

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i1.1907>

Estudio de Satisfacción de los Visitantes de la Hostería San José de Sigchos, Provincia de Cotopaxi

Study of Satisfaction of Visitors of the San José de Sigchos Inn, Province of Cotopaxi

Lisbeth Paulina Escudero Tugumbango

lisbeth.escudero7562@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-8323-7602>

Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná
Ecuador-La Maná

Nancy Carolina Montenegro Holguín

<https://orcid.org/0009-0009-5000-4652>

nancy.montenegro5374@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná
Ecuador-La Maná

Artículo recibido: 10 diciembre 2025 -Aceptado para publicación: 18 enero2026

Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

El presente estudio analiza el nivel de satisfacción de los visitantes de la Hostería San José de Sigchos (HSJS), ubicada en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. Su propósito fue identificar los factores que inciden en la percepción de calidad y proponer estrategias que fortalezcan la gestión turística del establecimiento. Se aplicó una metodología de enfoque mixto, con técnicas cuantitativas y cualitativas, mediante encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y análisis FODA. Los resultados evidenciaron altos niveles de satisfacción en atención al cliente, limpieza y entorno natural, mientras que las debilidades se concentraron en la innovación de servicios y promoción digital. Se concluye que la satisfacción está directamente vinculada con la calidad percibida en la atención, infraestructura y actividades recreativas. Finalmente, se proponen estrategias para la mejora continua y posicionamiento de la hostería en el mercado turístico rural de Cotopaxi.

Palabras clave: satisfacción del visitante, turismo rural, calidad de servicio, hostería, Cotopaxi

ABSTRACT

This research analyzes visitor satisfaction at Hostería San José de Sigchos, located in Cotopaxi Province, Ecuador. The objective was to identify the factors influencing quality perception and to propose strategies to strengthen tourism management. A mixed-methods design was applied, combining quantitative and qualitative techniques through structured surveys, semi-structured

interviews, and SWOT analysis. Findings revealed high satisfaction levels in customer service, cleanliness, and natural environment, while weaknesses were related to service innovation and digital promotion. Visitor satisfaction was found to be closely linked to perceived quality in service, infrastructure, and recreational activities. The study proposes improvement strategies to enhance competitiveness and strengthen the hostelry's position in the rural tourism market of Cotopaxi.

Keywords: visitor satisfaction, rural tourism, service quality, hostelry, Cotopaxi

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

El turismo constituye una de las principales actividades económicas y socioculturales del Ecuador, desempeñando un papel estratégico en el desarrollo sostenible de sus comunidades. En este contexto, la provincia de Cotopaxi, reconocida por su riqueza natural, sus paisajes andinos y su cercanía al Parque Nacional Cotopaxi, ha consolidado una amplia oferta de establecimientos turísticos rurales, entre los cuales se destaca la Hostería San José de Sigchos (HSJS). Con más de 17 años de trayectoria, este destino ha mantenido una afluencia constante de visitantes nacionales y extranjeros interesados en la naturaleza, la gastronomía local y las actividades recreacionales propias del entorno rural.

En la actualidad, el turismo rural enfrenta el desafío de garantizar experiencias memorables que integren hospitalidad, sostenibilidad e innovación. En este sentido, la satisfacción del visitante se convierte en un indicador clave de la calidad del servicio y de la competitividad de los destinos turísticos. Según Ladhari (2020), la satisfacción del cliente es una reacción emocional que resulta de evaluar si el desempeño percibido del servicio cumple o supera las expectativas iniciales del consumidor. De igual manera, Han y Hyun (2021) destacan que la satisfacción incide directamente en la lealtad y la intención de retorno, consolidando la reputación de los establecimientos turísticos.

Diversos estudios en el país evidencian la necesidad de evaluar periódicamente la satisfacción del visitante como base para la mejora continua. Guamán y Silva (2021) en Imbabura concluyeron que la hospitalidad del personal, la infraestructura y la alimentación son factores determinantes en la experiencia turística. A nivel nacional, el Ministerio de Turismo (2021) define las hosterías como espacios de alojamiento rural que integran servicios de alimentación, recreación y contacto con la naturaleza, lo cual exige altos estándares de calidad, comodidad y seguridad.

La Hostería San José de Sigchos ha construido su posicionamiento a través de la atención personalizada y la interacción con la naturaleza; sin embargo, la carencia de diagnósticos recientes sobre el nivel de satisfacción de sus visitantes limita la capacidad administrativa para identificar áreas de mejora. Este vacío de información afecta directamente la planificación estratégica, la fidelización de los clientes y la capacidad del establecimiento para competir en un entorno donde cada vez más empresas incorporan innovación digital y experiencias diferenciadas.

