

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

**Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del
Hostal Aventuras Marinas**

AUTORES:

**Amaguaya Carpio, Génesis Doménica
Espinar Chancay, Mercy Angelica**

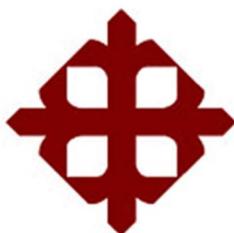
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTORA:

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 10 días del mes de septiembre del año 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Amaguaya Carpio, Génesis Doménica y Espinar Chancay, Mercy Angelica, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

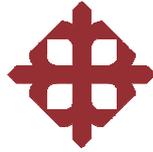
TUTORA

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 10 días del mes de septiembre del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, AMAGUAYA CARPIO, GÉNESIS DOMÉNICA

DECLARO QUE:

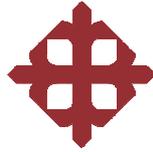
El Trabajo de Titulación, “**Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas**” previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 10 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA

Amaguaya Carpio, Génesis Doménica



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **ESPINAR CHANCAY, MERCY ANGELICA**

DECLARO QUE:

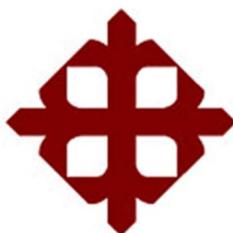
El Trabajo de Titulación, “**Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas**” previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 10 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA

Espinar Chancay, Mercy Angelica



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

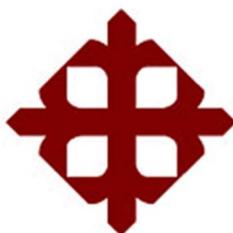
Yo, AMAGUAYA CARPIO, GÉNESIS DOMÉNICA

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA:

Amaguaya Carpio, Génesis Doménica



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

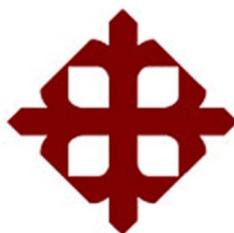
Yo, **ESPINAR CHANCAY, MERCY ANGELICA**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA:

Espinar Chancay, Mercy Angelica



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas**, presentado por las estudiantes **Amaguaya Carpio, Génesis Doménica** y **Espinar Chancay, Mercy Angelica**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (4%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** [TT Amaguaya Carpio - Espinar Chancay.docx](#) (D55118569)
- Presentado:** 2019-08-29 16:07 (-05:00)
- Presentado por:** Nadia Roxana Acosta Ramirez (nadia.acosta@cu.ucsg.edu.ec)
- Recibido:** nadia.acosta.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** TT Amaguaya Carpio - Espinar Chancay [Mostrar el mensaje completo](#)

A yellow highlight indicates: **4%** de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.

TUTORA

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme estar con vida, por protegerme en los buenos y malos momentos, por guiarme siempre, pero sobre todo por permitirme llegar a este punto tan importante y anhelado de mi vida.

A mis padres, por el apoyo incondicional que me han brindado en todo momento a lo largo de mi vida, porque sin sus esfuerzos, sacrificios y consejos nada de esto sería posible, ya que es un sueño cumplido tanto para ellos como para mí de lograrlo.

A mis hermanos y familiares por haberme aportado con su apoyo y ánimo de llevar a cabo esta meta.

A mis queridos docentes y tutora, quienes me inspiraron a seguir en esta linda profesión, a esforzarme más, a sacar lo mejor de mí en cada clase impartida logrando formar la profesional que tanto desee convertirme. Gracias por enriquecerme de sus conocimientos y experiencias.

A los tantos compañeros y amigos que tuve el agrado de conocer en esta importante institución, a mis queridos Luis Valencia, Daniela León y Karina Vásquez quienes se convirtieron en hermanos, gracias por todo lo compartido. A los muchos momentos y experiencias vividas de esta etapa que serán inolvidables.

A Bryan P. B. quien estuvo brindándome su apoyo en estos años, siendo una persona importante en esta etapa de estudio y de mi vida, a mis mejores amigas que siempre estuvieron aportándome con los mejores consejos y ánimos.

A todos ustedes, ¡gracias totales!

Génesis Doménica Amaguaya Carpio

DEDICATORIA

Este proyecto de titulación es dedicado especial y únicamente a mis padres, por ser el apoyo y guía, quienes nunca dudaron de mí, y siempre estuvieron allí animándome e inspirándome a ser la profesional que tanto anhelamos juntos.

Sin ustedes que han sido y seguirán siendo mis pilares de vida, esta meta no hubiera sido lograda.

No me alcanzará la vida para agradecerles lo que han hecho por este ser, con amor la niña de sus ojos.

Génesis Doménica Amaguaya Carpio

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme y permitirme alcanzar un logro más en mi vida, por ser el apoyo en momentos de debilidad y darme las fuerzas necesarias para continuar en este proceso y, obtener mi título.

A mis padres, por todo su amor, comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido a lo largo de mi vida y ayudarme a culminar con éxito mis metas.

A mis abuelos que son los mejores, por siempre estar cuando necesito algún consejo o abrazo. Por ser apoyo incondicional, en cada momento de mi vida y no dejarme decaer cuando todo parecía complicado. Gracias por hacer de mí una mejor persona cada día.

A mi esposo, por ser el apoyo incondicional en mi vida, por su paciencia, consejos y amor me ayudó a concluir esta meta.

A mis hermanas por llenarme de alegría siempre que las necesito, por las peleas, los gritos, por cada palabra de aliento, las amo y espero algún convertirme en su fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino.

Finalmente, pero no menos importantes agradezco a mis amigas Christy y Belén por todo lo compartido, por sus ocurrencias y risas, por estar siempre que las necesito y ayudarme de manera desinteresada en todo este proceso.

Mercy Angelica Espinar Chancay

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por llenarme de muchas bendiciones y oportunidades en todo lo largo de mi vida y carrera universitaria, a mis padres que siempre me apoyaron y creyeron en mí, a toda mi familia y amigos que conocí a lo largo de estos años ofreciéndome su ayuda en esta etapa de mi vida. A los docentes que durante mi carrera me brindaron sus conocimientos.

Mercy Angelica Espinar Chancay



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez, Mgs.

TUTORA

Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.

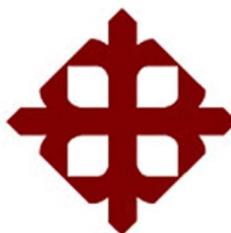
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Lcda. Paola Galvez Izquieta, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Amaguaya Carpio, Génesis Doménica	
Espinar Chancay, Mercy Angelica	

**Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez, Mgs.
TUTORA**

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	3
Planteamiento del problema.....	4
Justificación.....	5
Formulación del problema	7
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Capítulo I.....	8
Marco Teórico.....	8
Teoría General de los Sistemas Turísticos	8
Total Quality Management.....	9
Teoría de la trilogía de la calidad según Juran	10
Deming	11
Ciclo Deming	11
Los 14 puntos de Deming.....	13
Teoría cero defectos	15
Teoría de las necesidades	15
Método HotelQual	17
Marco Referencial	18
Diagnóstico Situacional del Hotel Caribe Princess con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados	18
Propuesta de mejora para la calidad en el servicio para el departamento de recepción de un hotel en la ciudad de México.....	19
Evaluación de la calidad del servicio en hoteles de la ciudad de San Marco.....	20
Propuesta de mejora para la calidad en el servicio para el diseño de estrategias de mejora continua de un hotel en la ciudad de Guayaquil	20
Marco Conceptual	21
Turista.....	21
Hostal.....	22
Calidad.....	22
Servicios turísticos	22
Satisfacción al cliente	22
Oferta turística.....	22
Instalaciones o infraestructura.....	22

Marco Legal	23
Ley de Turismo	23
Reglamento General a la Ley de Turismo	24
Reglamento de Alojamiento Turístico	25
Reglamento General de Actividades Turísticas	25
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	26
Capítulo II	28
Diagnóstico del Hostal Aventuras Marinas	28
Ubicación del Hostal	28
Análisis de los Requerimientos Específicos por Categoría Hostal según el Reglamento de Alojamiento Turístico	32
Organigrama del Hostal Aventuras Marinas	39
Diagramas de Flujos	39
Diagrama de Flujo del Proceso de Check-in	39
Diagrama de Flujo del Proceso de Check-Out.....	41
Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Ama de Llaves	41
Análisis FODA	42
Capítulo III	44
Metodología de la Investigación	44
Diseño de la Investigación	44
Alcance	44
Muestreo y población	45
Técnicas y herramientas de recolección de datos.....	45
Análisis de las encuestas realizadas en el Hostal Aventuras Marinas basadas por el modelo metodológico HotelQual	47
Capítulo IV	65
Propuesta de Mejora.....	65
Fase de Planeación	66
Fases de Procesos	68
Proceso de Verificación.....	74
Fase de Ejecución	74
Conclusiones	76
Recomendaciones.....	77
Referencias Bibliográficas	78

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Tipo de habitaciones</i>	30
Tabla 2 <i>Requerimiento por categoría- Hostal</i>	33
Tabla 3 <i>Ítems y Dimensiones de Calidad del Servicio - Modelo HotelQual</i>	46
Tabla 4 <i>Conclusión de encuesta basada en las dimensiones del HotelQual</i>	64
Tabla 5 <i>Problemas detectados para el desarrollo del plan de mejora</i>	65
Tabla 6 <i>Objetivos de la Dimensión Personal</i>	66
Tabla 7 <i>Objetivos de la Dimensión Instalaciones parte 2</i>	67
Tabla 8 <i>Objetivos de la Dimensión Organización Parte 3</i>	67
Tabla 9 <i>Actividades de plan de mejora</i>	70

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> La trilogía de juran tomado de juran, J.M. (1988) “Juran y la planificación para la calidad” por Días de santos, S.A.	11
<i>Figura 2.</i> Ciclo Deming tomado de: “Mejora continua de la calidad en los procesos”, por García P, Quispe A, Ráez G, 2003	12
<i>Figura 3.</i> Las necesidades de Maslow. Adaptado de: Pirámide de Maslow por K. Oviedo, 2012.	16
<i>Figura 4.</i> Tres dimensiones del Modelo HotelQual Tomado de “HotelQual”: Una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. Por (Sierra, Falces, Briñol, & Becerra, 1999).....	17
<i>Figura 5.</i> Ubicación del hostel Aventuras Marinas	28
<i>Figura 6.</i> Organigrama del Hostel Aventuras Marinas.....	39
<i>Figura 7.</i> Proceso en el servicio de Check-in	40
<i>Figura 8.</i> Procesos en el servicio de Check-Out.....	41
<i>Figura 9.</i> Procesos en el servicio de limpieza de habitaciones.....	41
<i>Figura 10.</i> FODA de la situación actual del Hostel Aventuras Marinas	42
<i>Figura 11.</i> Resultados en base a los rangos de edades de los huéspedes que más visitan el hostel	48
<i>Figura 12.</i> Resultados referentes a la nacionalidad de los turistas que visitan el establecimiento.....	49
<i>Figura 13.</i> Resultados referentes a la nacionalidad de los turistas que visitan el establecimiento.....	49
<i>Figura 14.</i> Resultados de la satisfacción en cuanto la disposición del personal en ayudar al cliente	50
<i>Figura 15.</i> Resultados de la satisfacción en la solución de problemas del cliente	51

<i>Figura 16.</i> Resultados de la satisfacción a la disposición que tiene el personal por conocer necesidades de los huéspedes	52
<i>Figura 17.</i> Resultados de la satisfacción en cuanto a la competencia y el profesionalismo que tiene el personal	52
<i>Figura 18.</i> Resultados sobre la disponibilidad de información por parte del personal hacia el cliente cuando lo solicite.....	53
<i>Figura 19.</i> Resultados obtenidos sobre la confiabilidad del personal del Hostal	54
<i>Figura 20.</i> Resultados adquiridos de las encuestas referente al aspecto físico del personal	54
<i>Figura 21.</i> Resultados obtenidos referente a que tan agradable son las áreas e instalaciones del establecimiento	55
<i>Figura 22.</i> Resultado respecto a la conservación de las áreas y equipos del hostel ..	56
<i>Figura 23.</i> Resultado de la percepción de los clientes en base a lo confortables y acogedoras que son las instalaciones del establecimiento	56
<i>Figura 24.</i> Resultado de las encuestas sobre la seguridad de las instalaciones	57
<i>Figura 25.</i> Resultado referente a la limpieza de las instalaciones	58
<i>Figura 26.</i> Resultados obtenidos en base a proporcionar fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el huésped.....	58
<i>Figura 27.</i> Resultados de acuerdo con la discreción e intimidad que se le proporciona al huésped.....	59
<i>Figura 28.</i> Resultado sobre la disponibilidad del personal hacia problemas que presente el huésped	60
<i>Figura 29.</i> Resultados recolectados basados en la rapidez con la que funcionan los diferentes servicios en el hostel.....	60
<i>Figura 30.</i> Resultados sobre la información correcta que manejan los trabajadores en referencia de los clientes	61

<i>Figura 31.</i> Resultados referentes a la eficacia en la solución de problemas que le surjan a los huéspedes	62
<i>Figura 32.</i> Resultados obtenidos con respecto a la importancia que posee el huésped en el establecimiento	62
<i>Figura 33.</i> Resultados según las prestaciones de los servicios que se prestan en el establecimiento.....	63

Índice de Apéndices

Apéndice A. Modelo de encuesta a los huéspedes del Hostal Aventuras Marinas....	83
Apéndice B. Modelo de ficha de observación directa.....	84

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer un plan de mejora de la calidad de los servicios que ofrece el Hostal Aventuras Marinas ubicado en el cantón Puerto López, provincia de Manabí. La herramienta metodológica utilizada para este estudio fue el modelo HotelQual, que se empleó para evaluar cada una de sus dimensiones en las que se centra la calidad del servicio de alojamiento. La observación y la encuesta se utilizaron para la realización del diagnóstico del establecimiento y para la elaboración de la propuesta. La encuesta consta de 20 variables que permiten conocer la opinión del huésped, poniendo en evidencia la realidad de la situación en que se ofertan los servicios hoteleros, por lo que se aplicó la escala de Likert como medición. Posterior al análisis de los resultados, se diseñó un plan de mejora identificando todas las falencias existentes según el diagnóstico y las encuestas realizadas, seguidas de las posibles mejoras que se puedan aplicar tomando en cuenta las tres dimensiones del HotelQual: personal, instalaciones y organización. Finalmente se realizaron ciertas recomendaciones para una posible recategorización del establecimiento.

Palabras Clave: Plan de Mejora, HotelQual, Hostal, Calidad, Satisfacción.

Abstract

The main objective of this research is to propose a plan to improve the quality of services offered by the Hostal Aventuras Marinas located in Puerto López, province of Manabí. The methodological tool used for this study was the HotelQual model, which was used to evaluate each of its dimensions in which the quality of the accommodation service is centered. The observation and survey were used for the diagnosis of the establishment and for the elaboration of the proposal. The survey consists of 20 variables that allow knowing the opinion of the guests, highlighting the reality of the situation in which hotel services are offered, and the Likert scale was applied as a measurement. After the analysis of the results was made, an improvement plan was designed identifying all the existing shortcomings according to the diagnosis and the surveys carried out, followed by the possible improvements that can be applied taking into account the three dimensions of the HotelQual: personnel, facilities and organization. Finally, certain recommendations were made for a possible recategorization of the establishment.

Keywords: Improvement Plan, HotelQual, Hostel, Quality, Satisfaction

Introducción

El turismo constituye hoy en día una de las estrategias fundamentales de desarrollo de los países y una significativa fuerza económica en el mundo. La Organización Mundial de Turismo (OMT) destaca que, en este siglo, la industria turística y de ocio será considerada como el primer sector de la economía mundial. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, hoy en día, el volumen de este ejercicio es igual o mayor que el de las exportaciones de petróleo, productos alimenticios o automóviles; y 1 de cada 11 trabajadores colaboran en sectores relacionados al turismo ya sea directa o indirectamente.

La actividad Hotelera, es una actividad comercial de venta de servicios de alojamiento, ya que es una de las prácticas basada en el sector turístico y con el pasar del tiempo ha evolucionado. No obstante, en hostales de una estrella como lo es el Hostal Aventuras Marinas no dan mucha importancia a la promoción de su establecimiento, asimismo, la atención que ofrecen al instante de brindar sus servicios. Por ello, se plantea medir la satisfacción del huésped y su apreciación del servicio adquirido por medio de la herramienta HotelQual buscando ayudar en la mejora del establecimiento.

La presente investigación se desarrolla de la siguiente manera: En el capítulo uno se analizan temas de aspecto teórico que permitirán fundamentar la investigación; en el capítulo dos se muestra el diagnóstico de la situación actual por medio de una ficha de observación; en el capítulo tres se presenta la metodología que se usará para el desarrollo del estudio y el análisis de los resultados obtenidos correspondientes a la metodología HotelQual a través de las encuestas; en el capítulo cuatro se expone una propuesta que permita mejorar la oferta de los servicios turísticos brindados por el hostal. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de este proyecto.

Antecedentes

El Turismo como en la mayoría de las partes del mundo genera grandes e importantes beneficios socioeconómicos a la población, según la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2019) menciona que el Turismo hoy en la actualidad es una fuente económica y social altamente importante para el desarrollo de un país o región. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos, es por ello que la importancia turística que ha alcanzado el cantón Puerto López en los últimos años ha sido de vital consideración para el crecimiento turístico, desarrollando y estimulando la economía nacional y local, debido a que ésta área turística ha tenido grandes y notables cambios por parte de las autoridades para crear un destino más organizado y mejor administrado para el bien común de los habitantes como de los turistas que visitan el lugar.

El cantón Puerto López forma parte de la Ruta del Spondylus lo que ha fortalecido la actividad turística del cantón constituyéndola actualmente en una fuente de ingresos económicos representativa para la población residente, las temporadas de mayor afluencia turística registradas están entre los meses de junio a septiembre, diciembre a marzo, también los feriados de carnaval y Semana Santa (GAD del cantón Puerto López, 2014, p.138).

Uno de los grandes atractivos que posee éste hermoso cantón son sus paradisíacas playas a lo largo de su delimitación territorial, pues también cuenta con el privilegio y honor de disponer del Parque Nacional Machalilla, siendo una de las primeras áreas en ser protegidas desde el año de 1979 y en las que alberga a sus alrededores sitios arqueológicos de varias culturas como la Valdivia hace más de 5 mil años, hasta la cultura Manteño – Huancavilca, hace 500 años, según el Ministerio de Ambiente (2015).

El avistamiento de Ballenas durante los meses de Junio a Septiembre en ésta zona y alrededores atraen a turistas de todas las partes del mundo, encantados y emocionados por vivir ésta experiencia que tiene mayor auge en ésta fechas, ya que los cetáceos buscan las cálidas aguas del Ecuador para encontrar pareja y aparearse, siendo una temporada turística alta en toda la zona, lo que provoca que muchos hoteles y hostales de la zona sobrepasen su máxima ocupación hotelera descuidando la calidad en los servicios que ofrecen y otros simplemente por ofrecer asistencia y

generar una ganancia no consideran la importancia de la calidad de los servicios brindados a los huéspedes.

Planteamiento del problema

La calidad del servicio en la actualidad es adoptada por todas las empresas ya sea que brinden un producto o servicio, debido a que este juega un papel muy importante en la experiencia de compra, siendo un valor agregado que posibilite una nueva compra o que simplemente haya generado una pésima experiencia con aquella empresa que como cliente no se quiera regresar o saber más de dicho bien o servicio.

Monsalve y Hernández (2015) mencionan que, para el viajero, la calidad del servicio es un concepto global, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo. Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar algún tipo de alojamiento.

La oferta y demanda turística de Puerto López es alta durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre, y esto es debido a todo lo variado que ofrece este cantón ubicado al sur de la provincia de Manabí a lo largo del año, pero lo que se debe tener en cuenta es que uno de los más grandes atractivos es el avistamiento de ballenas, donde los cetáceos viajan al Ecuador por la calidez de sus aguas y buscan aparearse, resultando así una maravillosa experiencia para propios y extraños que alberga casi cada año alrededor de 30.000 turistas, donde más de 18.000 son Ecuatorianos, siguiendo turistas de Estados Unidos, Argentina, Alemania, Colombia, Francia, Holanda, Canadá, Israel, España entre otros según el Ministerio de Turismo (2015).

El Hostal Aventuras Marinas cuenta con un poco más de tres años de experiencia en el mercado hotelero y de operación turística en Puerto López, dispone de habitaciones individuales, dobles y matrimoniales diseñadas con un espíritu acogedor y así brindar al huésped la sensación de estar como en su propio hogar, aunque este establecimiento es considerado categoría una estrella. El establecimiento presenta varias fallas y desaciertos en cuanto a los procesos e infraestructura del lugar, lo que provoca que la calidad del servicio se vea afectada de una u otra manera para el huésped, incumpliendo las expectativas y generando una experiencia no favorecedora para ambas partes, ocasionando así una mala imagen del hostal, teniendo

en cuenta que son falencias que se deben y tienen que mejorar solucionando así la problemática del lugar.

En cuanto a los servicios que presentan falencias se encuentran la falta de un área de parqueo, incorrecta instalación y mantenimiento en la prestación del servicio de ducha de agua caliente, problemas en el sistema de reservaciones del hostel, desactualización de información en la página web, carencia de promoción turística del establecimiento, ausencia en agencias virtuales como: Trivago, Tripadvisor, Booking, Expedia entre otras, formas de pago y pequeños problemas que se suscitan en las actividades laborales del establecimiento.

Con el pasar del tiempo, las quejas, requerimientos y solicitudes de cambios sobre los servicios ofrecidos se han hecho presentes, de la cual se buscan las soluciones pertinentes a cada problema existente causando pérdidas y una baja en la recepción de turistas al establecimiento.

Justificación

Las empresas hoteleras en la actualidad son conscientes que para mantenerse en el mercado deben realizar cambios radicales en su calidad de servicio, no solo hacia sus clientes externos, sino a sus colaboradores, los servicios ofrecidos se perciben históricamente tanto por el turista como por el recepcionista, con una vivencia diferente de la experiencia durante el proceso de hospedaje (Veloz y vasco, 2016, p. 20).

