



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**“Calidad de las actividades turísticas y Satisfacción del visitante del cantón  
Jama, 2024”**

**Autora:** Nevárez Ramírez Ariana Nayely

**Tutora:** Ing. Evelyn Dyann Cano Lara

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y**

**COMERCIO**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MALLA 2018**

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **NEVAREZ RAMIREZ ARIANA NAYELY**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es '**Calidad de las actividades turísticas y Satisfacción del visitante del cantón Jama, 2024**'.

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, y la originalidad del mismo, requisitos 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.

Lugar, 18 de diciembre de 2024.

Lo certifico,

  
 Ing. Evelyn Cano Lara, PhD.  
**Docente Tutor(a)**  
 Área:

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

**Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.



# TESIS Nayely Nevarez

**5%**  
Textos sospechosos

**4% Similitudes**  
< 1% similitudes entre comillas  
1% entre las fuentes mencionadas  
**2% Idiomas no reconocidos**

Nombre del documento: TESIS Nayely Nevarez.docx  
ID del documento: d52983ffa43651c7c46202fd5b9febb5eb06182d  
Tamaño del documento original: 3,51 MB  
Autores: []

Depositante: Evelyn Cano Lara  
Fecha de depósito: 22/11/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 22/11/2024

Número de palabras: 18.749  
Número de caracteres: 131.391

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Documento de otro usuario</b> #090bb2 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (125 palabras)
2	<b>TRABAJO DE TITULACIÓN KEVIN BUSTAMANTE FINAL.docx</b>   TRABAJO DE ... #9a1616 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
3	<b>www.scielo.org.mx</b> http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n36/1870-9036-eps-36-7.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (50 palabras)
4	<b>www.redalyc.org</b> https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (46 palabras)
5	<b>BONE (1) (1).docx</b>   BONE (1) (1) #dae5ba El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (47 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>helvia.uco.es</b> https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/25865/2023000002717.pdf?isAllowed=y&sequence...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	<b>Documento de otro usuario</b> #5aa1bd El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
3	<b>www.doi.org</b> https://www.doi.org/10.2307/23741160	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
4	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9540/Pasco_Malca_Ethel_Mishell.p...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
5	<b>www.trabajo.gob.ec</b> https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/08/DSPI-13-Guia-de-aplicacion-del-Modelo...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#h-el-esquema-del-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio>
- <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/40283>
- <https://doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056>
- <https://doi.org/10.18601/01207555.n26.02>
- <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-ii/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Nevárez Ramírez Ariana Nayely, con cédula de ciudadanía 131505459-1, declaro que el presente trabajo de titulación: "Calidad de las actividades turísticas y Satisfacción del visitante del cantón Jama,2024" ., cumple con todos los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio y la Carrera de Administración de empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y responsabilidad de la misma.



Nevárez Ramírez Ariana Nayely

131505459-1

Email: arnanera10@gmail.com

## APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado aprueban el trabajo de titulación de acuerdo con los reglamentos emitidos por la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.



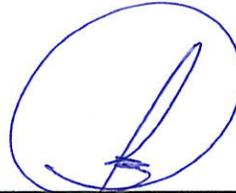
Ing. Salcedo Looor Hernán Vladimir

**Tribunal 1**



Ing. Alvar Mero María Jessenia

**Tribunal 2**



Ing. Macias Catagua Otto Wagner  
**Presidente**

## RECONOCIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de este proyecto, su constante apoyo, orientación y valiosas aportaciones han sido pilares fundamentales en cada etapa de este proceso de investigación, permitiéndome avanzar con confianza y superar los desafíos que se presentan.

Le agradezco a mi tutora, Ing. Evelyn Dyann Cano Lara, cuya experiencia, conocimiento y guía han sido fundamentales para el desarrollo de este proyecto, su apoyo incondicional y sus valiosos consejos me brindaron claridad y confianza para superar los retos que encontré en este camino, su dedicación y compromiso constante han sido no solo una fuente de inspiración, sino también un ejemplo de excelencia profesional que siempre llevará conmigo.

Además, deseo expresar mi profundo agradecimiento a mi querida Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que durante todos estos años me ha acogido y acompañado en mi proceso de aprendizaje, permitiéndome crecer tanto académica como personalmente. Esta institución ha sido un pilar fundamental en mi formación, brindándome conocimientos invaluable y herramientas esenciales para convertirme en un profesional competente.

Agradezco especialmente a los docentes, quienes con dedicación, paciencia y compromiso nos han guiado a lo largo de este camino. Su esfuerzo por transmitir no solo conocimientos, sino también valores y habilidades prácticas, ha dejado una huella imborrable en mi vida. Gracias por dedicar su tiempo y su vocación a nuestra formación, por motivarnos a superar nuestros límites y por ser una fuente constante de inspiración y apoyo.

## Índice de contenido

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	I
APROBACIÓN DEL TRABAJO .....	II
CERTIFICADO ANTIPLAGIO .....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO .....	V
Resumen.....	1
<i>Summary</i> .....	2
Capítulo 1 .....	3
1. Introducción.....	3
1.1 <i>Justificación</i> .....	5
1.2 Perspectiva teórica.....	6
1.2.1 Antecedentes de investigación .....	6
1.2.2 Bases teóricas .....	9
Capítulo 2.....	41
2. Metodología .....	41
2.1 Diseño teórico.....	41
Objeto .....	41
Campo de acción.....	41
Operacionalización de las variables .....	41
Formulación del problema .....	41
Problema general.....	41
Problemas específicos .....	41
Objetivo general.....	42
Objetivos específicos .....	42
Hipótesis general .....	42
Hipótesis alternativa.....	42
Hipótesis específicas .....	42
2.2 Diseño metodológico .....	43
Enfoque, alcance y diseño de la investigación .....	43
Población y muestra .....	43
Instrumento de medición y recolección de datos .....	44
CAPÍTULO 3 .....	47
3.1 Resultados.....	47

3.2 Comprobación de hipótesis .....	65
3.3 Discusión .....	69
CAPÍTULO 4 .....	72
4.1 Propuesta .....	72
Conclusiones.....	91
Recomendaciones .....	92
Anexos .....	93
Bibliografía .....	97

## Índice de tabla

<b>Tabla 1</b> Principales atractivos turísticos.....	9
<b>Tabla 2</b> FODA – Basado en la calidad de Jama como destino turístico .....	18
<b>Tabla 3</b> Comparación de la Percepción de Calidad en el Sector del Turismo .....	30
<b>Tabla 4</b> Discrepancias evaluadas por el modelo SERVQUAL.....	32
<b>Tabla 5</b> Fiabilidad .....	47
<b>Tabla 6</b> Edad .....	47
<b>Tabla 7</b> Genero.....	48
<b>Tabla 8</b> Turistas.....	49
<b>Tabla 9</b> Frecuencia de visita.....	50
<b>Tabla 10</b> ¿Las instalaciones y el equipo de las actividades turísticas en el Cantón Jama son atractivos y están en buen estado para usted?.....	51
<b>Tabla 11</b> ¿Las actividades turísticas que se ofrecen cumplen con las expectativas que usted tenía antes de su visita? .....	53
<b>Tabla 12</b> ¿Las actividades turísticas ofrecidas cumplen con lo que se promete en la publicidad y promoción según su percepción? .....	54
<b>Tabla 13</b> ¿El personal de las actividades turísticas responde de manera rápida y eficaz a las solicitudes y necesidades de usted como visitante?.....	55
<b>Tabla 14</b> ¿El personal de las actividades turísticas muestra un interés genuino en ayudar y atender a usted como visitante? .....	56
<b>Tabla 15</b> ¿Durante las actividades turísticas en el Cantón Jama, usted se siente seguro y protegido? .....	57
<b>Tabla 16</b> ¿La calidad mínima de las actividades turísticas es fundamental para usted? .....	59
<b>Tabla 17</b> ¿A medida que mejora la calidad de las actividades turísticas, también aumenta su satisfacción general con la experiencia en el Cantón Jama? .....	60
<b>Tabla 18</b> ¿Las actividades que superan sus expectativas (como guías turísticos con amplio conocimiento o experiencias únicas) son altamente valoradas por usted?.....	61
<b>Tabla 19</b> ¿Descubrir características inesperadas y agradables durante su visita mejora significativamente su satisfacción general? .....	62
<b>Tabla 20</b> En general, ¿Cuán satisfecho/a se siente con la calidad de las actividades turísticas en el Cantón Jama? .....	63
<b>Tabla 21</b> Correlación de hipótesis .....	65
<b>Tabla 22</b> Correlación de la hipótesis 1.....	66
<b>Tabla 23</b> Correlación de la hipótesis 2.....	67
<b>Tabla 24</b> Correlación de la hipótesis 3.....	68
<b>Tabla 25</b> Ruta de experiencia turística Holística en Jama ejemplo.....	73
<b>Tabla 26</b> Cronograma de plan de capacitación .....	79
<b>Tabla 27</b> Plan Integral de Seguridad y Gestión de Riesgos Turísticos en Jama .....	81
<b>Tabla 28</b> Plan de Innovación y Valor Agregado en el Turismo de Jama .....	83

<b>Tabla 29</b> <i>Plan de Acción para la Promoción Digital y Fidelización del Destino Turístico de Jama</i> .....	85
<b>Tabla 30</b> <i>Plan de Acción para Mejorar la Calidad de los Servicios Turísticos a Través de la Participación Comunitaria</i> .....	88
<b>Tabla 31</b> <i>Tabla de presupuesto agrupado</i> .....	90
<b>Tabla 32</b> <i>Operacionalización de las variables</i> .....	93

## Índice de imagen

<b>Imagen 1:</b> <i>Cultura Jama-Coaque</i> .....	20
<b>Imagen 2:</b> <i>Ruta del mono aullador Jama</i> .....	22
<b>Imagen 3:</b> <i>Ruta Jama-Pedernales</i> .....	22
<b>Imagen 4:</b> <i>Restaurantes reconocidos dentro del cantón Jama</i> .....	23
<b>Imagen 5</b> Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.....	34
<b>Imagen 6</b> Modelo de valoración Kano .....	38

## Resumen

El presente estudio analiza la relación entre la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante en el cantón Jama durante 2024. Siendo el objetivo principal de la investigación es entender cómo la calidad de las actividades influye en la experiencia del turista. El enfoque metodológico fue cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, utilizando datos recolectados en un periodo específico de 5 años. Los resultados indican que, si bien la mayoría de los visitantes expresan una alta satisfacción, un porcentaje significativo se mantiene neutral, lo que sugiere que las actividades no generan un impacto consistente. Este hallazgo sugiere que los operadores turísticos deben investigar más a fondo las expectativas no cubiertas y diseñar experiencias más completas y únicas que integren elementos culturales, emocionales y educativos. Además, la presencia de detalles inesperados y agradables en las actividades turísticas aumenta significativamente la satisfacción. También se identificó que la atención del personal y la seguridad son aspectos clave que los turistas valoran, aunque hay margen para mejorar. Se concluye que, para mejorar la competitividad y fidelizar a los visitantes, es necesario innovar constantemente, capacitar al personal y enfocarse en elementos como la seguridad y la sorpresa que puedan convertir una experiencia ordinaria en memorable.

**Palabras claves:** *Calidad, servicios, turismo, turistas, Jama*

## ***Summary***

Summary The present study analyzes the relationship between the quality of tourist activities and visitor satisfaction in the Jama canton during 2024. The main objective of the research is to understand how the quality of activities influences the tourist experience. The methodological approach was quantitative, with a descriptive and cross-sectional design, using data collected in a specific period of 5 years. The results show that although many visitors report high satisfaction, a considerable percentage remain neutral, indicating that the activities fail to consistently excel. This finding suggests that tour operators should further investigate non-design expectations and design more complete and unique experiences that integrate cultural, emotional and educational elements. Furthermore, the presence of unexpected and pleasant details in tourist activities significantly increases satisfaction. It was also identified that staff attention and safety are key aspects that tourists value, although there is room for improvement. It is concluded that, to improve competitiveness and build visitor loyalty, it is necessary to constantly innovate, train staff and focus on elements such as security and surprise that can turn an ordinary experience into a memorable one.

***Keywords:*** *Quality, services, tourism, tourists, Jama translate into English perfectly*

## Capítulo 1

### 1. Introducción

#### **“Calidad de las actividades turísticas y Satisfacción del visitante del cantón Jama, 2024”**

La calidad de las actividades turísticas en un destino es un factor determinante en la percepción y satisfacción de los visitantes. A medida que el sector turístico evoluciona, la capacidad de un destino para ofrecer experiencias memorables se vuelve fundamental para su competitividad. “Una oferta turística bien gestionada y adaptada a las expectativas de los turistas no solo incrementa la satisfacción, sino que también potencia la fidelidad y la recomendación del destino” (Castro et al., 2020, p. 1). En un mercado global cada vez más saturado, la gestión adecuada de los atributos turísticos se convierte en una prioridad, ya que estos influyen no solo en la satisfacción del cliente, sino también en su fidelidad y recomendación.

La relación entre calidad y satisfacción es especialmente relevante en el contexto actual, donde los turistas buscan experiencias personalizadas y de alto valor. Este fenómeno impulsa a los destinos a innovar y adaptarse a las expectativas cambiantes de los visitantes, lo que plantea la necesidad de un enfoque estratégico en la gestión turística. La satisfacción que ofrece un destino turístico es un indicador clave de su éxito, lo que lleva a los destinos a trabajar arduamente en la gestión de sus atributos para maximizar su rendimiento, incluyendo aspectos como la imagen, las atracciones, la infraestructura, la accesibilidad, el personal del destino y su organización. (Cerón et al., 2020)

Jama, como destino emergente en la costa ecuatoriana, presenta características únicas que contribuyen a su atractivo turístico. Su riqueza natural,

con 40 kilómetros de playas y una biodiversidad notable, junto con su gastronomía distintiva, crea un entorno propicio para el desarrollo de actividades turísticas. Este "paraíso tropical" juega un papel crucial en la satisfacción de los visitantes, gracias a sus paisajes impresionantes y la calidez humana. (Torres, 2024)

El objetivo de la presente investigación se centra en determinar la relación que existe entre la calidad de las actividades turísticas y su influencia en la satisfacción de los visitantes del cantón Jama en 2024. Este análisis busca contextualizar la problemática de la calidad de las actividades turísticas y su impacto en la satisfacción de los visitantes en Jama, destacando su importancia y la necesidad de un enfoque continuo en la mejora de la oferta turística.

## ***Justificación***

La investigación sobre la calidad de las actividades turísticas y su influencia en la satisfacción de los visitantes en el cantón Jama es fundamental tanto a nivel teórico como práctico. Desde el ámbito teórico, el estudio contribuye al conocimiento existente sobre el turismo, ampliando la comprensión de sus dinámicas y tendencias, contribuyendo a la comprensión de como los atributos de un destino afectan la experiencia del visitante. Este análisis es esencial para el desarrollo de modelos conceptuales que permitan explicar la relación entre la calidad de la oferta turística y la satisfacción del consumidor en investigaciones en el campo del turismo, especialmente en destinos que están en vías de desarrollo.

Desde una perspectiva práctica, el estudio tiene una relevancia significativa para diversas entidades e interesados en el sector turístico. Los resultados pueden ser utilizados por autoridades locales, operadores turísticos, y empresas del sector gastronómico y hotelero para mejorar sus servicios y productos. La implementación de estrategias que eleven la calidad de las actividades turísticas no solo impactará positivamente en la satisfacción del visitante, sino que también fomentará la fidelización y recomendación del destino, lo que resulta crucial para el crecimiento económico de la región.

Asimismo, este estudio es conveniente para los residentes de Jama, ya que un turismo de calidad puede generar empleo y mejorar las condiciones de vida de la población local. A través de un enfoque sostenible en la gestión turística, se pueden crear oportunidades que beneficien tanto a los visitantes como a la comunidad.

Por ello, estudiar la relación entre la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante es esencial para fortalecer la competitividad del cantón Jama, asegurando que sus atributos turísticos sean gestionados de manera adecuada y alineados con las expectativas de los turistas.

## **1.2 Perspectiva teórica**

### **1.2.1 Antecedentes de investigación**

Jama, ubicado en el norte de Manabí, Ecuador, es un cantón con un gran potencial turístico, conocido por su rica historia cultural, playas rodeadas de acantilados, y bosques tropicales. Su gastronomía varía desde mariscos y peces de agua dulce hasta productos lácteos de su ganadería. Además, es pionero en la producción de camarón en cautiverio. El cantón destaca por su patrimonio arqueológico, como la cultura Jama Coaque, y su biodiversidad, lo que lo convierte en un destino atractivo para el ecoturismo y la actividad acuícola. Estas características deben ser promocionadas para fortalecer su posicionamiento como destino turístico (Carbache y Bazurto, 2022).