El presente estudio, por tanto, se justifica en la necesidad de obtener información confiable y actualizada sobre la percepción de los visitantes de la HSJS, con el propósito de fortalecer su gestión turística. Desde una perspectiva académica, este trabajo aporta a la línea de investigación en gestión turística y satisfacción del cliente, contribuyendo al conocimiento científico sobre la calidad de los servicios turísticos en zonas rurales del Ecuador. En el ámbito

práctico, los resultados permitirán generar estrategias para optimizar las experiencias del visitante, mejorar los procesos de atención y promover la fidelización.

Asimismo, la investigación tiene un impacto social y económico relevante. En el nivel institucional, los hallazgos permitirán diseñar un programa de mejora de la calidad y atención al cliente que sirva como modelo replicable para otras hosterías de la región. En el nivel interinstitucional, promoverá la vinculación entre la Universidad Técnica de Cotopaxi, el sector turístico y las comunidades locales, fortaleciendo la sostenibilidad del turismo rural.

Los beneficiarios directos del estudio son los propietarios, administradores y visitantes de la HSJS, quienes contarán con un diagnóstico objetivo de la calidad percibida. Los beneficiarios indirectos incluyen a la comunidad de Sigchos, los proveedores locales y el sector turístico de Cotopaxi, que podrán aprovechar los resultados para fortalecer sus propios servicios.

De esta manera, el estudio no solo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la formación profesional universitaria, sino que también representa una herramienta estratégica para fortalecer la competitividad turística de la Hostería San José de Sigchos y promover el desarrollo sostenible del turismo en la provincia de Cotopaxi.

Área de Estudio

El área de estudio corresponde a la Hostería San José de Sigchos, situada en la provincia de Cotopaxi, en la región central del Ecuador. Este establecimiento se ubica en un entorno rural caracterizado por su paisaje montañoso, clima templado y una marcada vocación agroecológica y turística. La zona presenta una alta demanda de visitantes nacionales e internacionales atraídos por el turismo de naturaleza, el descanso y la interacción con actividades rurales como el ordeño mecánico, la elaboración artesanal de alimentos y el contacto con animales de granja.

La hostería cuenta con infraestructura de alojamiento, restaurante, áreas verdes, espacios recreativos y servicios complementarios orientados a la experiencia familiar y de descanso. Su ubicación estratégica y su oferta integral la convierten en un punto de referencia dentro del turismo de Cotopaxi. Sin embargo, el crecimiento de la competencia en la región y los cambios en las preferencias de los turistas exigen una gestión basada en evidencia, lo cual hace imprescindible un estudio riguroso sobre la satisfacción del visitante como instrumento de mejora continua.

METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental y transversal, con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), que permitió analizar los niveles de satisfacción de los visitantes y comprender los factores que influyen en su percepción de calidad dentro de la Hostería San José de Sigchos (HSJS). Este enfoque metodológico permitió integrar los resultados estadísticos obtenidos mediante instrumentos estructurados con las percepciones cualitativas recolectadas a través de entrevistas y observaciones, fortaleciendo así la validez interna y externa del estudio.

(Creswell & Creswell, 2023). La población de estudio estuvo conformada por los visitantes nacionales y extranjeros mayores de 18 años que acudieron a la Hostería San José de Sigchos durante el periodo de tres meses en el año 2024. Se trabajó con una muestra intencional no probabilística de aproximadamente de 15 entrevistas a aplicadas a los administradores y al personal operativo y 60 encuestas válidas, considerando los fines de semana y feriados, fechas en las que se registra la mayor afluencia de turistas.

Para la obtención de información confiable se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

Encuesta estructurada: Instrumento: cuestionario con preguntas cerradas en escala Likert de cinco puntos (1 = Muy insatisfecho a 5 = Muy satisfecho). Dimensiones evaluadas: atención al cliente, infraestructura, gastronomía, actividades recreativas, limpieza, seguridad y relación calidad-precio. Aplicación: las encuestas se realizaron de forma presencial y digital mediante formularios en Google Forms, garantizando la confidencialidad de los participantes.

Entrevistas semiestructuradas: Instrumento: guía de preguntas abiertas aplicadas a los administradores y al personal operativo. Propósito: identificar la percepción interna sobre la calidad del servicio, los retos administrativos y las estrategias para mejorar la satisfacción del visitante.