La línea de investigación a la que va orientado el trabajo de titulación es hacia el desarrollo de la cultura de servicio con el primer literal que menciona el análisis de procesos para el mejoramiento de la calidad de servicios y categorización en turismo y hotelería para de esta manera ir identificando las falencias que presenta el Hostel Aventuras Marinas en cuanto a los servicios brindados, motivo por el cual se procederá a realizar el estudio necesario para elaborar un plan de mejora para el hostel.

La calidad del servicio es un tema muy importante hoy por hoy para las empresas hoteleras tanto de pequeña como gran escala, debido a que este concepto es el valor agregado que definirá si la experiencia adquirida dio una satisfacción completa o no, siendo el huésped como los trabajadores quienes perciban si la calidad brindada es la correcta o incorrecta y que aspectos negativos y positivos captará de estos factores que presentan fallas durante su proceso.

Se debe tener presente que los turistas tanto nacionales como extranjeros buscan actividades turísticas que les permitan vivir una experiencia nueva, capaz de generar los mejores recuerdos de su vida, y que ninguno de los servicios turísticos usados rompa toda la experiencia que el turista pueda vivenciar como la mejor que haya tenido. Llor y Yépez (2019) mencionan que los inconvenientes que presentan los establecimientos hoteleros tales como hostales son: fallas en los estándares de calidad que se toma de referencia a la comodidad, limpieza, infraestructura, organización y servicio al cliente del personal, mostrando como resultado el descontento y desagrado de los usuarios, estos aspectos son de vital importancia ya que permitirá conocer el nivel de satisfacción del cliente y como buscar las medidas necesarias de cada aspecto a fin de mejorar la calidad del servicio.

El Hostal Aventuras Marinas situado en el cantón de Puerto López en la provincia de Manabí, será el objeto de estudio y tomando como referencia los aspectos antes mencionados que el hostel carece de: espacio para parqueo de los vehículos propios de los turistas que llegan a hospedarse en el establecimiento, puesto a que al no contar con un espacio específico para este fin muchos clientes prefieren buscar alternativas cercanas en el que sea posible resguardar a su vehículo, por otra parte si bien es cierto durante los meses de junio a septiembre el hostel presenta una alta ocupación debido a la temporada de avistamiento de ballenas que presenta el cantón , y dicha ocupación hace que la calidad en los servicios baje por todo el movimiento que se efectúa, ocasionando muchos inconvenientes a ambas partes. Sin embargo, se debe buscar también maneras o alternativas en que en la temporada baja se pueda mantener un nivel de ocupación medio o sostenible para no afectar los ingresos del establecimiento.

La forma de pago también es otro punto de atención, debido a que no todos los huéspedes poseen efectivo para sus gastos en general, aunque no es un requisito dentro del reglamento de alojamiento turístico éste ocasiona incomodidades, otro de los problemas que se encuentran es la falta de capacitación del personal.

Formulación del problema

¿Qué acciones serán las apropiadas y necesarias para contribuir a la mejora de la calidad en lo que respecta a servicios turísticos que ofrece el Hostal Aventuras Marinas?

Objetivos

Objetivo General

- Proponer un plan de mejora que garantice la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Hostal Aventuras Marinas en los servicios turísticos que brinda para determinar la línea base.
- Desarrollar la investigación de mercado usando el modelo HotelQual para medir la satisfacción de los huéspedes en cuanto a la calidad de servicios hoteleros recibidos.
- Proponer un plan de mejora para el Hostal Aventuras Marinas a partir del análisis obtenido.

Capítulo I

Marco Teórico

Teoría General de los Sistemas Turísticos

Para comprender adecuadamente el papel del destino turístico es necesario aplicar el enfoque de la teoría general de los sistemas, para conocer todas las interrelaciones existentes, y sus respectivos impactos sobre el plan estratégico. Se distinguen tres líneas de análisis teóricas de la actividad turística, según destaca Beni (2000):

- La primera línea se coloca en la perspectiva de producción, dentro de la pluralidad de empresas que actúan en el sector, algunas de las que transforman la materia prima en producto acabado y otras que ofrecen bienes y servicios ya existentes...
- La segunda línea se refiere a la distribución, donde nos referiremos a servicios turísticos directamente de productor a consumidor.
- La tercera línea consiste en identificar y establecer condiciones del viaje y sus componentes, es decir, el origen del viaje, los medios de transporte usados, la naturaleza del viaje, el tiempo de permanencia en ese lugar, los equipamientos receptivos solicitados, motivaciones, necesidades y preferencias o el grado de participación en actividades turísticas recreativas, la estructura de gastos y la estratificación económica y social del consumidor.

Una definición más holística de turismo fue ofrecida por Jafari (1990), como “Un estudio del hombre fuera de su residencia habitual, de la industria para satisfacer sus necesidades y de los impactos que ambos generan en ambientes físicos, económicos y socioculturales del área receptora”.

Al final, para estudiar turismo y la gestión de los destinos turísticos se parte de la teoría general de los sistemas de Ludwig von Bertalanffy (1973), que definió un sistema: “Un conjunto de elementos que son interrelacionados entre ellos y también relacionados con el entorno”, y el conjunto de acciones operacionales en el mercado

turístico, donde existe la producción y el consumo, según oferta y demanda, se garantiza por el sistema de distribución.

Por formar parte del sector servicios, las características más relevantes de los productos son: intangibles, necesario contacto productor y cliente, participación simultánea del usuario en el proceso de producción. Estas características condicionan particularidades en el sector turístico y su producto:

Estas características del turismo son muy complejas. El turista se desplaza para disfrutar a otro lugar, que muchas veces no conoce. Espera obtener productos y servicios que satisfagan necesidades y deseos. Para consumir productos turísticos como tal, se requiere participar de múltiples empresas y personas que no siempre tiene los mismos patrones de calidad. Así, la estancia en un lugar puede quedar arruinada por un mal trato en el aeropuerto, o porque algunos de los elementos que conforman el “paquete” no fueran bien coordinados. Las características son las que aumentan la complejidad en las empresas turísticas para el diseño de sus estrategias competitivas, ya que, para conseguir un adecuado posicionamiento de mercado, la empresa ha de considerar que forma parte de un sistema, y adecuar la oferta a esa característica.

Total Quality Management

Cerrageria (2016) expresaban que el Total Quality Management se define como una metodología de mejora continua que se basa en integrar el concepto de calidad en todos los procesos de la empresa y lograr de esta manera una estrategia de competitividad para enfrentar a los diversos competidores del mercado que tiene el objetivo de que la organización satisfaga de manera equilibrada las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos, respetando el entorno ambiental y colaborando en su desarrollo, con la implantación de la calidad en todos los niveles de la organización, así como la utilización de los siguientes principios fundamentales del sistema

Según los autores Evans y Lindsay (2008):

La calidad total TQM es un “es un esfuerzo completo de toda la empresa mediante el involucramiento total de toda la fuerza de trabajo y con el enfoque de mejora continua que las empresas utilizaron para lograr la satisfacción del cliente”. Es decir, la TQM, más que una herramienta, es una forma de poder adaptar los procesos a esta filosofía que buscan mejorar el desempeño de las

empresas y hacerlas sostenibles en el tiempo, lo cual lleva a hacer que las empresas se tornen exitosas y tengan un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo.

Según los autores Maldonado & Cuatrecasas (2018):

La TQM tiene como principal característica la prevención, con lo que busca anular los problemas antes que se presenten. Además, se enfoca en el cliente y la mejora continua de procesos, con una rápida capacidad de respuesta de parte de la empresa hacia los diversos requerimientos del cliente. La TQM permite manejar de forma idónea a toda una organización manteniendo claro el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes mediante la mejora continua.

En conclusión se muestra que, la teoría total de la calidad debe contar con la participación del personal de la organización, que aporten ideas y que hagan cambios en los procesos para dar soluciones en los problemas que pueden surgir ya que, está orientada en la mejora de la calidad de los servicios hoteleros, de modo que es el aporte que se desea ofrecer en el desarrollo de esta investigación al hostel Aventuras Marinas como servicio en la mejora de la calidad del servicio hacia los clientes.

Teoría de la trilogía de la calidad según Juran

Según Blanco (2014) Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. Su “trilogía”, muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos:

Juran estableció cinco dimensiones importantes a considerar para planear de manera efectiva la calidad, estos pasos son: a) calidad de diseño, b) calidad de conformidad, c) disponibilidad del producto para ser usado libre de problemas, con confiabilidad y mantenibilidad, d) seguridad del producto para que no ocasione ningún riesgo de lesión o accidente debido a los peligros de uso, y e) uso práctico, conformidad y estado de un producto una vez que llegue al cliente (Gómez,2018).

En conclusión, Una buena planificación de calidad se logra por medio de una concientización profunda del personal sobre su importancia en el mejoramiento de la calidad, la cual se consigue con la ayuda de un aprendizaje y asistencia permanente.

El hostel debe ser claro sobre los resultados que se espera tener, cómo deben ser las adecuaciones en cuanto a los procesos y cuál sería la responsabilidad de cada uno de los integrantes para que se cumpla todos los pasos. Las recompensas deberán estar vinculadas a los resultados logrados.

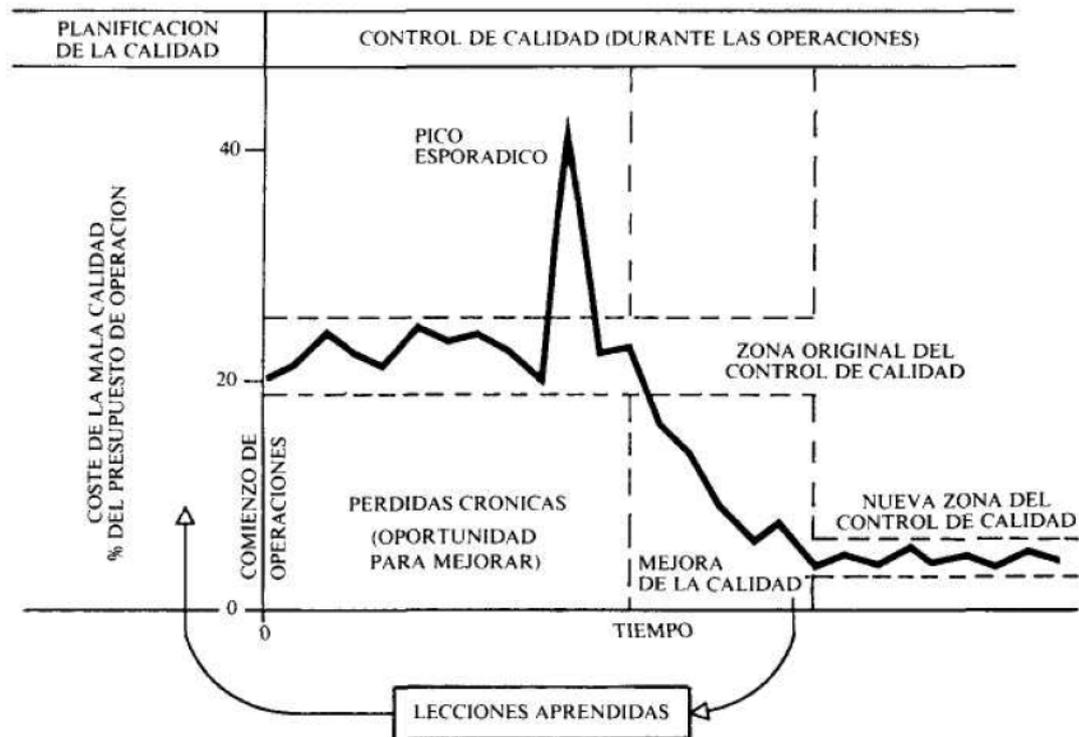


Figura 1. La trilogía de Juran tomado de Juran, J.M. (1988) "Juran y la planificación para la calidad" por Días de Santos, S.A.

Deming

Según Ingrande (2018) la calidad es "un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Ciclo Deming

Según Betancourt (2018), el ciclo de Deming, también conocido como círculo PDCA Edwards Deming, es una estrategia de mejora continua de la calidad, consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son "Planear,

Hacer, Verificar y Actuar”., basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart. También se denomina espiral de mejora continua, es muy utilizado por los Sistemas de Gestión de Calidad.

De acuerdo con lo citado por Rodríguez (2019) Deming fue el principal impulsor del ciclo de la mejora continua, pero en realidad este ciclo fue definido por Shewhart quien lo considera como “Un proceso metodológico elemental aplicable en cualquier campo de la actividad, con el fin de asegurar la mejora continua de dichas actividades”. La rueda o ciclo de Deming es un proceso metodológico que tiene como objetivo aplicar a un proceso cualquiera una acción cíclica formada por cuatro pasos fundamentales:

Planificar: Se trata de Seleccionar la oportunidad de mejora en la cual registrará la situación de partida de los objetivos mediante la recopilación de datos que estudia y elige las acciones correctivas más adecuadas para observar el resultado, a nivel de ensayo o simulación. **Hacer:** se trata, en resumen, de llevar a cabo la acción correctora aprobada. **Verificar:** es el momento de controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. **Actuar:** confirmar y normalizar la acción de mejora y emprender una nueva mejora o abandonar, en su caso.

En conclusión, un sistema de gestión de la calidad permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos para la mejora de los servicios turísticos y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. Esto resulta de gran utilidad para la empresa como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.

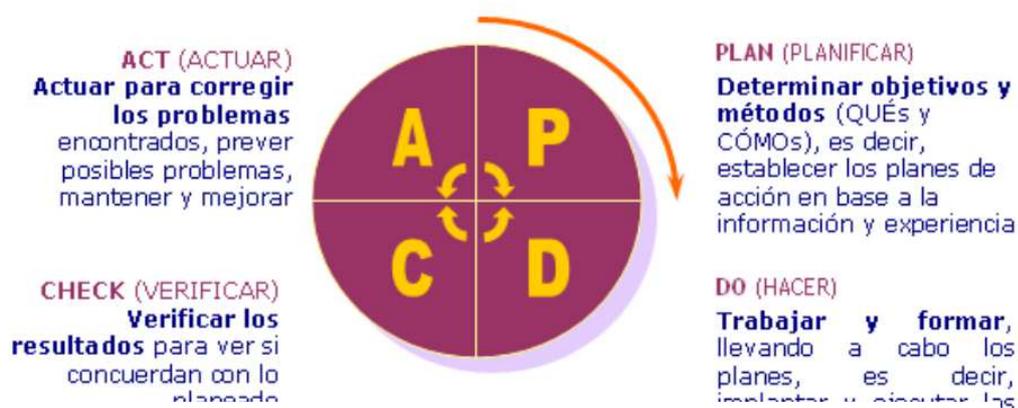


Figura 2. Ciclo Deming tomado de: “Mejora continua de la calidad en los procesos”, por García P, Quispe A, Ráez G, 2003

Los 14 puntos de Deming

Según López (2015) las sugerencias de este experto cambiaron la historia y el desarrollo económico de las empresas en donde Deming afirma que todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad de este, mayor será la calidad del producto resultante. Los 14 puntos son:

1. Constancia: El propósito de este es mejorar constantemente los productos y servicios de la empresa, con innovación para permanecer competitiva y permanecer en el mercado.
2. Nueva filosofía: Se trata de adoptar una nueva ideología acerca de la empresa ya que los gerentes deben tomar conciencia de sus responsabilidades y afrontar el liderazgo que tienen para lograr el cambio.
3. La inspección: Se debe dejar de depender de la inspección masiva e integrar el concepto de calidad en todo el proceso de producción, lo cual aminora costos y permite aumentar calidad.
4. Las compras: Se deben concentrar esfuerzos en minimizar los costos totales, creando relaciones sólidas y duraderas con un solo proveedor para cada materia prima, basándose en la fidelidad y la confianza.
5. Mejoramiento continuo: se deben mejorar continuamente los procesos productivos, el servicio y la planeación, además se debe optar por la minimización de costos a través de la reducción de pérdidas y productos defectuosos.
6. Entrenamiento: Se debe instituir el entrenamiento y la capacitación de los trabajadores como una de las tareas del diario, con esto no sólo se consiguen mejores empleados sino mayores resultados en cuanto a calidad y costos.
7. Liderazgo: Las empresas deben optar por instruir el liderazgo, de manera que la labor de los supervisores o jefes no se limite a dar órdenes o impartir castigos, sino que se convierta en un orientador que le ayude a la gente a hacer mejor su trabajo.

8. El miedo: hay que generar confianza entre la gente de manera que no sientan temor de opinar o preguntar, esto permite mayor efectividad en el trabajo y permite que las personas se esfuercen mucho más.

9. Barreras: Romper las barreras que existan entre los diferentes departamentos, no crear competencias entre la gente sino más bien generar la visión que permita a todo trabajador conseguir los mismos objetivos, permitiendo así la colaboración y la detección temprana de fallos.

10. Slogans: Hay que borrar los slogans o las frases preestablecidas, estos no sirven y lo que causan es relaciones adversas que redundan en pérdidas de competitividad y calidad.

11. Cuotas: Deben eliminarse las cuotas numéricas, tanto para trabajadores como para gerentes. Las cuotas sólo toman en cuenta los números, no los procesos, los métodos o la calidad y por lo general se constituyen en garantía de baja calidad y altos costos. Las cuotas se deben sustituir con liderazgo, eliminando el concepto de gerencia por objetivos.

12. Logros personales: Hay que derribar las barreras que les quitan a las personas el orgullo que les produce su trabajo, eliminando los sistemas de comparación o de méritos, estos sistemas sólo acarrear nerviosismo y disputas internas.

13. Capacitación: Se debe establecer un programa interno de educación y auto mejoramiento para cada uno, hay que permitir la participación de la gente en la elección de las áreas de desarrollo

14. Transformación: Todos, absolutamente todos los miembros de la organización deben esforzarse por alcanzar la transformación en cuanto a calidad, procesos, productos y servicios, la transformación es el trabajo de todos, pero eso sí, hay que basarse en un equipo que reúna condiciones suficientes de capacidad y liderazgo.

Teoría cero defectos

Según Villoldo (2016) la idea principal que aporta Crosby es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos". Plantea la filosofía Cero defectos que se basa en 14 pasos para el mejoramiento de la calidad, en la que es necesario cumplir con los requisitos, prevenir los errores y aceptar el precio que se debe pagar por el incumplimiento. Esta considera a la calidad como una filosofía administrativa, un proceso sistemático que nos garantiza el que todas nuestras operaciones ocurran de acuerdo con lo planeado, nos asegura que salgan bien a la primera vez.

Teoría de las necesidades

La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, se basa en la existencia de una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de las más urgentes a las que lo son menos. Esto se debe a que, según Maslow, nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales se ordenan según la importancia que tengan para nuestro bienestar (Ruiz, 2015).

Propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo con este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento de este; considerando que solo cuando una necesidad está "razonablemente" satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Ruiz, 2015).

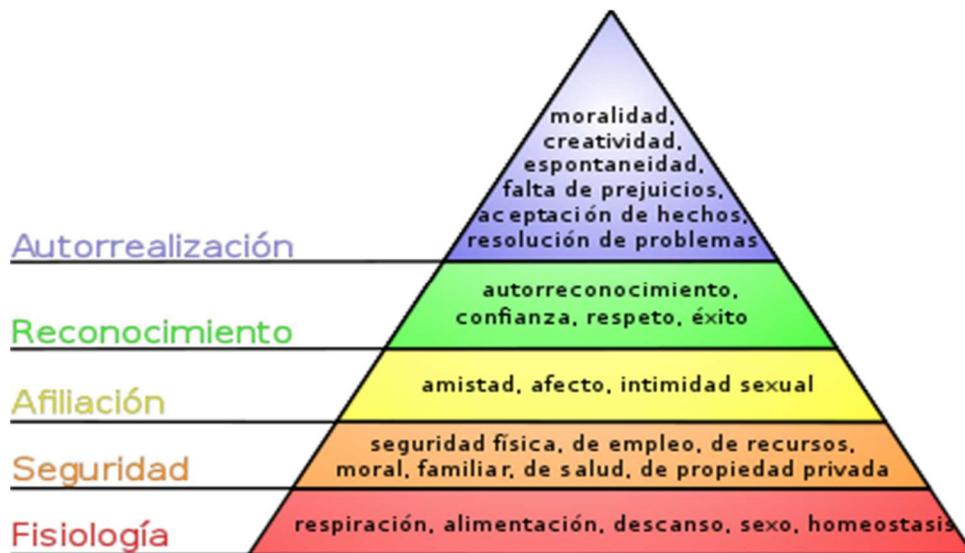


Figura 3. Las necesidades de Maslow. Adaptado de: Pirámide de Maslow por K. Oviedo, 2012.

Necesidades fisiológicas: En este nivel se encontraron necesidades como la homeostasis, esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante que favorezca al máximo su vida. **Necesidades de seguridad:** En este nivel se halló la necesidad de estabilidad, de tener empleo, recursos, salud y protección, entre otras. Estos deseos se relacionan con el temor de los individuos a perder el control sobre su vida, y están íntimamente ligados al miedo, principalmente a lo desconocido. **Necesidades sociales:** Dentro de este nivel se tendrán algunos aspectos como la comunicación con otras personas, establecer amistad con ellas, manifestar y recibir afecto, vivir en comunidad, pertenecer a un grupo y sentirse aceptado por él. **Necesidades de reconocimiento:** También conocidas como «de autoestima». Los deseos de este cuarto nivel radican en la necesidad de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de un grupo social. De igual manera, también se incluyen la autovaloración y el respeto por uno mismo. **Necesidades de autosuperación:** En este nivel el ser humano quiere trascender su propia mortalidad, son necesidades relacionadas con el desarrollo espiritual, moral y la búsqueda de una misión en la vida (Franco, 2018).