El presente estudio tomó como referencia diferentes trabajos de proyectos investigativos como: libros, tesis y artículos científicos, publicados por diferentes universidades, así como revistas científicas, de los cuales se mencionan a continuación las más relevantes:

En el estudio de Reyes (2023), titulado "*La calidad del servicio, la satisfacción de los visitantes y sus intenciones conductuales en las excursiones de día: un estudio de las excursiones a Isla de la Plata (Ecuador)*", se destaca que para lograr una alta satisfacción entre los visitantes es fundamental atender aspectos clave como el transporte, la guía turística, la comida, las actividades y la seguridad, ya que estos elementos están interrelacionados. El autor señala que

superar las expectativas de los visitantes no solo incrementa la probabilidad de que vuelvan, sino que también fomenta la recomendación a otras personas, generando lealtad hacia el servicio. Para obtener estos resultados, se llevó a cabo un estudio cuantitativo basado en encuestas, empleando la escala DAILY SERV. La muestra estuvo compuesta por 200 participantes que realizaron las excursiones desde Puerto López a la Isla de la Plata, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia.

En la misma línea de investigación, Lam et al. (2020) analizaron la satisfacción del cliente desde una perspectiva diferente, enfocándose en cómo un cliente satisfecho puede actuar como cocreador de valor para el negocio. Su estudio reveló que la opinión de antiguos clientes es la principal fuente de atracción para nuevos usuarios, ya que estos tienden a confiar más en las recomendaciones de terceros que en la información promocional proporcionada por la empresa. Las experiencias compartidas por otros clientes ofrecen una percepción más auténtica del servicio y del nivel de satisfacción alcanzado. Además, los investigadores destacaron que la satisfacción se basa en cumplir o superar las expectativas de los usuarios. Para evaluar este aspecto, el estudio incluyó la aplicación de encuestas en dos fases a 340 participantes seleccionados mediante un muestreo aleatorio por conveniencia. En la primera fase, se recopilaron datos demográficos y las expectativas previas de los usuarios sobre el servicio. La segunda fase consistió en preguntas orientadas a medir el nivel de satisfacción obtenido después de recibir el servicio, permitiendo así evaluar si las expectativas personales habían sido cumplidas o superadas. Como resultado el estudio ofreció una mayor comprensión de los vínculos entre los horizontes temporales "pre-viaje" y "durante el viaje".

En su investigación titulada “Calidad turística: sistema de gestión de calidad para la satisfacción del cliente en los hoteles del cantón Salinas” (2021), López (2021) abordó los factores internos y externos que influyen en la satisfacción del cliente en el sector hotelero. El estudio, que tuvo como objetivo analizar la calidad turística y la satisfacción de los visitantes, utilizó un enfoque descriptivo y diversos instrumentos de recopilación de datos: encuestas a 382 turistas y 135 empleados de distintos hoteles, así como entrevistas en profundidad con 14 propietarios. La evaluación se basó en los modelos SERVPERF y SERVQUAL, y los resultados indicaron que, a pesar de la variedad de atractivos turísticos en la zona, existen deficiencias en la atención al cliente debido a problemas en el desempeño del personal. Por ello, recomendó que los hoteles contraten empleados que cumplan con un perfil adecuado para el sector de hotelería y turismo, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente

### 1.2.2 Bases teóricas

#### Turismo

#### Atractivos turísticos de Jama

**Tabla 1**

*Principales atractivos turísticos*

<b>Atractivo Turístico</b>	<b>Tipo de turismo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Servicios Ofrecidos</b>
<b>Playa de Jama</b>	Turismo de sol y playa, Ecoturismo	Playa conocida por su tranquilidad y belleza, ideal para relajarse y disfrutar del sol.	Alojamiento en cabañas y hospedajes, Restaurantes, Actividades acuáticas.
<b>Parque Nacional Machalilla</b>	Ecoturismo, Turismo de aventura, Turismo cultural	Parque natural con paisajes variados, flora y fauna únicas, y vestigios culturales, perfecto para ecoturismo y actividades al aire libre.	Guías turísticas, Senderismo, Actividades culturales, Alojamiento cercano, Restaurantes locales

<b>Isla de la Plata</b>	Ecoturismo, Turismo de naturaleza, Turismo de aventura	Isla famosa por su biodiversidad, especialmente aves marinas, ideal para el avistamiento de fauna y deportes acuáticos.	Tours guiados, Avistamiento de fauna, Alojamiento en la isla, Restaurantes y actividades acuáticas.
<b>Playa Santa Teresa</b>	Turismo de sol y playa, Turismo deportivo (surf)	Playa popular entre los surfistas, conocida por sus olas, y un destino ideal para los amantes de las playas.	Alojamiento en hospedajes y hostales, Restaurantes, Alquiler de equipos de surf
<b>Cascada de los Pailones</b>	Ecoturismo, Turismo de aventura (senderismo)	Cascada impresionante, rodeada de naturaleza, ideal para el senderismo y la observación de la flora local.	Senderismo, Guías turísticas, Restaurantes en los alrededores
<b>Monumento Natural Río Jama</b>	Ecoturismo, Turismo de aventura (senderismo)	Monumento natural a orillas del río Jama, un sitio perfecto para senderismo y exploración de la flora y fauna local.	Senderismo, Observación de fauna, Servicios de transporte, Alojamiento cercano.

<b>Parque Central de Jama</b>	Turismo cultural, Turismo comunitario	Espacio cultural en el centro del cantón, donde los turistas pueden disfrutar de la gastronomía local y conocer más sobre la vida comunitaria.	Restaurantes, Centros culturales, Artesanías locales
<b>Mirador de los Cerros de Jama</b>	Turismo de naturaleza, Ecoturismo, Turismo de aventura	Mirador panorámico ubicado en los cerros de Jama, ideal para quienes desean observar vistas espectaculares de la región.	Senderismo, Observación de paisajes, Guías turísticas
<b>El Refugio de Vida Silvestre de Río Muchacho</b>	Ecoturismo, Turismo de naturaleza	Refugio natural dedicado a la conservación de especies, ideal para los amantes de la naturaleza.	Observación de fauna, Guías especializadas, Alojamiento en el refugio, Actividades educativas
<b>Los Manglares de Jama</b>	Ecoturismo, Turismo de naturaleza, Turismo de observación de aves	Zona de manglares rica en biodiversidad, especialmente en aves, con rutas guiadas para su observación.	Paseos en bote, Observación de aves, Alojamiento en áreas cercanas

<b>El Mercado de Jama</b>	Turismo cultural, Turismo comunitario	Mercado local donde los turistas pueden conocer la gastronomía típica y comprar productos frescos de la región.	Venta de productos locales, Comidas típicas, Artesanías
<b>Sendero del Bosque Seco de Jama</b>	Ecoturismo, Turismo de aventura	Sendero natural ideal para el senderismo, permitiendo la observación de la flora y fauna del bosque seco.	Senderismo, Guías turísticas, Alojamiento cercano
<b>Cabo de San Francisco</b>	Ecoturismo, Turismo de aventura, Turismo de naturaleza	Un cabo impresionante que ofrece vistas panorámicas y actividades al aire libre como el senderismo y la observación de la fauna marina.	Senderismo, Observación de fauna, Guías turísticas, Alojamiento cercano
<b>Iglesia de Jama</b>	Turismo cultural, Turismo religioso	Iglesia histórica que atrae tanto a los turistas interesados en la cultura religiosa como en la historia local.	Tours históricos, Servicios religiosos, Alojamiento cercano

<b>Los Hornos de Cal Jama</b>	Turismo cultural, Turismo industrial	Antigua zona de producción de cal con valor histórico, donde los turistas pueden aprender sobre el proceso industrial de la cal.	Visitas guiadas, Actividades educativas, Restaurantes cercanos
<b>Sendero del Río Jama</b>	Ecoturismo, Turismo de aventura, Senderismo	Sendero que recorre a lo largo del río Jama, ideal para quienes disfrutan del senderismo y el contacto con la naturaleza.	Senderismo, Observación de fauna, Guías turísticas
<b>Playa de San Pablo</b>	Turismo de sol y playa, Turismo rural	Playa tranquila, perfecta para disfrutar de la paz y la belleza natural del lugar.	Alojamiento en hostales y cabañas, Restaurantes, Actividades acuáticas
<b>Bosque Seco de Jama</b>	Ecoturismo, Turismo de naturaleza, Senderismo	Zona de bosque seco donde los turistas pueden realizar caminatas mientras	Senderismo, Guías turísticas, Alojamiento cercano

		aprenden sobre la flora y fauna del ecosistema.	
<b>Mirador de Jama</b>	Turismo de naturaleza, Turismo panorámico	Mirador con vistas impresionantes de la región, ideal para quienes buscan capturar momentos fotográficos y disfrutar del paisaje.	Senderismo, Observación panorámica, Guías turísticas
<b>Cascada de la Chorrera</b>	Turismo de aventura, Turismo de naturaleza	Una cascada espectacular, accesible por senderos que permiten disfrutar del entorno natural.	Senderismo, Guías turísticas, Observación de fauna.
<b>Río Jama</b>	Turismo de aventura, Ecoturismo, Turismo acuático	Río que permite actividades acuáticas como rafting y paseos en bote, rodeado de paisajes naturales.	Rafting, Paseos en bote, Alojamiento cercano

<b>El Cerro de Jama</b>	Turismo de aventura, Turismo arqueológico	Un cerro histórico que ofrece una experiencia de senderismo mientras se explora la cultura ancestral de la zona.	Senderismo, Visitas arqueológicas, Guías turísticas
<b>Puerto de Jama</b>	Turismo cultural, Turismo gastronómico	Un puerto tradicional que ofrece una muestra de la vida local, con restaurantes que sirven mariscos frescos y actividades turísticas.	Restaurantes, Turismo gastronómico, Artesanías locales
<b>Cultura ancestral de Jama</b>	Turismo cultural, Turismo comunitario	Los visitantes pueden interactuar con las comunidades locales para conocer sus costumbres y tradiciones.	Experiencias culturales, Artesanías, Comida típica.
<b>Feria Agropecuaria de Jama</b>	Turismo cultural, Turismo de eventos	Feria que muestra la producción local y permite a los turistas interactuar con los agricultores y conocer productos típicos de la región.	Venta de productos locales, Actividades culturales, Gastronomía típica

<b>Los Acantilados de Jama</b>	Turismo de aventura, Ecoturismo	Impresionantes acantilados que ofrecen rutas de senderismo y vistas panorámicas del océano.	Senderismo, Observación panorámica, Guías turísticas
<b>Arco del amor</b>	Ecoturismo, Turismo de naturaleza	Formaciones rocosas naturales que ofrecen vistas panorámicas del océano y un ambiente romántico.	Senderismo, Observación de paisajes, Guías turísticas
<b>La división</b>	Ecoturismo, Turismo de aventura	Punto geográfico único donde los turistas pueden explorar la flora y fauna del lugar mientras disfrutan de vistas al mar.	Senderismo, Observación de fauna, Guías turísticas, Actividades educativas.
<b>El paraíso</b>	Turismo de sol y playa, Ecoturismo	Turismo de sol y playa, Ecoturismo	Actividades acuáticas

<b>Bosque Protector</b>  <b>Lalo Loor</b>	Ecoturismo	Área protegida con una rica biodiversidad, ideal para el senderismo, observación de aves y campamentos.	Guías turísticos, senderos señalizados, camping, observación de fauna y flora.
<b>Coaque</b>	Ecoturismo / Turismo  Cultural	Pequeño pueblo costero tranquilo, ideal para una experiencia local auténtica con playas y cultura.	Alojamiento ecológico, tiendas de artesanías, tours culturales y gastronómicos.

**Nota:** *Elaboración propia*

**Tabla 2**

*FODA – Basado en la calidad de Jama como destino turístico*

<b>Fortalezas</b>  Diversidad de Atractivos Turísticos  Patrimonio Cultural Local  Biodiversidad  Accesibilidad  Cultura Gastronómica	<b>Oportunidades</b>  Crecimiento del Turismo Sostenible  Promoción de Turismo Comunitario  Desarrollo de Turismo Cultural y Tradicional  Alianzas con Organizaciones Turísticas  Potencial para Ecoturismo y Turismo de Aventura
<b>Debilidades</b>  Falta de Infraestructura Turística Adecuada  Capacitación Limitada del Personal  Poca Promoción Internacional  Dependencia del Turismo Estacional	<b>Amenazas</b>  Competencia de Destinos Cercanos  Impactos del Cambio Climático  Falta de Regulación en la Actividad Turística  Inseguridad y Problemas Sociales  Poco Control en la Conservación del Medio Ambiente  Pandemias  Problemas políticos

	Inestabilidad en el servicio eléctrico.
--	---

**Nota:** *Elaboración propia*

## **Fortalezas**

### **Diversidad de Atractivos Turísticos:**

Como se mencionó en la tabla 21 Jama es un cantón que comprende una gran variedad de atractivos turísticos, entre ellos se encuentran:

1. Atractivos Naturales y Ecoturismo
2. Turismo de Sol y Playa
3. Turismo Cultural y Comunitario
4. Turismo de Aventura
5. Turismo Gastronómico

### **Patrimonio Cultural Local:**

La cultura dentro del cantón Jama impulsa, debido a su gran atractivo y reconocimiento ya que, La cultura Jama-Coaque, de profunda tradición ancestral, dejó una marcada influencia en el desarrollo cultural de Manabí. Su legado perdura en las costumbres, tradiciones y expresiones artísticas de las comunidades actuales, preservando la memoria de esta civilización precolombina (Patrón et al., 2024).

## **Imagen 1:**

*Cultura Jama-Coaque*



**Nota:** Imagen extradita de (Hirtz, 2018)

### **Biodiversidad para realizar turismo:**

El cantón de Jama destaca por su rica biodiversidad, tanto en flora como en fauna, resultado de sus variados ecosistemas. En cuanto a la flora, se encuentran especies que van desde las plantas costeras hasta los bosques secos y tropicales. Uno de los ecosistemas más significativos en la región es el Bosque Seco Tropical, que alberga árboles como el guayacán (*Guaiacum officinale*) y la ceiba (*Ceiba pentandra*), además de una amplia gama de plantas medicinales y especies endémicas. Otras plantas representativas incluyen epífitas, trepadoras, y árboles como guarumos, balsa, manzano, colorado, mamey, guayaba, coco y aguacatillo (Observatorio Territorial Multidisciplinario).

La fauna de Jama es igualmente diversa debido a la variedad de hábitats presentes en la zona. Entre los mamíferos, destacan especies como el mono aullador (*Alouatta palliata*), el puma (*Puma concolor*) y el venado (*Odocoileus virginianus*). También habitan pequeños mamíferos como zorros y diversos tipos de roedores. En cuanto a las aves, Jama es un excelente punto para el

avistamiento de especies como el quetzal (*Pharomachrus mocinno*), el toucan (*Ramphastos sulfuratus*), y el corazón de paloma (*Geospiza* sp.), junto con aves marinas como la gaviota reidora y varias especies de pelícanos (Observatorio Territorial Multidisciplinario).

Respecto a los reptiles y anfibios, la región cuenta con una abundante variedad, especialmente en las zonas costeras y los manglares. Aquí se pueden encontrar reptiles como iguana (*Iguana iguana*), varias especies de serpientes y lagartos, así como sapos y ranas que habitan en los cuerpos de agua dulce. Por su parte, la diversidad de insectos es considerable, destacando mariposas endémicas, abejas polinizadoras y una amplia gama de escarabajos y otros artrópodos (Observatorio Territorial Multidisciplinario).

A lo largo del año, Jama también ofrece la posibilidad de disfrutar del avistamiento de ballenas, especialmente durante la temporada de migración, que ocurre entre junio y septiembre en (Punta Don Juan, Punta Prieta, Punta Ballena) (Diario social, 2024). Durante este tiempo, las ballenas jorobadas (*Megaptera novaeangliae*) se trasladan a las cálidas aguas de la costa de Manabí para reproducirse y dar a luz (Loaiza, 2024). Este evento natural atrae a muchos turistas, que tienen la oportunidad de observar a estos majestuosos mamíferos marinos desde la orilla o en excursiones en barco.

### **Accesibilidad:**

Las rutas de acceso a Jama están compuestas por caminos principales que enlazan con otras zonas de Manabí, lo cual facilita el transporte por carretera. No obstante, la condición de estas vías es diversa, en ciertos tramos, se necesitan mejoras en la infraestructura para asegurar un tránsito seguro.