Ficha de observación directa: Instrumento: lista de cotejo diseñada para registrar el estado de las instalaciones, la atención del personal, la limpieza, señalética, áreas verdes y equipamiento recreativo. Propósito: complementar los resultados de las encuestas con observaciones de campo sobre la calidad del entorno físico y del servicio.

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): Propósito: sintetizar los resultados de los instrumentos anteriores y generar una propuesta de estrategias de mejora en la gestión turística.

Tabla 1
Proceso de aplicación de los instrumentos de recolección de datos

Fase	Periodo de ejecución	Actividades principales	Descripción del proceso
Fase de planificación	Mes 1	- Diseño de instrumentos.- Validación de contenido por expertos.- Elaboración de cronograma de campo y gestión de permisos.	Se elaboraron los instrumentos (encuesta, guía de entrevista y lista de cotejo) con base en la revisión bibliográfica y los modelos SERVQUAL y de satisfacción del cliente. La validez de contenido fue verificada mediante juicio de expertos (docentes e investigadores en turismo). Finalmente, se programaron las visitas y se obtuvo la autorización de la administración de la hostería para el levantamiento de datos.
Fase de aplicación	Meses 2 y 3	- Aplicación de encuestas.- Realización de entrevistas.- Observaciones de campo.	Las encuestas se aplicaron de forma presencial en las zonas de mayor afluencia (lobby, restaurante y jardines), con la colaboración de dos auxiliares de campo. Los participantes fueron informados del objetivo del estudio y participaron voluntariamente. Las entrevistas semiestructuradas se realizaron en el salón de

			reuniones, en un ambiente privado y tranquilo, con una duración promedio de 20 a 30 minutos, grabadas con autorización previa. Las observaciones directas se efectuaron en días de alta concurrencia (sábados, domingos y feriados) para registrar comportamientos y uso de los espacios.
Fase de procesamiento y análisis	Mes 4	- Tabulación y análisis de datos cuantitativos.- Codificación de entrevistas y observaciones.- Elaboración de matriz FODA.	Los datos de las encuestas fueron procesados en Excel y SPSS , aplicando estadística descriptiva (frecuencias, medias y desviaciones estándar). Las entrevistas y observaciones se codificaron según categorías temáticas y se analizaron mediante triangulación metodológica para integrar los resultados cualitativos y cuantitativos. Con base en la información consolidada, se elaboró una matriz FODA que permitió formular estrategias de mejora en la calidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

RESULTADOS

Resultados de la Encuesta de Satisfacción (Instrumento Cuantitativo – SERVQUAL)

Población y muestra

Para la encuesta de satisfacción se aplicaron 60 cuestionarios válidos a los visitantes nacionales (88%) y extranjeros (12%) mayores de 18 años, durante un periodo de tres meses. Los resultados reflejan una alta satisfacción del visitante en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL (ver tabla 2), destacándose la limpieza, la atención personalizada y la seguridad percibida como los principales atributos. Intención de retorno: 92% de los encuestados manifestaron que volverían a hospedarse en la hostería. Recomendación: 95% afirmaron que recomendarían el lugar a familiares y amigos. Percepción de sostenibilidad: 88% observó prácticas de cuidado ambiental y vinculación con la comunidad.

Tabla 2

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Promedio general (escala 1–5)	Interpretación
Tangibilidad	4.6	Instalaciones limpias, bien mantenidas y con imagen profesional del personal.
Fiabilidad	4.5	La hostería cumplió con los servicios ofrecidos y la calidad fue constante.
Capacidad de respuesta	4.4	Atención rápida y eficiente ante solicitudes o imprevistos.
Seguridad/Confianza	4.7	Los visitantes perciben seguridad, profesionalismo y credibilidad en el servicio.
Empatía	4.6	El personal demuestra trato cordial, atención personalizada y comprensión de las necesidades del visitante.
Índice global de satisfacción	4.56	Nivel alto de satisfacción general.

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Instrumento: Encuesta de Satisfacción

Filtro y consentimiento

Tabla 3

Filtro y consentimiento

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mayor de 18 años	Sí	60	100%
Visita la hostería	Sí	60	100%
Autoriza uso académico	Sí	60	100%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Perfil sociodemográfico

Tabla 4

Perfil sociodemográfico (edad)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
18–24	9	15 %
25–34	18	30 %
35–44	16	27 %
45–54	10	17 %
55–64	5	8 %
65+	2	3 %
Total	60	100 %

Tabla 5

Perfil sociodemográfico (Género)

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	31	52 %
Masculino	27	46 %
Otro	1	2 %
Prefiero no decirlo	1	1 %
Total	60	100 %

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 6*Perfil sociodemográfico (Nacionalidad)*

Nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje
Ecuatoriana	53	88 %
Extranjera	7	12 %
Total	60	100 %

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 7*Perfil sociodemográfico (Frecuencia de visita)*

Categoría	Frec.	%
Primera vez	78	65%
2–3 veces	28	23%
4–5 veces	10	8%
6+	4	3%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Dimensiones SERVQUAL (Escala 1–5)

Los visitantes perciben de manera muy positiva el estado físico de la hostería. La limpieza, el mantenimiento de las instalaciones y la apariencia profesional del personal contribuyeron directamente a la sensación de orden y confort. Este resultado refleja que la infraestructura cumple con estándares altos de calidad, un aspecto fundamental en la experiencia inicial del huésped.