Método HotelQual

Este modelo es una adaptación del SERVQUAL en el cual es una herramienta que permitirá el cálculo de escala múltiple, mediante el cual se evaluará por separado el alto nivel de validez que generan valor al comprador acerca de las expectativas y percepciones que tienen los clientes en relación a mejorar la calidad de los servicios brindados por una empresa elaborado por Zeithaml & Parasuraman en 1988, de manera que permite comprender a los clientes, y contribuir a los comentarios formados por los usuarios y recomendaciones hechas por los consumidores de mejoras en algunos factores clave que ayudan a los clientes a evaluar el servicio de alojamiento recibido. Mediante esta metodología, se asegura de que el cliente distinga el servicio requerido.

Este modelo se ocupa de valorar la calidad en los servicios de alojamiento. Empieza de un orden de puntos constituidos dentro del mismo y que se modifican atendiendo a las características específicas del establecimiento. Es por esto que en este trabajo de investigación se utilizara el modelo HotelQual este modelo en un aporte de los autores Sierra, Falces, Briñol, & Becerra en 1999 por lo tanto ayuda a medir la calidad de servicios de alojamiento en la cual se encuentran tres dimensiones fundamentales, la cual es acompañada de una encuesta llamada SERVQUAL, que cuenta con 20 ítems.

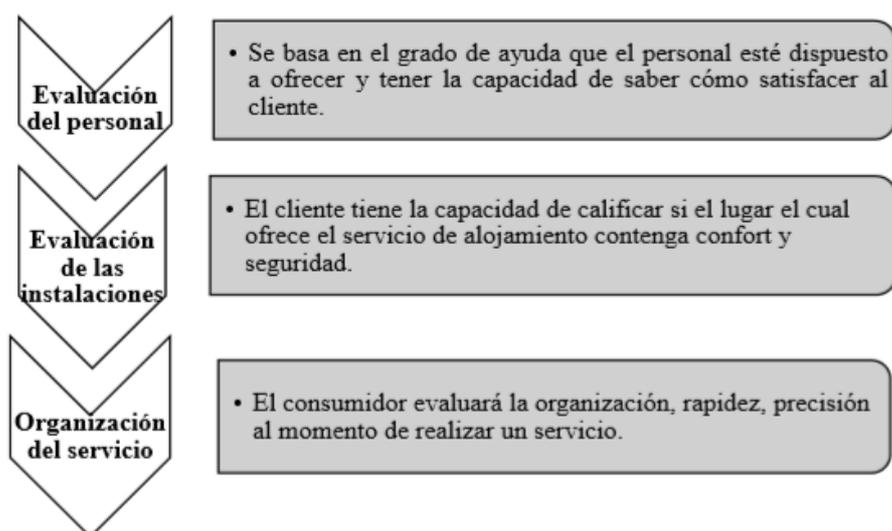


Figura 4. Tres dimensiones del Modelo HotelQual Tomado de “HotelQual”: Una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. Por (Sierra, Falces, Briñol, & Becerra, 1999).

Estas dimensiones establecen la base de la escala HotelQual. La primera dimensión se califica el grado en el que el personal está dispuesto ayudar a los huéspedes del hotel, la segunda dimensión se basa en las instalaciones en la cual se califica el estado y la confortabilidad del establecimiento y por último organización donde se ve la rapidez y actitud con la que el personal se destaca a la hora de brindar los servicios y cumplir las necesidades de los huéspedes.

Marco Referencial

Diagnóstico Situacional del Hotel Caribe Princess con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados

La presente investigación fue realizada por Duque y Perera (2014) en la ciudad de Chetumal, México. El principal objetivo fue conocer la situación actual mediante un diagnóstico para poder detectar y descubrir qué factores se deben mejorar en referencia a la calidad de los servicios prestados por el hotel, a través de encuestas tanto para los huéspedes como para el personal que labora en el lugar, con uno de los fines captar clientes nuevos, poder mantener los clientes actuales, crear mayor satisfacción en las peticiones de los huéspedes y mejorar el ambiente laboral de los empleados. Los resultados que se obtengan de estas preguntas servirán para poder entender las situaciones que aquejaron a los clientes y poder buscar las maneras necesarias de corregir dichos inconvenientes con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como también de los trabajadores del hotel.

El proyecto se orienta en el modelo HotelQual que mide la calidad de los servicios hoteleros, en el que busca dar solución a cuatro puntos que consideran problemas en la operación del establecimiento: a) Falta de diagnósticos situacionales periódicos para medir la calidad del servicio que se oferta; b) carencia de revisiones regulares en las instalaciones para localizar pequeños o grandes fallos en infraestructura que generen molestias a los huéspedes; c) Falta de examinación y supervisión al rendimiento y funciones que realiza el personal; d) Descuido en las quejas que emiten los huéspedes sobre el servicio y la falta del seguimiento del mismo.

Los autores una vez concluida con la investigación, diagnosticaron que los huéspedes no presentaron en las encuestas comentarios negativos referente al servicio que recibieron durante su estadía, lo único que supieron manifestar es que si se puede mejorar muchísimo más para proporcionar en la medida de lo posible un 100% de

satisfacción a los clientes, por otro lado, los empleados según las interrogantes realizadas mencionaron que se sienten a gusto con su ambiente laboral pero si cuestionaron unánimemente que se deben proporcionar capacitaciones periódicas para mantenerse actualizados y poder ofrecer un mejor servicios a los huéspedes que visitan el hotel, y que a su vez exista una relación más directa o acercamientos con los jefes inmediatos generando un mejor lugar de trabajo. Son pequeños los cambios que se deben considerar para poder efectuar una mejora en la calidad de los servicios que ofrece el hostel, permitiendo cumplir con las expectativas de clientes y empleados.

Propuesta de mejora para la calidad en el servicio para el departamento de recepción de un hotel en la ciudad de México

La investigación fue elaborada por Ventura (2008) en ciudad de México. El objetivo de la investigación fue determinar la percepción del cliente respecto a la calidad de los servicios en la cual influye en la satisfacción del cliente es por eso que se realizó una búsqueda que permita evaluar dicho servicio a través del modelo SERVQUAL encuestas realizadas a los huéspedes. Esto consiste en un estudio de caso de análisis utilizados para mejora la calidad del servicio en el departamento de recepción donde se analizaron las quejas más frecuentes de los clientes para presentar una propuesta de mejora de la calidad en los servicios del departamento de recepción

Este estudio se enfoca en dar solución a los departamentos que son considerados claves para la atención y satisfacción al cliente y así poder ayudar a elevar el nivel de satisfacción y poder tener una mejora en los servicios que ofrece ese departamento. En cuanto a la variable del primer indicador que es la sensibilidad se detectó como resultado que a pesar del que trato por parte del personal es bueno, hay necesidad de hacer una mejora en cuanto a la atención de las necesidades que tienen los huéspedes donde los empleados los traten con cortesía. En el segundo indicador que refiere a la comunicación constante que se tiene con los huéspedes hay una pequeña parte que se siente inconforme pero que necesitan mejorar.

Habiendo finalizado la investigación, el autor logro determinar que la percepción del departamento de recepción de hotel Royal en donde se muestran los puntos críticos en cuanto atención al cliente que son necesarios mejorar para una mejora de la calidad en cuanto al servicio ofrecido a los clientes del departamento para que el hotel pueda mejor y se corrija esas fallas.

Evaluación de la calidad del servicio en hoteles de la ciudad de San Marco

La investigación fue realizada por Quiróa (2014), en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo del proyecto fue analizar el servicio al consumidor en empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos para conocer el servicio que ofrecen a los clientes en las empresas hoteleras. Un punto, que llama la atención en las empresas hoteleras de la Ciudad de San Marcos, es que operan empíricamente o por simple imitación de la competencia, esto hace reflejar la inconformidad de los usuarios. Como consecuencia los clientes prefieren otros hoteles.

El autor se basó en instrumentos de medición en la que se utilizó el enfoque cualitativo aplicando la herramienta de entrevistas a los colaboradores y 11 preguntas que fue dirigida a empresas hoteleras y a clientes de los hostales con preguntas abiertas y cerradas.

Se concluye que el servicio al cliente de los hoteles de la ciudad de san marco desde el punto de vista de los huéspedes, gerentes y colaboradores aclaran que es importante estableces de manera correcta el uso de del servicio al cliente y la opta funcionalidad para resolver inconvenientes que se les presente, ya que es uno de los factores que determina la imagen y el prestigio del hotel.

Propuesta de mejora para la calidad en el servicio para el diseño de estrategias de mejora continua de un hotel en la ciudad de Guayaquil

El presente trabajo fue realizado por Calderón (2018), en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Esta investigación analizará la calidad del servicio brindado en el hotel este permitirá resolver los problemas que se realizan y poder establecer cuál es el nivel de satisfacción del huésped para de esta manera tener una perspectiva alta de cómo satisfacer las necesidades de los turistas este proyecto es realizar una comparación con el modelo ServQual y HotelQual, a través de la percepción del cliente, siendo este el eje principal para medir la calidad del servicio que brinda el hotel Ramada.

Utilizando el modelo ServQual se obtendrá una gran apreciación acerca de las percepciones de los huéspedes. Este modelo es adaptado de manera única al sector hotelero y basándose en la percepción de los clientes que llegan a las instalaciones de los hoteles; está fundamentado en tres dimensiones: Personal, Instalaciones y Organización. Por medio de esta herramienta de investigación se tendrá resultados

estadísticos con diversas variables planteadas. La técnica de la encuesta se la realizara con preguntas obtenidas del modelo de calidad HotelQual que cuenta con 20 Ítems, las mismas que están medidas según la escala de Likert del 1 al 5

La finalidad de esta propuesta consiste en proponer nuevas estrategias de mejora continua, para que así se puede incrementar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas, siendo este un beneficio para la empresa por lo que se estipula objetivos a largo plazo.

Se concluye Mediante el estudio que se realizó que la calidad de los servicios que ofrece el hotel Ramada fue de 4,86 sobre 5, el cual representa numéricamente un puntaje de manera positiva, mientras que la dimensión con menor puntaje fue la de instalación con un 4,08. Con los datos ya establecidos se puede concluir que el 90.5% simboliza la satisfacción del cliente y un 9,5% representa la insatisfacción. Es por esto que se necesita un sistema de mejora continua para que se puedan establecer estrategias que puedan aportar a las falencias de la dimensión de instalaciones, a fin de perfeccionar la calidad de los servicios del hotel, mejorando la dimensión de instalación se lograría la calidad en su totalidad y de esta manera mejoraría las expectativas del cliente.

Finalmente, el propósito de esta investigación ayudara a reforzar a las administraciones de los hoteles a comprender que es indispensable mantener una retroalimentación y capacitaciones a la vez que incentivan a su personal a mejorar las falencias que tienen continuamente.

Marco Conceptual

Turista

Según Mendoza (2014) Define al turista como persona que hace una o más excursiones, alguien que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares por sus objetos de interés, paisaje.

Hostal

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (2019) Hostal es todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 29 ni menor de 12 habitaciones (p.7).

Calidad

Según Crespo (2011) manifiesta que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto y fundamentalmente, a decidir la posición de la empresa a largo plazo sobre el producto o servicio que reciben.

Servicios turísticos

Según el autor César Ramírez Cavassa (2017) “El servicio turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas”.

Satisfacción al cliente

De acuerdo Casidy (2014), “La define como del grado en que el producto cubre o supera las expectativas del cliente acerca de un producto o servicio mientras más alta sea su satisfacción mayor será su fidelidad”.

Oferta turística

Como menciona Baños (2016) “Es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas”.

Instalaciones o infraestructura

De acuerdo con Martín (2015) “Define la infraestructura como la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico”. Ejemplo: Servicios básicos, transporte, caminos, servicios”.

Marco Legal

Para llevar a cabo la elaboración de este trabajo de titulación se toma como referencia a la ley de turismo, reglamento general a la ley de turismo, reglamento de alojamiento turístico, Reglamento General de Actividades Turísticas y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que rigen hasta la presente fecha en nuestro país.

Ley de Turismo

El Ministerio de Turismo en el Ecuador es el organismo que se encarga de regular todas las actividades turísticas que se dan lugar en el país, el cual fundamentándose en el artículo dos es la única entidad capaz de poder conceder la licencia única de funcionamiento y así poder operar actividades turísticas sin ningún problema dentro de la República del Ecuador (Ministerio de Turismo, 2018).

Dentro de las generalidades, se expone en el artículo dos que el Turismo es la actividad asociada con el traslado o desplazamiento de personas hacia distintos lugares al de su residencia habitual; sin la intención de establecerse de manera fija en ellos (Congreso Nacional, 2018). Dicha actividad permite generar al país grandes cantidades de ingresos económicos, lo que a su vez brinda fuentes de trabajo de todo tipo, proporcionando el cambio en el estilo de vida de quienes se ven beneficiados.

En el artículo tres menciona el congreso Nacional (2018) que en las actividades turísticas los principios a considerar son: a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional; b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización; c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, todos estos principios en conjunto ejercen una gran importancia en el desarrollo de cada una de las actividades turísticas en el país, permitiendo que dichas actividades tengan un buen y correcto funcionamiento, evitando que se generen en la medida de lo posible impactos negativos a ambas partes.

En el artículo cuatro de la ley de turismo, el Congreso Nacional (2018) decretó que en referencia al sector turístico la política estatal tiene la obligación de ejecutar los siguientes objetivos: a) Reconocer a la actividad turística como iniciativa privada, comunitaria o de autogestión, y el estado debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; d) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; e) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado. f) Fomentar e incentivar el turismo interno; estas políticas estatales permitirán que tanto los operadores de las actividades turísticas, los usuarios, la población participante y los espacios turísticos utilizados se sientan protegidos de que el ente regulador fije su trabajo en brindar el apoyo necesario y las debidas regulaciones para que exista un avance y mejora en todo lo que concierne al progreso del turismo en el país.

Reglamento General a la Ley de Turismo

En capítulo uno, precisamente en el artículo 42, el Ministerio de Turismo puntualiza a las actividades turísticas de esta manera (Ministerio de Turismo, 2015) a) alojamiento; b) Servicios de alimentos y bebidas; c) Transportación; d) Operación; e) Intermediación; siendo todas estas las que abarca el turismo, generando varias arterias en las que muchas personas profesionales en esta área pueden desempeñar sus habilidades y funciones.

En el capítulo uno, artículo 45 indica que el empleo de actividades turísticas podrá ser desarrollada por cualquier persona ya sean estas naturales, jurídica, comercial o comunitaria que, cumplidos con todos los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables y que no se encuentren, en las prohibiciones expresas señaladas en la ley y este reglamento, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el Artículo cinco de la Ley de Turismo. (Ministerio de Turismo, 2018).

Según el artículo 47 el cual nos menciona la obligación del Registro Único de Turismo en que toda persona ya sea natural, jurídica, empresa o sociedad previamente al inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo cinco pueden

dedicarse a las actividades turísticas, logrando el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicio en el catastro o registro público de empresarios y establecimientos turísticos (Ministerio de Turismo, 2015), formalizando de esa manera la actividad que dicho prestador desee efectuar de manera lícita y darle inicio a las operaciones.

Reglamento de Alojamiento Turístico

Según lo que dispone el artículo cuatro nos expresa que para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente reglamento y demás normativa vigente (Ministerio de Turismo, 2016).

De acuerdo con el artículo 12 de esta ley, la clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura de los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en: Hotel (H), Hostal (HS), Hostería (HT), Hacienda Turística (HA), Lodge (L), Resort (RS), Refugio (RF), Campamento Turístico (CT), y Casa de Huéspedes (CH).

Siendo en este mismo artículo que el Ministerio de Turismo (2016) nos describe la palabra hostal al establecimiento que tiene las instalaciones adecuadas para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido a cambio de un valor monetario, todo dependerá de su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios, el mismo tiene como obligatoriedad contar con al menos cinco habitaciones para llevar a cabo sus operaciones.

Reglamento General de Actividades Turísticas

En este reglamento, en lo que concierne a hostales y su respectiva clasificación, el Reglamento General de Actividades Turísticas del Gobierno del Ecuador (2011) a cargo del presidente Gustavo Noboa Bejarano consideró que:

Art. 21.- Los hostales y pensiones de una estrella deberán poseer lo siguiente en cuanto a servicios:

- a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;
- b) Teléfono público en la recepción; y,
- c) Botiquín de primeros auxilios.

Los requisitos para conformar un hostel de una estrella son pocos comparados a los hostales de tres estrellas, pero que en la realidad a pesar de ser pocos requisitos muchos hostales no cuentan con los servicios requeridos por la ley, dando una mala imagen generalizada a todos los hostales que pertenecen a esta categoría.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes (Congreso Nacional del Ecuador, 2015).

Conforme al artículo cuatro que expone sobre los derechos fundamentales del consumidor se deben garantizar los siguientes derechos:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9. Derecho a recibir el auspicio del estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

Con los reglamentos y leyes citados anteriormente se podrá dar un sustento legal al trabajo de investigación que se realiza, con el fin de poder fundamentar de manera lícita las bases en las que está asentado y de las que tomó en cuenta el Hostal Aventuras Marinas para su constitución jurídica.

Capítulo II

Diagnóstico del Hostal Aventuras Marinas

Según el Ministerio de Turismo (2018) Ecuador tiene a su haber un total de 3 658 establecimientos que brindan el servicio de hospedaje con un aproximado de 170 411 plazas de alojamiento. En la provincia de Manabí existen alrededor de 340 plazas, por lo cual en el cantón Puerto López se localizan 36 hostales, seis hoteles, 17 Hosterías, un campamento Turístico, nueve Casa de Huéspedes y un Lodge con un total de 70 plazas de alojamiento. Los valores antes indicados se dividen de esta forma: uno de categoría cuatro estrellas, 10 de categoría tres estrellas, 16 de categoría dos estrellas y por último 34 de categoría de una estrella. El Hostal Aventuras Marinas está registrado como establecimiento de una estrella en lo que concierne a su categoría de hostel basado en el catastro turístico, para lo cual se requiere elaborar un diagnóstico situacional en referencia a la prestación de los servicios que se brindan, como el servicio que se da por parte de los empleados hacia los clientes y el funcionamiento que tiene las instalaciones e infraestructura del hostel.

Ubicación del Hostal

El Hostal Aventuras Marinas se ubica en las calles Juan Montalvo y Alejo Lascano, a pocos metros del malecón en Puerto López, Provincia de Manabí, la misma cuenta a su vez con los servicios de la Operadora de Turismo que lleva el mismo nombre y que se encuentra situado en el mismo lugar.

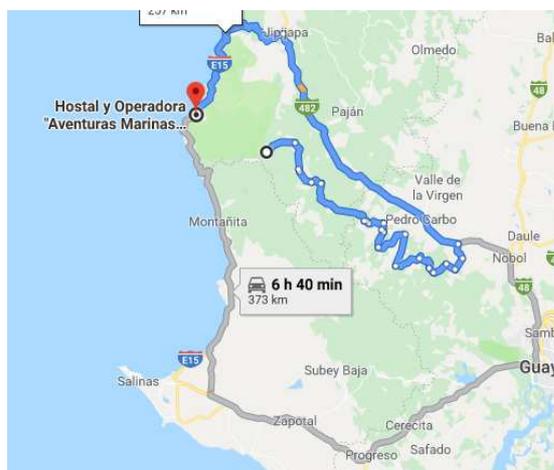


Figura 5. Ubicación del hostel Aventuras Marinas

Para proceder con el diagnóstico situacional del hostel, se realizó un levantamiento de información por medio de una ficha de técnica de observación la cual se encuentra alineada a las tres dimensiones: personal, organización e instalaciones que se presentan en el modelo HotelQual utilizado para el desarrollo de este trabajo de investigación, la cual se dio en la temporada alta que tiene inicio en los meses de julio hasta septiembre, la misma que permitió identificar los factores positivos así como los negativos que tiene el establecimiento (Ver apéndice B).

Resultados de la ficha Observación

La primera dimensión comprende al personal, lo que nos indica que los trabajadores muestran su interés en poder brindar la ayuda necesaria o requerimientos que los huéspedes presenten en su estadía o alguna inquietud en general que les surja, siempre están predispuestos en asistir al cliente en lo que necesiten y poder satisfacer todas sus dudas, por otro lado se pudo tomar en cuenta que una de las más notables falencias que presentan es el limitado conocimiento en el idioma inglés puesto que, aunque la mayoría de los huéspedes que se observaron fueron nacionales, llegan unos pocos extranjeros a preguntar por los servicios que ofertan, y el personal no brinda la información solicitada puesto a que no se comprenden ambas partes.

En la segunda dimensión, se determinó que las instalaciones tanto dentro como fuera del establecimiento son acogedoras, confortables, limpias y dan la sensación al huésped de sentirse como en casa. Las habitaciones son espaciaosas y cómodas, de las cuales el hostel cuenta con ocho diferentes tipos de habitaciones especificados a continuación:

Tabla 1

Tipo de habitaciones

Tipo de Habitación	Cantidad
Matrimoniales	3
Dobles	3
Cuádruples	1
Triples	1
Total	8

El lugar no cuenta con un área específica para parqueos, pero frente al hostel, junto a la vereda, hay un espacio que se utiliza para este fin, siendo un poco molesto para aquellos huéspedes que no alcanzan un espacio y que desean parquear su vehículo cerca del establecimiento sin necesidad de preocuparse por la seguridad de este. En lo que respecta a la instalación y mantenimiento en la prestación del servicio de agua caliente genera inconformidad a los huéspedes ya que se venden las habitaciones con esta característica, pero al momento de ser utilizado por los clientes no funciona debidamente puesto que se torna intermitente, se daña y se debe esperar a que se solucione. No existe un departamento de ama de llaves como tal, pero sí el área de lavado y secado de la lencería que se usa en el hostel, y a su vez también se ofrece el mismo servicio para las prendas de los huéspedes como un servicio extra cuando estos lo requieran.