**Imagen 2:**

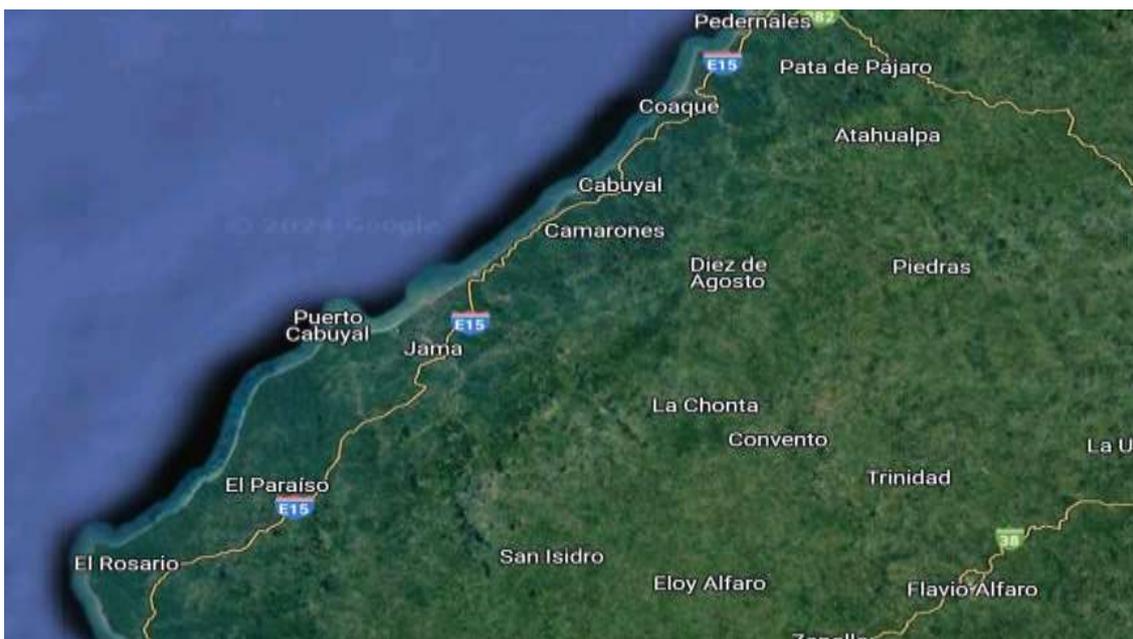
*Ruta del mono aullador Jama*



**Nota:** Imagen extradita de (Wikiloc, 2024)

**Imagen 3:**

*Ruta Jama-Pedernales*



**Nota:** Imagen extradita de (Google Maps, 2024)

### **Cultura Gastronómica:**

“Su gastronomía es variada. Van desde platos a base de mariscos, peces de agua dulce, hasta el caldo de gallina criolla y productos lácteos, por su actividad ganadera” (Gobierno de Manabí Desarrollo y Equidad, 2020).

### **Imagen 4:**

*Restaurantes reconocidos dentro del cantón Jama*



**Nota:** Imagen extradita de (Google Maps, 2024)

### **Debilidades**

#### **Falta de Infraestructura Turística Adecuada**

La calidad y la disponibilidad de la infraestructura son elementos esenciales para el desarrollo turístico de un destino, sin embargo, la falta de servicios fundamentales, como vías en buen estado, transporte eficiente, alojamientos modernos y servicios públicos confiables (como agua potable, electricidad e internet), puede restringir significativamente la experiencia de los visitantes, esto

suele pasar en zonas rurales del cantón Jama, ya que no todos los sectores suelen tener limitaciones en el acceso a servicios básicos.

### **Capacitación Limitada del Personal**

En el ámbito turístico de Jama, muchos trabajadores del sector carecen de formación especializada en áreas clave como atención al cliente, idiomas extranjeros y conocimiento de la cultura local. Esta falta de capacitación afecta la calidad del servicio ofrecido, lo que puede influir negativamente en la percepción de los visitantes y limitar el crecimiento del turismo en la zona.

### **Poca Promoción Internacional**

Jama enfrenta desafíos importantes en cuanto a su promoción a nivel internacional, la ausencia de estrategias de marketing efectivas, como campañas digitales, colaboraciones con agentes de viajes o participación en ferias turísticas, disminuye su visibilidad en el extranjero. Esto limita su capacidad para atraer turistas internacionales, desaprovechando su potencial como un destino con características únicas.

### **Dependencia del Turismo Estacional**

El turismo en Jama suele concentrarse en temporadas específicas, como feriados o vacaciones y sus fiestas, lo que genera una fuerte dependencia de la estacionalidad, esto impacta negativamente en la estabilidad económica de las empresas turísticas locales, además, la falta de actividades y ofertas diversificadas durante las temporadas bajas dificulta la atracción de visitantes durante todo el año, restringiendo el potencial turístico del cantón.

### **Oportunidades**

#### **Crecimiento del Turismo Sostenible**

Jama cuenta con una riqueza natural y paisajes únicos que lo convierten en un destino ideal para fomentar el turismo sostenible. El uso responsable de sus recursos, combinado con estrategias que protejan el medio ambiente y beneficien a las comunidades locales, puede posicionar al cantón como un modelo de turismo sostenible en la región. Esta oportunidad permitiría atraer a visitantes interesados en experiencias responsables y comprometidas con la conservación.

### **Promoción de Turismo Comunitario**

Las comunidades locales de Jama tienen un papel fundamental en la promoción de un turismo que valore la autenticidad y la interacción cultural. Al involucrar a los habitantes en actividades turísticas, como la gastronomía típica, talleres artesanales o recorridos guiados por la naturaleza, se pueden generar ingresos directos para las familias locales, al tiempo que se ofrece una experiencia enriquecedora y única a los visitantes.

### **Desarrollo de Turismo Cultural y Tradicional**

Jama posee una identidad cultural y tradiciones que pueden ser un gran atractivo turístico. Desde festividades locales hasta la riqueza de su gastronomía y artesanía, el cantón tiene el potencial de posicionarse como un destino cultural en el que los visitantes puedan conocer y disfrutar de sus costumbres únicas. Esto no solo enriquece la oferta turística, sino que también fomenta el orgullo cultural entre sus habitantes.

### **Alianzas con Organizaciones Turísticas**

Establecer colaboraciones con agencias de viaje, tour operadores y organismos nacionales e internacionales podría ser clave para el desarrollo turístico de Jama.

Estas alianzas permitirían promover el destino en nuevos mercados, desarrollar paquetes turísticos atractivos y acceder a recursos y capacitación para fortalecer la industria turística local.

### **Potencial para Ecoturismo y Turismo de Aventura**

La biodiversidad y los paisajes de Jama lo convierten en un destino con gran potencial para actividades de ecoturismo y turismo de aventura, como senderismo, observación de aves, exploración de manglares o deportes acuáticos, estas actividades, diseñadas en armonía con el entorno natural, podrían atraer a un público aventurero y ecológicamente consciente, diversificando así su oferta turística.

### **Amenazas**

#### **Competencia de Destinos Cercanos**

Jama enfrenta una fuerte competencia de destinos turísticos cercanos en Manabí, como Bahía de Caráquez, Puerto López o Canoa, que cuentan con mayor desarrollo en infraestructura y promoción, esto dificulta atraer visitantes que optan por lugares más conocidos o con una oferta más diversificada, limitando el crecimiento del turismo en Jama.

#### **Impactos del Cambio Climático**

El cambio climático representa una amenaza significativa para Jama, ya que su ubicación costera lo hace vulnerable a fenómenos como inundaciones que dañan las vías, erosión de playas y aumento del nivel del mar, estos impactos pueden alterar los atractivos naturales del cantón y afectar las actividades turísticas relacionadas con el entorno.

#### **Falta de Regulación en la Actividad Turística**

La ausencia de normativas claras y efectivas para regular la actividad turística en Jama puede derivar en un desarrollo desordenado, afectando tanto el entorno natural como la calidad del servicio, la falta de supervisión puede dar lugar a prácticas poco sostenibles que pongan en riesgo los recursos del cantón.

### **Inseguridad y Problemas Sociales**

Aunque Jama es un destino tranquilo, la percepción o aparición de problemas de inseguridad y conflictos sociales pueden disuadir a los turistas de visitar el cantón, esto subraya la importancia de mantener un entorno seguro y acogedor para garantizar una experiencia positiva a los visitantes.

### **Poco Control en la Conservación del Medio Ambiente**

La falta de control efectivo en la conservación de los recursos naturales y paisajes de Jama puede conducir a su degradación, problemas como la contaminación, la tala indiscriminada o la sobreexplotación de recursos naturales representan riesgos para el atractivo del cantón como destino turístico sostenible

### **Pandemias**

La posibilidad de futuras pandemias, como la reciente experiencia con la COVID-19, puede afectar significativamente el turismo en Jama, las restricciones de movilidad, el temor a los contagios y la reducción del turismo internacional son factores que podrían impactar directamente en la economía local.

### **Problemas políticos**

Los conflictos políticos, tanto a nivel local como nacional, pueden generar incertidumbre y frenar proyectos turísticos clave en Jama, la inestabilidad en la

gestión pública también afecta la inversión y la promoción del destino, limitando su desarrollo.

### **Inestabilidad en el servicio eléctrico**

La inconstancia en el suministro eléctrico en Jama representa un desafío importante, ya que afecta tanto a las operaciones de los negocios turísticos como a la experiencia de los visitantes, las interrupciones frecuentes pueden generar una percepción negativa y reducir la satisfacción de quienes visitan el cantón.

### **Calidad de las actividades turísticas**

La calidad del servicio se determina a través de un proceso de evaluación en el que el consumidor contrasta sus expectativas con sus percepciones. En otras palabras, la calidad se mide por la diferencia entre el servicio que el cliente anticipa y el que efectivamente recibe (Matsumoto, 2014). Los sistemas de calidad han ido cambiando a través de los años, debido a las exigencias emergentes del mercado de consumidores, en un recorrido histórico, al comienzo se hablaba de “control de calidad ” ahora se la denomina “calidad total”, este cambio responde a la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas del mercado y a optimizar no solo los productos, sino también los procesos y la cultura organizacional para garantizar una calidad continua y sostenible (Irurita y Villanueva, 2012).

El sector turístico se ha consolidado a lo largo de los años como uno de los más rentables, destacándose por su capacidad de recuperación y adaptación frente a diversos desafíos. La clave para su crecimiento continuo radica en la calidad, que debe ser un enfoque integral, consciente y sostenible. Para que el turismo sea verdaderamente beneficioso, la calidad debe trascender la simple provisión de servicios y enfocarse también en generar un impacto positivo en las

comunidades locales y el entorno, promoviendo el desarrollo humano (Félix et al., 2020; Edwin y Sonia, 2019).

La calidad turística no solo es un factor crucial para satisfacer al cliente, sino que también es fundamental para la sostenibilidad a largo plazo del sector. Esto se debe a que la percepción de calidad está influida por diversos factores, como la infraestructura disponible, la calidad de los servicios prestados y la atención proporcionada por el personal. Estos elementos son determinantes en la experiencia del turista y, por ende, en la reputación del destino.

La implementación de un sistema de gestión de calidad es esencial para cumplir con las expectativas de los usuarios, minimizar los riesgos asociados a la prestación de servicios y fortalecer la competitividad del destino en el mercado global (Herrera y López, 2021). Este enfoque permite no solo mejorar la experiencia del cliente, sino también asegurar que las prácticas turísticas sean responsables y sostenibles, contribuyendo así a la protección del medio ambiente y al bienestar social. La calidad, en este sentido, se convierte en un pilar para garantizar que el turismo sea una herramienta efectiva para el desarrollo sostenible, con beneficios que trascienden lo económico y alcanzan lo social y ambiental.

### **Percepción de la calidad en el sector del turismo desde la perspectiva de la demanda y la oferta**

En el sector turístico, la percepción de la calidad varía según la perspectiva de la demanda y la oferta. Desde el punto de vista de la demanda, los turistas evalúan la calidad del servicio con base en la experiencia vivida, comparando lo recibido con sus expectativas previas en aspectos como comodidad, atención y experiencias ofrecidas. Por otro lado, la perspectiva de la oferta se centra en

cumplir con los estándares establecidos y optimizar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades del cliente. Ambos enfoques son fundamentales para comprender la calidad del servicio, ya que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la satisfacción del cliente (Astudillo et al., 2023).

**Tabla 3**

*Comparación de la Percepción de Calidad en el Sector del Turismo*

<b>Aspecto</b>	<b>Percepción de calidad desde la demanda</b>	<b>Percepción de calidad desde la oferta</b>
<b>Expectativas de los clientes</b>	Los turistas tienen expectativas específicas sobre el servicio que esperan recibir, como comodidad y atención, y desean que se cumplan o superen.	Los proveedores de servicios turísticos se esfuerzan por alcanzar las expectativas comunes de los clientes, basándose en tendencias y estándares del sector.
<b>Evaluación del servicio recibido</b>	La percepción de calidad se forma a partir de la comparación entre lo que los turistas esperaban y lo que efectivamente obtuvieron.	La calidad se mide en función del cumplimiento de los estándares de servicio establecidos y la optimización de la eficiencia en la prestación.
<b>Factores determinantes</b>	Los viajeros valoran elementos como la amabilidad del personal, la limpieza y la seguridad,	Los prestadores de servicios consideran factores como la capacitación del personal,

	así como la personalización del servicio.	la gestión de recursos y la infraestructura necesaria para el servicio.
<b>Elementos tangibles</b>	Los turistas evalúan la calidad basándose en la presentación de las instalaciones, el estado de los equipos y la apariencia general del destino.	Los proveedores se enfocan en mantener los aspectos físicos en buen estado para atraer y mantener la clientela.
<b>Atención y trato</b>	Los clientes valoran un trato personalizado y la rapidez en la resolución de problemas durante su experiencia.	Los prestadores de servicios buscan ofrecer un servicio eficiente que cumpla con los requisitos básicos de calidad, sin necesariamente personalizarlo.
<b>Recomendaciones y lealtad</b>	La percepción de calidad influye en la disposición de los turistas para recomendar el destino o regresar en el futuro.	La oferta se centra en la mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente y fomentar su lealtad.

*Nota: Elaboración propia*

## Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio proporciona una para mejorar la calidad del servicio, principalmente reduciendo ciertas discrepancias, parte del supuesto de que existen cinco deficiencias dentro del servicio, cada una vinculada a un tipo específico de discrepancia ( Aiteco Consultores, 2019).

**Tabla 4**

*Discrepancias evaluadas por el modelo SERVQUAL*

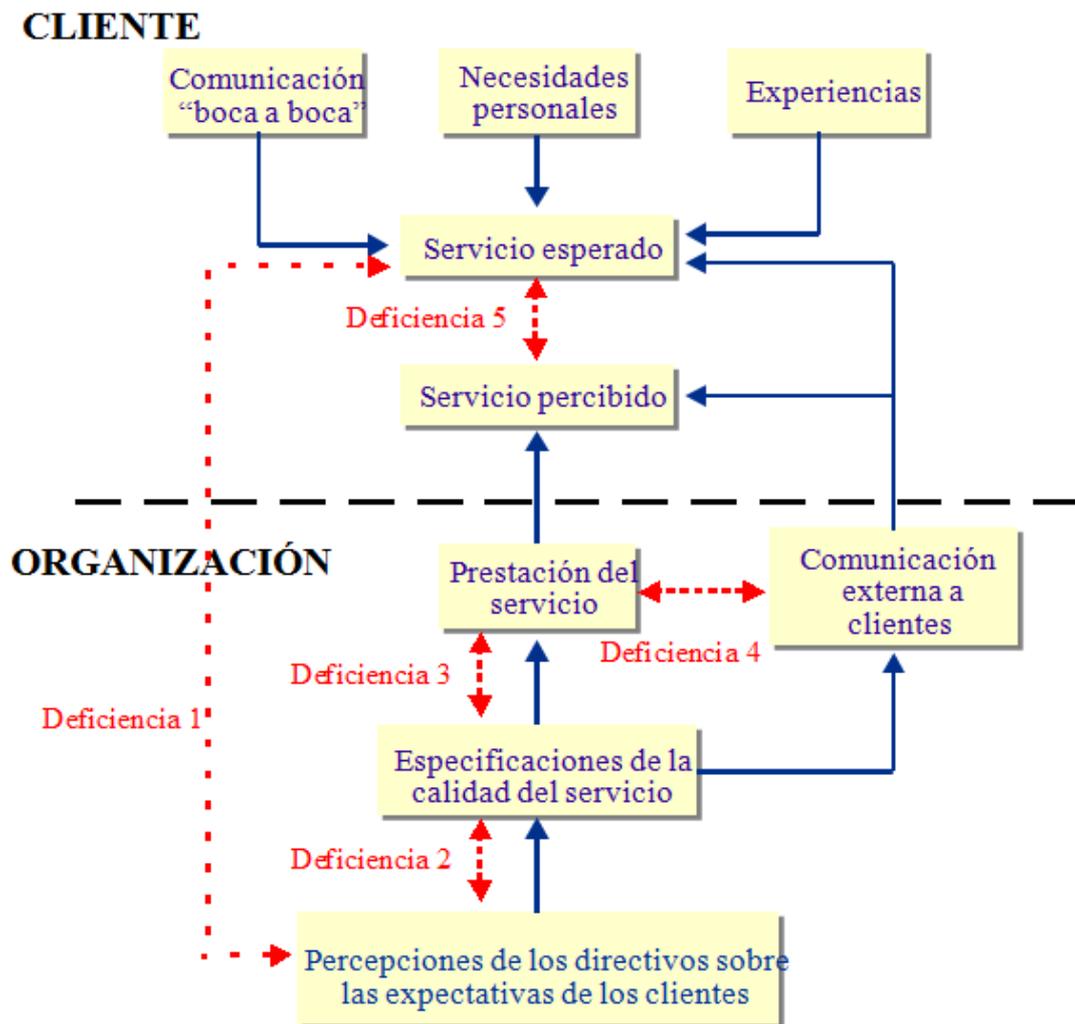
<b>Discrepancia 1</b>	Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.	<b>Causa:</b> Falta de comprensión por parte de los directivos sobre las necesidades y expectativas de los clientes.
<b>Discrepancia 2</b>	Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.	<b>Causa:</b> Problemas para traducir las expectativas y necesidades conocidas en especificaciones o normas de calidad.
<b>Discrepancia 3</b>	Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.	<b>Causa:</b> Incumplimiento de las normas y procedimientos, debido a falta de capacitación, recursos insuficientes o procesos mal diseñados.
<b>Discrepancia 4</b>	Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.	<b>Causa:</b> Falta de coherencia entre las promesas de la organización en su comunicación externa y la calidad real del servicio prestado.