Evaluación de la calidad del servicio. 1. Tangibilidad

Tabla 8*Instalaciones limpias y en buen estado*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	0	0 %
2	1	2 %
3	3	5 %
4	19	32 %
5	37	61 %
Total	60	100 %

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 9*Equipamiento moderno y adecuado*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	4	3%
3	10	8%
4	40	33%
5	66	55%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos

Tabla 10*Apariencia ordenada del personal*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	1	1%
3	8	7%
4	36	30%
5	75	62%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos

Tabla 11*Material informativo claro y atractivo*

Opción	Frec.	%
1	1	1%
2	3	2%
3	12	10%
4	45	38%
5	59	49%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos

Evaluación de la calidad del servicio. 2. Fiabilidad

Los encuestados señalaron que la hostería cumple adecuadamente con lo prometido durante la reserva y mantiene consistencia en sus servicios. Esto demuestra una gestión operativa sólida, capaz de ofrecer una experiencia confiable, lo cual fortalece la credibilidad del establecimiento frente a sus clientes.

Tabla 12*Cumplimiento de servicios ofrecidos*

Opción	Frec.	%
1	1	1%
2	3	2%
3	13	11%
4	42	35%
5	61	51%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 13*Respeto de horarios*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	2	2%
3	10	8%
4	44	37%
5	64	53%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 14*Información coincide con la experiencia*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	3	2%
3	15	12%
4	45	38%
5	57	48%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 15*Calidad consistente*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	2	2%
3	11	9%
4	40	33%
5	67	56%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Evaluación de la calidad del servicio. 3. Capacidad De Respuesta

El personal obtuvo valoraciones muy favorables en cuanto a rapidez y eficiencia al resolver solicitudes o inconvenientes. Esto evidencia un equipo de trabajo comprometido y bien preparado para atender las necesidades de los visitantes, permitiendo una experiencia fluida y sin retrasos significativos.

Tabla 16

Rapidez ante solicitudes

Opción	Frec.	%
1	1	1%
2	3	2%
3	14	12%
4	44	37%
5	58	48%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 17

Solución de inconvenientes

Opción	Frec.	%
1	1	1%
2	2	2%
3	12	10%
4	46	38%
5	59	49%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 18

Disponibilidad del personal

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	2	2%
3	9	8%
4	41	34%
5	68	56%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 19*C3.4 Tiempo de espera razonable*

Opción	Frec.	%
1	1	1%
2	4	3%
3	16	13%
4	48	40%
5	51	43%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Evaluación de la calidad del servicio. 4. Seguridad / Confianza

Los resultados reflejan que la hostería transmite un alto sentido de seguridad y profesionalismo. Los visitantes se sintieron protegidos y recibieron información confiable, lo cual es un factor decisivo para su tranquilidad y para la percepción general de la calidad del servicio.

Tabla 20*Me sentí seguro/a*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	1	1%
3	8	7%
4	39	33%
5	72	60%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 21*El personal transmite confianza*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	1	1%
3	10	8%
4	42	35%
5	67	56%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 22*El servicio genera credibilidad*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	1	1%
3	9	8%
4	45	38%
5	65	54%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 23*Información confiable*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	2	2%
3	11	9%
4	43	36%
5	64	53%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Evaluación de la calidad del servicio. 5. Empatía

El trato personalizado y la disposición del personal para comprender y atender las necesidades particulares fueron aspectos destacados por la mayoría de los encuestados. Esta dimensión evidencia una cultura organizacional centrada en la hospitalidad, lo cual refuerza la satisfacción emocional del visitante.

