

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Hacia la Excelencia en el Servicio Turístico Agroecológico de la Posada Agroturística Linda Barinas

Towards Excellence in Agroecological Tourism Service at the Linda Barinas Agrotourism Inn

DOI: <https://doi.org/10.61154/metanoia.v12i1.4154>

Alfonso José Fernández¹

¹**E-mail:** prof.mparedes@gmail.com **Afiliación:** Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Barinas, Venezuela. **ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-5878-4390>

Recibido: 11/07/2025

Revisado: 21/07/2025

Aprobado: 11/08/2025

Publicado: 01/01/2026

RESUMEN

La calidad en el turismo agroecológico es crucial para la competitividad de las PyMES, integrando visitas a áreas protegidas y promoviendo el desarrollo rural con beneficios económicos y sociales. Este estudio busca proponer un conjunto de acciones para la excelencia en la calidad del servicio turístico agroecológico de la Posada Agroturística Linda Barinas, C.A., Barinas, Venezuela. La investigación, de enfoque cuantitativo y descriptivo, encuestó a los 16 empleados de la posada. Los resultados destacaron fortalezas en gestión de costos (93.75%), crecimiento (81.25%), enfoque agroecológico (>80%) y colaboración turística (100%), pero revelaron debilidades en la resolución de problemas (62.5%) y la calidad general de productos y servicios (56.25%). Se concluye que es esencial invertir en capacitación, estandarización e innovación, aprovechando el enfoque agroecológico para la diferenciación y sostenibilidad, y se recomienda un monitoreo continuo para optimizar procesos y la satisfacción del cliente.

Descriptor: ecoturismo, gestión ambiental, desarrollo sostenible, servicios ecosistémicos.

ABSTRACT

Quality in agroecological tourism is essential for enhancing the competitiveness of small and medium-sized enterprises (SMEs). It combines visits to protected areas with the promotion of rural development, yielding both economic and social benefits. This study aims to propose a series of actions to improve the quality of agroecological tourism services at Linda Barinas Agrotourism Inn, C.A., located in Barinas, Venezuela. Employing a quantitative and descriptive methodology, the research surveyed 16 employees in the inn. The findings revealed strengths in areas such as cost management (93.75%), growth (81.25%), agroecological practices (over 80%), and collaboration within the tourism sector (100%). However, it also identified weaknesses in problem-solving (62.5%) and the overall quality of products and services (56.25%). The study concludes that investing in training, standardization, and innovation is crucial, leveraging the agroecological approach for differentiation and sustainability. Continuous monitoring is also recommended to optimize processes and enhance customer satisfaction.

Descriptors: ecotourism, environmental management, sustainable development, ecosystem services.

INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de servicios se ha convertido en una prioridad ineludible, estrechamente ligada a las dinámicas cambiantes de la vida social. Este imperativo se manifiesta como un factor competitivo crucial, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (PyMES), impulsándolas a la adopción de herramientas y medidas que garanticen la excelencia en los servicios turísticos. En este sentido, la calidad ha sido un motor de evolución a lo largo de la historia de la humanidad, tal como lo señalan Pilco et al. (2022), quienes destacan la constante búsqueda de mejora en la producción y oferta de productos y servicios. Por consiguiente, la calidad es un elemento definitorio y fundamental en la configuración de la experiencia turística.

Así mismo, la dinámica del sector turístico lo posiciona como un motor significativo de progreso sostenible. En este contexto, la calidad del servicio emerge como el objetivo primordial de cualquier empresa. En otras palabras, una atención adecuada y eficaz es fundamental para satisfacer las necesidades de los clientes de manera segura y eficiente. Tal como lo refieren Valderrama (2021), las estrategias empresariales deben enfocarse en la competitividad y en la adaptabilidad al entorno. La implementación de una gestión estratégica, por lo tanto, busca conscientemente un plan de acción que desarrolle y potencie la ventaja competitiva de una empresa, permitiéndole no solo reducir la competencia, sino también crecer y expandir sus mercados (Azcona y Corrales, 2024).

Cabe destacar que el turismo representa una de las actividades socioeconómicas, culturales y ambientales más relevantes en diversas regiones del país. En consecuencia, han proliferado diversas modalidades turísticas, como el agroturismo, el turismo agroecológico y el turismo rural comunitario, entre otros. Con relación a lo expuesto, el turismo agroecológico se concibe como la integración de visitas a áreas protegidas y agropecuarias con el propósito de impulsar el desarrollo de las zonas rurales, tal como lo indican Fernández (2024). De esta manera, esta actividad turística no solo genera beneficios económicos considerables a través de la creación de empleos directos e indirectos, sino que también fomenta la economía en áreas con menor crecimiento o expansión (López; 2025).

Por consiguiente, Venezuela ha experimentado un notable desarrollo turístico en las últimas décadas, gracias a su posición geográfica privilegiada, la diversidad de sus paisajes, la riqueza de su flora y fauna, y la riqueza cultural de cada una de sus regiones. Al respecto, Rhenals

(2023) subraya que "El turismo es considerado un sector con grandes posibilidades para generar desarrollo, es decir, riqueza, bienestar y empleo" (p. 15). Por esta razón, la mejora continua de la calidad de los servicios turísticos se erige como una herramienta de gestión administrativa esencial, cuyo objetivo primordial es la satisfacción del usuario y la optimización constante de los servicios o productos ofrecidos al cliente.

Adicionalmente, el estado Barinas se perfila como un destino turístico con gran potencial debido a su ubicación geopolítica estratégica, cercana a los Andes tachirenses y merideños, los llanos de Cojedes, Portuguesa y Apure, y los estados centrales de Lara y Carabobo. En este contexto, el turismo agroecológico ofrece al turista especializado la posibilidad de contemplar los atractivos naturales de flora y fauna presentes en espacios reservados para tal fin, compartiendo la cultura, raíces y costumbres de sus habitantes, según lo expuesto por Fernández Segura y Fernández (2025). Por lo tanto, los servicios turísticos en esta región abarcan una amplia gama de áreas, incluyendo alojamientos, posadas, restaurantes, guiatra y transporte, que son fundamentales para la experiencia del visitante.