<b>Discrepancia 5</b>	Discrepancia entre servicio esperado y el servicio recibido	<b>Causa:</b> Es la deficiencia principal que refleja la diferencia desde la perspectiva del cliente entre lo esperado y lo recibido.
-----------------------	---	---

**Nota:** *Elaboración propia*

## Imagen 5

Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



**Nota:** Recuperado de ( Aiteco Consultores, 2019)

### **Dimensiones del modelo SERVAQUAL**

Según Matsumoto (2014), "el modelo SERVQUAL mide la calidad del servicio a partir de las expectativas y percepciones de los clientes en cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles" (p. 1). De acuerdo con Osejos y Merino (2020), dentro de estas dimensiones se evalúan diversos aspectos específicos que influyen en la calidad percibida por los clientes, los cuales son:

#### **Dimensión de fiabilidad**

En este segmento se evalúa que la prestación del servicio se realice de modo fiable y preciso

#### ***Dimensión capacidad de respuesta***

Se evalúa la disposición del personal para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

#### ***Dimensión de seguridad***

Se evalúan los conocimientos, la atención y las habilidades de los empleados ya que son esenciales para generar credibilidad y confianza.

#### ***Dimensión de empatía***

En este segmento se evalúa la capacidad de ponerse en el lugar del cliente mediante la atención individualizada.

#### ***Dimensión de elementos tangibles***

En este segmento se evalúan aspectos tales como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación efectiva.

Teniendo en cuenta lo anteriormente emitido, el Cantón Jama, a pesar de que cuenta con distintivos atractivos turísticos dentro de su zona, tales como la gastronomía, las festividades, sus actividades recreativas, sus hermosas playas y bosques tropicales, enfrenta importantes debilidades que impactan de manera negativa en la atención al cliente. En el estudio realizado por el autor Cabanilla (2022), destaca que una de sus desventajas es que existe una deficiente o casi nula planificación de las actividades recreativas para ofertar a los turistas, lo que crea una desorganización, lo que lleva a frustraciones de parte de los visitantes y una percepción negativa del destino debido a esta experiencia.

Otro de los problemas detectados dentro del estudio emitido por es la insuficiente intervención de las instituciones administrativas limitando así la

creación de infraestructuras y servicios complementarios necesarios para satisfacer las expectativas de los turistas. Por ejemplo, la falta de alojamientos adecuados, transporte eficiente y servicios turísticos bien coordinados puede llevar a inconvenientes durante la estancia, disminuyendo la calidad de la experiencia del visitante. Esta falta de infraestructura y apoyo institucional no solo afecta la competitividad de Jama frente a otros destinos, sino que también disminuye la percepción de calidad del servicio, lo que a su vez repercute en la satisfacción del cliente.

### **Satisfacción del visitante**

“La satisfacción representa la evaluación del consumidor a partir de las diferencias entre sus expectativas y la percepción de desempeño real de los productos o servicios” (Cerón et al., 2020).

La satisfacción del cliente en el turismo es un concepto complejo influenciado por diversos factores que varían según las características individuales y la experiencia del visitante. Dentro del estudio realizado por Olmos et al., (2021) titulado “Satisfacción del visitante a partir de los atributos de pueblos mágicos del noroeste mexicano”, destaca que existen múltiples teorías que buscan explicar cómo se forma esta percepción, incluyendo enfoques que destacan la importancia de la equidad entre costos y beneficios, el impacto de la calidad percibida en relación con el precio, y la comparación entre expectativas previas y resultados obtenidos. Además, otros enfoques integran elementos emocionales y cognitivos, sugiriendo que tanto las emociones como la percepción racional del servicio influyen en la evaluación final del usuario. Asimismo, se ha propuesto que la competitividad del destino, reflejada en la

calidad de sus servicios y la coordinación entre actores locales, también juega un papel crucial en la satisfacción general de los turistas.

### **Modelo de satisfacción del cliente de Kano**

El modelo Kano es una técnica cuantitativa utilizada para identificar características atractivas o encantadoras en el desarrollo de productos o servicios. Este método, desarrollado por el profesor Noriaki Kano en la década de 1980, clasifica los atributos de un producto en tres categorías: básicos, unidimensionales y emocionales o atractivos (Solera, 2021).

### **Características y su impacto en la satisfacción del cliente**

El análisis de las características de un producto o servicio y su impacto en la satisfacción del cliente es fundamental para entender cómo se perciben los atributos ofrecidos y cómo influyen en la experiencia del consumidor. Según lo menciona Guerra, (2023) en su trabajo titulado “Aplicación del método de Kano en el diseño de una botica en la ciudad de Yarinacocha – Ucayali, 2022” las características tienen los siguientes impactos:

#### ***Características/ Requisitos básicos***

Son características que dentro del producto o servicio son obligatorias, por lo cual no genera satisfacción extra, pero en caso de que no se cumplan generan un grado de insatisfacción.

#### ***Características/ Requisitos performance***

Son características que aumentan proporcionalmente la satisfacción del cliente, están relacionados directamente con la innovación y mejora.

#### ***Características/ Requisitos de deleite***

Son características que el cliente no suele esperar, lo que evoca un sentimiento de sorpresa y satisfacción, dan un valor agregado al bien o servicio.

### **Características/ Indiferentes**

La presencia o la ausencia de estas características no genera ni satisfacción ni insatisfacción.

### **Características/ Inversa**

La presencia de estas características genera una gran insatisfacción al cliente y su ausencia genera satisfacción.

### **Imagen 6**

*Modelo de valoración Kano*



**Nota:** Recuperado de (Pérez, 2024)

### **Importancia de la Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente es fundamental para el éxito empresarial, ya que influye directamente en la fidelidad del consumidor, la reputación de la marca y la captación de nuevos clientes. Un cliente satisfecho es más propenso a volver a comprar y recomendar la empresa a otros, convirtiéndose en un promotor

natural del negocio. En un contexto en el que las reseñas y calificaciones en línea tienen un papel cada vez más relevante, la satisfacción del cliente se convierte en un indicador clave del rendimiento empresarial y una estrategia esencial para destacarse en el mercado. Por ello, es crucial entender y mejorar la satisfacción para optimizar la experiencia del cliente y asegurar un crecimiento sostenido. Como señalan Lizano y Villegas (2019), "los clientes beneficiados en general por la prestación de servicios tienden a estar más satisfechos que aquellos que no pudieron beneficiarse completamente" (p. 18), lo que destaca la importancia de garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

### **Beneficios de la Satisfacción del Cliente**

En el sector turístico, la satisfacción del cliente es esencial, ya que afecta la lealtad de los visitantes y la imagen del destino. Los turistas que están contentos con su experiencia tienen más probabilidades de regresar y de recomendar el lugar a otros, lo que favorece la promoción del destino. Asimismo, comprender y mejorar la satisfacción permite a los operadores turísticos detectar áreas que requieren ajustes en los servicios y experiencias ofrecidas. Esto también facilita la capacitación del personal, asegurando un servicio de calidad. En última instancia, los turistas satisfechos aumentan el valor a largo plazo del destino, generando un flujo constante de visitantes y fomentando una percepción positiva que atrae a nuevos turistas (Franklin, 2024).

### **Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente**

Según Kotler y Keller (2012, como se citó en Rivadeneyra, 2019) afirman que:

La calidad en productos y servicios, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa están íntimamente relacionadas, ya que niveles más altos de Calidad dan como resultado niveles más

altos de Satisfacción del Cliente, lo que permite fijar precios más altos y (a menudo) incurrir en costos más bajos. Los estudios han mostrado una alta correlación entre la calidad relativa del producto y la rentabilidad de la empresa. (p. 63)

## **Capítulo 2**

### **2. Metodología**

#### **2.1 Diseño teórico**

Definición de variables

##### **Objeto**

El objeto de estudio dentro de esta investigación se centra en la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante, específicamente, se analiza cómo la calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama influye en la experiencia y satisfacción de los visitantes durante su estancia en la zona. Esto incluye aspectos como la oferta turística, la atención al cliente, la infraestructura, y otros factores que afectan la percepción del visitante.

##### **Campo de acción**

El campo de acción dentro de este estudio se centra en las actividades turísticas y la calidad de las mismas.

##### **Operacionalización de las variables**

**Variable independiente:** Calidad de las Actividades Turísticas.

**Variable dependiente:** Satisfacción del Visitante

##### **Formulación del problema**

###### ***Problema general***

¿De qué manera se relaciona la calidad de las actividades turísticas en la satisfacción del visitante al cantón Jama, 2024?

###### ***Problemas específicos***

¿Qué nivel de satisfacción reportan los visitantes tras participar en las actividades turísticas del cantón Jama?

¿Cuál es la relación cuantitativa y cualitativa entre la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante en el cantón Jama?

¿En qué medida influye la calidad de las actividades turísticas en la decisión de los visitantes de regresar al cantón Jama?

### ***Objetivo general***

Analizar la relación que existe entre la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante del cantón Jama, 2024

### ***Objetivos específicos***

Realizar un análisis bibliográfico sobre la calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama, enfocándose en investigaciones previas que examinan la satisfacción de los visitantes como indicador de calidad.

Analizar las actividades turísticas del cantón Jama para identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio y fomentar la satisfacción del visitante, contribuyendo al desarrollo sostenible de la comunidad.

Proponer estrategias para mejorar la calidad de los servicios en el cantón Jama con la finalidad de aumentar la satisfacción de los turistas

### ***Hipótesis general***

La calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción del visitante.

### ***Hipótesis alternativa***

La calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama no tiene un impacto significativo en la satisfacción del visitante.

### ***Hipótesis específicas***

**H1:** La percepción positiva de la infraestructura turística en el cantón Jama tiene un impacto significativo en la satisfacción de los visitantes.

**H2:** La seguridad percibida por los visitantes en el cantón Jama tiene un efecto positivo y significativo en su satisfacción con la experiencia turística

**H3:** La diversidad y adecuación de las actividades turísticas ofrecidas en el cantón Jama afectan positivamente la satisfacción de los visitantes.

## **2.2 Diseño metodológico**

### **Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

La investigación adoptará un enfoque cuantitativo, centrado en la recolección y análisis de datos numéricos para evaluar la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción de los visitantes en el cantón Jama durante el año 2024

El alcance de la investigación fue de carácter descriptivo, ya que se buscó especificar las propiedades, características y perfiles de los fenómenos estudiados, proporcionando un panorama claro de la situación actual (Hernández et al., 2014).

El diseño de la investigación fue de carácter transversal, dado que los datos se recopilarán en un momento específico del tiempo, es decir, durante el año 2024, lo que permitirá obtener una instantánea de la relación entre la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante.

Al utilizar un diseño teórico, los investigadores pueden establecer un enfoque estructurado y organizado para la recopilación y el análisis de datos. Este marco no sólo ayuda a aclarar el problema de investigación, sino que también ayuda a identificar variables y desarrollar hipótesis (Creswell, 1994).

### **Población y muestra**

La población de estudio estará conformada por todos los visitantes del cantón Jama durante el año 2024.

De acuerdo con Gómez (2016) el tamaño de la muestra debe ser lo suficientemente grande para garantizar la confiabilidad de los datos, sin exceder los recursos disponibles. Para calcularlo, se pueden utilizar fórmulas estadísticas o herramientas de cálculo muestral.

Además, siguiendo la recomendación de Aguirre y Morán (2019) se considerará la estratificación de la población por características relevantes, como el perfil sociodemográfico de los visitantes, lo que permitirá analizar diferencias en la percepción de la calidad y satisfacción entre los distintos segmentos de la población.

El tamaño de la muestra se estableció en 40 personas, utilizando un muestreo por conveniencia, enfocado en los turistas que llegan al cantón Jama, el tamaño de la muestra se debió a que se realizó en temporada baja de visitas. Según Armas y Aguilera (2024) este método asegura que cada elemento de la población tenga la misma probabilidad de ser elegido, lo que permite obtener resultados representativos y facilita la generalización de los hallazgos.

### ***Instrumento de medición y recolección de datos***

#### ***Encuesta***

Para la recolección de información, se desarrolló una encuesta diseñada específicamente para investigar la relación entre la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante en el cantón Jama. Esta encuesta constó de un total de 14 preguntas cerradas, estructuradas para obtener datos cuantitativos que faciliten el análisis de las variables de estudio.

Se utilizó una escala de Likert para las respuestas, permitiendo a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a diferentes afirmaciones relacionadas con la calidad de los servicios turísticos y su satisfacción general. La escala incluyó opciones que van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo," proporcionando una comprensión más matizada de las percepciones de los visitantes.

La encuesta fue administrada a 40 turistas que visitaron el cantón Jama durante el año 2024, utilizando Google Forms como herramienta para la

recolección de datos. Esta plataforma facilitó la creación, distribución y recopilación de las respuestas, asegurando un proceso eficiente y accesible para los participantes.

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo aleatorio simple, asegurando que cada visitante tuviera la misma probabilidad de ser incluido en el estudio. Esto permitió obtener una muestra representativa de la población de visitantes, garantizando que los resultados reflejaran adecuadamente las experiencias y opiniones de los turistas en el cantón.

Además, se estableció un protocolo claro para la aplicación de la encuesta, que incluyó instrucciones para los encuestadores sobre cómo abordar a los participantes, asegurar la confidencialidad de las respuestas y fomentar la honestidad en las respuestas. De esta manera, se buscó minimizar sesgos y maximizar la validez de los datos recopilados.

Para la organización y tabulación de la información se utilizó el software SPSS versión 26. En este proceso, se realizó la prueba de confiabilidad mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, un coeficiente ampliamente utilizado para evaluar la consistencia interna de los ítems en un cuestionario. Esta prueba permite determinar si los ítems que componen las dimensiones evaluadas son coherentes entre sí y si miden de manera confiable el constructor de interés.

El uso del Alfa de Cronbach es esencial para validar la calidad de los datos recopilados, ya que indica qué tan bien los ítems reflejan una única dimensión o factor subyacente. Un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.7 es generalmente aceptado como un indicador de buena consistencia interna, aunque los valores más altos indican una mayor fiabilidad. En el presente estudio, el cálculo del Alfa de Cronbach se aplicó para evaluar la confiabilidad de los ítems relacionados

con la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción del visitante en el Cantón Jama, garantizando así la robustez de los resultados obtenidos.

### **Modelos Utilizados en las Encuestas**

1. **Modelo SERVQUAL:** Este modelo es una herramienta poderosa para evaluar y mejorar la calidad del servicio. Proporciona un marco con dimensiones clave que permiten medir las brechas entre las expectativas y las percepciones de los clientes (Ortega, 2020). Este enfoque se centrará en identificar áreas de mejora en la calidad de las actividades turísticas ofrecidas.

2. **Modelo Kano:** El modelo Kano es un método de análisis que examina la relación entre las características de un producto o servicio y el nivel de satisfacción que proporcionan a los clientes (Hammond, 2023). Este modelo ayudará a clasificar las características de las actividades turísticas y a entender cómo estas influyen en la satisfacción general del visitante.

