



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

**TEMA:**

**Análisis del nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal  
Galápagos Best Hostel para la propuesta de mejoras de la calidad  
del servicio**

**AUTOR:**

**Campoverde Betancourt Walter Emanuel**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciado en Turismo**

**TUTOR:**

**Eco. Luis Fernando Alban Alaña, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador**

**2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE TURISMO**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Camposverde Betancourt Walter Emanuel**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Turismo.

**TUTOR (A)**

---

**Eco. Luis Fernando Alban Alaña, Mgs**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.**

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE TURISMO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Campoverde Betancourt Walter Emanuel**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel para la propuesta de mejoras de la calidad del servicio** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, 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 7 días del mes de septiembre del año 2023**

**EL AUTOR**

---

**Campoverde Betancourt Walter Emanuel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Campoverde Betancourt Walter Emanuel**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel para la propuesta de mejoras de la calidad del servicio**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023**

**EL AUTOR:**

---

**Campoverde Betancourt Walter Emanuel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

**Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Análisis del nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel para la propuesta de mejoras de la calidad del servicio**, presentado por el estudiante **Campoverde Betancourt Walter Emanuel**, fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0% por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**TT\_CAMPOVERDE\_WALTER**

**0%** Similitudes

< 1% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TT_CAMPOVERDE_WALTER.docx ID del documento: 90c1cb30a8f2d9e853776b71559e2f5a798d250 Tamaño del documento original: 1,02 MB	Depositante: Luis Fernando Albán Alaña Fecha de depósito: 22/8/2023 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 22/8/2023	Número de palabras: 17.460 Número de caracteres: 120.084
--	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:

---

**Eco. Luis Fernando Alban Alaña, Mgs**

**TUTOR**

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer Walter Campoverde y Ana Betancourt por todo el apoyo brindado por mí a lo largo de mi vida ya que por sus esfuerzos me han permitido cumplir mis metas.

a mis hermanos, familiares, y amigos por convertirse en una fuente de alegría durante mi proceso de formación como profesional, estas experiencias que hemos forjado durante estos años los atesorare profundamente.

A mis profesores los cuales compartieron sus conocimientos y valores que son pilares para mis aspiraciones como profesional, cada una de ellas son personas que han contribuido de manera directa e indirecta hasta este punto recorrido.

**Campoverde Betancourt Walter Emanuel**

## **DEDICATORIA**

Esta dedicatoria va dirigida hacia mis padres Walter Campoverde y Ana Betancourt, cuyo apoyo han permitido alcanzar alturas que nunca imaginé posibles.

A mis hermanos, familiares y amigos, cuya presencia ha llenado mi vida de risas, calidez y conexiones profundas que me han impulsado durante esta trayectoria como profesional.

Esto es una pequeña muestra de gratitud que siento hacia cada una de ustedes, personas que han dejado su marca en mi alma y corazón, les dedico a ustedes mis logros y esfuerzos continuos.

**Campoverde Betancourt Walter Emanuel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Eco. Luis Fernando Alban Alaña, Mgs**

TUTOR

---

**Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.**

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

---

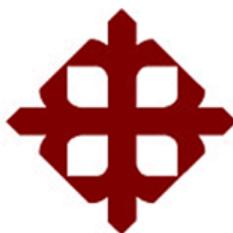
**Ing. Aline Gutierrez Northia**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs**

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>Campoverde Betancourt Walter Emanuel</b>	

---

**Eco. Luis Fernando Alban Alaña, Mgs**

**TUTOR**

# Índice General

<b>Introducción</b> .....	2
<b>Antecedentes</b> .....	4
<b>Planteamiento del problema</b> .....	7
<b>Justificación</b> .....	8
<b>Objetivo</b> .....	8
<b>Objetivo General</b> .....	9
<b>Objetivos Específicos:</b> .....	9
<b>Marco teórico</b> .....	10
<b>Modelos de medición para la satisfacción de los huéspedes</b> .....	10
<b>Satisfacción del cliente en la industria del turismo</b> .....	11
<b>Importancia de la satisfacción del cliente en la industria del turismo</b>	12
<b>La satisfacción del cliente</b> .....	12
<b>Factores que influyen en la satisfacción de los huéspedes en hostales.</b>	13
<b>Estrategias de mejora de la calidad del servicio en hostales</b> .....	14
<b>Modelos y teorías de satisfacción del cliente en hostales</b> .....	15
<b>Teoría de la disonancia cognitiva</b> .....	15
<b>Modelo SERVQUAL</b> .....	16
<b>Modelo HotelQual</b> .....	17
<b>Modelo de las cinco barreras de la calidad de servicio</b> .....	18
<b>Matriz FODA</b> .....	19
<b>Análisis PEST</b> .....	19
<b>Capítulo II</b> .....	24
<b>Marco metodológico</b> .....	24
<b>Tipo de investigación</b> .....	24
<b>Exploratoria</b> .....	24
<b>Descriptiva</b> .....	25