Actualmente, los establecimientos de alojamiento implementan rigurosos controles de calidad como estrategia para posicionar sus destinos turísticos y son capaces de aplicar las herramientas de gestión más adecuadas para satisfacer plenamente a sus visitantes y turistas. En este estudio, la atención se centra en la Posada Agroturística Linda Barinas C.A., ubicada en el Sector El Toreño, vía San Silvestre, Municipio Barinas, estado Barinas. Este establecimiento dispone de 20 habitaciones completamente equipadas para parejas y familias, ofreciendo además servicios de piscina, bar central, restaurante ejecutivo, cancha de fútbol de arena, zoológico de mascotas y un parque acuático con laguna y dos toboganes, lo que resalta su potencial turístico.

A pesar del potencial, la Posada Agroturística Linda Barinas enfrenta debilidades significativas que afectan directamente la calidad de su servicio. La ausencia de una estrategia de gestión de calidad clara es la raíz de múltiples problemas internos. Esta carencia ha provocado una falta de comunicación efectiva, gestión deficiente del personal, y una atención inadecuada a turistas y visitantes. A esto se suma el desconocimiento general sobre gestión organizacional, instrumentos de evaluación de desempeño insuficientes, y una promoción limitada debido a fallos en el servicio al público. Consecuentemente, el personal sufre de baja motivación y autoestima, hay un manejo inadecuado de la información y un palpable descontento entre los empleados, elementos que son cruciales de abordar para mejorar la experiencia del cliente y

asegurar la sostenibilidad del negocio.

Estas deficiencias tienen un impacto negativo directo en el desempeño general de la Posada, llevando a una reducción de la productividad, pérdida de calidad en el servicio y, en consecuencia, una disminución de la clientela. Esta situación genera un declive en el desempeño global, el surgimiento de conflictos laborales y una imagen publicitaria desfavorable. Adicionalmente, la falta de motivación y la apatía del personal afectan la regularidad y calidad de sus funciones. Ante este escenario, es imperativo que la Posada Agroturística Linda Barinas C.A. implemente estrategias de gestión de la calidad del servicio. Esto servirá como una herramienta gerencial para optimizar los procesos, elevar la productividad y aumentar la efectividad de los servicios dentro de la organización, en consonancia con las perspectivas de Contreras (2021) sobre la crucial importancia de la calidad y la competitividad en el sector turístico.

En este orden de ideas, la implementación de estrategias de gestión de la calidad en la Posada Agroturística Linda Barinas no solo abordaría las debilidades operativas, sino que también sentaría las bases para un desarrollo sostenible y un posicionamiento sólido en el mercado turístico agroecológico. Para ello, es fundamental integrar los principios de calidad total en cada uno de los procesos, desde la atención al cliente hasta la gestión de los recursos naturales y culturales de la posada. Tal como lo sugieren Astudillo et al. (2023), que la percepción de la calidad del servicio en entornos rurales es un factor determinante para la satisfacción del visitante, lo que implica una constante evaluación y mejora. Una estrategia efectiva debe, por lo tanto, considerar la capacitación continua del personal, la estandarización de procedimientos y la incorporación de la retroalimentación de los clientes para una mejora progresiva (Limay; 2021).

Por lo tanto, el éxito de una estrategia de gestión de la calidad en la Posada Agroturística Linda Barinas dependerá de un enfoque holístico que integre la visión de la agroecología con las mejores prácticas de la gestión turística. Esto implica no solo ofrecer un servicio de alta calidad en términos de infraestructura y atención, sino también promover una experiencia auténtica que conecte a los visitantes con la cultura local y las prácticas sostenibles, como lo enfatizan Fernández y Riverí (2025); Cegarra y Fernández (2025), donde el compromiso de la dirección y la participación activa de todo el personal serán cruciales para la implementación exitosa de estas estrategias, asegurando que la Posada Agroturística Linda Barinas no solo cumpla con las

expectativas de sus huéspedes, sino que las supere, consolidándose como un referente en el turismo agroecológico de la región.

Tabla 1. *Indicadores, Elementos y Características de la Gestión de Calidad para los servicios turísticos agroecológico en una Posada Agroturística*

Indicadores	Elementos	Características
Satisfacción del Cliente	Atención al cliente, Calidad del producto/servicio, Tiempo de respuesta	Alta percepción de valor, retroalimentación positiva, fidelidad del cliente
Sostenibilidad Económica	Ingresos, Rentabilidad, Gestión financiera	Crecimiento sostenido, costos controlados, inversión en innovación
Integración Comunitaria	Participación comunitaria, Responsabilidad social	Relación de beneficio mutuo, apoyo a emprendimientos locales, programas desarrollo comunitario
Enfoque Agroecológico	Uso de técnicas orgánicas, Diversidad de cultivos, Conservación del suelo	Producción saludable, respeto por el medio ambiente, protección de recursos naturales
Sostenibilidad Ambiental	Manejo de residuos, Uso de recursos renovables, Conservación de biodiversidad	Reducción de huella ecológica, prácticas responsables, protección del ecosistema
Experiencia y Oferta de Servicio	Calidad de atención, Variedad de productos, Innovación en servicios	Satisfacción del visitante, adaptación a tendencias, diferenciación en el mercado
Mercado y Competitividad	Participación en el mercado, Presencia de marca, Innovación	Capacidad de adaptación, diferenciación competitiva, crecimiento sostenido
Colaboración y Rutas Turísticas	Alianzas estratégicas, Rutas integradas, Promoción conjunta	Mayor alcance, experiencia integral, fortalecimiento del turismo local
Capital Humano	Capacitación, Motivación, Competencias	Personal calificado, compromiso laboral, desarrollo profesional
Sostenibilidad Social y cultural	Inclusión social, Equidad, Impacto en la comunidad	Mejora en calidad de vida, acceso equitativo, participación social
	Preservación de tradiciones, cultura, Respeto por identidad	Valoración cultural, difusión de patrimonio, integración cultural

Fuente: Los autores

La Tabla 1 revela una aproximación holística a la sostenibilidad, abarcando las dimensiones económica, ambiental, social y cultural. Cada indicador desglosa elementos y características cruciales, destacando la satisfacción del cliente, el capital humano y la colaboración como pilares transversales para el éxito y la competitividad. Se enfatiza la integración comunitaria y el enfoque agroecológico, subrayando la relevancia de la participación local, el respeto cultural y las prácticas responsables con el entorno. En conjunto, se evidencia la interconexión de estos factores para un desarrollo integral y duradero, donde el éxito empresarial se alinea con el bienestar social y la salud del planeta.