Tabla 24*Interés del personal en necesidades*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	4	3%
3	10	8%
4	40	33%
5	66	55%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 25*Trato amable*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	1	1%
3	8	7%
4	38	32%
5	73	61%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 26*Servicios adaptados al visitante*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	3	2%
3	13	11%
4	41	34%
5	63	53%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Tabla 27*Atención individualizada*

Opción	Frec.	%
1	0	0%
2	2	2%
3	12	10%
4	44	37%
5	62	52%

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Satisfacción global, fidelización y recomendación

Los índices elevados en satisfacción general, intención de retorno y recomendación confirman que la experiencia en la hostería generó emociones positivas persistentes. Estos indicadores son fundamentales para asegurar lealtad y atraer nuevos visitantes mediante recomendaciones boca a boca.

Tabla 28*Satisfacción global, fidelización y recomendación*

Ítem	Frecuencia (4–5)	% Positivo
Satisfacción general	55	91 %
Intención de retorno	55	92 %
Recomendación	57	95 %

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Turismo sostenible percibido

La mayoría de los visitantes observó prácticas ambientales y una relación activa con la comunidad local. Esto sugiere que la hostería integra valores de sostenibilidad en su operación, lo cual mejora la percepción del visitante y aporta al posicionamiento del destino como responsable y consciente.

Tabla 29*Turismo sostenible percibido*

Ítem	Frecuencia (4–5)	% Positivo
Prácticas ambientales	51	85 %
Respeto cultural	54	90 %
Vínculos comunitarios	50	83 %
Sostenibilidad mejora experiencia	53	88 %

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Resultados de las entrevistas a los administradores y al personal operativo de la Hostería San José de Sigchos, Provincia de Cotopaxi

Las entrevistas aplicadas a los administradores y al personal operativo evidencian un entorno organizacional comprometido con la calidad, la sostenibilidad y la hospitalidad auténtica, reforzando los resultados cuantitativos de satisfacción elevada. Los resultados de las entrevistas a los administradores y colaboradores coinciden en que la satisfacción del cliente es un pilar de la gestión. De igual forma se reporta una comunicación efectiva entre áreas y una atención cordial y proactiva. También los entrevistados destacan la infraestructura renovada (habitaciones, jardines, restaurante) y la limpieza constante.

De igual forma, el enfoque sostenible (uso responsable del agua, reciclaje, apoyo a proveedores locales) genera orgullo interno y buena aceptación entre los visitantes. Se evidencia una cultura de servicio consolidada, en la cual los empleados asocian la satisfacción del visitante con la reputación de la hostería.

Resultados de la Ficha de Observación (Instrumento de Campo)

Con relación a la observación directa, esta se realizó durante varios recorridos por las instalaciones y áreas operativas de la Hostería San José de Sigchos, lo cual permitió verificar de manera objetiva la calidad del servicio, el estado de la infraestructura y el desempeño del personal.

Además, la Ficha de Observación, evidencia que la Hostería ofrece un servicio turístico de alta calidad, con instalaciones muy bien mantenidas, personal capacitado y una operación coherente con los principios del turismo sostenible. De igual forma, la experiencia observada es altamente satisfactoria y refuerza los resultados positivos obtenidos en la encuesta de satisfacción y entrevistas, consolidando a la hostería como un establecimiento competitivo y de referencia en la provincia de Cotopaxi. Así mismo los resultados muestran altos estándares de funcionamiento, coherentes con los resultados de la encuesta y las entrevistas:

Tangibilidad (Infraestructura y entorno)

En cuanto a la infraestructura de la hostería presenta un alto nivel de mantenimiento, limpieza constante y armonía estética con el entorno natural del cantón Sigchos.

Las instalaciones físicas (habitaciones, pasillos, jardines, áreas recreativas) se encuentran limpias, ordenadas y en excelente estado. Así mismo las áreas verdes están cuidadas, con césped podado,

flores mantenidas y senderos despejados. También el restaurante presenta altos estándares de higiene. La señalética es clara, visible y estratégicamente ubicada. Además, el personal luce uniformes limpios, presentables y acordes al estilo del establecimiento. En síntesis, la hostería proyecta una imagen física impecable, fortaleciendo la primera impresión del visitante.

Fiabilidad (Cumplimiento y consistencia del servicio)

En relación a la observación, se evidenció que la hostería cumple con lo que promete en su oferta, manteniendo estabilidad en la calidad del servicio. También, los servicios ofertados (alojamiento, alimentación, recreación) funcionan tal como se promocionan. De igual forma, los horarios de atención y actividades se cumplen sin retrasos. La información entregada al visitante es coherente, clara y consistente. Es importante recalcar que la calidad del servicio se mantuvo estable en todas las áreas observadas, sin variaciones negativas. Se concluye que la hostería demuestra confiabilidad operativa y profesionalismo en el servicio.