## CAPÍTULO 3

### 3.1 Resultados

**Tabla 5**

*Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	11

**Nota:** % de fiabilidad del instrumento utilizado

**Tabla 6**

*Edad*

		F	%	%V	%A
Válido	Menos de 18 años	4	10,0	10,0	10,0
	18-24 años	5	12,5	12,5	22,5
	25-34 años	8	20,0	20,0	42,5
	35-44 años	6	15,0	15,0	57,5
	45-54 años	5	12,5	12,5	70,0
	55-64 años	6	15,0	15,0	85,0
	65 años o más	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Edad de los encuestados

#### **Interpretación cuantitativa**

La tabla sobre la edad de los encuestados revela una interesante distribución de la muestra. La mayoría de los participantes se encuentra en el grupo de 25 a 34 años, representando el 20% de la población encuestada. Le siguen los grupos

de 35 a 44 años y 55 a 64 años, ambos con un 15%. Esto sugiere que la población encuestada está compuesta principalmente por adultos jóvenes y de mediana edad, lo cual puede influir en las expectativas y preferencias relacionadas con las actividades turísticas. Además, la presencia de encuestados en los extremos de la pirámide etaria, como los menores de 18 años y aquellos de 65 años o más, aporta diversidad a los resultados, lo que podría enriquecer el análisis sobre las experiencias turísticas en el Cantón Jama.

### **Interpretación**

Desde una perspectiva cualitativa, la diversidad de edad en la muestra indica que las expectativas y experiencias en relación con las actividades turísticas pueden variar significativamente entre los diferentes grupos. Por ejemplo, los encuestados más jóvenes (menores de 24 años) podrían estar más interesados en actividades que involucren aventura o tecnología, mientras que los grupos de mayor edad podrían valorar más aspectos como la seguridad y la comodidad en su experiencia turística. Esta variabilidad en las preferencias resalta la necesidad de que las empresas turísticas adapten sus ofertas y estrategias de marketing para atender a las necesidades específicas de cada segmento. Así, una estrategia de marketing dirigida puede mejorar la satisfacción general y la tasa de participación en las actividades turísticas.

**Tabla 7**

*Genero*

		<b>F</b>	<b>%</b>	<b>%V</b>	<b>%A</b>
Válido	Masculino	25	62,5	62,5	62,5
	Femenino	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** *Genero de los encuestados*

### Interpretación cuantitativa

El análisis cuantitativo de los datos revela que de los 40 encuestados, el 62,5% son hombres, mientras que el 37,5% son mujeres. Esta distribución de género sugiere una predominancia significativa de hombres en la muestra, lo que puede influir en la percepción de las actividades turísticas ofrecidas en el Cantón Jama. La alta representación masculina podría estar relacionada con factores culturales o de participación en actividades turísticas en la región.

### Interpretación

Desde una perspectiva cualitativa, la mayor proporción de hombres en el grupo encuestado podría reflejar actitudes o intereses distintos en relación con las actividades turísticas. Por ejemplo, los hombres podrían estar más inclinados a participar en ciertos tipos de experiencias, como actividades de aventura o deportes al aire libre, que son comunes en el turismo de la región. Esta diferencia de género podría proporcionar información valiosa para los operadores turísticos, quienes deberían considerar adaptar sus ofertas para atraer a un público femenino más amplio, creando así un entorno más inclusivo que fomente la participación de todos los géneros en las actividades turísticas.

**Tabla 8**

*Turistas*

		<b>F</b>	<b>%</b>	<b>%V</b>	<b>%A</b>
Válido	Local	14	35,0	35,0	35,0
	Nacional	10	25,0	25,0	60,0
	Regional	4	10,0	10,0	70,0
	Extranjero	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Tipo de turistas encuestados

### **Interpretación cuantitativa**

El análisis cuantitativo de los datos indica que el 35% de los encuestados son turistas locales, seguidos por un 30% de turistas extranjeros, un 25% de turistas nacionales y un 10% de turistas regionales. Esta distribución sugiere que la mayoría de los visitantes al Cantón Jama provienen de la misma área geográfica, lo que puede ser indicativo de una fuerte conexión entre los residentes locales y las actividades turísticas disponibles. La proporción considerable de turistas extranjeros también puede señalar un interés creciente en la región a nivel internacional, lo que podría influir en las estrategias de promoción y marketing.

### **Interpretación**

Desde un enfoque cualitativo, la predominancia de turistas locales puede reflejar una mayor accesibilidad y familiaridad con las actividades y servicios ofrecidos en el Cantón Jama. Los turistas locales pueden ser más propensos a explorar y participar en actividades turísticas, ya que pueden haber escuchado sobre ellas a través de recomendaciones de amigos o familiares. Por otro lado, el 30% de los turistas extranjeros sugiere que el Cantón Jama tiene un atractivo más allá de su región, lo que implica que los operadores turísticos deben considerar las necesidades y preferencias de ambos grupos. Las estrategias de marketing deben ser diversas y adaptadas, ofreciendo experiencias que resalten tanto la cultura local para los turistas extranjeros como opciones accesibles para los locales, asegurando así una experiencia enriquecedora y satisfactoria para todos.

### **Tabla 9**

*Frecuencia de visita*

---

<b>F</b>	<b>%</b>	<b>%V</b>	<b>%A</b>
----------	----------	-----------	-----------

---

Válido	Primera vez	8	20,0	20,0	20,0
	Una vez al año	5	12,5	12,5	32,5
	Varias veces al año	12	30,0	30,0	62,5
	Una vez al mes	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Frecuencia de visita al cantón Jama por parte de los encuestados

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla sobre la frecuencia de visita al cantón Jama revela que la mayoría de los encuestados, un 37.5%, visita el lugar una vez al mes, lo que indica un interés y una conexión significativa con la oferta turística de la zona. Además, un 30% de los encuestados visitan el cantón varias veces al año, sugiriendo que hay un grupo leal de turistas que regresan en múltiples ocasiones. Por otro lado, el 20% de los encuestados lo visitan por primera vez, lo que sugiere que existe un potencial de crecimiento al atraer a nuevos visitantes.

### **Interpretación**

El análisis cualitativo sugiere que la alta frecuencia de visita de muchos encuestados podría reflejar una satisfacción general con las actividades y servicios turísticos ofrecidos en el cantón Jama. Esto también implica que los turistas pueden encontrar un atractivo especial en la región que les motiva a regresar. La presencia de visitantes que acuden por primera vez sugiere que la promoción del cantón está alcanzando a nuevas audiencias, lo que podría ser un indicativo de un creciente interés por las experiencias que ofrece este destino.

### **Tabla 10**

*¿Las instalaciones y el equipo de las actividades turísticas en el Cantón Jama son atractivos y están en buen estado para usted?*

		F	%	%V	%A
Válido	En desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	Neutral	13	32,5	32,5	50,0
	De acuerdo	19	47,5	47,5	97,5
	Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Calificación por parte de los encuestados sobre las instalaciones de las actividades turísticas del Cantón Jama

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla relacionada con las instalaciones y el equipo de las actividades turísticas en el cantón Jama muestra que la mayoría de los encuestados, un 50%, tienen una percepción neutral sobre la calidad de estas instalaciones. Sin embargo, un 47.5% de los encuestados está de acuerdo en que las instalaciones son atractivas y están en buen estado. Por otro lado, solo un 17.5% expresa desacuerdo con respecto a la calidad de las instalaciones, lo que sugiere que la mayoría de los visitantes no consideran que haya un problema significativo en este aspecto.

### **Interpretación**

Desde una perspectiva cualitativa, la percepción mayoritaria de acuerdo en cuanto a la calidad de las instalaciones puede indicar un nivel satisfactorio de mantenimiento y atractivo en las ofertas turísticas del cantón Jama. No obstante, el porcentaje notable de respuestas neutrales (32,5%) sugiere que hay espacio para mejorar la experiencia de los visitantes. Esto podría reflejar una necesidad de hacer más visibles las ventajas de las instalaciones, así como mejorar algunos

aspectos que podrían no ser del todo satisfactorios para todos los visitantes. Además, la baja proporción de respuestas en desacuerdo puede ser un indicativo de que, si bien hay áreas de mejora, la percepción general es favorable.

**Tabla 11**

*¿Las actividades turísticas que se ofrecen cumplen con las expectativas que usted tenía antes de su visita?*

		<b>F</b>	<b>%</b>	<b>%V</b>	<b>%A</b>
Válido	Neutral	13	32,5	32,5	32,5
	De	27	67,5	67,5	100,0
	acuerdo				
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Grado de cumplimiento de expectativa por parte de los encuestados hacia actividades turísticas del Cantón Jama

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla relacionada con el cumplimiento de expectativas de las actividades turísticas en el cantón Jama revela que el 67.5% de los encuestados considera que las actividades ofrecidas cumplen con las expectativas que tenían antes de su visita. Un 32.5% se manifestó de manera neutral, lo que sugiere que una parte significativa de los visitantes está satisfecha con lo que encontraron. La ausencia de respuestas en desacuerdo indica que no hay una percepción negativa significativa sobre este aspecto, lo que es un indicativo positivo para la oferta turística de la región.

### **Interpretación**

El grado de satisfacción expresado por los encuestados refleja una conexión favorable entre las actividades ofrecidas y las expectativas que tenían antes de su visita. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales podría indicar que

algunos visitantes experimentan una discrepancia en sus expectativas o carecen de información clara sobre lo que se les ofrece. Esto sugiere que hay un potencial para que los operadores turísticos mejoren la comunicación y la presentación de sus servicios, asegurando que todos los aspectos de la oferta sean transparentes y alineados con lo que se espera. Así, se podría enriquecer la experiencia del visitante y fomentar una mayor satisfacción general.

**Tabla 12**

*¿Las actividades turísticas ofrecidas cumplen con lo que se promete en la publicidad y promoción según su percepción?*

		<b>F</b>	<b>%</b>	<b>%V</b>	<b>%A</b>
Válido	Neutral	13	32,5	32,5	32,5
	De	27	67,5	67,5	100,0
	acuerdo				
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Grado de cumplimiento percibido por los encuestados respecto a la publicidad y promoción de las actividades turísticas del Cantón Jama.

### **Cuantitativa**

La tabla que muestra el cumplimiento de lo prometido en la publicidad y promoción de las actividades turísticas en el cantón Jama indica que el 67.5% de los encuestados está de acuerdo en que las actividades ofrecidas cumplen con lo que se prometió. Un 32.5% se muestra neutral en su respuesta, lo que sugiere que hay cierta incertidumbre o variabilidad en la percepción de la efectividad de la publicidad. La ausencia de respuestas en desacuerdo sugiere que, en general, los visitantes encuentran una correspondencia positiva entre lo anunciado y lo experimentado, lo que es talentoso para la reputación del destino.

### **Interpretación**

La percepción mayoritaria de que las actividades cumplen con lo prometido en la publicidad indica una satisfacción general con las expectativas generadas a través de la promoción. Sin embargo, el porcentaje significativo de respuestas neutrales podría señalar que algunos visitantes no sienten que las actividades sean exactamente como se anunciaron o carecen de una clara alineación con sus propias expectativas. Esto sugiere que hay oportunidades para mejorar la estrategia de marketing, enfocándose en proporcionar descripciones más detalladas y realistas de las experiencias, lo que podría ayudar a alinear las expectativas de los turistas con lo que realmente se ofrece y, por ende, aumentar la satisfacción general con el destino.

**Tabla 13**

*¿El personal de las actividades turísticas responde de manera rápida y eficaz a las solicitudes y necesidades de usted como visitante?*

		F	%	%V	%A
Válido	Neutral	20	50,0	50,0	50,0
	De	20	50,0	50,0	100,0
	acuerdo				
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Percepción de los encuestados sobre la eficacia y eficiencia del personal en las actividades turísticas del Cantón Jama.

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla que evalúa la respuesta del personal de actividades turísticas en el cantón Jama revela que el 50% de los encuestados considera que el personal responde de manera rápida y eficaz a sus solicitudes y necesidades, mientras que el otro 50% adopta una posición neutral. Este equilibrio sugiere que, aunque la mitad de los visitantes tiene una percepción positiva sobre la eficacia del

personal, la otra mitad puede no estar completamente convencida de esta calidad de servicio. La falta de respuestas en desacuerdo indica que, aunque hay una división en las opiniones, no hay una percepción abrumadoramente negativa hacia el personal.

### **Interpretación**

La percepción igualitaria entre quienes consideran que el personal responde eficazmente y aquellos que se mantienen neutrales refleja un área de mejora para las actividades turísticas en el cantón Jama. Si bien la mitad de los visitantes reconoce un buen desempeño del personal, la existencia de un porcentaje significativo de respuestas neutrales sugiere que algunos pueden haber experimentado inconsistencias en la atención. Esto podría deberse a factores como la carga de trabajo del personal o situaciones específicas de cada visita. Para aumentar la satisfacción del cliente, sería beneficioso implementar un entrenamiento adicional que enfoque en la agilidad y efectividad en la atención al cliente, garantizando que todos los visitantes sientan que sus necesidades son atendidas de manera oportuna y satisfactoria.

**Tabla 14**

*¿El personal de las actividades turísticas muestra un interés genuino en ayudar y atender a usted como visitante?*

		<b>F</b>	<b>%</b>	<b>%V</b>	<b>%A</b>
Válido	Neutral	20	50,0	50,0	50,0
	De	20	50,0	50,0	100,0
	acuerdo				
	Total	40	100,0	100,0	

***Nota:** Percepción de los encuestados sobre el interés del personal en ayudar y atender a los visitantes en las actividades turísticas del Cantón Jama.*

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla que analiza el interés del personal en ayudar y atender a los visitantes muestra que el 50% de los encuestados percibe que el personal muestra un interés genuino en brindar asistencia. Al mismo tiempo, el otro 50% opta por una postura neutral. Este equilibrio indica que hay una percepción dividida sobre la atención al cliente, donde la mitad de los visitantes aprecia el compromiso del personal, mientras que la otra mitad podría no haberlo percibido de la misma manera. La ausencia de respuestas negativas sugiere que, aunque algunos no están completamente convencidos, tampoco consideran que la atención sea deficiente.

### **Interpretación**

La división en la percepción sobre el interés del personal en ayudar sugiere un potencial para mejorar la experiencia del visitante en las actividades turísticas del cantón Jama. La existencia de un porcentaje significativo de respuestas neutrales indica que algunos visitantes no han tenido interacciones suficientemente destacadas para formar una opinión clara. Esto podría deberse a factores como la variabilidad en las interacciones con el personal o la falta de un enfoque personalizado en la atención. Mejorar la capacitación del personal para fomentar un enfoque más proactivo y empático podría transformar estas percepciones neutrales en valoraciones positivas, asegurando que todos los visitantes sientan que su bienestar es una prioridad durante su experiencia turística.

### **Tabla 15**

*¿Durante las actividades turísticas en el Cantón Jama, usted se siente seguro y protegido?*

	F	%	%V	%A
Válido En desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
De acuerdo	34	85,0	85,0	97,5
Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Percepción de seguridad y protección de los visitantes durante las actividades turísticas en el Cantón Jama.

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla que evalúa la percepción de seguridad y protección de los visitantes durante las actividades turísticas en el cantón Jama revela que una abrumadora mayoría, con un 85%, se siente de acuerdo en que está seguro y protegido. Solo un 12,5% de los encuestados expresa desacuerdo, y un 2,5% se siente totalmente de acuerdo. Este resultado sugiere que la mayoría de los visitantes confía en las medidas de seguridad implementadas, lo que es un indicativo positivo para el sector turístico en la región. La baja proporción de respuestas negativas indica que existen pocas preocupaciones sobre la seguridad, lo que podría contribuir a la satisfacción general de los visitantes.

### **Interpretación**

La alta percepción de seguridad y protección entre los visitantes durante las actividades turísticas sugiere que las medidas adoptadas por las autoridades y operadores turísticos en el cantón Jama han tenido un impacto positivo. La gran

mayoría se siente segura, lo que es un factor crucial en la decisión de elegir este destino. No obstante, la presencia de un pequeño porcentaje que no comparte esta percepción resalta la importancia de seguir evaluando y mejorando las condiciones de seguridad. Comprender las razones detrás de la percepción negativa de este grupo y abordar sus preocupaciones específicas es fundamental para garantizar que todos los visitantes tengan una experiencia satisfactoria y se sientan igualmente protegidos.

**Tabla 16**

*¿La calidad mínima de las actividades turísticas es fundamental para usted?*

		<b>F</b>	<b>%</b>	<b>%V</b>	<b>%A</b>
Válido	De acuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Totalmente de acuerdo	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Percepción de la importancia de la calidad mínima en las actividades turísticas para los visitantes en el Cantón Jama.