Ante este panorama, surge una pregunta clave: ¿Qué acciones son necesarias para que la Posada Agroturística Linda Barinas logre la excelencia en el servicio turístico agroecológico, incrementando la satisfacción del cliente y asegurando la sostenibilidad de sus operaciones?, el cual posee un potencial significativo para convertirse en un referente del turismo agroecológico. Sin embargo, para alcanzar su máximo esplendor, es imperativo abordar de manera integral la calidad de sus servicios, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de sus operaciones. Una estrategia de gestión integral se perfila como la herramienta idónea para lograr estos objetivos, permitiendo potenciar las fortalezas de la posada y superar las debilidades existentes.

Actualmente, el turismo agroecológico emerge como una atractiva alternativa para viajeros que buscan experiencias auténticas y sostenibles. La agroecología, más allá de un modelo de producción, se consolida como un valor diferenciador en el turismo rural, promoviendo el desarrollo económico local y fomentando una conexión profunda entre el visitante y el entorno natural y cultural. Con su enfoque en la agroecología, la Posada Linda Barinas tiene la oportunidad de liderar este nicho de mercado. No obstante, como señalan Villegas (2025), las PyMES turísticas a menudo enfrentan desafíos en la búsqueda de la excelencia. Las debilidades identificadas en la Posada Linda Barinas, como la falta de estrategias de gestión, problemas de comunicación interna y desmotivación del personal, son comunes en este tipo de establecimientos. Superar estos desafíos requiere un enfoque holístico que abarque todos los aspectos de la gestión.

Por su parte, la investigación de Fois (2023) resalta la importancia de la autenticidad y la inmersión cultural en el desarrollo de posadas en entornos rurales. Este hallazgo es directamente relevante para la Posada Agroturística Linda Barinas, ya que subraya la necesidad de ofrecer una experiencia genuina que trascienda el simple alojamiento. Los huéspedes deben sentirse

parte de la vida rural y aprender sobre las prácticas agroecológicas. En este sentido, el estudio de González (2024) ofrece ideas valiosas sobre el diseño y la planificación de servicios en una posada rural. La estructuración de la oferta agroecológica y la consideración de las necesidades del mercado son aspectos clave que deben ser tomados en cuenta al diseñar una estrategia de gestión para la Posada Linda Barinas. Adicionalmente, la propuesta de Villegas (2025) sobre la calidad del servicio para el desarrollo turístico proporciona un marco conceptual para entender cómo la calidad impacta la competitividad y el desarrollo. Los principios y metodologías para evaluar y mejorar la calidad del servicio presentados en este trabajo son aplicables a la Posada Agroturística Linda Barinas, permitiendo identificar áreas de mejora y establecer estándares de calidad.

Además, Fernández (2024) profundiza en el turismo agroecológico como un modelo de negocio sostenible en zonas rurales, argumentando que la integración de prácticas agroecológicas con la oferta turística es fundamental para generar valor y sostenibilidad. Por lo tanto, la Posada Linda Barinas debe integrar sus prácticas agroecológicas en todos los aspectos de su oferta turística, desde la producción de alimentos hasta las actividades educativas para los visitantes. Para ello, la estrategia de gestión integral debe abordar la capacitación del personal, la mejora continua de los procesos y la creación de una experiencia turística auténtica y enriquecedora. La capacitación del personal es esencial para asegurar que los empleados estén motivados y capacitados para brindar un servicio de alta calidad. La mejora continua de los procesos, por su parte, permite identificar y corregir deficiencias en la operación de la posada.

Asimismo, la creación de una experiencia turística auténtica y enriquecedora implica ofrecer actividades que permitan a los visitantes aprender sobre la agroecología, participar en la vida rural y disfrutar de la belleza natural del entorno. Esto puede incluir visitas a la huerta, talleres de cocina con productos locales, caminatas por los alrededores y actividades culturales. En síntesis, la implementación de una estrategia de gestión integral es crucial para optimizar la calidad del servicio turístico agroecológico en la Posada Agroturística Linda Barinas, mejorar la satisfacción del cliente y garantizar la sostenibilidad de sus operaciones. Al integrar los principios de la agroecología con una gestión de calidad robusta, la posada puede posicionarse como un destino turístico de referencia en Barinas y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

De esta manera, la necesidad de esta investigación radica precisamente en las debilidades

operativas y gerenciales identificadas en la Posada Agroturística Linda Barinas, que incluyen la falta de estrategias de gestión de la calidad, deficiencias en la comunicación interna y baja motivación del personal, lo que impacta directamente en la productividad y en la satisfacción del cliente. La calidad de los servicios es un factor competitivo crucial, y su ausencia compromete la sostenibilidad y el crecimiento de la posada. Por todo lo anterior, el objetivo general de este artículo es proponer un conjunto de acciones para la excelencia en la calidad del servicio turístico agroecológico de la posada agroturística Linda Barinas, con la finalidad de dar solución a la problemática planteada para así optimizar la gestión organizacional dentro de la posada en estudio, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las necesidades de los clientes.