En la última dimensión correspondiente a la organización, se nota la poca experiencia en cuanto al servicio de alojamiento turístico a pesar de los años que lleva funcionando el establecimiento. Dentro de los procesos de check-in y check-out los datos de registro de los huéspedes se realizan en físico mediante formatos de hojas impresas que son archivados de manera semanal, que posteriormente son ingresados a los reportes en digital. Por otro lado, el hostel no cuenta con diversas formas de pago, otro punto hallado es por parte de los clientes que no desean pagar lo que cuesta el hospedaje, debido a que alrededor existen hostales de similares características con tarifas más bajas.

El hostel posee una página web con dominio propio, y no ha sido actualizada desde el año 2017 hasta la presente fecha, el sistema de reservas que dispone presenta fallas en el proceso de registro, y en lo que concierne a redes sociales no son manejadas habitualmente. Además, no cuenta con presencia en las diferentes plataformas digitales de reservas como Booking, Tripadvisor, Trivago entre otras, las mismas que facilitarían de mejor manera las reservas, y aumentaría el ingreso de huéspedes mejorando la calidad de estos servicios que daría el valor agregado a establecimientos de una estrella en referencia a hostales.

En conclusión, el hostel dispone de un personal jovial, atento e interesados en cumplir con las necesidades y expectativas de los huéspedes para que estos retornen al establecimiento, demostrando de esta manera que los usuarios depositan su total confianza en el hostel por el trabajo que se ejecuta, a pesar de que el personal cumple de mejor manera todas sus funciones se puede mejorar aún más la atención al cliente. Una desventaja de los empleados es que no conocen la manera adecuada de captar a los clientes y cerrar la venta.

En lo que corresponde al hostel, la imagen y fachada es atractiva y elegante de manera que engancha a los consumidores con su buena infraestructura, también se debería brindar área de parqueo para no causar molestias a futuros clientes, el hostel mantiene un circuito de cámaras de vigilancia tanto dentro como fuera de las instalaciones. A pesar de tener una buena infraestructura, los huéspedes no consideran estas características al momento de pagar, optando por la competencia que ofrece similares condiciones por un menor precio. En el sitio es aceptado el ingreso de mascotas, es decir es un establecimiento Pet Friendly que ayuda a que éste sea un valor agregado para el hostel, así como pocos establecimientos alrededor de este también lo disponen.

Análisis de los Requerimientos Específicos por Categoría Hostal según el Reglamento de Alojamiento Turístico

Para mantener un soporte sobre la información ya recopilada de la situación actual del establecimiento, se ha tomado en cuenta a los requerimientos específicos por categoría que en este caso de estudio son los hostales, con el objetivo de conocer cuáles de los requisitos se cumplen y cuáles no, para que así se tomen las medidas necesarias y se pueda cumplir con la obligatoriedad que dispone el reglamento de alojamiento turístico.

Dentro de las obligaciones que establece la ley en lo que corresponde a categorías de Hostales en el Ecuador, según el reglamento permite ser una guía en la conformación física de un establecimiento hotelero, y del que el Ministerio de Turismo se encarga de regular que todos estos requerimientos se cumplan, para de esta manera poder conceder los permisos pertinentes de funcionamiento, puesto que sin estos permisos no es posible para los establecimientos operar sus actividades de manera legal y lícita. Los requerimientos específicos de infraestructura forman parte de los anexos del reglamento de alojamiento y que consta de cuatro partes que son: Instalaciones generales, accesos, áreas de clientes y servicios formuladas por 26 ítems que son consideradas para el análisis, pero cabe mencionar que dentro de los anexos existen disposiciones generales para todas las categorías pero que no serán tomadas en cuenta para este estudio determinado.

De acuerdo con lo dispuesto en el reglamento los hostales de una estrella cuentan con 16 ítems de los 26 expuestos, los mismos que el Hostal Aventuras Marinas cumple a cabalidad, pero se han tomado tres ítems que no son obligatorios para los hostales de una estrella pero que se consideran importantes, ya que al ser implementados generará aún más el valor agregado a la organización frente a la competencia y que han surgido como sugerencia en las retroalimentaciones de los clientes con el personal, y estos son: área de parqueo propio o contratado, las formas de pago en la que se incluyan tarjetas de crédito y/o débito y contar con al menos un miembro del personal que maneje un idioma extranjero.

A continuación, se presenta una tabla con los requisitos específicos por Categoría Hostal según el Reglamento de Alojamiento Turístico en los que se precisa con que ítems si cumplen el Hostal Aventuras Marinas.

Tabla 2

Requerimiento por categoría- Hostal

REQUISITOS - HOSTAL/HS		HOSTAL	HOSTAL	HOSTAL	SI/NO
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	3*	2*	1*	
INSTALACIONES GENERALES					
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	10%	0	0	NO
2		X			
	(Derogado por el lit. k) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X	X	SI
	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	SI
	Área de comedor.	X			
ACCESOS					
4		X*			
4-A		X	X	X	SI

ÁREAS DE CLIENTES

Áreas de clientes - General

Áreas de clientes - Habitaciones

5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	2%	0	0	NO
	Privadas con cuarto de baño y aseo privado	X			
	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X		
6	Habitaciones (Reformado por el lit. f) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I2016). Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, y/o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			X	SI

7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	X			
	(Sustituido por el lit. g) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016). -Servicio nacional e internacional en la recepción, para la categoría de tres estrellas; “Servicio nacional en la recepción” para la categoría de dos estrellas; y,	X			
8	Servicios Telefónicos “Sistema de comunicación” para la categoría de una estrella				
	Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación	X			
	Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.			X	SI
	Caja fuerte en la habitación.	X			
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en la recepción.		X	X	SI
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	X	X	X	SI
11	Almohada extra a petición del huésped.	X	X		
12	Portamaletas.	X			

13	Clóset o armario.	X			
	Clóset, armario o colgador de ropa.		X	X	SI
14	Escritorio o mesa.	X			
15	Silla, sillón o sofá.	X			
16	Luz de velador o cabecera en habitación.	X**			
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	X	X	X	SI
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
	Agua caliente	X	X	X	SI
	Las 24 horas	X			
	Centralizada	X			
	Cuerpo				
	Manos	X			

Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.

X

Espejo sobre el lavamanos.

X

X

SI

21 Secador de cabello a solicitud del huésped.

X

Champú

X

Jabón

X

22 Amenities de limpieza

(Derogado por el lit. f) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).

X

Papel higiénico de repuesto

X

SERVICIOS

23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers	X			
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	10%	1 persona	1 persona	SI
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped	10%	1 persona	0%	
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado deberán contar con al menos pozo séptico	X	X	X	SI

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos

X* Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios

X* Por plaza

*

Nota: Tomado del Reglamento de alojamiento turístico, 2015 por Ministerio de Turismo, 2016. Recuperado de: <https://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf>

Organigrama del Hostal Aventuras Marinas

El Hostal Aventuras Marinas dentro de su estructura organizacional cuenta con un Gerente General que es el propietario, una administradora que a su vez ejerce las funciones de recepcionista según los turnos dispuestos de manera semanal, una recepcionista, y el camarero quien realiza las labores de limpieza de habitaciones, establecimiento y de mantener el orden y limpieza de lencería y el área de lavado como tal.

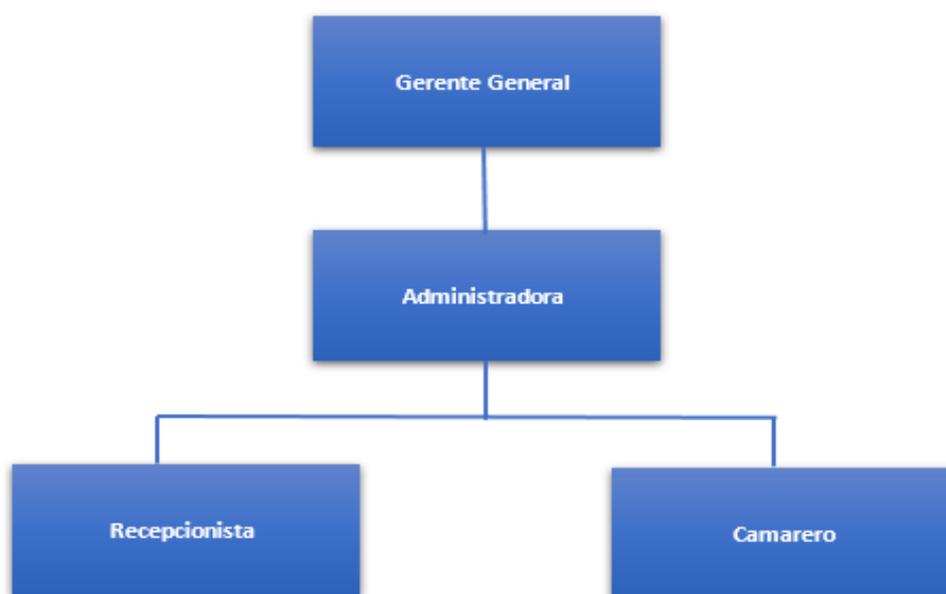


Figura 6. Organigrama del Hostal Aventuras Marinas

Diagramas de Flujos

Estos diagramas de flujo fueron elaborados en base a las observaciones obtenidas en la visita que se realizó y que se pudo constatar físicamente la situación actual de cómo se llevan a cabo cada uno de estos procesos.

Diagrama de Flujo del Proceso de Check-in

Este proceso está a cargo por la Administradora la Sra. Carolina Flores quién en conjunto con la recepcionista, se rotan los turnos y se dividen las responsabilidades que conlleva el cargo. Este proceso es uno de los más importantes debido a que es la primera carta de presentación y una pieza sustancial del hostal hacia el huésped.

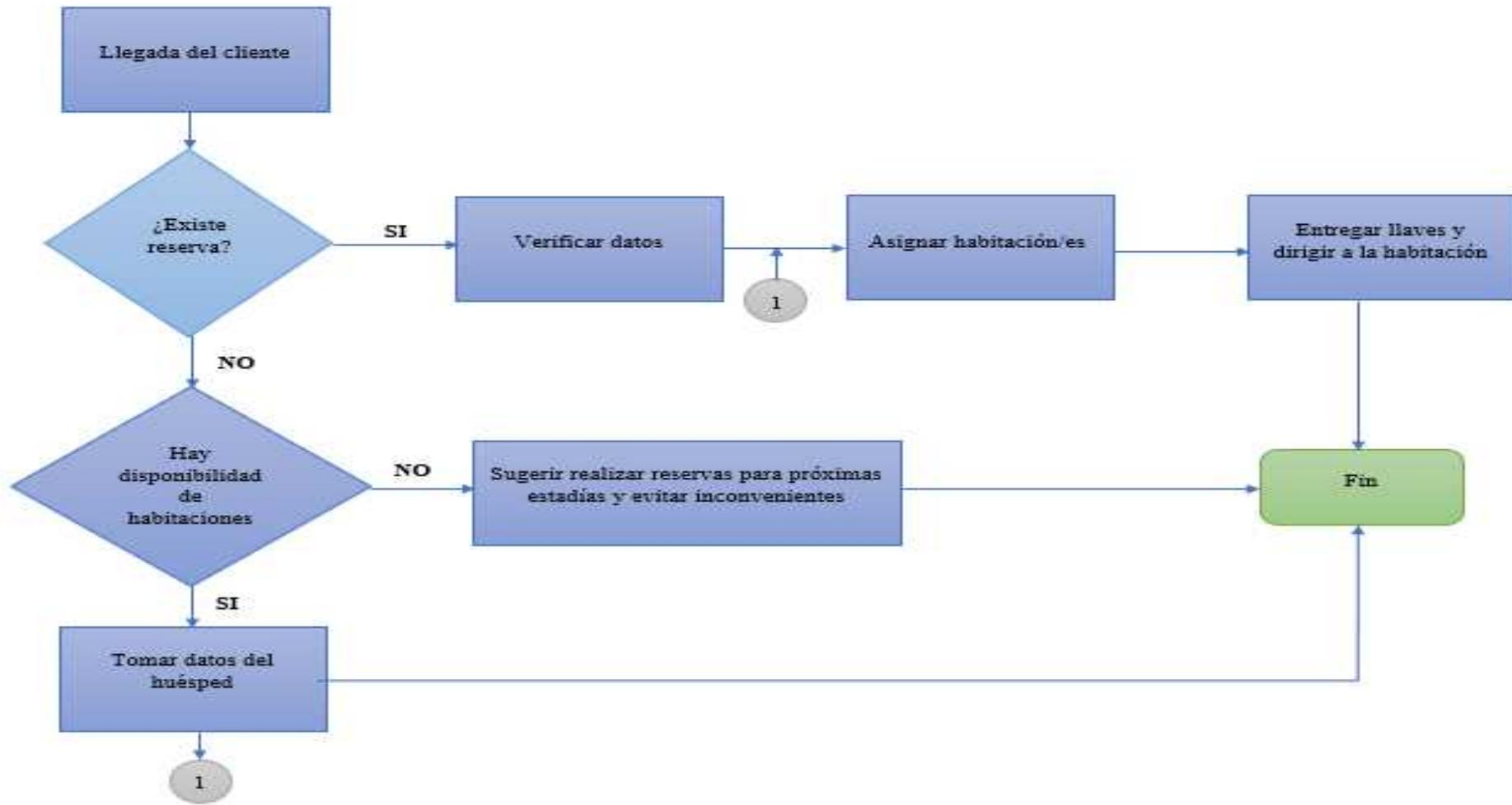


Figura 7. Proceso en el servicio de Check-in

Diagrama de Flujo del Proceso de Check-Out

De la misma manera que el check-in, en este proceso lo llevan a cabo la administradora y la recepcionista, coordinando paso a paso para que todo lleve su orden y se brinde un mejor servicio, para así satisfacer las necesidades del huésped.

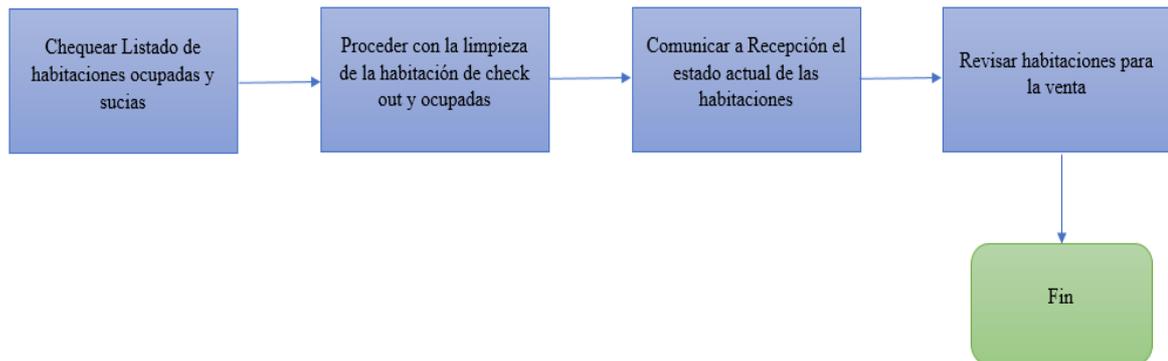


Figura 8. Procesos en el servicio de Check-Out

Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Ama de Llaves

En el área de ama de llaves se cuenta con un camarero que realiza todas las actividades que con lleva esta área, realizando la limpieza de habitaciones, limpieza en las áreas del hostel, y a su vez brinda el apoyo necesario a la recepción.

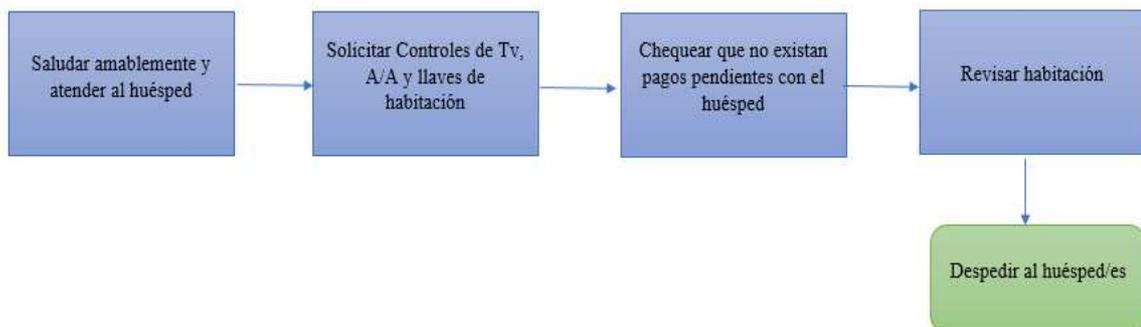


Figura 9. Procesos en el servicio de limpieza de habitaciones

Análisis FODA

Se muestra un análisis FODA de la situación actual que presenta el Hostal Aventuras Marinas, tomando en cuenta que como fortalezas se evaluaron aquellas capacidades especiales que posee el establecimiento que le permiten desarrollarse mejor que la competencia, como oportunidades a las situaciones favorables que se encuentran en el entorno en que se desenvuelve el hostal y que le permiten obtener ventajas positivas, como debilidades a los factores negativos con los que se enfrenta a la competencia y que ocasionan una desventaja frente a la misma, como Amenazas a las circunstancias negativas provenientes del entorno que pueden resultar un peligro en la permanencia del hostal.



Figura 10. FODA de la situación actual del Hostal Aventuras Marinas

De acuerdo al análisis del Foda que se realizó, se puede decir que dentro de las fortalezas que tiene el hostal, se encuentra situado en una posición que genera ventajas debido a que está cerca de muchos negocios de todo tipo que resulta atrayente para el cliente y que beneficia a todas las partes que se relacionan.

Como un servicio adicional, confiable y seguro que se proporciona son los paseos para la observación de avistamiento de ballenas con precios accesibles brindando una espectacular vista. Se identificaron como valores agregados el que se permita el ingreso de mascotas, y el circuito de cámaras de seguridad que posee para salvaguardar la integridad tanto de los huéspedes como empleados.

En lo que respectan a las oportunidades se determinó que la ubicación que posee es estratégica dentro del cantón y que el establecimiento posee alianzas estratégicas con negocios de la zona y operadoras de turismo tanto de Puerto López como de Guayaquil generando así un servicio más integrado y completo para la satisfacción del huésped.

Referente a las debilidades se encontró que el establecimiento no posee un espacio propio de parqueo generando una desventaja frente a la competencia. La categoría en la que se ubica el hostel Aventuras Marinas no indica que debe obligatoriamente por reglamento ofrecer un servicio de restauración por lo que si juega un papel muy importante tanto para los turistas como para el establecimiento, otro punto de gran importancia es la falta de presencia en las agencias en línea, ya que al no estar dentro de estos sistemas de reservas hace que el hostel pierda un segmento muy importante que son los extranjeros, pues son estos quienes hacen uso más de esta herramienta de reservas. La desactualización de la página web y la falta de promoción turística genera que el hostel pierda puntos estratégicos con el mercado, afectando así sus ingresos y afecte la economía del establecimiento.

De las amenazas que se encontraron, se ubica a la competencia cercana con características semejantes al hostel de estudio pero con menor costo en el servicio de alojamiento. Las calles no pavimentadas influyen en la decisión de compra en los huéspedes dado que en épocas de lluvias se produce lodo, el cual ocasiona que las personas y los vehículos que transitan se embarren del mismo lodo produciendo molestias.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

Diseño de la Investigación

Para lograr el análisis planteado en el estudio de satisfacción de los huéspedes del Hostal Aventuras Marinas se empleará la investigación exploratoria, debido a lo cual facilitará la información y conocimiento de los problemas con una pequeña muestra; utilizadas en casos de estudio. La finalidad de la investigación exploratoria es analizar los problemas o situaciones que se encuentre a fin de poder aportar ideas. “El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir, cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema” (Fidias, 2014).

Tipo y enfoque de la investigación

Para el actual trabajo de titulación se utilizará el tipo de investigación descriptiva, ya que por medio de las encuestas y ficha observación, ayudará a definir las características que posee el mercado, en el cual los huéspedes serán quienes brinden las respuestas sobre el nivel de satisfacción del servicio que les proporciona el establecimiento.

El enfoque que se empleara en esta investigación es de carácter mixto: es decir cuantitativo y cualitativo. Cuantitativo que refiere a los, datos numéricos que serán presentados por medio de las encuestas personales dirigidas a los huéspedes. En lo que respecta al enfoque cualitativa se utilizara, una ficha de observación, se examinara la situación actual del hostel.

Alcance

El presente trabajo tiene como importancia proyectar, una propuesta de mejora para la calidad de los servicios y así aumentar la complacencia de los huéspedes del hostel. Los factores puntuales para interpretar en esta investigación son acerca de la calidad en el servicio que ofrecen en el establecimiento, la eficacia y el cumplimiento de la satisfacción y necesidades del turista al momento de alojarse; además de analizar y evaluar los niveles de satisfacción de los huéspedes dentro del mismo.

Muestreo y población

Para poder conocer a la población de este caso de estudio, se tomará como referencia a los huéspedes del Hostal Aventuras Marinas que se encuentra ubicado en el cantón Puerto López. Se entregó una carta dirigida a la administradora del establecimiento la Sra. Carolina Flores con el objetivo de obtener su aprobación y poder efectuar las encuestas en dicho lugar. Para definir a la población y su muestreo, se ha utilizado la técnica del muestreo finito en lo que respecta a las encuestas, calculándose de esta manera: Para obtener N el tamaño de la población se ha multiplicado el # de plazas por los 365 días que tiene un año dando 11.680 huéspedes y que aplicando las diferentes variables que posee la fórmula da como resultado final el encuestar a 372 clientes como tamaño de la muestra.

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

En donde las variables representan:

- n = tamaño de la muestra
- N = Población (11 680 Huéspedes)
- Z = Nivel de confianza (95%)
- p = probabilidad a favor (0.5)
- q = probabilidad en contra (0.5)
- e = margen de error (5%)
- d = precisión (5%)

Técnicas y herramientas de recolección de datos

En cuanto a la calidad, basada en la escala ServQual se define como una herramienta para determinar la percepción del cliente versus lo que recibe de la calidad de cualquier producto usado, asociando la calidad con actitud y expectativas (Monar y Villa, 2018). En este caso se hará uso del HotelQual que es una herramienta modificada para medir la calidad del servicio en hoteles y ayudará analizar la función de cada una de las dimensiones que se conforman, por ejemplo: fiabilidad, responsabilidad, confianza. Tiene un rango de calificación de uno a cinco puntos correspondientes a la escala de Likert, siendo cinco el número más alto. En resumen,

la escala HotelQual permite determinar las fallas que tiene el establecimiento a investigarse para buscar la manera de mejorar a partir del conocimiento de los resultados puesto que mide tres dimensiones con 20 indicadores o variables asociados a la calidad hotelera.