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla que evalúa la importancia de la calidad mínima en las actividades turísticas en el cantón Jama muestra que una amplia mayoría de los encuestados considera fundamental esta calidad. El 85% de los participantes está totalmente de acuerdo en que la calidad mínima de las actividades turísticas es esencial, mientras que solo el 15% está de acuerdo, pero no tan enfáticamente. Este resultado resalta la creciente demanda por experiencias de calidad en el sector turístico, indicando que los visitantes no solo buscan actividades, sino que esperan un estándar mínimo que garantice su satisfacción.

### **Interpretación**

La percepción de que la calidad mínima de las actividades turísticas es fundamental sugiere que los visitantes priorizan experiencias satisfactorias y memorables en el cantón Jama. Esta tendencia hacia la búsqueda de calidad puede estar influenciada por la competitividad en el turismo, donde las expectativas de los consumidores están en constante evolución. Sin embargo, el hecho de que un pequeño porcentaje no comparte esta opinión puede señalar la existencia de una variedad de expectativas entre los turistas. Es importante que los operadores turísticos comprendan estas diferencias y busquen innovar y mejorar sus ofertas para no solo cumplir, sino también superar las expectativas de los visitantes.

**Tabla 17**

*¿A medida que mejora la calidad de las actividades turísticas, también aumenta su satisfacción general con la experiencia en el Cantón Jama?*

		F	%	%V	%A
Válido	De acuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** *Relación entre la mejora en la calidad de las actividades turísticas y el aumento en la satisfacción general de los visitantes en el Cantón Jama.*

### **Interpretación cuantitativa**

La tabla que examina la relación entre la mejora en la calidad de las actividades turísticas y la satisfacción general de los visitantes en el cantón Jama revela que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que a medida que la calidad de las actividades turísticas mejora, también aumenta su satisfacción general. Solo el 20% de los participantes está de acuerdo, pero no

de manera tan rotunda. Estos resultados sugieren una clara correlación entre la calidad de la oferta turística y la percepción de satisfacción de los visitantes, destacando la importancia de mantener y mejorar estándares en el sector turístico para garantizar experiencias positivas.

### Interpretación

La fuerte percepción de que la mejora en la calidad de las actividades turísticas está directamente relacionada con un aumento en la satisfacción general indica que los visitantes en el cantón Jama valoran profundamente la calidad de su experiencia. Esto podría reflejar una creciente sofisticación entre los turistas, que buscan no solo entretenimiento, sino también un nivel de satisfacción que se alinee con sus expectativas. Además, esta conexión puede motivar a los proveedores de servicios turísticos a innovar y mejorar continuamente sus ofertas, lo que a su vez podría fortalecer la reputación del destino y fomentar un turismo más sostenible y comprometido.

**Tabla 18**

*¿Las actividades que superan sus expectativas (como guías turísticos con amplio conocimiento o experiencias únicas) son altamente valoradas por usted?*

	F	%	%V	%A
Válido De acuerdo	8	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	32	80,0	80,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Valoración de actividades turísticas que superan las expectativas, cuentos como guías con amplio conocimiento o experiencias únicas, en el Cantón Jama.

### Interpretación cuantitativa

Los resultados muestran que una abrumadora mayoría de los encuestados, el 80%, está totalmente de acuerdo en que las actividades que superan sus expectativas, tales como guías turísticos con amplio conocimiento o experiencias únicas, son altamente valoradas. Además, un 20% adicional está de acuerdo con esta afirmación, lo que indica que la mayoría de los turistas en el cantón Jama aprecian profundamente las experiencias que sobrepasan sus expectativas iniciales. Este hallazgo sugiere que la diferenciación en la oferta turística, enfocándose en aspectos únicos y personalización, podría ser clave para aumentar la satisfacción del visitante y fomentar el retorno de turistas al destino.

### **Interpretación**

La alta valoración de las actividades que superan las expectativas de los visitantes revela un enfoque crítico hacia la experiencia turística. Los encuestados parecen buscar no solo un servicio estándar, sino una experiencia enriquecedora que les deje un impacto duradero. Esta tendencia sugiere que los turistas están dispuestos a explorar y reconocer las ofertas que ofrecen un valor añadido, como guías con un conocimiento profundo y experiencias únicas. Este tipo de percepción resalta la importancia de la capacitación y el conocimiento del personal turístico, así como la necesidad de diseñar actividades que realmente sorprendan y deleiten a los visitantes, creando así una conexión emocional más fuerte con el destino.

**Tabla 19**

*¿Descubrir características inesperadas y agradables durante su visita mejora significativamente su satisfacción general?*

	F	%	%V	%A
Válido De acuerdo	23	57,5	57,5	57,5

<i>Totalmente de acuerdo</i>	17	42,5	42,5	100,0
<i>Total</i>	40	100,0	100,0	

**Nota:** Evaluación de la importancia de descubrir características inesperadas y agradables durante las visitas turísticas en el Cantón Jama

### **Interpretación cuantitativa**

Los datos indican que el 42,5% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que descubrir características inesperadas y agradables durante su visita mejora significativamente su satisfacción general, mientras que un 57,5% está de acuerdo con esta afirmación. Esto revela que una mayoría significativa de los turistas valora positivamente la posibilidad de encontrar elementos sorpresa en su experiencia, lo que sugiere que la personalización y la atención al detalle en las actividades turísticas podrían ser factores determinantes para incrementar la satisfacción del visitante en el cantón Jama.

### **Interpretación cualitativa**

Desde una perspectiva cualitativa, los resultados reflejan la importancia de la experiencia turística más allá de las expectativas iniciales. Los visitantes parecen valorar la capacidad de las actividades turísticas para ofrecer momentos únicos y memorables que superen lo previsto. Esto puede incluir descubrimientos espontáneos, atención al detalle en el servicio, o interacciones significativas con guías turísticas y otros visitantes. La respuesta positiva indica que las empresas turísticas en el Cantón Jama podrían beneficiarse al enfocarse en la creación de experiencias que vayan más allá de lo habitual, incorporando elementos sorpresa que fortalezcan el vínculo emocional con los visitantes y, a su vez, fomenten una mayor recomendación. y lealtad hacia el destino.

**Tabla 20**

*En general, ¿Cuán satisfecho/a se siente con la calidad de las actividades turísticas en el Cantón Jama?*

	F	%	%V	%A
Válido En desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
Neutral	19	47,5	47,5	62,5
De acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Nota:** Evaluación general de la satisfacción de los visitantes con respecto a la calidad de las actividades turísticas en el Cantón Jama.

### **Interpretación cuantitativa**

Según los datos, el 47,5% de los encuestados se siente neutral respecto a la calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama, mientras que un 37,5% está de acuerdo en que están satisfechos y un 15% expresa su desacuerdo. La alta proporción de respuestas neutrales sugiere que muchos visitantes pueden tener experiencias mixtas o expectativas que no se han cumplido del todo. Esto destaca una posible oportunidad para que los proveedores de servicios turísticos en la región evalúen y mejoren la calidad de sus ofertas, ya que la insatisfacción puede afectar la percepción general del destino y limitar el potencial de retorno de los turistas.

### **Interpretación**

La evaluación general de la satisfacción de los visitantes con la calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama refleja una diversidad de opiniones, con una notable cantidad de turistas que se manifiestan neutrales, este fenómeno puede señalar que, aunque hay aspectos positivos que aprecian los visitantes, también existen áreas que podrían beneficiarse de mejoras significativas. La

neutralidad en la satisfacción podría ser un indicativo de que la experiencia turística, aunque aceptable, no ha alcanzado niveles de excelencia que generen entusiasmo, invitando a los operadores turísticos a indagar más profundamente en las expectativas de los visitantes y a identificar elementos específicos que podrían transformarse en características distintivas que atraigan y retengan a los turistas de manera más efectiva.

### 3.2 Comprobación de hipótesis

**Tabla 21**

*Correlación de hipótesis*

		CA	SA
CA	Correlación de Pearson	1	,313*
	Sig. (bilateral)		,049
	N	40	40
SA	Correlación de Pearson	,313*	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de la correlación entre la calidad de las actividades turísticas (CA) y la satisfacción del visitante (SA) en el Cantón Jama muestran una correlación positiva moderada de 0,313, con un valor de significancia de 0,049. Esto indica que a medida que aumenta la calidad de las actividades turísticas, también tiende a incrementarse la satisfacción del visitante, aunque la relación no es lo suficientemente fuerte como para considerarla como una conexión directa y absoluta.

El valor  $p = 0,049$  es menor al umbral de  $0,05$ , lo que significa que la correlación observada es estadísticamente significativa y no es producto del azar. Esto permite rechazar la hipótesis nula, que postulaba la ausencia de una relación significativa entre estas dos variables, y aceptar la hipótesis alternativa, que sostiene que la calidad de las actividades turísticas tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción del visitante.

Aunque la correlación entre estas dos variables es significativa, su valor moderado sugiere que no son los únicos factores que influyen en la satisfacción del visitante. La calidad de las actividades turísticas tiene un efecto en la satisfacción, pero hay otros aspectos que también pueden jugar un papel importante, como la atención al cliente, el precio o la accesibilidad. Esto implica que, aunque la calidad de las actividades es un factor relevante, no es el único determinante de la satisfacción general del visitante. Sin embargo, la relación positiva moderada demuestra que mejorar la calidad de las actividades turísticas podría llevar a una mayor satisfacción, y las autoridades y operadores turísticos del Cantón Jama deberían considerar esto como una estrategia importante para optimizar la experiencia turística.

**H1:** La percepción positiva de la infraestructura turística en el cantón Jama tiene un impacto significativo en la satisfacción de los visitantes.

**Tabla 22**

*Correlación de la hipótesis 1*

		Instalaciones	Satisfacción
¿Las instalaciones y el equipo de las actividades turísticas en el Cantón	Correlación de Pearson	1	,386*
	Sig. (bilateral)		,014

Jama son atractivos y están en buen estado para usted?	N	40	40
¿Descubrir características inesperadas y agradables durante su visita mejora significativamente su satisfacción general?	Correlación de Pearson	,386*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Nota:** *Elaboración propia*

El análisis de evaluación muestra que existe una relación positiva moderada entre la percepción de la calidad de las instalaciones y equipos turísticos en el Cantón Jama y la satisfacción general de los visitantes al descubrir características inesperadas y agradables durante su visita, siendo que el coeficiente de correlación de Pearson de 0,386 indica que, en general, a medida que los turistas perciben las instalaciones como más atractivas y en buen estado, también tienden a experimentar un mayor nivel de satisfacción al encontrar sorpresas agradables. Además, el p-valor de 0,014, que es menor a 0,05, señala que esta correlación es estadísticamente significativa, lo que significa que la relación observada no es fruto del azar

Estos resultados respaldan la hipótesis 1, que plantea que la percepción positiva de la infraestructura turística en el Cantón Jama tiene un impacto significativo en la satisfacción de los visitantes, por ellos, los hallazgos sugieren que una infraestructura turística bien percibida podría mejorar la experiencia del visitante y, por ende, aumentar su satisfacción general.

**H2:** La seguridad percibida por los visitantes en el cantón Jama tiene un efecto positivo y significativo en su satisfacción con la experiencia turística

**Tabla 23**

### Correlación de la hipótesis 2

		Satisfacción	Seguridad
SA	Correlación de Pearson	1	,311
	Sig. (bilateral)		,050
	N	40	40
¿Durante las actividades turísticas en el Cantón Jama, usted se siente seguro y protegido?	Correlación de Pearson	-,311	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	40	40

**Nota:** Elaboración propia

Los resultados obtenidos indican una valoración positiva moderada de 0.311 entre la seguridad percibida durante las actividades turísticas en el Cantón Jama y la satisfacción general de los visitantes, este valor sugiere que, a medida que los turistas perciben un mayor nivel de seguridad durante su visita, su satisfacción con la experiencia también tiende a aumentar. Además, el valor de significación de 0.050 se encuentra justo en el umbral de 0.05 , lo que implica que la relación observada entre la seguridad percibida y la satisfacción general es estadísticamente significativa .

Dado que el valor de significación es igual a 0.05, podemos afirmar que existe una base sólida para aceptar que la seguridad percibida tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción de los turistas, siendo que este hallazgo resalta la importancia de la seguridad como un factor clave en la experiencia turística en el Cantón Jama, sugiriendo que mejorar las condiciones de seguridad podría tener un impacto directo en la mejora de la satisfacción de los visitantes.

**H3:** La diversidad y adecuación de las actividades turísticas ofrecidas en el cantón Jama afectan positivamente la satisfacción de los visitantes.

**Tabla 24**

### Correlación de la hipótesis 3

		Características	SA
¿Descubrir características inesperadas y agradables durante su visita mejora significativamente su satisfacción general?	Correlación de Pearson	1	,501**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	40	40
	SA		
SA	Correlación de Pearson	,501**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	40	40

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

La calificación de 0.501 entre descubrir características inesperadas y agradables durante la visita y la satisfacción general de los visitantes indica una relación positiva moderada, lo que significa que cuanto más descubran los turistas aspectos sorprendentes y agradables durante su visita, más satisfechos tienden a sentirse con la experiencia en general. El valor de significación de 0.001, que es mucho menor que el nivel de confianza adquirido de 0.01, confirma que esta relación es estadísticamente significativa. En otras palabras, los datos respaldan de manera sólida que los elementos sorprendentes y agradables en la experiencia turística tienen un impacto positivo y relevante en la satisfacción de los visitantes, esto sugiere que la inclusión de características inesperadas, como actividades especiales, paisajes impresionantes o servicios personalizados, puede ser una estrategia efectiva para mejorar la percepción de los turistas y su experiencia en el Cantón Jama.

### 3.3 Discusión

La calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama, según los resultados obtenidos, refleja una realidad compleja que involucra tanto elementos positivos como áreas de mejora, aunque una buena parte de los visitantes reporta una satisfacción general elevada, una proporción significativa permanece neutral, esta tendencia es crucial, ya que sugiere que, si bien el

cantón ofrece actividades turísticas adecuadas, estas no logran sobresalir de manera consistente para generar una experiencia sobresaliente o memorable para todos los turistas.

Esta neutralidad puede interpretarse como una oportunidad para los operadores turísticos, quienes podrían aprovecharla para investigar más a fondo las expectativas no satisfechas de los visitantes y ofrecer experiencias que sobrepasen esas expectativas.

En un contexto turístico cada vez más competitivo y cómodo, los visitantes no buscan simplemente actividades recreativas; buscan experiencias completas que ofrezcan un valor agregado más allá de lo esperado, este cambio en las expectativas sugiere que los operadores turísticos del cantón deben evolucionar de ofrecer productos turísticos básicos a diseñar experiencias holísticas que integren elementos culturales, educativos y emocionales que enriquezcan la visita. La mejora en la calidad no solo atraerá a más turistas, sino que también fomentará la lealtad, convirtiendo a los visitantes en defensores del destino y generando recomendaciones a través de canales informales como las redes sociales o la boca a boca.

El análisis también ha puesto en evidencia la importancia de los elementos sorprendidos y agradables durante las actividades turísticas, los turistas valoran la capacidad de las guías turísticas para ofrecer algo más allá de lo prometido, resaltando la necesidad de que las experiencias turísticas en Jama no sean solo informativas, sino también emocionantes y únicas, las sorpresas no tienen que ser grandes o costosas; siendo que pequeños detalles como una anécdota local interesante, una interacción inesperada con la cultura local o incluso un cambio de itinerario que ofrezca algo inesperado pueden transformar una experiencia

ordinaria en una memorable, esto conlleva a que los operadores turísticos deben ser creativos y pensar en cómo agregar valor a cada interacción con los turistas.

Otro aspecto relevante es la percepción de los turistas respecto al personal y la seguridad, si bien la atención del personal es generalmente bien valorada, hay espacio para mejorar, la formación continua de los guías y demás personal involucrado en la experiencia turística es clave para maximizar la satisfacción de los visitantes, además, la seguridad sigue siendo un aspecto fundamental, los turistas, especialmente los internacionales, priorizan la sensación de estar en un entorno seguro y bien gestionado.

## **CAPÍTULO 4**

### **4.1 Propuesta**

#### **Estrategias y acciones para mejorar la calidad turística de Jama**

##### **Estrategia 1: Diseño de Experiencias Turísticas Holísticas**

El diseño de experiencias turísticas ha evolucionado hacia un enfoque centrado en las necesidades y tendencias de los viajeros, promoviendo actividades personalizadas como el bienestar holístico y la conexión cultural. Este modelo mejora la satisfacción y fidelidad de los visitantes al integrar experiencias auténticas y sostenibles que generan valor tanto para los turistas como para las comunidades locales. En América Latina, se destaca la importancia de involucrar a los turistas en prácticas culturales y comunitarias, fomentando el intercambio cultural y el desarrollo local, mientras los destinos se adaptan a las nuevas tecnologías y demandas del mercado (Lombardi y Tamayo, 2023).