METODOLOGÍA

Esta investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo, apoyada en la modalidad de proyecto factible. Según Balestrini (2016), los proyectos factibles son aquellos que "proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada, la cual fue sometida con anterioridad a estudios de las necesidades a satisfacer" (p. 9). El objetivo general de esta investigación es proponer un conjunto de acciones para la excelencia en la calidad del servicio turístico agroecológico de la posada agroturística Linda Barinas, con la finalidad de dar solución a la problemática planteada para así optimizar la gestión organizacional dentro de la posada en estudio, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las necesidades de los clientes.

El estudio se apoya en una investigación de campo para efectos del diagnóstico y en un diseño documental para registrar el análisis e interpretación de los fundamentos teóricos que sustentan el estudio. Arias (2016) define la investigación de campo como "aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados" (p. 31). En tal sentido, la recolección de los datos será recabada directamente de los sujetos de la investigación, con el propósito de mejorar la gestión de la calidad de los servicios dentro de la misma.

Por otra parte, el diseño de la investigación es no experimental. Al respecto, Balestrini (2016) expresa que la investigación no experimental "es la investigación sistemática y empírica en las que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido" (p. 45). Esto significa que el investigador no manipuló dichas variables, sino que se prestó atención a la problemática existente en la Posada Agroturística Linda Barinas C.A., Municipio Barinas,

Estado Barinas, por esta razón las variables no se manipularon, ya que sus efectos ya habían ocurrido.

La población objeto de estudio fue de dieciséis (16) empleados que laboran en La Posada Agroturística Linda Barinas C.A. Dado que la población es pequeña o finita, se tomó como muestra el 100% de la población. La distribución poblacional se detalla en la siguiente tabla 2.

Tabla 2. *Distribución poblacional de la Posada Agroturística Linda Barinas*

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Administrador (a)	1
Guías de Turismo	2
Obreros	4
Limpieza	2
Cocinera	3
Operadores	3
Total Empleados	16

Fuente: Los autores

Dado que la población de estudio de la Posada Agroturística Linda Barinas es de 16 empleados (como se detalla en la Tabla 2), se decidió utilizar el 100% de esta población para la investigación. Esta aproximación garantiza que los resultados obtenidos reflejen de manera completa y precisa las características y opiniones de todo el personal de la posada, eliminando la necesidad de un muestreo. Para la recolección de datos, se emplearon la observación y la encuesta como técnicas principales. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 20 ítems, cuyas preguntas fueron diseñadas con una escala de Likert de cinco criterios: "Totalmente en desacuerdo", "En desacuerdo", "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo". La formulación de estos ítems se basó en los indicadores previamente establecidos en la Tabla 1.

Por otra parte, la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de tres expertos en las áreas de turismo, metodología y estadística. Para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,89, lo que indica un nivel de confiabilidad moderado para la escala utilizada. Para el análisis y procesamiento de los datos

de la investigación se realizaron utilizando cuadros estadísticos y gráficas, donde se tabularon los datos obtenidos de forma ordenada, aplicando un análisis descriptivo, de viabilidad y de confiabilidad de los resultados obtenidos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta sección presenta los hallazgos derivados de la investigación, obtenidos a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos definidos en el diseño metodológico. Los datos fueron recopilados mediante la observación y una encuesta dirigida al 100% de la población de dieciséis (16) empleados de la Posada Agroturística Linda Barinas C.A., utilizando un cuestionario de 20 ítems con preguntas diseñadas bajo una escala de Likert de cinco criterios. Para el procesamiento y análisis de los datos, la información se ordenó, verificó y validó, empleando un análisis descriptivo para interpretar las respuestas del personal y dar cumplimiento a los objetivos de la investigación.

Los resultados de la encuesta revelan información valiosa sobre la percepción de los clientes en relación con diversos aspectos de la posada turística. En primer lugar, en lo que respecta a la satisfacción del cliente, los datos indican una percepción positiva en cuanto a la amabilidad y eficiencia en la atención, con un 75% de aprobación. Asimismo, un 62.5% de los encuestados destaca la resolución oportuna de sus solicitudes y problemas. No obstante, la calidad general de los productos y servicios, si bien alcanza un 56.25% de aprobación combinada, también presenta el mayor nivel de disconformidad. Esto subraya la importancia de la calidad del servicio turístico como un elemento fundamental para la satisfacción del cliente, tal como lo señalan Astudillo et al. (2023) y Contreras (2021), quienes enfatizan la crucialidad de una atención excepcional y la resolución eficiente de problemas en la experiencia del cliente, según lo corroboran Herrera y Sampedro (2022) y Silva et al. (2021).

Además, los datos revelan un sólido compromiso de la posada con la sostenibilidad económica y ambiental, así como con un enfoque agroecológico. Un notable 81.25% de los encuestados considera que la posada muestra un crecimiento sostenido, mientras que el 93.75% valora la gestión efectiva de sus costos. En cuanto al enfoque agroecológico y la sostenibilidad ambiental, más del 80% de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo o el total acuerdo, resaltando la implementación de prácticas orgánicas, el respeto por el medio ambiente, el manejo adecuado de residuos y la conservación de la biodiversidad. Esta orientación se alinea con la visión del turismo agroecológico como un emprendimiento sostenible, como lo plantean

Cegarra y Fernández (2025); Fernández (2024), y Lapeña (2024).

Por otro lado, los indicadores de integración comunitaria y capital humano evidencian una fuerte conexión de la posada con su entorno social. Un 81.25% de los encuestados cree que la posada involucra a la comunidad local, lo cual es esencial para el desarrollo rural, según lo afirman Fois (2023), Martínez et al. (2024) y Gortaire et al. (2025). En cuanto al capital humano, el 81.25% considera que el personal recibe capacitación y se encuentra motivado, un factor crítico para la calidad del servicio, como señala Sánchez (2022). Estos hallazgos refuerzan la idea de que el éxito de las posadas turísticas no se limita a la oferta en sí, sino que también depende de su impacto social y de la inversión en su equipo, tal como lo destaca Rhenals (2023).

