Café Color Tierra con relación a su frecuencia?

Excelente

Aceptable

Deficiente

Insatisfecho

5. ¿Cuál es su calificación acerca de la accesibilidad de realizar las actividades que ofrece el centro turístico Café Color Tierra?

Muy fácil

Fácil

Difícil

Muy Difícil

6. ¿Considera usted que el centro turístico Café Color Tierra debería implementar más actividades?

Sí

No

7. ¿Cuál de las siguientes opciones le gustaría que se implemente en el centro turístico Café Color Tierra respecto a los servicios?

Deportivas

Culturales

ambientales

Recreativas

8. ¿Cómo determina usted la comunicación del centro turístico Café Color Tierra con relación a la información de las actividades?

Eficiente

Muy eficiente

Deficiente

Muy deficiente

9. ¿En qué rango usted califica la gestión enfocada a los servicios del centro turístico Café Color Tierra para la satisfacción de los huéspedes?

Excelente

Buena

Regular

Deficiente

10. ¿Qué factores enfocados a los servicios cree usted que el centro turístico Café Color Tierra debería mejorar?

Diversificación de actividades

Atención e información

Variedad de horarios

Actividad para todos los grupos

Entrevista



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

ENTREVISTA AL GERENTE DEL HOTEL ORO VERDE DE LA CIUDAD DE MANTA

Objetivo: Conocer las estrategias implementadas para mejorar los servicios del centro turístico Café Color Tierra.

1. ¿Cómo analiza el desarrollo de los servicios enfocado en la calidad y satisfacción de los huéspedes que utilizan los centro turístico Café Color Tierra?
2. ¿Cuáles son las medidas que ha implementado para mejorar la calidad de los servicios del centro turístico Café Color Tierra?
3. ¿Cómo se evalúa actualmente la eficacia y rendimiento de los servicios centro turístico Café Color Tierra?
4. ¿Cuál es el compromiso de los empleados en los procesos de mejora relacionados con los servicios del centro turístico Café Color Tierra?
5. ¿Qué tipo de herramienta o estrategia considera usted que se necesita para mejorar y optimizar de forma eficiente las actividades del centro turístico Café Color Tierra?
6. ¿Cómo determina el centro turístico Café Color Tierra la ejecución de las actividades y su dirección enfocada a las exigencias, gustos y edades?
7. ¿Cuál sería su sugerencia general para fortalecer las actividades del centro turístico Café Color Tierra?

Referencias bibliográficas

- Beni, M. (2021). *Análisis estructural del turismo*. Trillas.
- Kotler, P., & Keller, K. (2022). *Dirección de marketing* (16.^a ed.). Pearson Educación.
- Lane, B. (2020). *Sustainable rural tourism: A global perspective*. Routledge.
- Oliver, R. (2019). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (3rd ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR). (2023). *Estadísticas del turismo nacional e internacional*. <https://www.turismo.gob.ec>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). *Informe sobre turismo sostenible*. <https://www.unwto.org>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). *Glosario de términos turísticos*. <https://www.unwto.org/es/glosario>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1987). *Informe Brundtland: Nuestro futuro común*. Naciones Unidas.
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). (2022). *Guía metodológica para la elaboración de trabajos de titulación*. Facultad de Hotelería y Turismo.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone (GADM-Chone). (2023). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Chone 2023–2035*.
- Manabí Turismo. (2023). *Catálogo de centros turísticos rurales de la provincia de Manabí*. Dirección Provincial de Turismo.

Café Color Tierra. (2024). *Informe interno de operaciones y servicios turísticos*. Archivo administrativo del establecimiento.