Tabla 3

Ítems y Dimensiones de Calidad del Servicio - Modelo HotelQual

DIMENSIONES	ITEMS
PERSONAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal debe tener un aspecto limpio y aseado 2. El personal debe estar dispuesto a ayudar a los clientes 3. Siempre debe haber personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita 4. El personal debe ser de confianza, se debe poder confiar en ellos 5. El personal debe ser competente y profesional 6. El personal debe conocer y se debe esforzar por conocer las necesidades de cada cliente 7. Se debe prestar el servicio según las condiciones contratadas
ORGANIZACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 8. Se debe resolver de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente 9. Los datos y la información sobre la estancia del cliente deben ser correctos 10. Los diferentes servicios deben funcionar con rapidez 11. Siempre debe haber alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir 12. Se debe actuar con discreción y respetar la intimidad del cliente 13. El cliente debe ser lo más importante
INSTALACIONES	<ol style="list-style-type: none"> 14. Las dependencias y equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) deben estar bien conservados 15. Las diferentes dependencias e instalaciones deben resultar agradables 16. Las instalaciones deben estar limpias 17. Las instalaciones deben ser confortables y acogedoras (uno se debe sentir a gusto en ellas) 18. Se debe conseguir fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente 19. Las instalaciones deben ser seguras (cumplir las normas de seguridad) 20. Los empleados se deben preocupar por resolver los problemas del cliente

Nota: Tomado de "HotelQual: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. Por (Sierra, Falces, Briñol, & Becerra, 1999). *Revista de Estudios Turísticos* (págs. 96-111)

Los procedimientos por emplearse son la recolección de datos es la encuesta y observación directa. Para Buendía (1998) estas encuestas desean “Saber lo que hacen, opinan o piensan los clientes a través de preguntas llevadas a cabo por escrito”. La observación directa de acuerdo con Benguría, Martín, Valdés, Pastellides y Gómez (2015), es “Eso en la que el espectador se pone en unión directa con la acción o evento a observar”.

Las encuestas estarán orientadas y elaboradas para los clientes del Hostal Aventuras, tomándose en cuenta a las variables y dimensiones que posee el modelo que mide la calidad del servicio en establecimientos de alojamiento llamado HotelQual en conjunto a la escala de Likert, por otra parte, se empleará a la observación directa, las mismas que nos proporcionará la información necesaria sobre los servicios y las condiciones que se lo ofrece en el establecimiento.

Análisis de las encuestas realizadas en el Hostal Aventuras Marinas basadas por el modelo metodológico HotelQual

Para conocer qué percepción tienen los huéspedes del hostel con respecto al servicio que brindan, se realizó una investigación de mercado con base de datos física teniendo un total de 500 personas donde se enviaron correos y se contó con la participación de los huéspedes que hicieron uso de los servicios en los meses de mayo, junio y julio del presente año 2019 con la finalidad de obtener respuestas a la encuesta, siendo 372 personas las que respondieron.

El cuestionario está basado en la herramienta metodológica HotelQual que busca medir la calidad de los servicios turísticos por medio de la percepción que tienen los huéspedes. En este estudio además de las preguntas de la herramienta se adicionaron interrogantes a los encuestados para conocer el perfil del cliente que visita el establecimiento.

Rango de edad

Teniendo como resultados que el rango de edad con el más alto porcentaje es de 35 a 44 años con un 55%, continuando con el 20% está de 45 a 54 años, y con porcentajes menores de no tanta diferencia está el 15% las edades comprendidas entre 25 a 34 años, y con el 9% los de 18 años a 24 años, finalmente con el 1% se encuentran las personas mayores de 54 años.

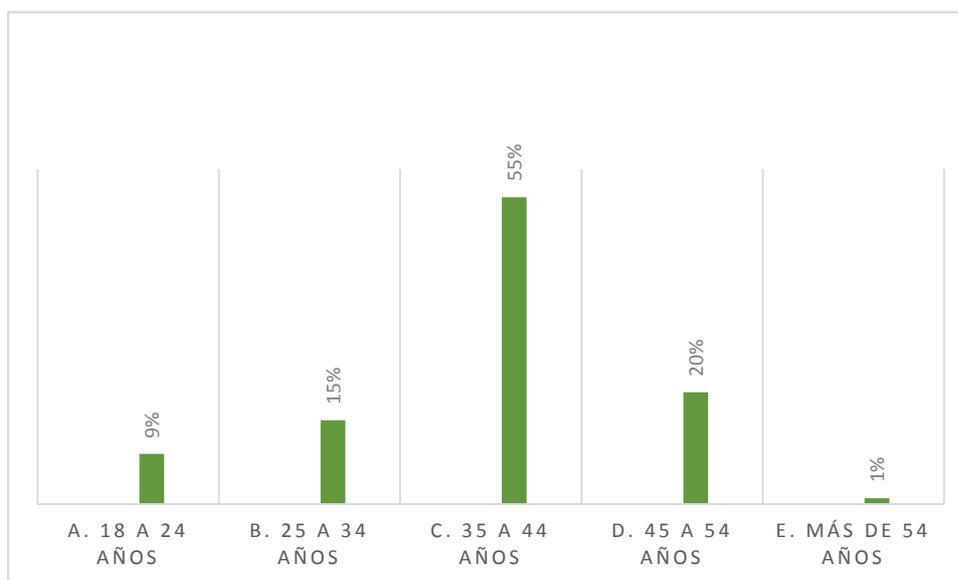


Figura 11. Resultados en base a los rangos de edades de los huéspedes que más visitan el hostel

Nacionalidad

Otra interrogante que se formuló fue a que nacionalidad pertenecían siendo el 97% Ecuatorianos y un 3% Extranjeros, cabe resaltar que aquellos turistas que se han hospedado en el hostel son mochileros, adicional a esto se debe mencionar que existe gran presencia de extranjeros teniendo en cuenta que Puerto López es un sitio turístico al que asiste un gran número de foráneos, esto se debe a la ausencia del establecimiento en agencias en línea, ya que es un método por el cual se captan muchas reservas de este segmento de mercado.

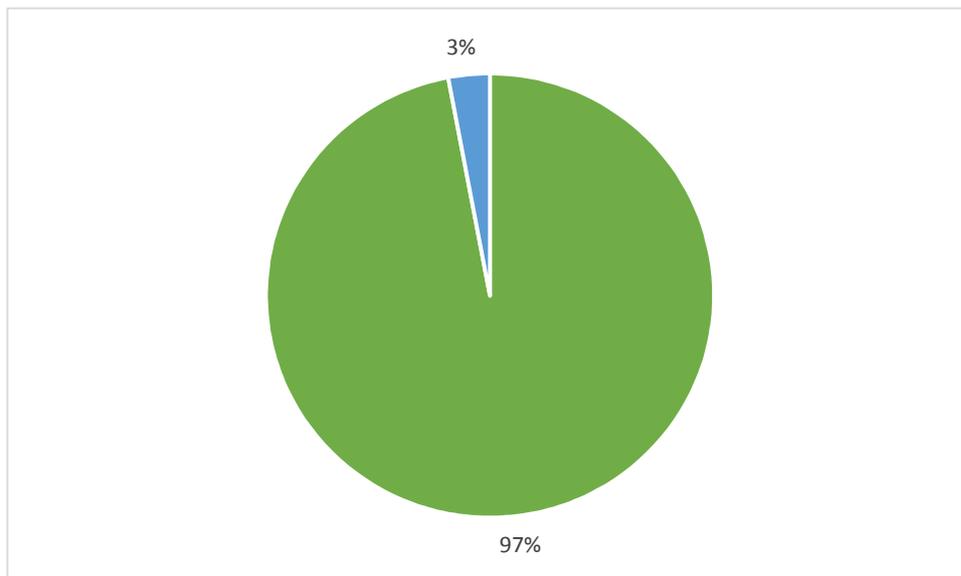


Figura 12. Resultados referentes a la nacionalidad de los turistas que visitan el establecimiento

Ciudad de Procedencia

Sabiendo que en el hostel se recepta gran número de nacionales, se conoció de qué ciudades provenían, siendo los encuestados la mayor parte perteneciente a la región sierra específicamente Quito (40%), Ambato (10%), Riobamba (10%), Baños (10%) y Guayaquil con un 30%, y se debe a que las personas de región sierra aprovechan esta temporada ya que muchos de los estudiantes se encuentran de vacaciones creando una oportunidad perfecta para aprovechar la temporada de ballenas jorobadas. El avistamiento de ballenas es un espectáculo que atrae a propios y extraños donde muchos nacionales viajan a esta zona para deleitarse con este espectáculo que proporcionan las ballenas jorobadas.

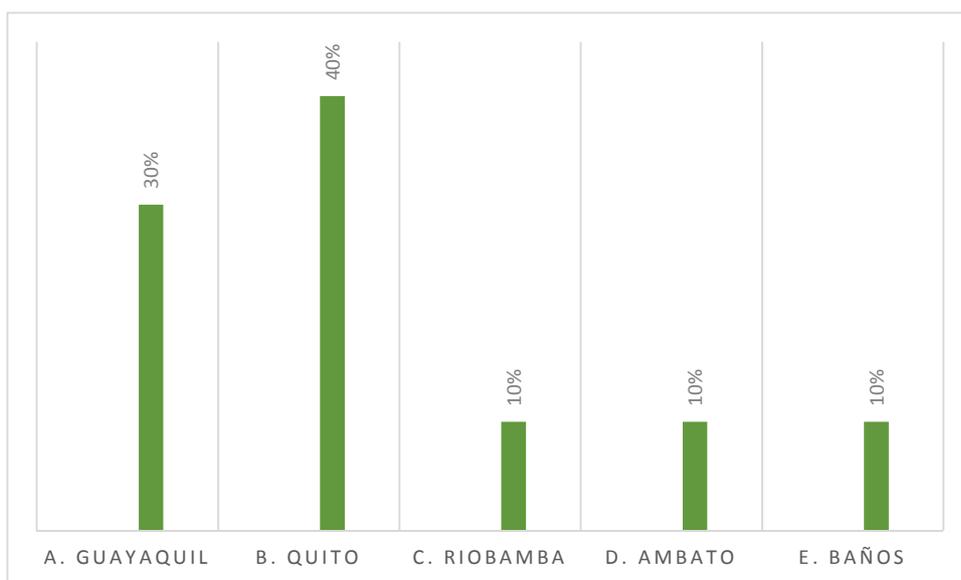


Figura 13. Resultados referentes a la nacionalidad de los turistas que visitan el establecimiento

En las próximas páginas, se pormenorizarán los resultados obtenidos en un análisis por cada interrogante efectuada hacia los huéspedes que participaron de esta encuesta, las cuales fueron orientadas según el modelo de escala de Likert que considera que: 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Neutral; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo

Pregunta 1: ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?

Según los datos obtenidos, se muestra que un 83% está totalmente de acuerdo, por otro lado, el 17% de las personas encuestadas manifiestan que están de acuerdo que el personal cuenta con toda la predisposición para brindar la ayuda necesaria que requieran los clientes, como resolver las inquietudes e inconvenientes y hacer que su estadía sea una grata experiencia. Esta pregunta permite conocer que tan dispuesto está el personal que labora en el hostel en brindar su ayuda a los clientes

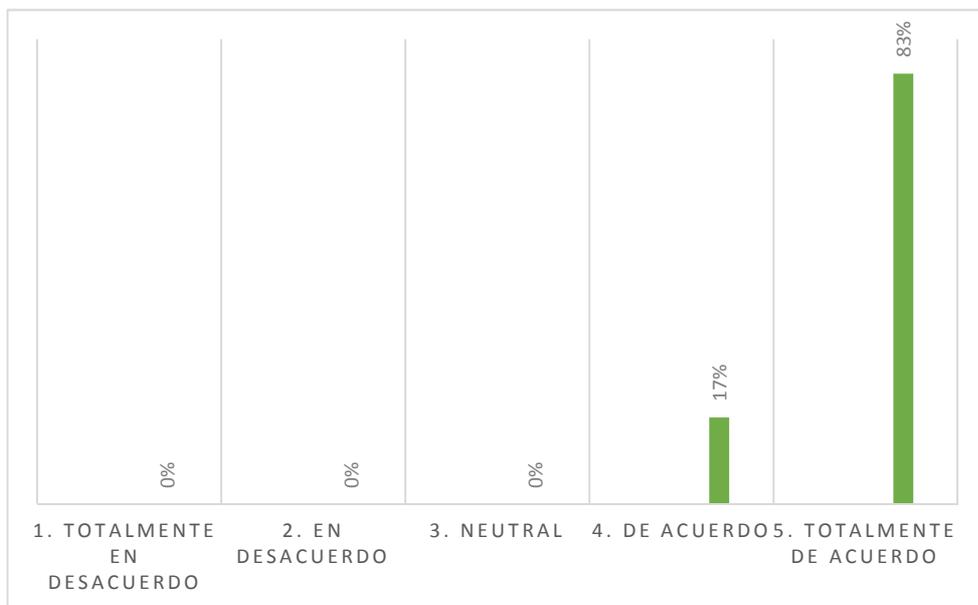


Figura 14. Resultados de la satisfacción en cuanto la disposición del personal en ayudar al cliente

Pregunta 2: ¿Los trabajadores se interesan en solucionar los inconvenientes de los huéspedes?

Los huéspedes tuvieron una impresión favorable en cuanto a la interrogante antes mencionada, dando como resultado que el 66,7% está totalmente de acuerdo, seguido del 30% de acuerdo y finalmente con un 3,3% en posición neutral referente a la satisfacción que presentan los clientes respecto al personal de importarse por solucionar las dificultades que surgen a los huéspedes en su estadía. Esta pregunta contribuye en conocer la percepción de los huéspedes sobre el personal que está interesado en resolver problemas que ellos puedan presentar.

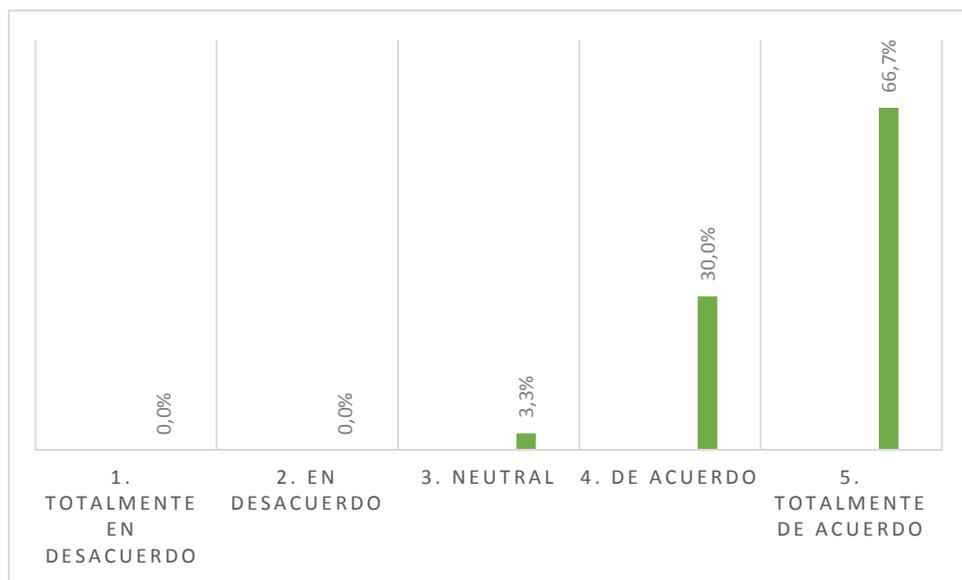


Figura 15. Resultados de la satisfacción en la solución de problemas del cliente

Pregunta 3: ¿Los empleados del hostel se esmeran por averiguar las necesidades que presentan los huéspedes?

El personal del hostel se empeña por conocer aquellas necesidades que denotan los usuarios, así mismo demostrar el suficiente interés en concluir las necesidades de un modo eficaz, adicional a esto se puede evidenciar que de la totalidad el 66,7% está totalmente de acuerdo, mientras que un 30% está de acuerdo con la interrogante, y abarcando un 3,3% de posición neutral por parte de los encuestados.

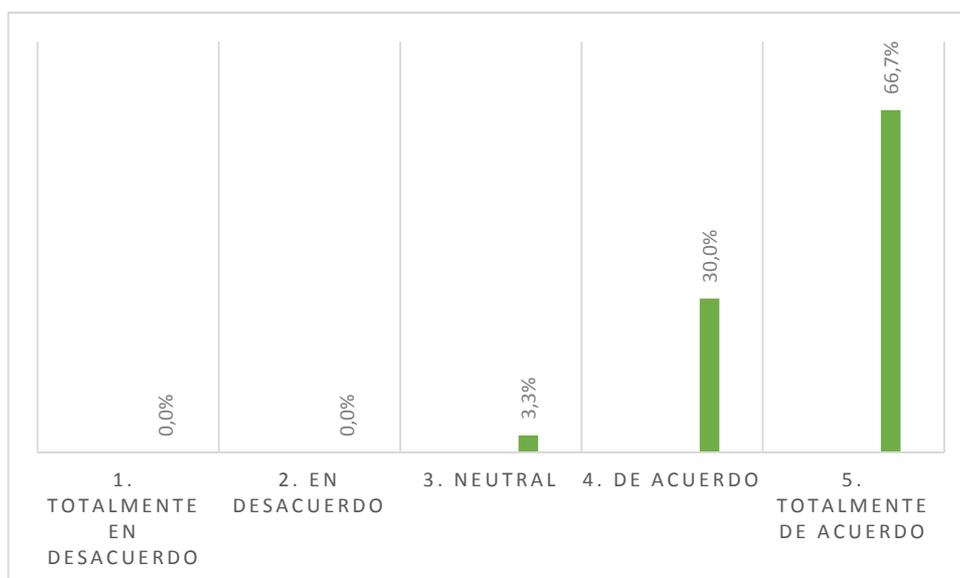


Figura 16. Resultados de la satisfacción a la disposición que tiene el personal por conocer necesidades de los huéspedes

Pregunta 4: ¿El personal es competente y profesional?

Se puede evidenciar que los clientes del hostel están en su mayoría totalmente de acuerdo abarcando el 70% de la totalidad encuestada, aunque es notorio que existe un 30% restante indicando estar de acuerdo con que el personal que posee las cualidades y capacidades que se requieren para cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera eficiente, a pesar de esto consideran los clientes que se puede mejorar aún más.

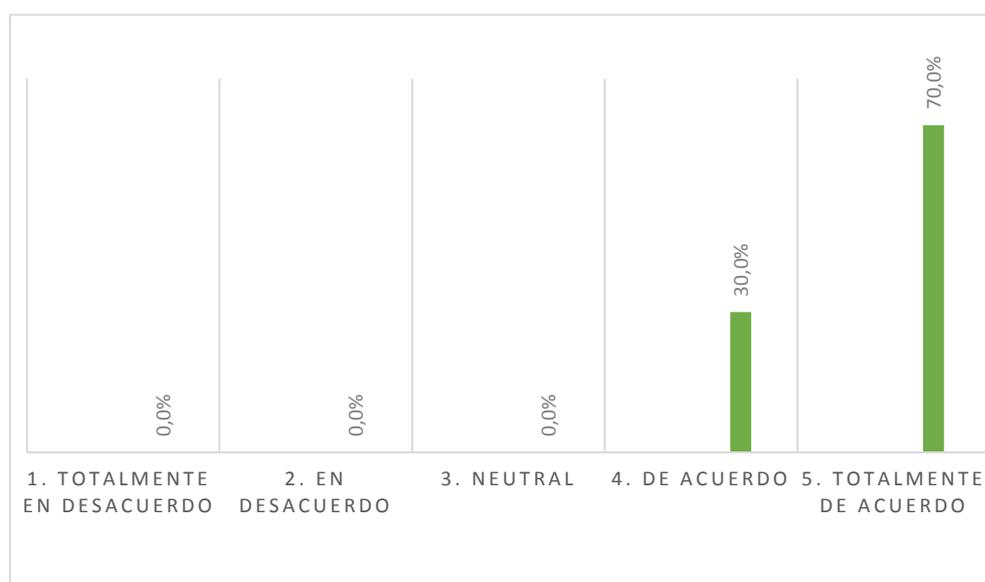


Figura 17. Resultados de la satisfacción en cuanto a la competencia y el profesionalismo que tiene el personal

Pregunta 5: ¿Existe personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?

En el establecimiento, el 75% afirma estar totalmente de acuerdo de que se les brinda la información necesaria a lo largo de su estadía y un 25% que está de acuerdo con respecto a la interrogante demostrando que están satisfechos en la gran mayoría. Esta interrogante denota que existe satisfacción con respecto a la disponibilidad que tiene el personal con información necesaria hacia los huéspedes cuando estos lo ameriten.