Aunado a lo anterior, en lo que respecta a la experiencia y oferta de servicio, así como al mercado y la competitividad, la posada se percibe como innovadora y bien posicionada. Un 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la atención mejora la experiencia, y el 81.25% comparte esta opinión en cuanto a la oferta de productos y servicios innovadores. La percepción de una buena participación en el mercado turístico agroecológico y la diferenciación de la competencia también superan el 80% de aprobación. La colaboración y las rutas turísticas también muestran un 100% de acuerdo. En resumen, estos resultados reflejan una estrategia de mercado efectiva, que aprovecha el potencial del turismo agroecológico y la creación de alianzas para potenciar la oferta turística, como lo sugieren Fernández & Riverí (2025) y Fonseca et al. (2025). Visualizar la tabla 3.

Tabla 3. *Evaluación de los indicadores para medir la gestión de la calidad de los servicios turísticos agroecológicos*

Indicadores	Percepción Positiva (%)
Satisfacción del Cliente (Atención)	75%
Resolución de Problemas	62.5%
Crecimiento Sostenido	81.25%
Gestión de Costos	93.75%
Enfoque Agroecológico/Sostenibilidad Ambiental	>80%
Involucramiento Comunitario	81.25%
Capacitación y Motivación del Personal	81.25%
Mejora de la Experiencia	100%

Productos/Servicios Innovadores	81.25%
Participación en el Mercado/Diferenciación	>80%
Colaboración/Rutas Turísticas	100%

Fuente: Los autores

La Tabla 3 presenta una evaluación de los indicadores de gestión de calidad en servicios turísticos agroecológicos, revelando una alta percepción positiva. Destacan la "Mejora de la Experiencia" y la "Colaboración/Rutas Turísticas" con un 100%, lo que sugiere una elevada satisfacción del cliente y una integración efectiva en la oferta. Aunque la "Satisfacción del Cliente (Atención)" y la "Resolución de Problemas" son ligeramente menores (75% y 62.5% respectivamente), la mayoría de los indicadores superan el 80%, incluyendo el "Enfoque Agroecológico/Sostenibilidad Ambiental". Estos resultados reflejan una sólida gestión que prioriza la sostenibilidad e innovación, elementos cruciales para el turismo agroecológico, tal como lo enfatiza Fernández (2025) sobre la importancia de la interpretación ambiental para la promoción de esta modalidad turística. A partir de los resultados de la encuesta y la Tabla 3, se puede construir la siguiente Matriz FODA y sus acciones o estrategias correspondientes, Visualizar Tabla 4.

Tabla 4. Matriz FODA y Acciones/Estrategias para la Posada Turística Agroecológica

Factores Internos		
	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Gestión y Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Alta satisfacción en la "Mejora de la Experiencia" (100%) - Sólido "Crecimiento Sostenido" (81.25%) - Excelente "Gestión de Costos" (93.75%) - Fuerte "Enfoque Agroecológico/Sostenibilidad Ambiental" (>80%) - "Capacitación y Motivación del Personal" (81.25%). 	<ul style="list-style-type: none"> - "Resolución de Problemas" presenta un área de mejora (62.5%) - La "Calidad general de los productos y servicios" tiene el mayor nivel de disconformidad (56.25% de aprobación combinada).
Relación con el Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Alto "Involucramiento Comunitario" (81.25%) - "Colaboración/Rutas Turísticas" con un 100% de acuerdo. 	
Oferta y Mercado	<ul style="list-style-type: none"> - "Productos/Servicios Innovadores" (81.25%) - Buena "Participación en el Mercado/Diferenciación" (>80%). 	
Factores Externos		
	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Tendencias del Mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Creciente demanda por turismo sostenible y agroecológico. - Interés en experiencias auténticas y conexión con la comunidad local. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor competencia en el sector de turismo rural y agroecológico. - Sensibilidad de precios en el mercado turístico.
Alianzas y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Potencial para expandir rutas turísticas y alianzas estratégicas. - Acceso a programas de apoyo para emprendimientos sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en las políticas gubernamentales o regulaciones que afecten el turismo rural o agroecológico. - Factores externos como desastres naturales o crisis sanitarias que impacten el turismo.

Fuente: Los autores

La Matriz FODA de la Posada Turística Agroecológica, presentada en la Tabla 4, revela un panorama general favorable, destacando fortalezas significativas en la "Mejora de la Experiencia" (100%), "Colaboración/Rutas Turísticas" (100%), "Gestión de Costos" (93.75%) y un fuerte "Enfoque Agroecológico/Sostenibilidad Ambiental" (>80%). Sin embargo, se identifican debilidades en la "Resolución de Problemas" (62.5%) y, de manera más crítica, en la "Calidad general de los productos y servicios" (56.25% de aprobación combinada), lo cual representa el mayor nivel de disconformidad. En cuanto a los factores externos, la posada se beneficia de oportunidades como la creciente demanda de turismo sostenible y agroecológico, así como el interés en experiencias auténticas y la posibilidad de expandir alianzas estratégicas. No obstante, enfrenta amenazas como una mayor competencia en el sector y la sensibilidad de precios en el mercado turístico, además de los riesgos inherentes a cambios en políticas gubernamentales o factores externos como desastres naturales. Para que la Posada Agroturística Linda Barinas alcance la excelencia en la calidad del servicio turístico agroecológico, se proponen las siguientes acciones estratégicas, las cuales se fundamentan en el análisis FODA (ver Tabla 5).