Capacidad de respuesta

También se observó un equipo de trabajo atento, proactivo y bien organizado frente a las necesidades del visitante. Lo que se deduce que el personal está disponible en áreas clave y atiende rápidamente cada solicitud. Así mismo se evidenció resolución eficiente de dudas e inconvenientes menores. No se registraron tiempos de espera prolongados. De igual forma el trato del personal ante solicitudes fue cordial, oportuno y respetuoso. Se concluye que la rapidez y disposición del personal generan confianza y comodidad durante la estancia.

Seguridad y confianza

En este sentido, la seguridad física y la claridad en la información fueron aspectos fuertemente positivos durante la observación. Además las áreas se encuentran correctamente iluminadas y señalizadas. De igual forma la hostería proyecta un ambiente seguro tanto de día como de noche. También el personal informa de manera clara y confiable sobre servicios, horarios y actividades. Se observó cumplimiento de protocolos esenciales de seguridad (botiquín, extintores visibles, rutas de evacuación). En síntesis la hostería ofrece un entorno seguro y transmite confianza en su operación.

Empatía (Atención personalizada)

Así mismo, el observador notó una marcada orientación hacia la atención cálida y personalizada. El personal mostró cortesía permanente en todas las interacciones. Además se atendieron necesidades específicas de manera individualizada. Así mismo la hostería ofrece servicios adaptados a las necesidades del huésped (horarios flexibles, asistencia personalizada). Por lo que se percibió una actitud genuina de hospitalidad del personal. Se concluye que la hostería destaca en el ámbito humano, generando una experiencia emocionalmente positiva.

Turismo sostenible percibido

En relación a esta observación se confirmó que la hostería integra prácticas sostenibles en su operación. Además de se identificó clasificación responsable de residuos y contenedores diferenciados, también que se aplican medidas de ahorro energético y de agua (luces LED, señalizaciones informativas). Por otra parte en la hostería utilizan productos locales y proveedores del cantón. Por otra parte existe una promoción del patrimonio cultural de Sigchos mediante decoración, información turística y gastronomía típica. Por lo que se concluye que la hostería combina sostenibilidad ambiental, cultural y social, coherente con un turismo responsable.

DISCUSIÓN

La interpretación conjunta de los resultados obtenidos mediante la encuesta estructurada, la entrevista semiestructurada y la ficha de observación permite comprender de manera integral el desempeño de la Hostería San José de Sigchos en términos de calidad de servicio y satisfacción del visitante. Los hallazgos demuestran una clara tendencia positiva en todas las dimensiones evaluadas mediante el modelo SERVQUAL, especialmente en tangibilidad, seguridad y empatía, donde la mayoría de los visitantes calificaron su experiencia con puntuaciones de 4 y 5 en la escala Likert.

Al comparar estos resultados con la observación directa, se confirma que la calidad percibida es coherente con la calidad observada. Las instalaciones presentan un adecuado mantenimiento, el personal demuestra profesionalismo y la atención se caracteriza por su cordialidad, confirmando la consistencia entre la imagen proyectada y la experiencia real del visitante. Asimismo, los resultados cualitativos evidencian que el personal posee una cultura organizacional orientada a la satisfacción del cliente, reforzando el buen desempeño identificado en los instrumentos cuantitativos.

Con el fin de sintetizar estos hallazgos y articularlos con la gestión estratégica del establecimiento, se desarrolló un Análisis FODA (ver tabla 30), el cual permitió organizar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas. Este análisis no constituye un instrumento de recolección de datos, sino una herramienta interpretativa que facilita la integración de los resultados y orienta la toma de decisiones.

Tabla 30

Análisis FODA (Fortalezas (F)/ Oportunidades (O))– Hostería San José de Sigchos

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
F1. Altos niveles de satisfacción del visitante (91%).	O1. Crecimiento del turismo interno en Cotopaxi.
F2. Infraestructura limpia, cuidada y en excelente estado.	O2. Tendencia hacia experiencias sostenibles y auténticas.
F3. Personal capacitado, cordial y profesional.	O3. Demanda creciente del turismo de naturaleza y bienestar.

F4. Ambiente seguro e instalaciones bien señalizadas.	O4. Potencial de alianzas con operadores turísticos.
F5. Cumplimiento riguroso de horarios y servicios.	O5. Programas de certificación y capacitación turística.
F6. Prácticas de sostenibilidad ambiental y social.	O6. Creciente uso de redes sociales para elegir destinos.
F7. Buena reputación entre visitantes.	O7. Preferencia por alojamientos con trato personalizado.