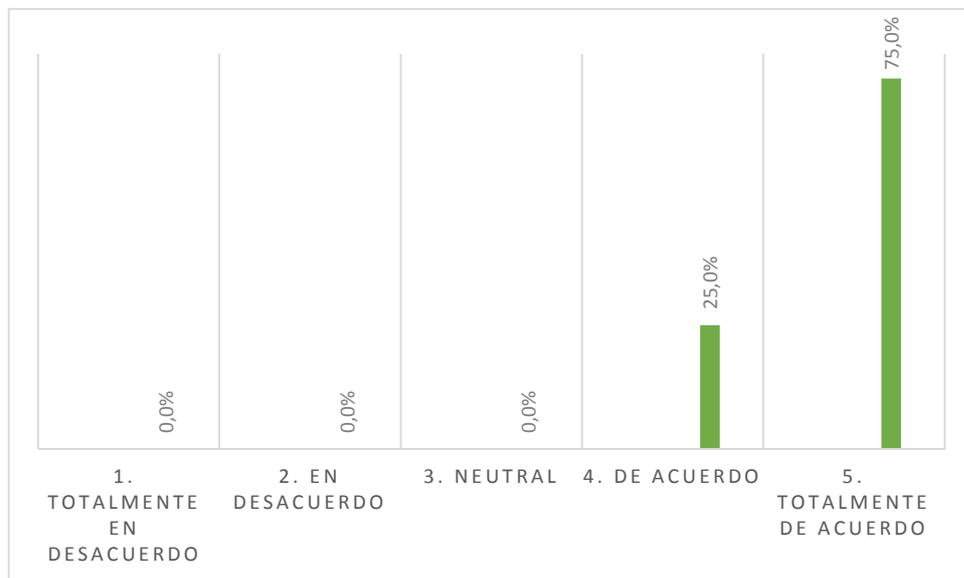


Figura 18. Resultados sobre la disponibilidad de información por parte del personal hacia el cliente cuando lo solicite

Pregunta 6: ¿El personal es confiable?

Se puede determinar de un total de 372 encuestados, el 88% está totalmente de acuerdo, reflejando reacciones positivas y dando a entender que el hostel cuenta con personal confiable, por lo que a su vez también brinda seguridad, sucesivo de un 12% que está de acuerdo por lo que se puede deducir que el personal si es completamente confiable.

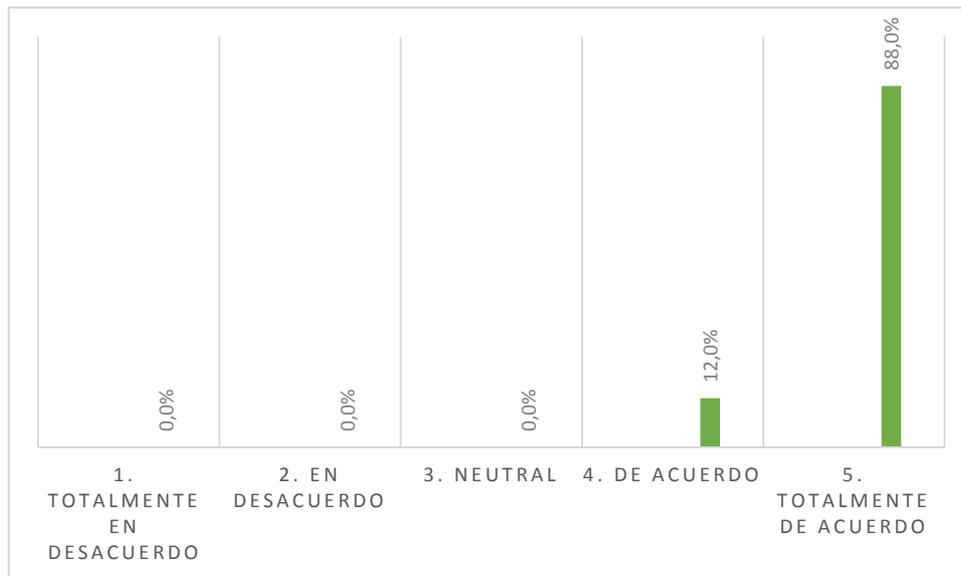


Figura 19. Resultados obtenidos sobre la confiabilidad del personal del Hostal

Pregunta 7: ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?

Según la información recabada se puede constatar que los empleados se preocupan por el cuidado y la prevención de mantenerse con un aspecto higiénico y pulcro en el instante de estar frente a frente al cliente. Se manifiesta que el 65% está totalmente de acuerdo y el 35% restante de acuerdo, se podría decir que más de la mitad de los huéspedes encuestados están satisfechos con el aseo e imagen del personal.

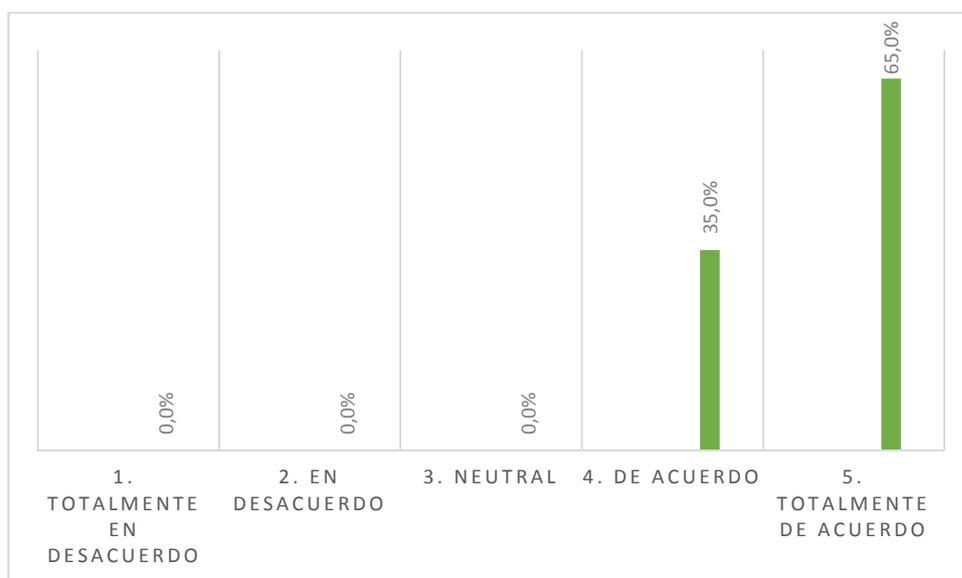


Figura 20. Resultados adquiridos de las encuestas referente al aspecto físico del personal

Pregunta 8: ¿Las áreas e instalaciones resultan agradables?

De acuerdo con los datos obtenidos, se aprecia que los clientes que se hospedaron en el hostel demostraron con un 67% estar totalmente de acuerdo, mientras que un 30% está de acuerdo, afirmando ambos que las instalaciones resultan agradables, aunque existe un mínimo porcentaje del 3% que está en una posición neutral. Esta pregunta contribuye a que se pueda proponer cambios en cuanto a las instalaciones para lograr que el 3% que contestó de manera neutral esté de acuerdo o totalmente de acuerdo.

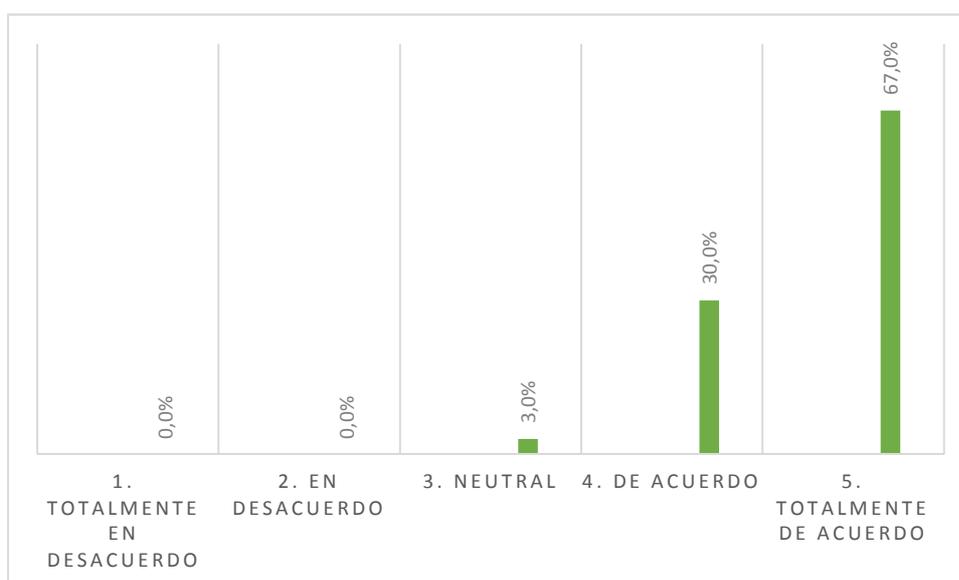


Figura 21. Resultados obtenidos referente a que tan agradable son las áreas e instalaciones del establecimiento

Pregunta 9: ¿Las áreas y equipamiento del establecimiento están bien conservados?

El 65% de las personas encuestadas indicaron estar totalmente de acuerdo, respondiendo positivamente, seguido de un 25% de acuerdo, notándose una conciliación entre estos dos porcentajes en que las áreas y equipos se conservan bien y que no generan malestar alguno por dicha interrogante pero desde otro punto de vista, existe un 10% que respondió de manera neutral, por lo que se sugiere que se agreguen mejoras en procesos de mantenimiento y prevención de las diferentes áreas que posee el hostel para que éste porcentaje mínimo se reduzca.

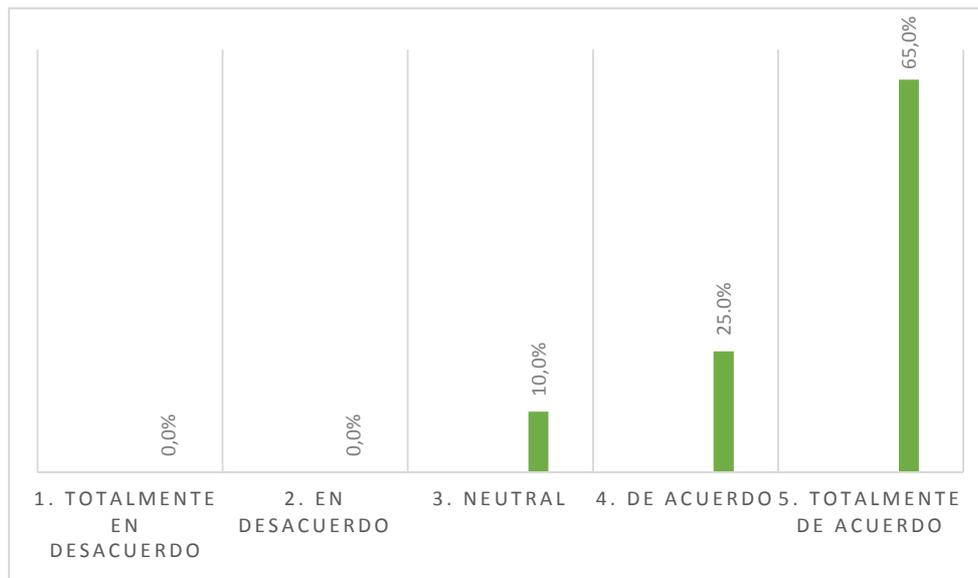


Figura 22. Resultado respecto a la conservación de las áreas y equipos del hostel

Pregunta 10: ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?

La percepción de los huéspedes encuestados del hostel dio como resultado opiniones diferentes, debido a que la mayoría respondió estar totalmente de acuerdo con un 60%, en segundo lugar, se ubica con un 30% en estar de acuerdo, y con un 10% de manera neutral dando a notar que no existe una total satisfacción. Se puede definir que se pueden realizar ciertas modificaciones que resulten favorecedoras para los clientes mejorando la calidad del servicio que ofrecen.

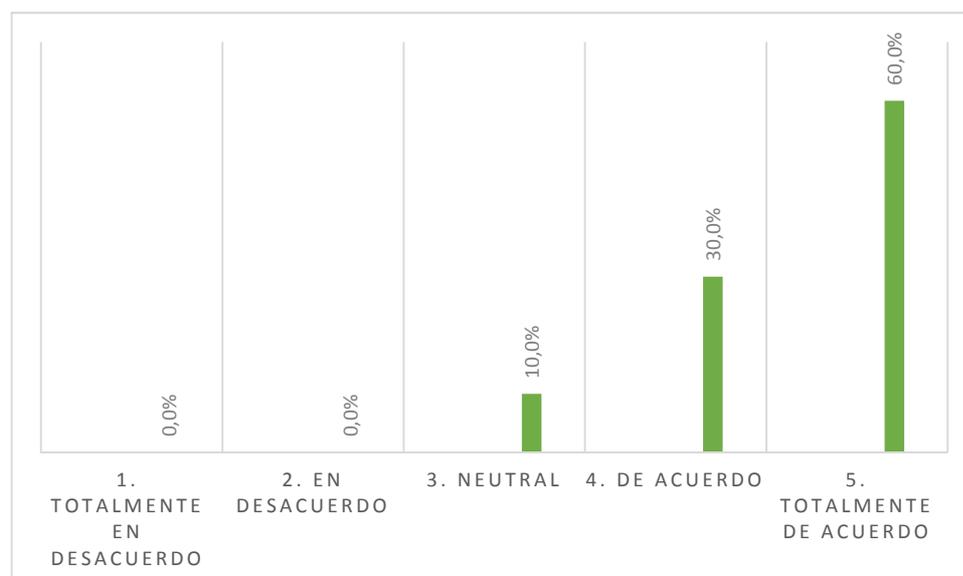


Figura 23. Resultado de la percepción de los clientes en base a lo confortables y acogedoras que son las instalaciones del establecimiento

Pregunta 11: ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?

Los resultados sobre la percepción que tienen los huéspedes hacia la seguridad en las instalaciones dan a conocer que el 75% está totalmente de acuerdo, frente al 25% está de acuerdo en que las instalaciones si cumplen con las normas de seguridad necesaria. En definitiva, la mayoría de los encuestados se sienten seguros de las instalaciones que utilizan.

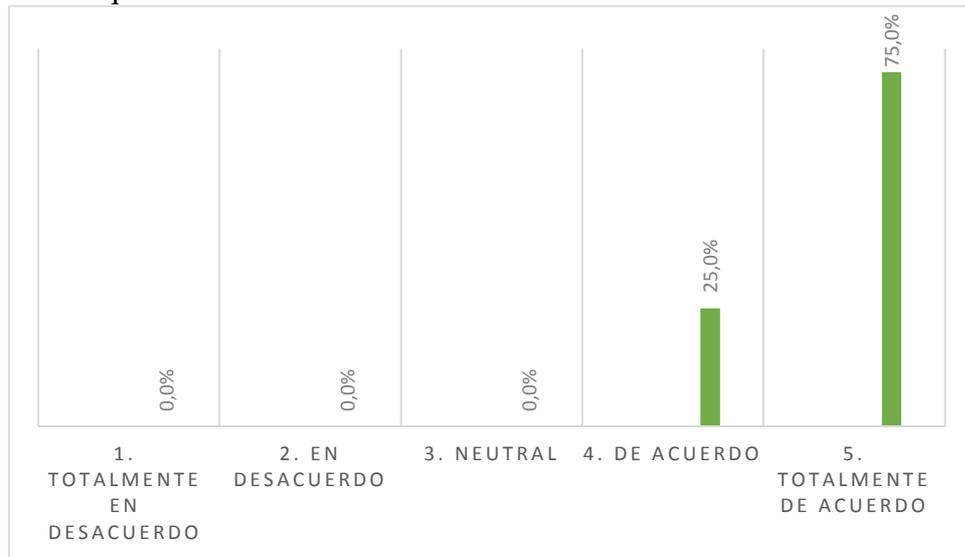


Figura 24. Resultado de las encuestas sobre la seguridad de las instalaciones

Pregunta 12: ¿Las instalaciones están limpias?

En lo que concierne a la limpieza de las instalaciones del establecimiento, se ha encontrado que el 70% de los huéspedes contestaron que están totalmente de acuerdo con la limpieza que se lleva a cabo en el hostel, en similitud con el otro porcentaje del 30% que está de acuerdo, aunque como en todo proceso existen ciertas fallas al efectuar el proceso de limpieza y revisión de instalaciones que se deben mejorar. Se debe tener en cuenta siempre la pulcritud y asepsia en todas las áreas del hostel para mantener una impecable imagen en el lugar.

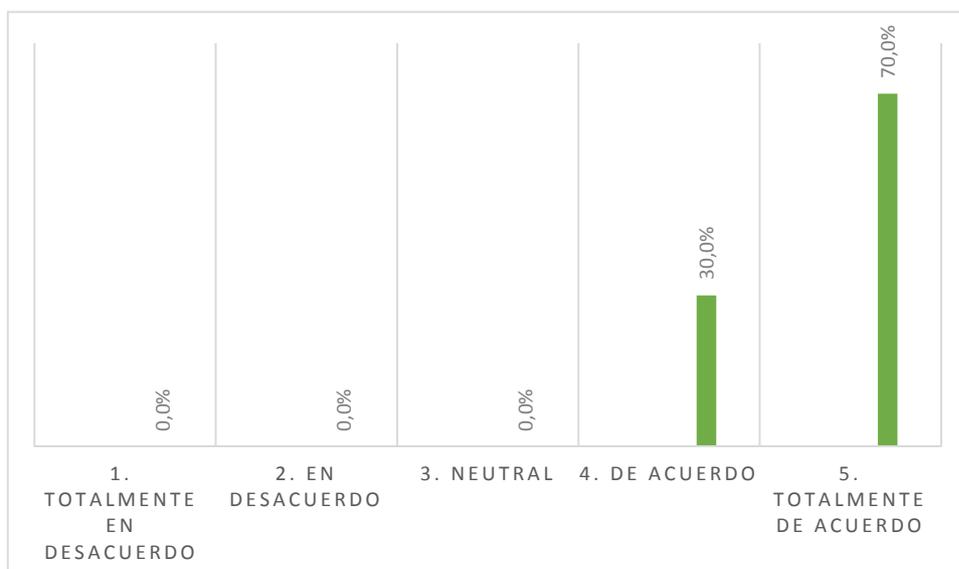


Figura 25. Resultado referente a la limpieza de las instalaciones

Pregunta 13: ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el huésped?

De acuerdo con la información recolectada, un 25% estuvo de acuerdo en conseguir fácilmente información de los diferentes servicios durante su estadía, y un 75% totalmente de acuerdo. Para concluir, aunque los encuestados no reaccionaron de manera negativa. Los trabajadores deben estar siempre atentos ante cualquier inquietud o requerimiento dentro del hostel o información turística del lugar que visita.

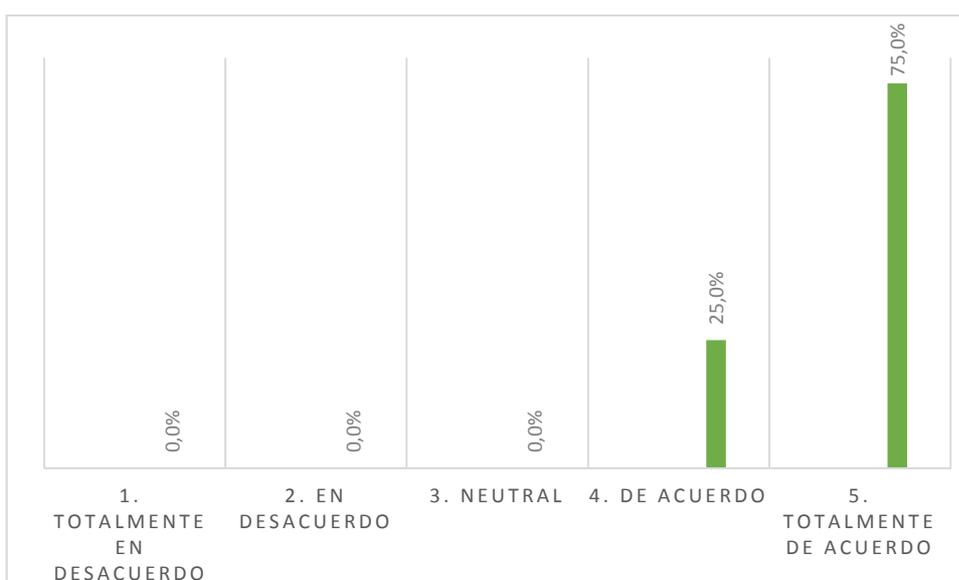


Figura 26. Resultados obtenidos en base a proporcionar fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el huésped

Pregunta 14: ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?

La satisfacción de un cliente proviene cuando este se siente de la mejor manera posible y sobre todo sabe que su integridad es cuidada, dando toda la tranquilidad que lo requiere, es por esto por lo que los resultados a esta interrogante están en un 77% totalmente de acuerdo que el personal labora con discreción y respeta la intimidad del huésped, por otro lado, existe un 23% que en similitud a la mayoría está de acuerdo con la pregunta.

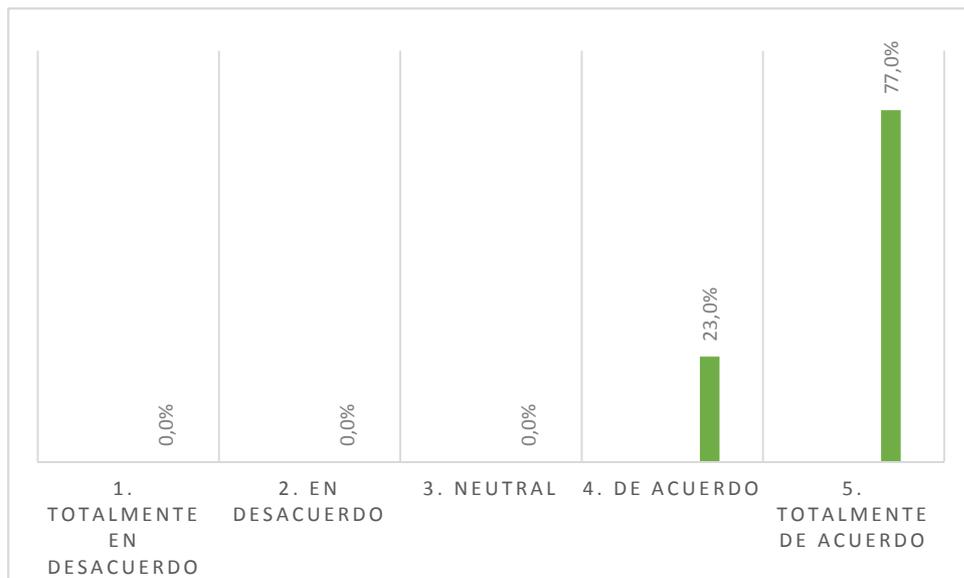


Figura 27. Resultados de acuerdo con la discreción e intimidad que se le proporciona al huésped

Pregunta 15: ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?