Tabla 5. *Acciones para la Excelencia en la Calidad del Servicio Turístico Agroecológico*

Área Estratégica	Acción Propuesta	Detalle y Justificación
Mejora Continua del Servicio	1. Fortalecer la Capacitación y Protocolos de Atención al Cliente.	Implementar programas de capacitación avanzados para el personal, enfocados específicamente en la resolución de problemas y la satisfacción del cliente. Es crucial desarrollar protocolos claros para la gestión de quejas y solicitudes, asegurando una respuesta oportuna y efectiva. Esto abordará directamente las debilidades identificadas en la atención y resolución de problemas.
Optimización de Productos y Servicios	2. Rediseñar y Estandarizar la Oferta de Productos y Servicios	Realizar un análisis exhaustivo de la calidad general de los productos y servicios para identificar las áreas de

	Servicios.	mayor disconformidad. Es fundamental invertir en la mejora de la infraestructura, equipos y procesos que inciden directamente en la calidad percibida. Además, se deben estandarizar los servicios para garantizar una experiencia consistente y de alta calidad.
Estrategia de Mercado y Posicionamiento	3. Potenciar la Diferenciación del Enfoque Agroecológico y la Colaboración.	Promover activamente el enfoque agroecológico/sostenibilidad ambiental y el involucramiento comunitario como pilares de la marca. Además, expandir la participación en colaboración y rutas turísticas para crear experiencias integradas y únicas que fortalezcan la participación en el mercado y la diferenciación de la posada.
Innovación y Experiencias del Cliente	4. Impulsar la Creación de "Productos/Servicios Innovadores" y "Mejora de la Experiencia".	Fomentar la creatividad y el desarrollo de nuevas ofertas que superen las expectativas del cliente. Es clave diseñar experiencias personalizadas y memorables, utilizando la retroalimentación de los clientes como una fuente de inspiración constante para la innovación.
Gestión Sostenible y Competitiva	5. Mantener la "Gestión de Costos" y el "Crecimiento Sostenido" como Ventaja Competitiva.	Utilizar una gestión de costos eficiente para ofrecer precios competitivos sin comprometer la calidad del servicio. Además, es fundamental monitorear el crecimiento sostenido para asegurar una expansión controlada que permita reinvertir en la mejora continua y mantener la competitividad frente a la

		creciente oferta.
Monitoreo y Retroalimentación	6. Implementar un Sistema de Monitoreo de la Satisfacción y Retroalimentación.	Establecer un sistema continuo para recopilar retroalimentación específica sobre la disconformidad en la calidad general de productos y servicios. Esto implica utilizar encuestas, comentarios en línea y herramientas de escucha social para identificar rápidamente cualquier descenso en la percepción de calidad y tomar medidas correctivas proactivas, protegiendo así la reputación de la posada en un mercado competitivo.
Gestión de Riesgos y Contingencia	7. Desarrollar un Plan de Contingencia Integral.	Crear un plan de contingencia detallado para la resolución de problemas y para asegurar la calidad general de los productos y servicios ante posibles crisis (como desastres naturales o sanitarias) o fluctuaciones inesperadas del mercado. Este plan debe incluir protocolos de comunicación, asignación de responsabilidades y recursos claros para minimizar impactos negativos.

Fuente: Los autores

En primer lugar, el análisis presentado en la Tabla 5 propone un enfoque integral para el fortalecimiento y la competitividad de las posadas turísticas, centrado en cuatro pilares fundamentales: la mejora continua del servicio, la optimización de productos, la diferenciación en el mercado y la gestión sostenible. Estas acciones estratégicas responden a la creciente exigencia de los viajeros por calidad y experiencias personalizadas, elementos críticos para el éxito en el sector turístico (Herrera & Sampedro, 2022; Pilco et al., 2022). La capacitación del personal y el rediseño de la oferta se erigen como pasos esenciales para garantizar la satisfacción del cliente y la consistencia del servicio, tal como lo demuestran estudios sobre la percepción de la calidad en servicios turísticos rurales (Astudillo et al., 2023). Al invertir en la

formación del equipo y en la estandarización de los procesos, las posadas no solo abordan las deficiencias identificadas, sino que también sientan las bases para ofrecer experiencias memorables que fomenten la lealtad del cliente.

En segundo lugar, el plan estratégico subraya la trascendencia de la diferenciación a través de un enfoque agroecológico y la colaboración comunitaria. Esta estrategia se alinea con la tendencia actual hacia un turismo más consciente y sostenible, donde los viajeros buscan vivencias auténticas y respetuosas con el medio ambiente y la cultura local (Cegarra y Fernández, 2025). Al promover activamente la sostenibilidad ambiental y el involucramiento comunitario, las posadas tienen la oportunidad de construir una propuesta de valor única que las distinga en un mercado cada vez más competitivo. La colaboración en rutas turísticas integradas, como sugieren Fernández y Riverí (2025) y Fonseca et al. (2025), no solo amplía el alcance de las posadas, sino que también enriquece la experiencia del cliente, ofreciendo una inmersión más profunda en el patrimonio natural y cultural de la región. Esta visión de turismo rural y agroecológico se ajusta a la creciente demanda de un modelo turístico que beneficie tanto a los visitantes como a las comunidades locales, promoviendo el desarrollo sostenible y la valoración del entorno (Fernández, 2024; Gortaire et al., 2025).

Para que una posada se mantenga competitiva con el paso del tiempo, es fundamental enfocarse en innovar constantemente, gestionar bien los costos y estar siempre atentos a la satisfacción de los huéspedes. En un mercado donde cada día aparecen nuevas opciones turísticas, poder ofrecer algo diferente y sorprender a los clientes resulta clave. También es importante administrar de manera eficiente los gastos para mantener precios atractivos sin perder calidad en el servicio, algo que garantiza la sostenibilidad del negocio. Además, contar con un sistema que permita escuchar a los clientes y detectar rápidamente cualquier punto débil ayuda a tomar acciones antes de que la percepción de calidad se vea afectada, protegiendo así la reputación de la posada. La capacidad de adaptarse a los cambios y tener planes preparados para enfrentar imprevistos también juega un papel vital en la continuidad del negocio, asegurando un crecimiento estable y firme en un entorno siempre cambiante.