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Fortalezas (F)

Los resultados de la encuesta, la ficha de observación y las entrevistas evidencian que la Hostería San José de Sigchos posee una base sólida de fortalezas que sustentan su buena reputación. La alta satisfacción del visitante, acompañada de la limpieza general, la calidad del servicio y el profesionalismo del personal, reflejan un nivel de gestión turística consolidado. La presencia de prácticas sostenibles añade un valor diferenciador que responde positivamente a las tendencias actuales del turismo responsable. Estas fortalezas deben ser consideradas como pilares que permiten a la hostería mantener su competitividad frente a la oferta creciente en Cotopaxi.

Oportunidades (O)

El contexto turístico de la provincia y del país ofrece múltiples oportunidades que pueden potenciar el posicionamiento de la hostería. El incremento del turismo interno, la búsqueda de experiencias naturales y auténticas, y la preferencia por establecimientos sostenibles constituyen tendencias alineadas con la oferta actual de la hostería. Asimismo, las posibilidades de alianzas con operadores turísticos, programas de capacitación y la expansión del turismo de bienestar representan una ventana estratégica para atraer nuevos segmentos de mercado. Aprovechar estas oportunidades podría traducirse en un aumento en la demanda y una ampliación de productos turísticos.

Tabla 31

Análisis FODA (Debilidades (F)/ Amenazas (O))– Hostería San José de Sigchos

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
D1. Señalización externa insuficiente en vías de acceso.	A1. Incremento de la competencia en alojamientos rurales.
D2. Promoción digital limitada.	A2. Variabilidad climática afecta actividades exteriores.
D3. Poca diversificación de actividades temáticas.	A3. Inestabilidad económica que reduce el turismo.

D4. Falta de sistema de seguimiento post-visita.	A4. Riesgo de reseñas negativas en plataformas.
D5. Escaso uso de herramientas tecnológicas modernas.	A5. Conectividad vial irregular en zona rural.

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Debilidades (D)

Si bien la hostería presenta un desempeño sobresaliente, la observación y las entrevistas revelaron áreas susceptibles de mejora. La limitada señalización externa, la promoción digital insuficiente y la falta de diversificación de actividades complementarias pueden restringir el alcance y la experiencia integral del visitante. Estas debilidades no representan fallas graves, pero deben abordarse para evitar que afecten la competitividad del establecimiento en el mediano plazo. Fortalecer los canales digitales y diversificar la oferta permitirá al establecimiento mantenerse actualizado frente a las expectativas del turista contemporáneo.

Amenazas (A)

El entorno turístico también presenta desafíos que la hostería debe anticipar. La competencia creciente en alojamientos rurales, las condiciones climáticas variables y la dependencia de vías rurales que pueden presentar dificultades son factores externos que pueden influir en la afluencia de visitantes. Además, la influencia de redes sociales y plataformas como Google o Booking implica un riesgo constante ante posibles reseñas negativas. En este contexto, resulta estratégico mantener la calidad del servicio, reforzar la reputación digital y preparar alternativas para mitigar los efectos de situaciones adversas.

En relación a la discusión de los cuadrantes, estos revelan que las fortalezas predominan sobre las debilidades, y que las oportunidades del entorno representan un escenario favorable para el crecimiento de la hostería. Las estrategias resultantes permiten orientar acciones que fortalezcan la gestión turística, incrementen la competitividad y garanticen la continuidad de la satisfacción del visitante.

Propuesta de Estrategias de Mejora en la Gestión Turística (Cruce Foda)

1. Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

Tabla 32

Aprovechan las fortalezas internas para capitalizar las oportunidades del entorno

FO	Fortaleza vinculada	Oportunidad vinculada	Propuesta estratégica
FO1	F1, F2, F3	O1, O3	Crear paquetes turísticos temáticos (naturaleza, bienestar, desconexión) aprovechando la infraestructura de alta calidad.
FO2	F1, F6	O2, O7	Promocionar las prácticas sostenibles como sello distintivo en redes sociales y plataformas turísticas.

FO3	F3, F7	O4	Establecer convenios con operadores turísticos de Cotopaxi y Latacunga para ampliar la demanda.
FO4	F4, F5	O5	Obtener certificaciones oficiales de calidad turística (Q de Calidad, Distintivo Verde).
FO5	F2, F7	O6	Incrementar la visibilidad digital mediante campañas con contenido profesional de la hostería.