De acuerdo con los resultados se pudo evidenciar que el 15% estuvo de acuerdo, frente al 85% que estuvo totalmente de acuerdo con la disponibilidad del personal de atender los problemas que aquejen al cliente durante sus días de estadía. El recepcionista es aquella persona que brinda el apoyo necesario al huésped en todo momento, lo que en conclusión se determina que, si existe la predisposición de los encargados en auxiliar a los huéspedes en situaciones que ameriten ser socorridos.

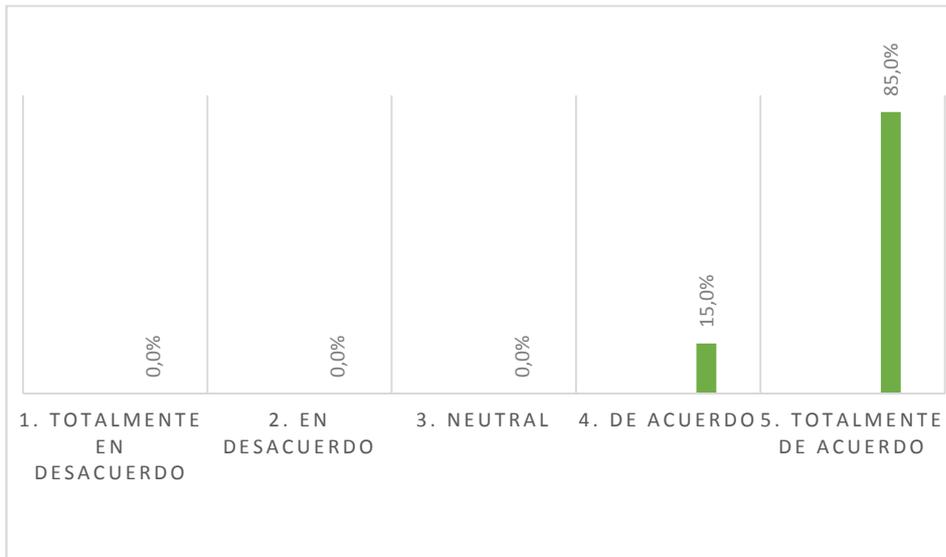


Figura 28. Resultado sobre la disponibilidad del personal hacia problemas que presente el huésped

Pregunta 16: ¿Los diferentes servicios funcionan con rapidez?

En lo que respecta a la rapidez con la que trabaja el personal en los diferentes servicios que brinda el establecimiento, existe un 60% que está totalmente de acuerdo con la rapidez con la que funcionan los servicios que se ofrece, sin embargo, existe un 37% que está de acuerdo, mientras que el 3% contestó de manera neutral, lo que demostró que a pesar de no existir problemas con la prontitud de los servicios prestados que ofrece el hostel, estos si deben mejorar para llegar a una total satisfacción del mismo. Para concluir, se deben tomar a consideración aquellos cambios internos como externos que son importantes para evitar futuras incomodidades hacia los usuarios.

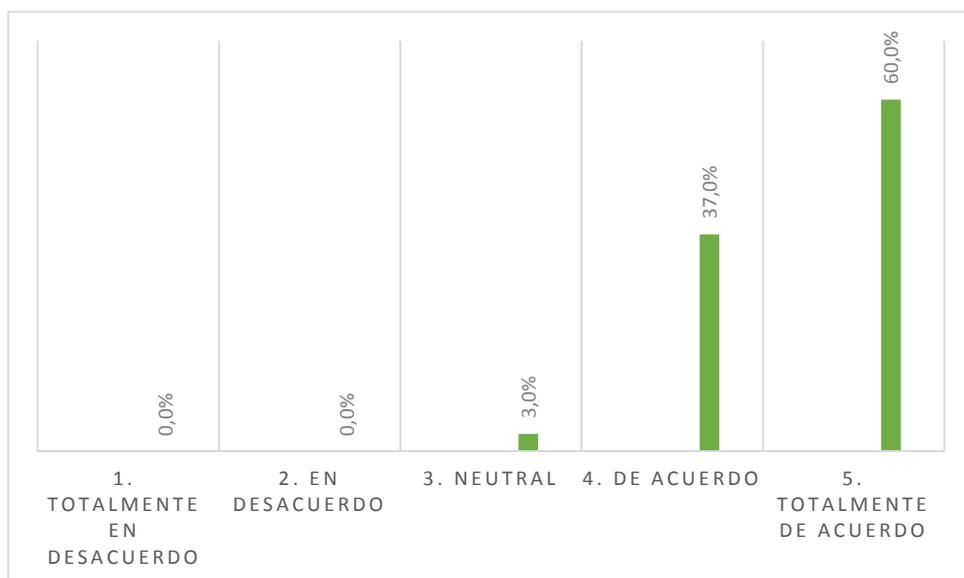


Figura 29. Resultados recolectados basados en la rapidez con la que funcionan los diferentes servicios en el hostel

Pregunta 17: ¿Los datos e información que manejan los empleados en referencia a los clientes son correctos?

La información que deben manejar los trabajadores en referencia de los clientes debe ser la correcta, pues así se conoce de mejor manera al huésped y se genera un reporte sobre la información verídica de los mismos, de acuerdo con esto en la encuesta realizada se obtuvo que el 54% demostró estar totalmente de acuerdo, de manera muy similar se encuentra el 46% en estar de acuerdo con la interrogante antes planteada, concluyendo en que la información que se recaba es verdadera haciendo el personal bien su trabajo ante la pregunta realizada.

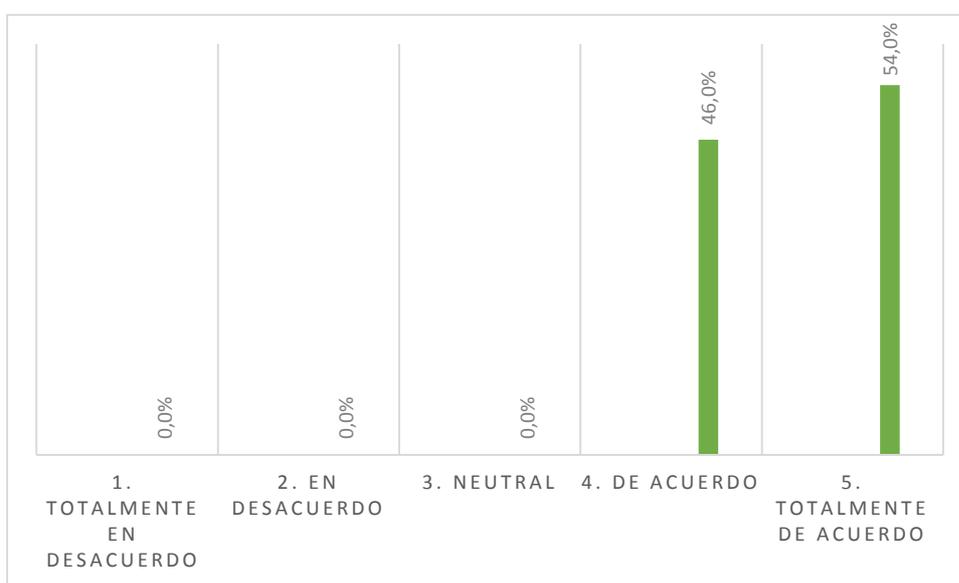


Figura 30. Resultados sobre la información correcta que manejan los trabajadores en referencia de los clientes

Pregunta 18: ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el huésped?

Con respecto a la forma eficaz que posee el personal para resolver los problemas que les susciten a los clientes, la encuesta revelo que un 40% está de acuerdo en la labor que realizan los empleados, pero el 60% de la totalidad afirma estar totalmente de acuerdo en lo que respecta a la forma en cómo se resuelven los problemas de manera eficaz. Se concluye así en que la mayoría está conforme con la eficacia en la que se finiquitan los problemas que tienen los clientes, mejorando y brindando la satisfacción que el huésped espera.

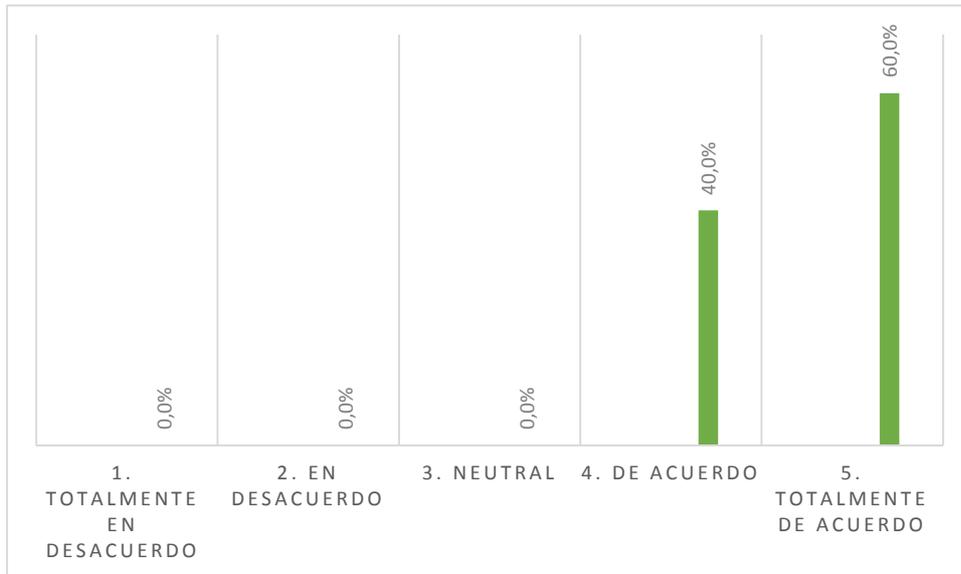


Figura 31. Resultados referentes a la eficacia en la solución de problemas que le surjan a los huéspedes

Pregunta 19: ¿El cliente es lo más importante (lo más importante son los intereses del cliente)?

Como en todo negocio el cliente siempre es el más importante, y dentro de un establecimiento de alojamiento funciona de igual manera, siendo así que el 73% contestó con un totalmente de acuerdo, frente a la minoría con un 27% está de acuerdo que para el hostel el huésped es de vital importancia. Por lo que se puede determinar que la importancia que se brinda al cliente es el correcto, pero siempre se puede dar un poco más de esfuerzo con el fin de que la calidad del servicio sea mejor cada vez.

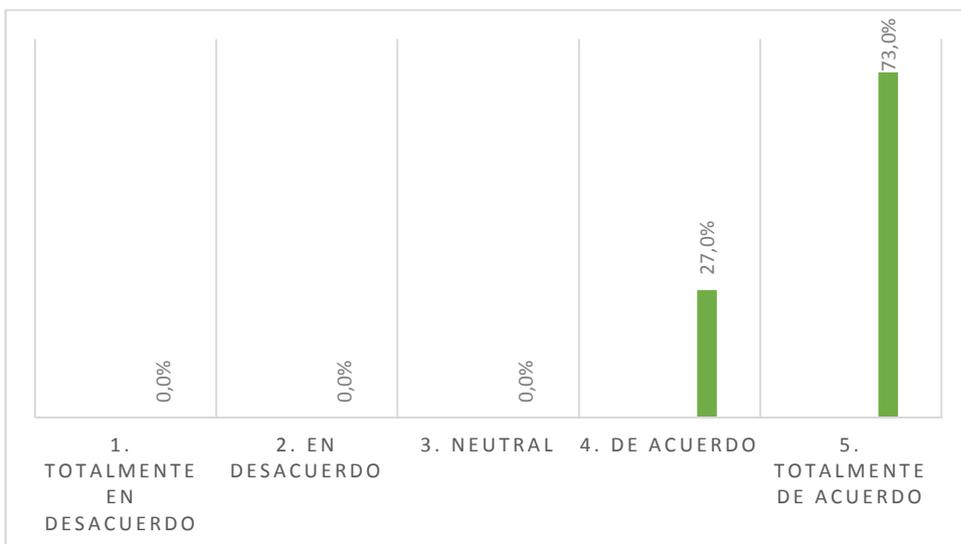
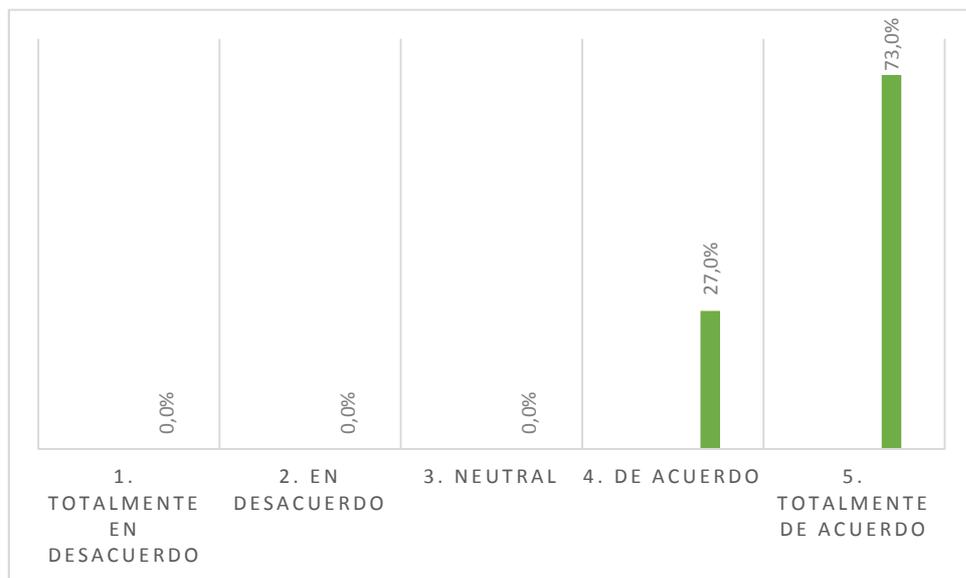


Figura 32. Resultados obtenidos con respecto a la importancia que posee el huésped en el establecimiento

Pregunta 20: ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?

El servicio que se brinda en cualquier establecimiento puede determinar una agradable o desagradable experiencia para el cliente, en referencia al servicio que se presta en el hostel un el 27% está de acuerdo y el 73% totalmente de acuerdo con los servicios que se han solicitado. Se puede llegar a concluir que las prestaciones que realizan los trabajadores en cuanto a los servicios son de total agrado al huésped que visita el hostel.

Figura 33. Resultados según las prestaciones de los servicios que se prestan en el establecimiento



Análisis de los resultados

Como conclusión de la investigación de mercado que se realizó, se pudo demostrar que las grandes falencias en donde más se refleja la deficiencia de la calidad de los servicios están ligados con el personal e instalaciones, pues a pesar de que la totalidad encuestada estuvo en su mayoría totalmente de acuerdo con los servicios que se brindan en el hostel, pero existe un porcentaje menor que prefiere que los servicios mejoren para que la satisfacción del cliente llegue al nivel esperado.

Se puede mencionar también que en las encuestas realizadas no se observan resultados negativos, por mencionar uno de los grandes problemas que aquejan a los huéspedes es la falta de un área segura de parqueo, pues al no contar con uno los mismos clientes buscan opciones alternas al hostel que cuenten con este servicio. Las formas de pago también generan un malestar al huésped, debido a que muchas personas cuando viajan prefieren no llevar consigo mismo dinero en efectivo, ya que

es una desventaja para el establecimiento pues es una opción más para que el cliente busque otras alternativas.

No se dieron malos comentarios por parte de los huéspedes hacia los empleados, ya que estos brindan su mejor esfuerzo, pero si recomendaciones para que el servicio que se ofrece mejore en beneficio de ambas partes, también se debe elaborar revisiones periódicas sobre el manejo en servicio al cliente y aportar con capacitaciones para poder afrontar los inconvenientes que se susciten a diario, ofreciendo una excelencia en los servicios prestados.

Tabla 4

Conclusión de encuesta basada en las dimensiones del HotelQual

Dimensiones	Conclusiones
Instalaciones	Las preguntas referentes a las instalaciones no presentan resultados negativos, pero a diferencia de las otras interrogantes si existen discrepancia entre respuesta neutra, de acuerdo y totalmente de acuerdo.
Organización y Personal	<p data-bbox="531 1025 1455 1102">La falta de un área de parqueo es el problema más grande por el cual los huéspedes fijan su atención.</p> <p data-bbox="531 1120 1455 1196">En general, las instalaciones están en óptimas condiciones, pero sienten los clientes que se puede mejorar.</p> <p data-bbox="531 1214 1455 1361">En cuanto a estas dos dimensiones se puede concluir que ambas no presentan mayores inconvenientes pero que se pueden dar cambios que hagan una gran diferencia permitiendo mejorar la calidad de los servicios turísticos que proporciona el hostal</p>

Capítulo IV

Propuesta de Mejora

Una vez expuesta la situación actual del Hostal Aventuras Marinas en el capítulo anterior, se determinó que los problemas hallados en la investigación de las visitas de campo y datos que fueron arrojados por la herramienta HotelQual, para lo cual se decidió el uso de la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), o más conocido como ciclo de Deming para exhibir la propuesta de mejora, el mismo que aportará las soluciones a cada uno de los inconvenientes.

El objetivo general de nuestra propuesta es mejorar los aspectos más débiles que presenta el hostel de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta y ficha de observación basada en el modelo HotelQual y a su vez tomar en referencia los requisitos del reglamento de alojamiento turístico, solicitando la recategorización a dos estrellas, los cuales el hostel si cumple para la misma a fin de mejorar la calidad del servicio turístico.

El Ciclo de Deming se conforma de cuatro procesos de manera ordenada para lograr un progreso continuo en lo que respecta a la calidad de los servicios. A continuación, se precisa una tabla en donde se identificarán los problemas destacados que posee el establecimiento junto a las propuestas de mejora.

Tabla 5

Problemas detectados para el desarrollo del plan de mejora

Dimensiones	Problemas
Personal	1) Capacitación al personal 2) Limitado conocimiento del idioma inglés
Instalaciones	1) Ausencia de área de parqueo seguro 2) Incorrecta instalación y mantenimiento en la prestación del servicio de ducha de agua caliente
Organización	1) No cuenta con diversas formas de pago 2) Clientes no desean pagar costo de hospedaje 3) Problemas en el sistema de reservaciones de la página web 4) Desactualización de información en la página web 5) Inexistencia del Hostal en agencias virtuales 6) Escaso manejo de redes sociales 7) Carencia de promoción turística

Fase de Planeación

En este ciclo, se busca determinar las problemáticas que afectan al hotel y definir que se quiere conseguir y de qué manera; siendo así, que una vez presentadas las problemáticas que son notables en el establecimiento, se procede a proponer soluciones que faciliten la resolución de los problemas antes mencionados. En hostales de categoría de una estrella se muestran varios aspectos negativos en lo que refiere a calidad, por lo que el desarrollo de un plan de mejora procura evaluar los objetivos, los mismos que ayudarán a definir lo que se espera en base a los indicadores de resultados.

En la siguiente parte, se presentan los objetivos de cada dimensión del modelo HotelQual y sus respectivos indicadores de resultados:

Tabla 6

Objetivos de la Dimensión Personal

Dimensión	Objetivos	Indicadores de Resultados
Personal	1) Capacitar al personal para reforzar conocimientos y habilidades.	Refuerzo del 60% de conocimientos y habilidades al personal bimestralmente.
	2) Establecer programas/cursos de estudios del idioma inglés.	Incremento de al menos un 30% de aprendizaje del idioma trimestralmente.

Tabla 7

Objetivos de la Dimensión Instalaciones parte 2

Dimensión	Objetivos	Indicadores de Resultados
Instalaciones	3) Adquirir un espacio idóneo para parqueos cercano al hostel.	El 100% de implementación de parqueo exclusivo para huéspedes trimestralmente.
	4) Corregir la instalación y mejorar el mantenimiento del servicio de ducha de agua caliente.	El 90% de buen funcionamiento del servicio de ducha de agua caliente bimensualmente

Tabla 8

Objetivos de la Dimensión Organización Parte 3

Dimensión	Objetivos	Indicadores de Resultados
Organización	5) Modificar el sistema de reservas de la página web del hostel.	El 100% de funcionamiento en el sistema de reservas de la página web del establecimiento en un mes.
	6) Actualizar la información en la página web	Actualización al 100% de información real del hostel en la página web en cada bimestre.
	7) Crear promoción turística mediante el uso de redes sociales.	El 90% del dominio de redes sociales para promoción y publicidad del hostel de manera semanal.

8) Establecer alianzas con operadoras turísticas de la zona para publicidad y promoción del hostel.	El 50% de incremento de huéspedes al hostel por medio de las alianzas estratégicas mensualmente.
9) Formar parte de agencias virtuales reconocidas y seguras.	El 60% de ingresos de huéspedes al hostel por medio de agencias virtuales en tendencia mensualmente.
10) Adquirir máquina especializada para cobros con tarjetas de crédito y débito	El 100% en facilidades de cobro con tarjetas de crédito y débito diariamente.
11) Recategorizar el establecimiento en un hostel de dos estrellas.	Incorporación del hostel en categoría hostel de dos estrellas en un 100% en seis meses.

Fases de Procesos

En esta fase se buscará la manera de solucionar y ejecutar lo planificado, siendo el caso de que los objetivos nombrados anteriormente deben de efectuarse por medio de actividades. A continuación, se exponen las siguientes actividades que servirán para el plan de mejora con los respectivos responsables y participantes para que todo se lleve con un buen funcionamiento de estas.