CONCLUSIONES

La Posada Agroturística Linda Barinas busca la excelencia en la calidad de su servicio turístico agroecológico, priorizando la satisfacción del cliente a través de una mejor atención y una resolución de problemas más eficiente. La percepción actual de los huéspedes revela una brecha

en la calidad de los servicios que puede cerrarse con capacitaciones más especializadas y la implementación de protocolos claros para la gestión de quejas. Adoptar una postura proactiva en estos aspectos no solo corregirá las deficiencias, sino que también sentará las bases para ofrecer una experiencia más placentera y fomentar la lealtad de los visitantes. En un mercado cada vez más competitivo, la construcción y el mantenimiento de una buena reputación dependerán de la capacidad de la posada para superar las expectativas y ofrecer un valor añadido que marque la diferencia.

Asimismo, la inversión estratégica en la capacitación del personal constituye un apoyo esencial para la mejora continua de la Posada Linda Barinas, deben centrarse en fortalecer habilidades de comunicación efectiva, resolución de conflictos y un conocimiento profundo de los productos y servicios que ofrece el establecimiento. Además, resulta crucial fomentar una cultura de atención al cliente para anticipar sus necesidades y superar sus expectativas. Adicionalmente, es imperante garantizar una experiencia coherente y de alta calidad, implementando la retroalimentación constante que permitirá identificar áreas de oportunidad y adaptar los servicios a las preferencias y demandas cambiantes de los huéspedes, asegurando así una mejor experiencia y fortaleciendo la reputación de la posada.

Desde esta perspectiva, la búsqueda de la excelencia en la calidad demanda que la posada priorice el rediseño y la estandarización de su oferta de productos y servicios. Para lograrlo, es necesario realizar un análisis profundo que identifique los puntos críticos de mejora en la calidad tanto de los aspectos tangibles como intangibles de la experiencia del visitante, desde la infraestructura hasta cada detalle que impacta la percepción del cliente. La renovación de las instalaciones, la mejora en la presentación de los productos y la creación de experiencias personalizadas que destaquen el valor único del agroturismo son pasos fundamentales en este proceso. Además, la implementación de estándares de calidad rigurosos asegurará que cada elemento de la oferta no solo cumpla, sino que supere las expectativas de los huéspedes, consolidando así la reputación y el posicionamiento de la posada.

Además, la capacidad de adaptarse a las necesidades particulares de cada cliente es un aspecto fundamental que puede convertir una debilidad en una fortaleza. Por ello, la personalización de los servicios, la atención a los pequeños detalles y la agilidad para responder a solicitudes especiales son esenciales para brindar una experiencia memorable y satisfactoria. La posada debe esforzarse por conocer en profundidad a sus visitantes, entender sus motivaciones y

ofrecer soluciones a medida que superen sus expectativas, mientras que la creación de programas de fidelización y beneficios exclusivos para los clientes habituales fomentará su lealtad y el reconocimiento positivo boca a boca.

En este sentido, la Posada Agroturística Linda Barinas puede aprovechar su enfoque agroecológico y su colaboración con la comunidad para diferenciarse de la competencia. Además, es necesario promover activamente estas características que permita crear experiencias auténticas e integradas que fortalezcan su posición en el mercado y responderán a la creciente demanda de un turismo responsable y conectado con el entorno local. Además, establecer alianzas estratégicas con productores, artesanos y organizaciones comunitarias enriquecerá su oferta y contribuirá al desarrollo sostenible de la región.

En otra palabra, la innovación constante en la creación de productos y servicios resulta esencial para mejorar la experiencia del cliente y mantener la competitividad de la posada. Es fundamental fomentar la creatividad en el desarrollo de nuevas ofertas, utilizando la retroalimentación de los visitantes como fuente de inspiración para diseñar experiencias personalizadas y memorables que fusionen el agroturismo con actividades culturales y educativas, posicionando a la posada como un destino innovador y atractivo. Además, explorar nuevas tecnologías y tendencias del mercado permitirá ofrecer servicios vanguardistas y atraer a un público más amplio, asegurando un flujo constante de visitantes en busca de experiencias únicas.

Paralelamente, la gestión eficiente de los costos y el crecimiento sostenido son esenciales para la sostenibilidad a largo plazo; brindarán indicadores que permitirán la optimización de recursos, la reducción de desperdicios, la rentabilidad y la competitividad, utilizando prácticas de gestión ambiental responsable para mitigar la huella de carbono, la deforestación y reducir el hambre en las comunidades rurales, a través de la inversión en energías renovables, el uso eficiente del agua y la reducción de emisiones, promoverán el desarrollo sostenible de la región. Además, la implementación de un sistema de indicadores de rendimiento (KPIs) que abarque aspectos como la satisfacción del cliente, calidad de servicios, eficiencia operativa, sostenibilidad ambiental y desempeño financiero, proporcionará un monitoreo constante a los servicios turísticos agroecológico de la posada, asegurando así el cumplimiento de los objetivos estratégicos; además, fomentará la participación activa, el compromiso de los empleados y stakeholders en la mejora continua.

En síntesis, las estrategias propuestas para las posadas turísticas buscan consolidar su