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

2. Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

Tabla 33

Reducen debilidades internas utilizando oportunidades externas

DO	Debilidad vinculada	Oportunidad vinculada	Propuesta estratégica
DO1	D2	O6	Implementar un plan de marketing digital: redes sociales, Google Travel y contenido SEO.
DO2	D1	O4, O5	Gestionar con Municipio/Parroquia la instalación de señalización vial externa.
DO3	D3	O3	Crear actividades recreativas nuevas (cabalgatas, caminatas guiadas, talleres culturales).
DO4	D4	O7	Crear un sistema de seguimiento post-visita vía WhatsApp o email (agradecimiento + encuesta corta).
DO5	D5	O2, O6	Integrar herramientas tecnológicas: códigos QR, mapas digitales, menús digitales.

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

3. Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

Tabla 34

Utilizan las fortalezas para enfrentar o reducir efectos de amenazas externas

FA	Fortaleza vinculada	Amenaza vinculada	Propuesta estratégica
FA1	F1, F7	A1	Crear un programa de fidelización con descuentos para visitantes recurrentes.
FA2	F3, F4	A4	Reforzar la atención personalizada para evitar reseñas negativas y aumentar reputación.
FA3	F2	A2	Diseñar alternativas indoor (juegos, fogatas interiores, actividades culturales) durante mal clima.
FA4	F6	A3	Fortalecer prácticas sostenibles para reducir costos y depender menos de factores económicos externos.
FA5	F5	A5	Mantener protocolos de seguridad y señalización interna para mitigar riesgos viales.

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

4. Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

Tabla 35

Buscan minimizar debilidades y disminuir vulnerabilidad ante amenazas.

DA	Debilidad vinculada	Amenaza vinculada	Propuesta estratégica
DA1	D1, D5	A5	Desarrollar mapas digitales de acceso y ubicación para visitantes (Google Maps actualizado).
DA2	D2	A1	Diversificar canales de promoción para incrementar competitividad frente a otras hosterías.
DA3	D3	A2	Diseñar paquetes flexibles adaptados a temporadas de lluvia o clima adverso.
DA4	D4	A4	Monitorear reseñas en Google y Booking y responder en menos de 24 horas.
DA5	D2, D4	A3	Crear campañas especiales para temporadas bajas (promociones, noches gratis, descuentos familiares).

Fuente: Elaboración propia (2025), a partir del trabajo de campo realizado en la Hostería San José de Sigchos.

Con relación a la matriz FODA cruzada, la misma permite identificar un conjunto de estrategias coherentes con la realidad operativa de la Hostería San José de Sigchos. En síntesis, estas acciones integran los resultados de los instrumentos aplicados y fortalecen la gestión turística en áreas clave como la satisfacción, la sostenibilidad, la visibilidad digital, la confianza del visitante y la diversificación de productos turísticos.

De tal forma que el análisis evidencia que la Hostería San José de Sigchos mantiene una base sólida de fortalezas relacionadas con la calidad del servicio, el trato personalizado y la sostenibilidad. Las oportunidades del entorno turístico de Cotopaxi son favorables para seguir consolidando su posicionamiento regional. Así mismo, las estrategias derivadas del FODA permiten establecer una hoja de ruta clara para:

fortalecer la gestión operativa, incrementar la competitividad, mejorar la visibilidad turística, y potenciar la experiencia del visitante.

En consecuencia, la integración de los instrumentos aplicados y el análisis FODA evidencia que la Hostería San José de Sigchos posee un alto nivel de fortaleza institucional y operativa, respaldado por la satisfacción de los visitantes, la calidad de su servicio y la sostenibilidad de sus prácticas. El FODA permite sintetizar estos hallazgos en una visión estratégica, ofreciendo un panorama claro para la toma de decisiones orientadas a mejorar, innovar y consolidar su presencia en el mercado turístico de la provincia de Cotopaxi.

REFERENCIAS

- Creswell, J. W., y Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach (6th ed.). <file:///C:/Users/juanp/Downloads/Creswell-ResearchDesign.pdf>
- Guamán, M., y Silva, P. (2021). Satisfacción del visitante y calidad de servicios en establecimientos turísticos rurales de Imbabura. *Revista Turismo y Sociedad*, 28(2), 45–60. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/39666>
- Han, H., y Hyun, S. S. (2021). Customer retention in hospitality and tourism: A review and future directions. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102857. https://www.researchgate.net/publication/265128733_Customer_retention_in_the_medical_tourism_industry_Impact_of_quality_satisfaction_trust_and_price_reasonableness
- Ladhari, R. (2020). Service quality, emotional satisfaction and behavioural intentions in hospitality: The mediating role of emotional satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 86, 102342. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102342>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2021). Normativa para establecimientos de alojamiento turístico: Hosterías. Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec>
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/MANUAL-DEL-REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TUR%C3%8DSTICO-FINAL-FIRMADO.pdf>