**Tabla 25***Ruta de experiencia turística Holística en Jama ejemplo*

<b>Parada</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración aproximada</b>	<b>Detalles</b>
Bienvenida y conexión cultural	Plaza Central de Jama	Recepción con música tradicional y relatos sobre la historia y cultura de Jama.	30 minutos	Inicio con narradores locales. Degustación de bocadillos típicos como bolones y café local.
Exploración natural	Manglares de Jama	Recorrido en lancha por los manglares.  Avistamiento de aves y explicación de ecosistemas.	1,5 horas	Guías locales narran la biodiversidad y la importancia de los manglares en la protección ambiental.
Taller gastronómico	Restaurante local	Taller de cocina	1 hora	Participación activa en la elaboración de platos, incluye degustación y charla sobre los ingredientes autóctonos.

Relajación y naturaleza	Playa El Matal	Clases de yoga o meditación frente al mar.  Tiempo libre para disfrutar de la playa.	1,5 horas	Actividad con guías especializadas en bienestar. Aromaterapia con esencias locales como cacao o coco.
Almuerzo vivencial	Restaurante comunitario	Almuerzo con menú tradicional: mariscos frescos y bebidas naturales.	1 hora	Interacción con chefs y pescadores locales para conocer el origen de los alimentos.
Artesanías y cultura	Taller de Artesanías Locales	Taller de elaboración de artesanías con paja toquilla o tagua.	1 hora	Los turistas fabrican su propia pieza artesanal guiada por artesanos locales.
Caminata ecológica	Sendero en Bosque Seco	Caminata guiada por el bosque seco tropical.  Avistamiento de flora y fauna autóctona.	1,5 horas	Interpretación ambiental y reforestación simbólica con plantas nativas.

Contemplar el atardecer	Mirador de Jama	Observación del atardecer con música en vivo.  Degustación de cócteles con frutas locales.	1 hora	Actividad relajante que combina paisajes y estímulos sensoriales.
Cierre con narrativa	Plaza Central de Jama	Evento nocturno: historias y leyendas de Jama alrededor de una fogata.	1 hora	Actividad cultural con narradores locales y música tradicional para cerrar el recorrido.

**Nota:** Elaboración propia

## **Estrategia 2: Capacitación y Profesionalización del Personal**

El sector turístico ha demostrado ser uno de los pilares fundamentales en el desarrollo económico de muchas regiones alrededor del mundo (ONU Turismo, 2023). En el caso del Cantón Jama, la creciente afluencia de turistas y la diversidad de sus atractivos naturales han convertido a esta localidad en un potencial destino turístico, esto se determinó basado en el estudio emitido por Campos et al., (2020) donde se categorizó los atractivos de todos los cantones de Manabí. Sin embargo, para garantizar la sostenibilidad y competitividad del turismo en la región, es crucial optimizar las competencias de los profesionales que participan en este sector (Linares, 2017). Esto no solo incluye las habilidades técnicas en gestión de servicios turísticos, sino también el conocimiento profundo de las dinámicas del mercado, la atención al cliente, la sostenibilidad ambiental y el uso eficiente de los recursos disponibles (Larrea y Zambrano, 2021).

Diversos estudios destacan la importancia de la capacitación continua para los prestadores de servicios turísticos como un factor clave para el éxito y la competitividad de los destinos turísticos (Toro y Jiménez, 2023; Guadamud y Bravo, 2019). La capacitación y el desarrollo de competencias son esenciales para mantener altos estándares de calidad y asegurar una experiencia turística satisfactoria (Desarrollo, 2023). Además, autores como Santamaría y López, (2019) señalan que la formación adecuada de los actores turísticos contribuye a mejorar la oferta del destino y fortalecer la imagen del mismo en los mercados internacionales.

La implementación de programas de capacitación ha demostrado ser efectiva en la mejora de la calidad del servicio, no solo en grandes destinos turísticos

León et al., (2021), sino también en áreas emergentes como el Cantón Jama, donde juega la integración de la comunidad local en el proceso de desarrollo turístico (Monterrubio, 2009).

El Cantón Jama posee un importante potencial turístico gracias a su diversidad natural y cultural. Sin embargo, para que esta región se posicione como un destino competitivo, es fundamental que sus prestadores de servicios turísticos cuenten con habilidades sólidas en atención al cliente, hospitalidad y prácticas sostenibles. Actualmente, se observa que algunos prestadores carecen de capacitación específica, lo cual limita la calidad de la experiencia que pueden ofrecer a los visitantes y, en consecuencia, afecta la reputación y el desarrollo del turismo en la zona.

Un plan de capacitación permitirá identificar las áreas de mejora y brindar a los trabajadores del sector las herramientas necesarias para optimizar sus competencias, ofreciendo servicios turísticos de calidad y alineados con estándares de sostenibilidad. La inclusión de temas como la hospitalidad y la sostenibilidad no solo mejorará la percepción de los visitantes, sino que también ayudará a preservar el entorno natural y cultural del cantón, promoviendo un turismo responsable y de retorno.

Además, mediante la creación de alianzas estratégicas con instituciones educativas especializadas, Jama podrá asegurar que los programas de capacitación cuenten con el respaldo y los recursos necesarios para una formación efectiva. En última instancia, este plan representa una inversión en el capital humano local, que fortalecerá la economía, mejorará la calidad de vida de los residentes y contribuirá al crecimiento sostenible del turismo en el cantón.

El turismo en el Cantón Jama puede prosperar considerablemente mediante un plan de Capacitación para la Optimización de Competencias en el Sector Turístico del Cantón Jama.

Esta propuesta se enfoca en estructurar un programa formativo que abarque los temas clave de atención al cliente, hospitalidad, sostenibilidad y calidad, tomando en cuenta las mejores prácticas en destinos turísticos exitosos alrededor del mundo. A continuación, se desarrolla cada fase de la propuesta, alineada con los objetivos específicos definidos.

**Tabla 26***Cronograma de plan de capacitación*

<b>Fase</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos Utilizados</b>	<b>Costo estimado</b>
Fase 1: Diagnóstico	Encuesta y entrevistas a prestadores de servicios turísticos	2 semanas	Equipo técnico del proyecto	Formularios, encuestas digitales, transporte.	\$300
	Identificación de áreas de mejora y necesidades de capacitación	1 semana	Consultores en turismo	Software de análisis de datos, reuniones de grupo.	\$200
Fase 2: Diseño	Desarrollo del contenido del programa de capacitación	3 semanas	Consultores educativos	Computadoras, bibliografía especializada, software de diseño gráfico.	\$400
	Revisión y validación de los materiales didácticos	1 semana	Equipo técnico	Reuniones virtuales/presenciales, feedback de expertos.	\$150

Fase 3: Implementación	Ejecución de talleres presenciales y virtuales	6 semanas	Facilitadores especializados	Salas de capacitación, plataformas de videoconferencia, proyectores.	\$1,000
	Prácticas en campo para reforzar conceptos	2 semanas	Facilitadores y comunidad	Transporte, visitas a sitios turísticos locales.	\$500
Fase 4: Evaluación	Aplicación de cuestionarios y pruebas para medir el aprendizaje	1 semana	Equipo técnico y facilitadores	Formatos impresos/digitales para evaluación.	\$150
	Reunión de retroalimentación con participantes y elaboración del informe final	1 semana	Equipo técnico	Software de análisis, reuniones presenciales.	\$200
Total					\$2,900

**Nota:** *Elaboración propia*

### **Estrategia 3: Seguridad y Gestión de Riesgos**

Dentro del ámbito del turismo, el tema de seguridad y gestión de riesgos es bastante complejo, ya que representa una responsabilidad conjunta que abarca a todos los involucrados en este sector. Esto implica el garantizar no solo la protección de los turistas y los clientes, sino también la de los trabajadores del sector, las comunidades locales, las empresas vinculadas entre otros (Handszuh et al., 2010).

**Tabla 27***Plan Integral de Seguridad y Gestión de Riesgos Turísticos en Jama*

<b>Componente</b>	<b>Acción Propuesta</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadores de Éxito</b>	<b>Presupuesto</b>
Identificación de riesgos	Desarrollo de un análisis de riesgos en puntos turísticos clave (playas, manglares, senderos).	GAD de Jama, Bomberos, Comunidad	Matriz de riesgos completada.	\$1,500
Plan de Emergencia	Diseño un plan de respuesta a emergencias. Establecimiento de rutas de evacuación y puntos seguros.	GAD de Jama, Defensa Civil	Plan de Emergencia	\$2,000
Señalización y Equipamiento	Colocación de señalización visible en áreas turísticas con indicaciones de seguridad y normativa.	GAD, operadores turísticos	Señalización instalada en todos los puntos clave.	\$2,500
Capacitación	Entrenamiento a guías, operadores turísticos y líderes comunitarios en primeros auxilios y gestión de crisis.	Cruz Roja, Defensa Civil	Número de participantes capacitados.	\$3,000

Concienciación Turística	Campañas educativas para visitantes sobre el respeto al medio ambiente y comportamiento seguro.	Operadores, organizaciones locales	Reducción de incidentes reportados.	\$2,500
Respuesta coordinada	Creación de un comité local de seguridad turística para coordinar acciones de emergencia y monitoreo.	GAD, Policía Nacional, líderes locales	Comité operativo y reuniones regulares.	\$1,500
Total				\$13,000

**Nota:** Elaboración propia

#### **Estrategia 4: Innovación y Valor Agregado**

La creciente profesionalización del sector turístico, como señala Mascaró, ha dado lugar a una clientela cada vez más exigente y conocedora de los servicios que ofrecen los diversos actores del mercado, siendo que en la actualidad, los turistas buscan experiencias que no solo cubren sus necesidades básicas, sino que también les proporcionan valor agregado, calidad y un alto nivel de personalización. En este contexto, Jama tiene la oportunidad de diferenciarse como un destino turístico innovador que no solo ofrece belleza natural, sino también servicios y experiencias únicas que superan las expectativas de los viajeros (Luis, 2024).

**Tabla 28***Plan de Innovación y Valor Agregado en el Turismo de Jama*

<b>Componente</b>	<b>Acción Propuesta</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadores de Éxito</b>	<b>Presupuesto</b>
Diversificación de Productos Turísticos	Crear experiencias únicas como rutas temáticas, talleres de artesanía local y tours gastronómicos personalizados.	GAD de Jama, operadores turísticos locales	Aumento de actividades turísticas ofrecidas.	\$4,000
Incorporación de Tecnología	Desarrollar una aplicación turística para guiar a los visitantes, con información interactiva y en tiempo real.	GAD de Jama, empresas tecnológicas locales	Descargas y uso de la aplicación.	\$6,000
Turismo Sostenible y Responsable	Implementar prácticas eco-amigables en todos los servicios turísticos, como el uso de energía solar y reciclaje.	Operadores turísticos, ONG locales	Porcentaje de empresas turísticas con prácticas sostenibles.	\$5,000

Experiencias Culturales y Artísticas	Promotor de eventos culturales locales como festivales de música, arte y danza autóctona.	GAD de Jama, grupos culturales locales	Número de eventos realizados.	\$3,500
Capacitación y Formación Continua	Ofrecer programas de capacitación en innovación turística para guías y operadores.	GAD de Jama, universidades locales	Número de participantes capacitados.	\$2,500
Infraestructura Turística Innovadora	Mejorar la infraestructura turística con elementos innovadores, como alojamientos ecológicos o restaurantes con conceptos nuevos.	Inversionistas locales, GAD de Jama	Número de nuevos negocios y adaptaciones de infraestructura.	\$7,000
Total				\$28,000

**Nota:** Elaboración propia

### Estrategia 5: Promoción Digital y Fidelización

“En la actualidad, el marketing turístico digital se ha convertido en el elemento principal que conduce a la industria turística hacia un futuro lleno de posibilidades sin igual” (Obando y Granda), siendo que, este reconoce que las empresas turísticas deben centrarse en satisfacer las demandas de los turistas de manera responsable, promoviendo el respeto y la sostenibilidad social, aunque, para implementar un marketing turístico exitoso, es fundamental primero desarrollar una estrategia sólida, y luego pasar a la fase operativa, donde se lleva a cabo la ejecución de las acciones planteadas, asegurando su efectividad y alineación con los objetivos a largo plazo (Merino et al., 2023).

**Tabla 29**

*Plan de Acción para la Promoción Digital y Fidelización del Destino Turístico de Jama*

<b>Componente</b>	<b>Acción Propuesta</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo de implementación</b>	<b>Indicadores de Éxito</b>	<b>Presupuesto estimado (\$)</b>
Estrategia de redes sociales	Crear perfiles en redes sociales y publicar	GAD de Jama, Operadores turísticos, Community Managers	6 meses (renovación trimestral)	Incremento de seguidores,	\$6,000

	contenido visual atractivo (fotos, videos).			visualizaciones y comentarios.	
Marketing de contenidos	Crear blogs sobre atractivos turísticos y generar contenido visual.	GAD de Jama, Operadores turísticos, Creadores de contenido	6 meses (renovación trimestral)	Número de publicaciones, tráfico web, interacción en el blog.	\$4,000
Influencers y Embajadores de Marca	Colaborar con influencers locales e internacionales para promover el destino.	GAD de Jama, Influencers, Agencia de Marketing	4 meses (campañas mensuales)	Alcance de publicaciones, interacciones, menciones positivas.	\$10,000
Publicidad Digital Dirigida	Crear y ejecutar campañas publicitarias pagadas en Google Ads y redes sociales.	GAD de Jama, Agencia Publicitaria	6 meses (ajuste por temporadas)	Alcance de campañas, CTR (Click-through Rate), conversiones.	\$8,000

Programas de Fidelización	Crea un sistema de recompensas para turistas recurrentes y promociones exclusivas.	GAD de Jama, Operadores turísticos	12 meses (evaluación trimestral)	Número de turistas registrados, uso de recompensas, retención.	\$5,000
Opiniones y recomendaciones	Incentivar reseñas a través de plataformas de evaluación (TripAdvisor, Google).	GAD de Jama, Operadores turísticos	6 meses (campañas mensuales)	Cantidad de reseñas, puntuación promedio, retroalimentación positiva.	\$2,500
Marketing relacional	Enviar newsletters y campañas de email marketing personalizadas.	GAD de Jama, Operadores turísticos, CRM	12 meses (campañas mensuales)	Tasa de apertura de correos, clics, aumento de suscriptores.	\$3,000
Total					\$38,500

**Nota:** Elaboración propia

## Estrategia 6: Participación Comunitaria

“La participación comunitaria ha sido un elemento central en la gestión del turismo alternativo desde su concepción teórica y como parte de un discurso promocional que se le ha dado para responder al modelo estándar de desarrollo turístico” (Navarro et al., 2019).

**Tabla 30**

*Plan de Acción para Mejorar la Calidad de los Servicios Turísticos a Través de la Participación Comunitaria*

<b>Componente</b>	<b>Acción Propuesta</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicadores de Éxito</b>	<b>Tiempo estimado</b>	<b>Presupuesto estimado</b>
Capacitación de la comunidad atención en al cliente	Realizar programas de formación en atención al cliente, hospitalidad y calidad de servicio para los miembros de la comunidad.	GAD de Jama, operadores turísticos, ONGs, entidades educativas	Número de residentes capacitados, satisfacción de turistas con el servicio	Corto plazo (1 año)	\$3,000
Mejora de la infraestructura turística	Invierta en la mejora de la infraestructura turística (camino, señalización, baños públicos, etc.)	GAD de Jama, operadores turísticos, empresas locales	Aumento de la satisfacción del cliente respecto a la	Mediano plazo (1-2 años)	\$7,500

	para brindar una experiencia más cómoda.		infraestructura y los servicios.		
Desarrollo de servicios personalizados	Fomentar la creación de servicios turísticos personalizados (guiado local, gastronomía típica, actividades culturales) adaptados a las preferencias del turista.	GAD de Jama, empresarios locales, operadores turísticos	Número de servicios personalizados creados, feedback positivo de los turistas	Mediano plazo (1-2 años)	\$6,000
Promoción de la cultura y tradiciones locales.	Impulsar la integración de la cultura local en las experiencias turísticas para enriquecer la oferta de servicios y garantizar una experiencia auténtica.	GAD de Jama, comunidad local, guías turísticas	Número de experiencias culturales ofrecidas, nivel de satisfacción del cliente.	Mediano plazo (1-2 años)	\$5,500
Evaluación continua de la calidad del servicio.	Implementar un sistema de retroalimentación constante con los turistas sobre la calidad del servicio recibido.	GAD de Jama, operadores turísticos, empresas locales	Número de encuestas realizadas, porcentaje de satisfacción general de los turistas	Corto a mediano plazo (1-2 años)	\$2,500

Total	\$24,500
-------	----------

**Nota:** Elaboración propia

## Presupuesto

**Tabla 31**

*Tabla de presupuesto agrupado*

Estrategia	Presupuesto
Experiencias Turísticas Holísticas	No estimado
Capacitación	\$2,900
Seguridad y gestión de riesgo	\$13,000
Innovación y valor agregado	\$28,000
Promoción digital y fidelización	\$38,500
Participación comunitaria	\$24,500
Total	\$106,900.