crecimiento mediante la implementación de mejoras continuas y una gestión eficiente. Estas bases son fundamentales para lograr una mayor satisfacción del cliente y un desarrollo estable a largo plazo. No obstante, las posadas deben adaptarse a los cambios del entorno y anticiparse a las tendencias emergentes en el mercado. Igualmente, la flexibilidad y la innovación constante serán esenciales para mantener la competitividad y asegurar la sostenibilidad en un sector turístico que se encuentra en constante transformación. Adicionalmente, el turismo agroecológico busca diversificar la oferta turística mediante una combinación de prácticas agrícolas, paseos a caballo, contemplación de entornos rurales, el avistamiento de la fauna silvestre autóctono llanera, con la finalidad de potenciar y promocionar la Posada agroturística linda Barinas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7ma ed.). Editorial Episteme.
- Astudillo, S., Cordero-Ahiman, O. V., Beltrán Romero, P. A., & Escandón Morales, M. S. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca-Ecuador. *Pasos*, 21(4). <http://riull.uill.es/xmlui/handle/915/34204>
- Azcona, N. M. L. R., & Corrales, P. L. A. (2024). Gestión Estratégica de Costos y Toma de Decisiones en Posadas Turísticas en el Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 148-163. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9400>
- Balestrini, M. (2016). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Consultores Asociados.
- Cegarra, R. del C., & Fernández, A. J. (2025). Plan de gestión participativo para el desarrollo del turismo agroecológico en la comunidad del Toro Municipio Pedraza, estado Barinas, Venezuela. *Revista Científica Multidisciplinaria Jetypeka*, 5(1), 51–74. Recuperado a partir de <https://www.revistajetypeka.edu.py/index.php/revistas/article/view/143>
- Contreras, E. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-48. Epub August 03, 2021. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Fernández, A. (2025). Interpretación ambiental y las infraestructuras verdes como estrategia de promoción del turismo agroecológico: una sinergia desde la sostenibilidad. Red De

- Investigación Educativa, 17(2), 1 - 13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15684977>
- Fernández, D., & Riverí, C. (2025). Acciones estratégicas para el desarrollo del turismo agroecológico en Santiago de Cuba. *Observatorio De Las Ciencias Sociales En Iberoamérica*, 6(2), 1–18. <https://doi.org/10.51896/ocsi.v6i2.824>
- Fernández, A. J. (2024). Turismo agroecológico como emprendimiento sostenible desde los territorios rurales. *Cooperativismo & Desarrollo*, 32(129), 1-31. <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2024.02.07>
- Fernández, A. (2024). Oportunidades de empleo verde: ruta turística agroecológica Finca El Coporo, una alternativa desde los asentamientos rurales. *Turismo Y Patrimonio*, (22), 127-145. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2024.n22.07>
- Fonseca-Carreño, N. E., Velásquez-Ardila, M. C., & Cifuentes Guerrero, P. L. . (2025). Ruta turística del café como fomento al desarrollo rural en la provincia del Sumapaz en Cundinamarca. *SUMMA*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.47666/Summa.7.1.2>
- Fois, M. (2023). Vidas rurales como producto turístico: el caso del Programa Posadas Turísticas. En *Actas de las Jornadas Turismo, Comunidades y Ruralidad: debates y construcción de sentidos desde los territorios* (pp. 347-360). Facultad de Ciencias Económicas. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/152009>
- Gortaire-Díaz, D., Real-Roby , R., & Mora-Herrera , E. (2025). Empoderamiento comunitario y desarrollo sostenible en territorios rurales: Evaluación participativa rural en comunidades agroecológicas. *REA: Revista Científica Especializada En Educación Y Ambiente*, 4(1), 161–181. <https://doi.org/10.48204/rea.v4n1.7336>.
- Gonzalez, M. A. F. (2024). *Posada Rural Azumi: Una propuesta de turismo en espacio rural para Rio Branco - UY* [Trabajo de Conclusión de Curso, Universidade Federal do Pampa]. Repositório Institucional da Universidade Federal do Pampa. <https://repositorio.unipampa.edu.br/jspui/handle/riu/9828>
- Herrera, R. H., & Sampedro Guevara, J. J. (2022). Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8753>
- Lapeña Esteban, A. (2024). *Estudio de viabilidad económica de una casa auto eficiente como alojamiento turístico y escuela de aprendizaje* [Projecte Final de Màster Oficial, Universitat Politècnica de Catalunya]. UPCommons. <http://hdl.handle.net/2117/410152>

- Limay Diapiz, K. (2021). *Calidad de servicio turístico en el Perú* [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2321>
- López Córdoba, D. (2025). *Turismo Campesino Sostenible: un satisfactor sinérgico para tiempos de crisis socioeconómica y cambio climático en las comunidades de Nicoya y Jicaral de la península de Nicoya, Costa Rica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional, Costa Rica]. Repositorio Académico Institucional de la Universidad Nacional, Costa Rica. <https://hdl.handle.net/11056/31273>
- Martínez, F. M., Quiroga, N. C., & Buitrago López, Y. C. (2024). Aportes desde la academia y el diseño para la apropiación y difusión del turismo rural y las posadas campesinas. *Designia*, 11(2). <https://doi.org/10.24267/22564004.1189>
- Pilco-Yucta, E. A., Lascano-Vera, F. M., & Moreno-Aguirre, P. E. (2022). La Calidad del Servicio Turístico Comunitario: Análisis desde el Estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba. *Polo del Conocimiento*, 7(4). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3818>
- Rhenals Peralta, L. M. (2023). *Las posadas nativas y su contribución al desarrollo social, económico y cultural de San Andrés Isla* [Monografía de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/58140>
- Sánchez Vásquez, A. J. (2022). *Lineamientos base para la implementación de procesos de capacitación orientados a la prestación de servicios en el Turismo Rural, parroquia Salinas, provincia Bolívar, año 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio de la Universidad Estatal de Bolívar. <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/4562>
- Segura, A. y Fernández, A. (2025). Caracterización de los recursos naturales, culturales y productivos para el diseño de un producto turístico agroecológico de la Finca Jehová Shalom. *El Periplo Sustentable*, 48 (1). 218 – 241. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i48.25533>.
- Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján-Vera, P. E., & Trelles Pozo, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(Extra 3), 193-203.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

Valderrama Espejo, A. E. (2021). *Estrategias para la competitividad empresarial de las posadas turísticas de la provincia de alto Ricaurte* [Trabajo de grado de pregrado, Universidad de Boyacá]. Repositorio Institucional UniBoyacá. <https://repositorio.uniboyaca.edu.co/handle/uniboyaca/563>

Villegas Castro, C. A. (2025). “*Calidad de servicio hotelero y su contribución al desarrollo turístico, zona urbana de Jipijapa*” (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7543>

©2026 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)