Tabla 9

Actividades de plan de mejora

Objetivos	Actividades	Responsable	Participantes	Tiempo de Ejecución	Presupuesto
1	Capacitación del personal	Administradora		Primer Bimestre del 2020	
	Capacitación para reforzar habilidades y conocimientos a empleados		Personal Operativo	(enero y febrero)	\$ 150,00
2	Cursos de Estudios para el personal	Administradora		Primer Trimestre del 2020	
	Clases de Idioma Inglés		Personal Operativo	(enero, febrero y marzo)	\$ 200,00
	Prácticas entre el personal y huéspedes				
3	Organización del circulante en el Establecimiento	Administradora		Primer Bimestre del 2020	
	Adquirir máquina especializada para cobros Con tarjeta de crédito y debito		Personal Operativo	(enero y febrero)	\$ 900,00

Mejorar los precios por los

tipos de habitaciones

4	Alianzas Estratégicas	Administradora			
	Establecer compra de un área cercana para uso de parqueo		Administradora	Primer Trimestre del 2020	\$ 6.000,00
	Acondicionamiento del espacio para uso Exclusivo de vehículos			(enero, febrero y marzo)	\$ 2.000,00
5	Mantenimiento preventivo y correctivo	Administradora y personal			
	Evaluación de condiciones en las que se encuentra el hostal.		Personal a cargo de Mantenimiento	Primer Bimestre del 2020	
	Informe de fallas encontradas en evaluación			(enero y febrero)	
	Tareas de mantenimiento correctivo				
	Planificación de mantenimiento preventivo				
6	Página web del Hostal				
	Corregir el proceso de compra del sistema de reservas	Administradora		Primer Bimestre del 2020	\$ 150,00
	Actualización de información real sobre el hostal en la página web		Personal a cargo de Sistemas	(enero y febrero)	

Promoción Turística

7	Uso de redes sociales del establecimiento con mayor frecuencia	Administradora			
	Implantar horarios de trabajo mediante el uso de redes				
	Crear publicidad pagada para el hostel en redes sociales	Administradora	Primer Trimestre del 2020	\$	100,00
	Establecer dinámicas de juegos con descuentos u obsequios en redes sociales		(enero, febrero y marzo)		
8	Alianzas con Operadoras Turísticas		Primer Bimestre del 2020		
	Crear lazos de trabajo con operadoras turísticas de la zona para publicidad y otros servicios	Administradora	(enero y febrero)		
	Agencias Virtuales	Administradora	Primer Bimestre del 2020		
9	Crear cuentas de acceso en Agencias Virtuales reconocidas y confiables	Administradora	(enero y febrero)		

Recategorización del establecimiento

10

Presentar los requisitos necesarios a la coordinación zonal para agendar una siguiente inspección

6 meses

Recibir notificación por parte del Ministerio de Turismo con la fecha de la inspección

Administradora

Administradora

Recibir certificado de Registro de Turismo por recategorización

Total de Presupuesto

\$ 9.500,00

Proceso de Verificación

Las actividades que fueron presentadas deben ser observadas y analizadas para conocer si las mismas se están ejecutando de manera correcta e idónea, para lo cual se recomienda delegar a un responsable que sea capaz de evaluar a través de informes semanales el desempeño que el personal tenga en las diferentes actividades asignadas dentro de las instalaciones. Los informes y reportes que se redacten deben ser claros, precisos y concisos, siendo necesario que sea inspeccionado por la administradora que es la persona encargada del establecimiento se cerciore de que se estén cumpliendo todas las tareas a cabalidad de acuerdo con los indicadores de medición que fueron planteados al principio. No obstante, se sugiere establecer encuestas de satisfacción a los clientes para que estos aprecien y evalúen el servicio que han percibido durante su tiempo de estadía y tomarlo como referencia a la hora de laborar en caso de que se hallen fallas durante la práctica.

Fase de Ejecución

En esta última fase del ciclo de Deming se plantea la revisión y observación de los resultados obtenidos refiriéndonos a los indicadores antes propuestos. Tomando en cuenta el porcentaje que se obtenga de los indicadores se demostrará si los objetivos se han logrado con total éxito o no. En el caso de que los objetivos no hayan logrado un buen resultado se debe conseguir que los mismos objetivos se modifiquen con un tiempo prolongado para que se pueda llevar a cabo con éxito o a su vez, crear nuevos objetivos que tengan el mismo fin de mejorar la calidad del establecimiento.

En lo que respecta al servicio que ofrece el personal se considera realizar evaluaciones periódicas, encuestas a los clientes y la debida retroalimentación en temas como trato a los huéspedes, ya que en el campo hotelero depende de las funciones, buen trato y servicio que brinda el personal para así aportar a la satisfacción de los clientes, además se brindarán incentivos al personal con el propósito de incrementar la motivación y énfasis de brindar un buen servicio.

Con la finalidad de dar solución a una de las grandes molestias que genera a la mayoría de los huéspedes que llegan al establecimiento es la falta de un área segura de parqueo, se propuso comprar un área cercana al hostel en el que se definan y modifiquen los espacios de parqueos exclusivos para los clientes, esta área tiene un

costo de \$6000 a nombre de Sr. Pedro Zambrano, el espacio forma una L en referencia al hostal, lugar idóneo para establecer el área de parqueos. Para aquello se pretende asignar una cantidad de espacios de parqueo que en capacidad vaya acorde con la capacidad del hostal, adicional a esto se ubicará una persona a disposición que se encargue de dirigir a los clientes con sus vehículos hacia el parqueadero, ayudarlos a estacionar y viceversa a la hora de salir, evitando algún daño contra los otros carros.

Para dar solución a la falta de formas de pago con tarjetas, se sugiere la adquisición de una máquina Datafast, la cual tiene un costo de \$900 y permitirá receiptar el cobro con las distintas tarjetas de crédito y débito, brindando así más comodidades a los clientes, satisfaciendo con las necesidades requeridas por parte de los huéspedes. Para dar respuesta a la inconformidad que se presenta en los huéspedes de no querer cancelar el valor que tienen las habitaciones, se recomienda realizar un ajuste en los precios de los tipos de habitaciones de tal manera que ambas partes se sientan complacidos con sus necesidades.

Para promover aún más la promoción turística del establecimiento, teniendo en cuenta que en la actualidad se vive una era digital a la que en su mayoría todos estamos conectados, se plantea el uso de las redes sociales de manera frecuente, organizado por horarios en que se establezca información del lugar como del negocio, promociones, descuentos y actividades que pongan en interés a los usuarios de estas redes, incitándolos a consumir los servicios que ofrece el hostal, proporcionando más los ingresos en las diferentes temporadas que presenta el establecimiento. Con relación a las alianzas con las operadoras turísticas, se aconseja mantener y aumentar las redes entre las operadoras de Guayaquil y del cantón con el fin de captar más clientes mediante publicidades y otros servicios que se puedan establecer.

El Hostal Aventuras Marinas como en el capítulo II se expone sobre los requerimientos que se deben cumplir, se pudo observar que, así como cumple con los requisitos de su categoría de una estrella, también cumple con el de dos estrellas por lo que se recomienda seguir con los trámites pertinentes para obtener la recategorización, el mismo que no tiene costo alguno y así dar un mejor estatus al establecimiento.

Conclusiones

A través del diagnóstico realizado se concluyó que el Hostal Aventuras Marinas necesita mejorar en las dimensiones del personal, instalaciones y organización tal como lo muestra las diferentes variables del modelo HotelQual el cual fue identificado como el instrumento de medición adecuado para la investigación. Durante el desarrollo de este proyecto, a los huéspedes del Hostal Aventuras Marinas, se les aplicó una ficha de observación directa apoyada en el modelo de medición de satisfacción HotelQual. Se analizó que las fundamentales fallas en las que necesitan mejorar de acuerdo con las tres dimensiones del modelo. Se pudo fundamentar que la dimensión de la organización es aquella con mayor número de debilidades. A diferencia de las otras dimensiones de personal e instalaciones revelaron una mínima cantidad de problemas. Con respecto a la organización, Hay una gran diferencia entre las imágenes de internet con respecto a la actualidad puesto que las fotos no han sido actualizadas porque la página web que tiene el hostal no sido actualizada desde que fue creada. Este y otros problemas generados pueden ser resueltos llevando a cabo la práctica o estándares y recomendaciones propuestos en el plan de mejora.

Por medio del estudio de mercado que se realizó mediante encuestas a huéspedes que visitaron el hotel se pudo concluir que deben poner más atención y mejorar en la dimensión de instalaciones porque carece de espacio suficiente para parquear los carros y esto genera malestar en los huéspedes.

Por medio de esta investigación los resultados, de los problemas reales del establecimiento se hizo una propuesta de mejora que ayude a aumentar la calidad de los servicios que ofrece el Hostal Aventuras Marinas el cual se apoyara en el sistema del ciclo de Deming, el cual tiene una secuencia de pasos a seguir con el fin de plantear objetivos de alcanzar resolver las falencias que existen en un período de tiempo asignado, de forma que deben ser alcanzados a fin de que el hostal pueda brindar servicios de total calidad; produciendo así niveles altos de ingresos y puedan ubicarse como un establecimiento hotelero con niveles altos de estándares en cuanto a calidad se refiere.

Recomendaciones

Fundamentándose en la información del trabajo realizado, y tomando en cuenta que los huéspedes son lo más importante de los establecimientos de alojamiento, recomendamos que se debe mejorar la calidad de servicio a través del modelo HotelQual, el cual permitirá a los empleados y la administradora del hostel conocer en que se está fallando y mejorar de manera inmediata minimizando los inconvenientes con los huéspedes.

Para una constante mejora, se sugiere realizar encuestas a los huéspedes que se hospedan en el establecimiento para así poder medir la satisfacción del cliente y poder implementar las mejoras adecuada, otra manera analizar la satisfacción del usuario sería colocar un buzón de quejas y sugerencias. Pueden usar el modelo de encuesta que se empleó para la investigación u otro que deseen utilizar que les sea más conveniente.

Actualizar continuamente la página web de manera y la inmediata creación de usuario en Agencias virtuales y seguimiento de las redes sociales debido al apogeo de estos en la actualidad, si una empresa no posee su nombre en las redes; es como si no existiese en el mundo Hotelero.

El personal del establecimiento necesita estar en continuas capacitaciones y atentos en satisfacer las necesidades y expectativas de los constantes cambios que tienen los clientes al momento de hospedarse en un hostel. Como recomendación se procura disponer el uso de una camiseta polo con el logo de la empresa como preferencia de uniforme para que los clientes puedan identificar al personal. continuamente se debe de recordar que la calidad en el servicio brindada al turista es de mucha importancia puesto que esto reflejara el éxito y la imagen del establecimiento y poco a poco se van a ganar la fidelidad de los clientes.

Referencias Bibliográficas

- Àlvares, R. E., & Rebosa, L. F. (2015). *universidad Autonoma metropolitana azcapotzalco* . Obtenido de [zaloamati.azc.uam.mx:
http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/260/Calidad%20y%20Competitividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://zaloamati.azc.uam.mx:8080/zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/260/Calidad%20y%20Competitividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Balan, M. J. (2017). *Instituto Politecnico Nacional* . Obtenido de <file:///C:/Users/ROMML%20ABANDO/Documents/1509740806731PropuestadeMe.pdf>
- Bejarano, G. N. (s. f.). *Reglamento general de actividades turísticas*. 43.
- Ballester, M., & Medina, J. N. (1988). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Benzaquen, J. B. (2019). *La dirección de la calidad y la Administración*. Lima: Cengage Learning Editores, S.A.
- Carro, R., & Gonzàles, D. (2015). *Nulan secretaria de investigacion*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Crespo, R. (2011). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Covarrubias, R. (2015). *eumed.net* . Obtenido de [enciclopedia virtual:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/index.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/index.htm)
- Calvache, S. (s. f.). *LA TEORÍA DE LOS STAKEHOLDERS Y EL BIEN COMÚN*. Recuperado de https://www.academia.edu/34601798/LA_TEORIA_DE_LOS_STAKEHOLDERS_Y_EL_BIEN_COMUN
- Domínguez, R. C., & Jimènes, J. (2004). *Bibliotecas UDLAP*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/dominguez_j_rc/
- Danes, A. (13 de Abril de 2014). *La Teoría de las Partes Interesadas*. Obtenido de [http://howtostartyourownonlinebusiness.com:](http://howtostartyourownonlinebusiness.com:8080/)

<http://howtostartyourownonlinebusiness.com/es/como-puedo-implementar-la-teoria-de-stakeholders-partes-interesadas-en-mi-negocio/>

Chiriboga, L. F. (s. f.). *GLUBIS ALEXANDER GERMAN FEY*. 101.

Edward Freeman, R., & Evan, W. M. (1990). Corporate governance: A stakeholder interpretation. *Journal of Behavioral Economics*, 19(4), 337-359. [https://doi.org/10.1016/0090-5720\(90\)90022-Y](https://doi.org/10.1016/0090-5720(90)90022-Y)

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. (2012, agosto 29). Recuperado 18 de julio de 2019, de Aiteco Consultoresâ Desarrollo y Gestión website: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Elíizabeth Guerrero, Roberto Ramos. (2014). Introducción al turismo. Recuperado 18 de julio de 2019, de <https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&q>

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). Administración y Control de calidad. Recuperado de https://www.academia.edu/19610419/Administracion_y_Control_de_Calidad_-_7ma_ed_Evans-Lindsay

Establecimientos Registrados Portal Servicios MINTUR. (s. f.). Recuperado 25 de julio de 2019, de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

Elíizabeth Guerrero, Roberto Ramos. (2014). Introducción al turismo. Recuperado 18 de julio de 2019, de <https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&q>

Giugni, P. E. (2016). *LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN*. Obtenido de <https://www.pablogiugni.com.ar/joseph-m-juran/>

Guerrero González, P., & Ramos Mendoza, R. (2014). *Introducción al Turismo*. Obtenido de [21.ucsg.edu.ec](https://www21.ucsg.edu.ec)

<https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=3227230&query=TURISMO>

Jose Feijò. (2018). Fundamentos del turismo nuevo enfoque del siglo XXI. Recuperado 18 de julio de 2019, de <https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=3227230&q>

López, P. (s. f.). *PLAN DE DESARROLLO Y DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL*. 302.

López, C. (2015). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-deming/>

Mantecòn, A. (2008). *La experiencia del turismo*. Barcelona: Icaria Editorial, s.a.

Mèndez, G. (2008). *biblioteca UDLAP*. Obtenido de Colección de tesis Digitales: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/

Ministerio de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

mundo, E. T.-N. del E. y del. (2015). Puerto López, un lugar paradisíaco para visitar. Recuperado 17 de julio de 2019, de El Telégrafo “Noticias del Ecuador y del mundo website: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/puerto-lopez-un-lugar-paradisiaco-para-visitar>

MinTur entrega el distintivo “Q” de Calidad a establecimientos turísticos – Ministerio de Turismo. (s. f.). Recuperado 25 de julio de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos>

Ministerio de turismo. (2018). *Ley de turismo*. Obtenido de turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/2Ley-de-turismo-2018.pdf>

Parque Nacional Machalilla | Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador.
(s. f.). Recuperado 17 de julio de 2019, de
<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/parque-nacional-machalilla>

Patricio Pacheco. (2018). Fundamentos del turismo nuevo enfoque del siglo XXI.
Recuperado 17 de julio de 2019, de
<https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&query=fundamentos+de+turismo>

Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual Model of service Quality and Its Implications For Future Research. Recuperado de
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Parasuraman, P., & Zeithaml, V. A. (1998). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Recuperado de
https://www.academia.edu/19610419/Administracion_y_Control_de_Calidad_-_7ma_ed_Evans-Lindsay

Post, J. E., Preston, L. E., & Sachs, S. (2015). *Managing the Extended Enterprise: The New Stakeholder View*. Obtenido de California Management Review:
<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/41166151>

Pérez Marquez, M. (2018). *Fundamentos de Turismo Nuevo enfoque en el Siglo XXI*. Obtenido de
21.ucsg.edu.ec:
<https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&query=fundamentos+de+turismo>

Quintero, J. R. (2011). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*. Obtenido de
Teorías y Paradigmas Educativos:
<file:///C:/Users/ROMML%20ABANDO/Desktop/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow.pdf>

Quiròda, D. E. (2014). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de PortalBiblioteca:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Quiroa-Dorys.pdf>

REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf. (s. f.). Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Rodríguez, T. (2019). *Instituto Navarro de Administración Pública*. Obtenido de UNED Catedra de Calidad: <http://sugestion.quned.es/conocimiento/ficha/def/PDCA>

Rojas, D. (2014). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>

Rouse, M., & Díaz, J. (2017). Gestión de la calidad total (TQM) Hoteleros del turismo Rural. Recuperado de <https://searchcio.techtarget.com/definition/Total-Quality-Management>

Ruiz, A. V., Vázquez, R., & Díaz, A. M. (1995). La calidad percibida del servicio en establecimientos Hoteleros del turismo Rural. Recuperado de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/304/260>

Sierra, B., Falces, C., Briñol, P., & Becerra, A. (1999). HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en Hoteles. Recuperado de <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>

Teoría-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf. (s. f.). Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>

Villacis, G. M. (2014). *La calidad en el servicio y la atención al cliente en el Departamento Comercial*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec>: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2121/1/568%20ING.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Modelo de encuesta a los huéspedes del Hostal Aventuras Marinas.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

La siguiente encuesta tiene el propósito de conocer su criterio acerca de la calidad en los servicios que recibe por parte del Hostal Aventuras Marinas, por lo que la información receptada ayudará a mejorar el servicio en el establecimiento hotelero. Las preguntas planteadas serán calificadas según la Escala de Likert, donde 1 corresponde a estar totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 neutral; 4 de acuerdo; y 5 totalmente de acuerdo.

Personal	Escala de Likert				
1. ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?	1	2	3	4	5
2. ¿Los colaboradores se preocupan por resolver los problemas de los clientes?	1	2	3	4	5
3. ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?	1	2	3	4	5
4. ¿El personal es competente y profesional?	1	2	3	4	5
5. ¿Existe personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?	1	2	3	4	5
6. ¿El personal es confiable?	1	2	3	4	5
7. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?	1	2	3	4	5
Instalaciones	Escala de Likert				
8. ¿Las áreas e instalaciones resultan agradables?	1	2	3	4	5
9. ¿Las áreas y equipamiento del establecimiento están bien conservados?	1	2	3	4	5
10. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	1	2	3	4	5
11. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?	1	2	3	4	5
12. ¿Las instalaciones están limpias?	1	2	3	4	5
Organización	Escala de Likert				
13. ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el huésped?	1	2	3	4	5
14. ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?	1	2	3	4	5
15. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?	1	2	3	4	5
16. ¿Los diferentes servicios funcionan con rapidez?	1	2	3	4	5
17. ¿Los datos y la información sobre la esencia del cliente son correctos?	1	2	3	4	5
18. ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el huésped?	1	2	3	4	5
19. ¿El cliente es lo más importante (lo más importante son los intereses del cliente)?	1	2	3	4	5
20. ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?	1	2	3	4	5

Apéndice B. Modelo de ficha de observación directa



Ficha de observación directa para evaluar el
Hostal Aventuras Marinas

Lugar:			
Día de la Observación:			
Hora:			
DIMENSIONES DE LA ESCALA HOTELQUAL			
Personal	Parámetros	SI	NO
¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?			
¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?	Averías en habitaciones.		
	Pérdida de algún objeto de valor.		
¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?			
¿El personal es cortés y educado?			
¿Si hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?	Recepción		
¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?	Uniforme		
	Apariencia		
¿El comportamiento del personal inspira confianza?			
Instalaciones	Parámetros		
¿Las áreas e instalaciones del hotel resultan agradables?	Recepción		
	Comedor		
	Habitaciones		
	Garaje		
¿Las áreas y equipamiento del edificio están bien conservados?	Habitaciones		
	Pasillos		

	Escaleras		
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?	Habitaciones		
	Recepción		
¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?	Permisos del Cuerpo de Bombero		
¿Las instalaciones están limpias?	Recepción		
	Comedor		
	Habitaciones		
	Garaje		

Organización	Parámetros		
¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?	Servicio de alojamiento		
	Servicio de restauración		
	Servicio de transporte		
¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?	En habitaciones		
¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?			
¿Los diferentes servicios son proporcionados en los tiempos estimados?			
¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos?			
¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?			
¿Se preocupan por ofrecer un trato personalizado?			
¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?			

Mercado Objetivo	
Descripción del huésped	
¿Cuál es el motivo del viaje?	
Observaciones Adicionales	
¿Cuenta con buzón de sugerencias?	
¿Cuenta con equipos de emergencia y seguridad?	
¿Cuenta con seguridad privada?	
Otros	



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Amaguaya Carpio, Génesis Doménica**, con C.C: # **0931671242** y **Espinar, Chancay Mercy Angelica**, con C.C: # **0950630327** autoras del trabajo de titulación: **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 10 días del mes de septiembre del año 2019

Nombre: **Amaguaya Carpio, Génesis Doménica**

C.C: **0931671242**

Nombre: **Espinar Chancay, Mercy Angelica**

C.C: **0950630327**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del Hostal Aventuras Marinas		
AUTOR(ES)	Amaguaya Carpio, Génesis Doménica y Espinar Chancay, Mercy Angelica		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Nadia Roxana, Acosta Ramírez, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	10 de septiembre del 2019	No. DE PÁGINAS:	81
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desarrollo de la cultura de servicio		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Plan de Mejora, HotelQual, Hostal, Calidad, Satisfacción. Improvement Plan, HotelQual, Hostel, Quality, Satisfaction		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer un plan de mejora de la calidad de los servicios que ofrece el Hostal Aventuras Marinas ubicado en el cantón Puerto López, provincia de Manabí. La herramienta metodológica utilizada para este estudio fue el modelo HotelQual, que se empleó para evaluar cada una de sus dimensiones en las que se centra la calidad del servicio de alojamiento. La observación y la encuesta se utilizaron para la realización del diagnóstico del establecimiento y para la elaboración de la propuesta. La encuesta consta de 20 variables que permiten conocer la opinión del huésped, poniendo en evidencia la realidad de la situación en que se ofertan los servicios hoteleros, por lo que se aplicó la escala de Likert como medición. Posterior al análisis de los resultados, se diseñó un plan de mejora identificando todas las falencias existentes según el diagnóstico y las encuestas realizadas, seguidas de las posibles mejoras que se puedan aplicar tomando en cuenta las tres dimensiones del HotelQual: personal, instalaciones y organización. Finalmente se realizaron ciertas recomendaciones para una posible recategorización del establecimiento.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: +593 989530260 +593959433049	E-mail: genesis.domy@gmail.com mercy_ang@outlook.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			