**Nota:** Elaboración propia

## **Conclusiones**

En conclusión, se destacó que la calidad de las actividades turísticas en el cantón Jama tiene un impacto directo sobre la satisfacción de los visitantes. Aquellos que perciben una oferta turística bien estructurada, con servicios adecuados, atención al cliente eficiente y experiencias únicas, tienden a estar más satisfechos y dispuestos a recomendar el destino, esto subraya la necesidad de priorizar la calidad en la planificación y ejecución de las actividades turísticas para asegurar una experiencia positiva y el regreso de los turistas.

Así mismo, las actividades turísticas en el cantón Jama presentan diversas oportunidades de mejora, destacando la necesidad de actualizar las infraestructuras turísticas, diversificar las ofertas disponibles y fortalecer la formación del personal en atención al cliente, siendo que la implementación de estas acciones resulta clave para incrementar la satisfacción de los visitantes, lo que, a su vez, impulsaría la competitividad del cantón como destino turístico.

Por último, el estudio reveló que para mejorar la calidad de los servicios turísticos en el cantón Jama y aumentar la satisfacción de los visitantes, es fundamental implementar estrategias enfocadas en la capacitación del personal, la optimización de la infraestructura y la diversificación de la oferta turística, adaptándola a las expectativas de los turistas.

## **Recomendaciones**

Se recomienda, el diseño de programas de formación especializados que fortalezcan las habilidades del personal turístico del cantón Jama en áreas como servicio al cliente, hospitalidad y manejo de experiencias personalizadas, esto permitirá garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para los turistas, fomentando la recomendación del destino.

En segundo lugar, basado en la investigación se destacó la importancia de mejorar y actualizar las infraestructuras turísticas del cantón, abarcando servicios esenciales, accesibilidad y conectividad, para crear un entorno más cómodo y atractivo para los visitantes, estas mejoras contribuirán a enriquecer la experiencia turística y a consolidar al cantón Jama como un destino destacado y competitivo.

Por último, se recomienda el crear nuevas actividades y experiencias que integren elementos culturales, naturales y gastronómicos representativos del cantón Jama, adaptadas a las expectativas de diferentes perfiles de turistas, ya que la investigación demostró que estas actividades suelen aumentar la satisfacción de los turistas.

## Anexos

Tabla 32

*Operacionalización de las variables*

<b>Tema</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Ítems</b>
<b>Calidad de las actividades turísticas y satisfacción del visitante</b>	Calidad de las actividades turísticas	Atributos Básicos (Must-be Quality)	Atractivo y estado de instalaciones y equipo	¿Las instalaciones y el equipo de las actividades turísticas en el Cantón Jama son atractivos y están en buen estado para usted?	<b>5</b>
			Cumplimiento de promesas de publicidad	¿Las actividades turísticas ofrecidas cumplen con lo que se promete en la publicidad y promoción según su percepción?	<b>6</b>

		Atributos de Desempeño (One-dimensional Quality)	Respuesta rápida y eficaz del personal	¿El personal de las actividades turísticas responde de manera rápida y eficaz a las solicitudes y necesidades de usted como visitante?	<b>7</b>
			Sentimiento de seguridad durante las actividades	¿Durante las actividades turísticas en el Cantón Jama, usted se siente seguro y protegido?	<b>8</b>
		Atributos Atractivos (Attractive Quality)	Interés genuino en resolver problemas del cliente	¿El personal de las actividades turísticas muestra un interés genuino en ayudar y atender a usted como visitante?	<b>9</b>

			Calidad mínima de las actividades	¿La calidad mínima de las actividades turísticas es fundamental para usted?	<b>10</b>
satisfacción del visitante	Relación con la Calidad		Relación entre calidad de actividades y satisfacción	¿A medida que mejora la calidad de las actividades turísticas, también aumenta su satisfacción general con la experiencia en el Cantón Jama?	<b>11</b>
	Atributos Atractivos (Attractive Quality)		Valoración de actividades que superan expectativas	¿Las actividades que superan sus expectativas (como guías turísticos con amplio conocimiento o experiencias únicas) son altamente valoradas por usted?	<b>12</b>
			Sorpresas agradables que	¿Descubrir características inesperadas y agradables durante su	<b>13</b>

			mejoran la satisfacción	visita mejora significativamente su satisfacción general?	
		Satisfacción General	Satisfacción general con las actividades	¿En general, usted está satisfecho con las actividades turísticas que se ofrecen en el Cantón Jama?	<b>14</b>

**Nota:** *Elaboración propia*

## Bibliografía

- Aiteco Consultores. (2019). *En Qué Consiste el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#h-el-esquema-del-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio>
- Aguirre, T., & Morán, D. (2019). *Calidad del servicio de guianza y satisfacción del visitante: caso museo Los Amantes de Sumpa, cantón Santa Elena*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4896>
- Armas, S., & Aguilera, A. (2024). *La calidad de servicio y la experiencia del visitante en el Geositio Cañón de San Martín, cantón Baños de Agua Santa*. Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Turismo. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/40283>
- Astudillo, S., Cordero, O., Beltrán, P., & Escandón, S. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca-Ecuador. *Revista de turismo y patrimonio cultural*, 21(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056>
- Cabanilla, E. (2022). *Evaluación de potencial turístico del cantón Jama, provincia de Manabí*. Proyecto de Investigación, Universidad Central del Ecuador . <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ff92790c-6f37-45fa-bca4-22e9dbe04626/content>
- Campos, S., Cuétara, L., & Plaza, N. (2020). Recursos naturales y culturales como factor de desarrollo local turístico de la provincia de Manabí. *Polo del Conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1532/html>
- Carbache, C., & Bazurto, J. (2022). Estrategia de marketing para la comercialización del destino turístico. *Económicas*, 43(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.17981/econcuc.43.2.2022.Org.1>
- Castro, J., Palacios, J., & Plazarte, L. (2020). Imagen del destino turístico desde la perspectiva del turista. *Turismo y sociedad*, 26, 1. <https://doi.org/10.18601/01207555.n26.02>
- Cerón, H., Flegl, M., & Herrera, A. (2020). valuación de la satisfacción del visitante y su impacto en el retorno a través de un modelo de ecuaciones estructurales. El caso de Pueblos Mágicos del Estado de México. *Ciencias Sociales Revista Multidisciplinaria*, 2(2). <https://portal.amelica.org/ameli/journal/449/4491947008/html/>
- Creswell, J. (1994). *Diseño de investigación. Aproximaciones Sage* (4.<sup>a</sup> ed. ed.). Sage Publications. . <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>

- Desarrollo, I. y. (2023). *Capacitación turística para fortalecer la identidad y promover el desarrollo de los destinos y municipios con vocación turística*. <https://identidadydesarrollo.com/capacitacion-turistica-para-fortalecer-la-identidad-y-promover-el-desarrollo-de-los-destinos-y-municipios-con-vocacion-turistica/#:~:text=Ventajas%20de%20la%20capacitaci%C3%B3n%20en,t erritorio%20en%20un%20momento%20dado>:
- Diario social. (2024). Avistamiento de ballenas en Ecuador: Un espectáculo natural imperdible. *Diario social*. <https://diariosocialrd.com/avistamiento-de-ballenas-en-ecuador-un-espectaculo-natural-imperdible/>
- Edwin, S., & Sonia, L. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/>
- Félix, Á., Zepeda, A., & Villafuerte, J. (2020). Turismo en tiempo de pandemias. COVID-19 en Latinoamérica. *Turismo y Sociedad*, 29. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01207555.n29.06>
- Franklin, A. (2024). *¿Qué es la satisfacción del cliente? Definición + importancia*. <https://www.zendesk.com/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/#The%20importance%20of%20customer%20satisfaction>
- Gobierno de Manabí Desarrollo y Equidad. (2020). *Jama : “un rincón de Manabí, corazón del país”*. <https://www.manabi.gob.ec/sitio2020/cantones/jama#:~:text=Su%20gastronom%C3%ADa%20es%20variada.,l%C3%A1cteos%2C%20por%20su%20actividad%20ganadera.&text=Jama%20es%20un%20cant%C3%B3n%20potencialmente,producci%C3%B3n%20de%20camar%C3%B3n%20en%20cautiverio>.
- Gómez, K. (2016). *El turismo como elemento constructor de la gestión social en Ligüiqui cantón Manta 2015*. Repositorio Universidad Técnica Particular de Loja. <https://docs.repositoriobiocultural.org/2021/08/03/el-turismo-como-elemento-constructor-de-la-gestion-social-en-liguiqui-canton-manta-2015/>
- Google Maps. (2024). [https://www.google.com.ec/maps/@-0.2083329,-80.2502334,86799m/data=!3m1!1e3!5m1!1e1?hl=es&entry=ttu&g\\_ep=EgoyMDI0MTEwNi4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D](https://www.google.com.ec/maps/@-0.2083329,-80.2502334,86799m/data=!3m1!1e3!5m1!1e1?hl=es&entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MTEwNi4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D)
- Guadamud, G., & Bravo, M. (2019). *Plan estratégico que sustente la declaratoria como destinos turísticos priorizado a los cantones Pedernales, Jama, San Vicente, Sucre*. Tesis, ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ “MANUEL FÉLIX LÓPEZ”. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1071/1/TTMT14.pdf>
- Guerra, C. (2023). *“Aplicación del método de Kano en el diseño de una botica en la ciudad de Yarinacocha – Ucayali, 2022”*. Tesis, Universidad de Huanuco, Perú. <https://core.ac.uk/download/pdf/588560724.pdf>

- Hammond, M. (2023). *Qué es el modelo de Kano, cómo se implementa y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-analisis-kano>
- Handszuh, H., Bonini, J., Ramírez, V., Bravo, J., Ganzo, J., Martínez, Y., . . . Keaton, K. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. Universidad Nacional de Quilmes extensión; OEA Organización de Estados Americanos . [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.)*. (6 ed.). Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera, P., & López, M. (2021). El turismo: la gestión de la calidad y sus costos. *Scielo*, 15(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612021000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200009)
- Hirtz, C. (2018). *Sylvia Ortiz envió un mensaje desde Jama*. <https://www.unostres.com/barrio-unico/sylvia-ortiz-envio-un-mensaje-desde-jama/>
- Irurita, J., & Villanueva, P. (2012). *Sistemas de gestión de calidad*. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Técnicos Industriales y de Telecomunicaciones, Pamplona. <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Lam, J., Ismail, H., & Lee, S. (2020). Del escritorio al destino: plataformas de contenido generado por el usuario, experiencias en línea co-creadas, imagen y satisfacción del destino. *Revista de marketing y gestión de destinos*, 18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100490>
- Larrea, M., & Zambrano, C. (2021). *Manual de práctica Módulo: Gestión de servicios de información turística* (Primera edición ed.). Vvob education for development. [https://ecuador.vvob.org/sites/ecuador/files/2021\\_ecuador\\_sfst\\_manual\\_de\\_practicas\\_gestion\\_servicios\\_informacion\\_turistica.pdf](https://ecuador.vvob.org/sites/ecuador/files/2021_ecuador_sfst_manual_de_practicas_gestion_servicios_informacion_turistica.pdf)
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, P., García, M., Quesada, L., & Quintana, E. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *EDUMECENTRO*, 13(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742021000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000200019)
- Linares, W. (2017). *“Competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado – Huanuco”*. Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2955/P%20GPDS%2000013%20L65.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lizano, E., & Villegas, A. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF\\_E.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3)
- Loaiza, Y. (2024). El impresionante viaje de las ballenas jorobadas a Ecuador. *Infobae*. <https://www.infobae.com/america/america-latina/2024/06/30/el-impresionante-viaje-de-las-ballenas-jorobadas-a-ecuador/#:~:text=Entre%20los%20meses%20de%20junio,el%20nacimiento%20de%20las%20cr%C3%ADas.>
- Lombardi, R., & Tamayo, A. (2023). Diseño de experiencias turísticas: una perspectiva basada en el desarrollo del aprendizaje. *Revista Académica Decisión Gerencial*, 3(7).
- López, A. (2021). *Calidad turística, sistema de gestión de calidad para la satisfacción del cliente en los hoteles del cantón Salinas*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5660/1/UPSE-PTU-2021-0001.pdf>
- Luis, J. (2024). *FITUR 2024: Toni Mascaró reflexiona sobre el futuro del turismo entre innovación y sostenibilidad*. <https://www.smarttravel.news/fitur-2024-toni-mascaro-reflexiona-sobre-el-futuro-del-turismo-entre-innovacion-y-sostenibilidad/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,%20cualitativos](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,%20cualitativos)
- Merino, L., Alvarado, J., Vega, R., Uquillas, B., & Merino, C. (2023). Impacto en el sector turístico aplicando estrategias de marketing digital – caso real. *Polo del Conocimiento*, 8(3). <https://doi.org/10.23857/pc.v8i3>
- Monterrubio, J. (2009). Comunidad receptora: elemento esencial en la gestión turística. *Gestión turística*, 11. <https://doi.org/https://doi.org/10.4206/gest.tur.2009.n11-06>
- Navarro, M., Vazquez, V., Van't, A., & Reyes, J. (2019). Participación comunitaria y turismo alternativo en zonas indígenas en el contexto mexicano: cuatro estudios de caso. *El periplo sustentable*(26). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362019000100007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100007)
- Obando, B., & Granda, J. (s.f.). *Navegando el futuro: Estrategias digitales de marketing turístico*. Ediciones RISEI. <https://doi.org/https://editorial.risei.org/>

- Observatorio Territorial Multidisciplinario. (s.f.). *Jama hábitat seguro y saludable* (Vol. 4). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://departamentos.uleam.edu.ec/observatorio-territorial/files/2021/04/Ha%CC%81bitat-Seguro-y-Saludable-de-Jama-Volumen-4-2.pdf>
- Olmos, E., Almendarez, M., & Pérez, R. (2021). Satisfacción del visitante a partir de los atributos de pueblos mágicos del noroeste mexicano. *Nova scientia*, 13(26). <https://doi.org/https://doi.org/10.21640/ns.v13i26.2724>
- ONU Turismo. (2023). *La importancia del turismo para el crecimiento se destaca en el informe Perspectivas de la Economía Mundial*. <https://www.unwto.org/es/news/La-importancia-del-turismo-para-el-crecimiento-se-destaca-en-el-informe-Perspectivas-de-la-Econom%C3%ADa-Mundial>
- Ortega, C. (2020). *Modelo SERVQUAL: Qué es y cómo implementarlo para mejorar la calidad de tus servicios*. <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/#:~:text=El%20modelo%20SERVQUAL%20se%20utiliza,o%20desacuerdo%20con%20cada%20una.>
- Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón jipijapa. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4).
- Patrón, G., Cuétara, L., & Plaza, N. (2024). Cultura ancestral y sitios emblemáticos Jama – Coaque como contribución al desarrollo local. *MQR Investigar Revista Multidisciplinaria de investigación científica*, 8(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.900-915>
- Pérez, J. (2024). *El Método KANO*. <https://www.gemba.es/p/el-metodo-kano>
- Reyes, P. (2023). *La calidad del servicio, la satisfacción de los visitantes y sus intenciones conductuales en las excursiones de día: un estudio de las excursiones a Isla de la Plata (Ecuador)*. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/25865/2023000002717.pdf?isAllowed=y&sequence=4>
- Rivadeneira, A. (2019). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en una agencia de viajes y asesoría en turismo tradicional en la ciudad de Lima-Perú, año 2019*. Tesis, Universidad privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23914/Rivadeneira%20Cuya%20Total%20PDF.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Santamaría, E., & López, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/>

- Solera, M. (2021). *Aplicación de la metodología kano para la identificación de atributos sensoriales atractivos en un refresco congelado de leche (bolis)*. Tesis, Universidad de Córdoba. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/bd0df857-26b0-42f0-8beb-760f76bee5f4/content>
- Toro, M. d., & Jiménez, L. (2023). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322023000300011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011)
- Torres, R. (2024). *Ministerio de turismo*. Jama – Unidad Educativa Jama: <https://turismo.gob.ec/jama-unidad-educativa-jama/>
- Wikiloc. (2024). *Las mejores rutas de Trekking y Senderismo en Jama, Manabí (Ecuador)*. <https://es.wikiloc.com/rutas/senderismo/ecuador/manabi/jama>