<b>Enfoque de la investigación</b> .....	26
<b>Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación</b> .....	27
<b>Población y muestra</b> .....	28
<b>Técnicas e instrumentos</b> .....	28
<b>Observación</b> .....	28
<b>Entrevista</b> .....	29
<b>Encuesta</b> .....	30
<b>Capítulo III</b> .....	32
<b>Resultados de la observación</b> .....	32
<b>Resultados de la entrevista</b> .....	34
<b>Demografía</b> .....	36
<b>Instalaciones</b> .....	42
<b>Organización</b> .....	46
<b>Análisis PEST</b> .....	52
<b>Análisis FODA</b> .....	53
<b>Capitulo IV</b> .....	57
<b>Propuesta de un plan de mejoras para la calidad de servicio del hostel Galápagos Best Hostel</b> .....	57
<b>A) Personal</b> .....	59
<b>B) Instalaciones</b> .....	61
<b>c) Organización</b> .....	63
<b>Conclusión</b> .....	65
<b>Recomendaciones</b> .....	66
<b>Bibliografía</b> .....	67

## índice de tablas

TABLA 1 <i>FERIADO DE CARNAVAL 2022</i> .....	3
TABLA 2 <i>FICHA TÉCNICA DE LAS ISLAS GALÁPAGOS</i> .....	4
TABLA 3 <i>ARRIBOS DE AVIONES A LAS ISLAS GALÁPAGOS</i> .....	5
TABLA 4 <i>HOTELES Y HOSTALES EN GALÁPAGOS SANTA CRUZ 2019</i> .....	6
TABLA 5 <i>HOTELES Y HOSTALES EN GALÁPAGOS SANTA CRUZ 2022</i> .....	6
TABLA 6 <i>CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO DEL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL</i> .....	7
TABLA 7 <i>FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS HUÉSPEDES EN HOSTALES</i> .....	13
TABLA 8 <i>ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN HOSTALES</i> .....	14
TABLA 9 <i>MODELO DE LAS CINCO BARRERAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO</i> .....	18
TABLA 10 <i>HOTELQUAL</i> .....	29
TABLA 11 <i>VARIABLES Y DIMENSIONES DE LA ENTREVISTA CON MODELO HOTELQUAL</i> .....	30
TABLA 12 <i>ÍTEMS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO MODELO HOTELQUAL</i> .....	31
TABLA 13 <i>HOTELQUAL DIMENSIÓN PERSONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE OBSERVADOR</i> .....	32
TABLA 14 <i>HOTELQUAL DIMENSIÓN INSTALACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DEL OBSERVADOR</i> .....	33
TABLA 15 <i>HOTELQUAL DIMENSIÓN INSTALACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DEL OBSERVADOR</i> .....	34
TABLA 16 <i>ANÁLISIS FODA</i> .....	54
TABLA 17 <i>MODELO HOTELQUAL VARIABLES PROBLEMATICAS</i> .....	57
TABLA 18 <i>MODELO HOTELQUAL OBJETIVOS A CUMPLIR</i> .....	58
TABLA 19 <i>TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN PERSONAL</i> .....	60
TABLA 20 <i>TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR SEGUNDA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN PERSONAL</i> .....	60
TABLA 21 <i>TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN PERSONAL</i> .....	60
TABLA 22 <i>TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA</i> .....	62
TABLA 23 <i>PREFORMA DEL ALMACÉN ELITE STA. CRUZ</i> .....	63
TABLA 24 <i>TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</i> .....	64

## Índice de Figuras

<i>ILUSTRACIÓN 1.</i> RESULTADOS DEL RANGO DE EDAD DE LOS HUÉSPEDES DEL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL .....	36
<i>ILUSTRACIÓN 2.</i> RESULTADOS DEL GÉNERO DE HUÉSPEDES QUE SE HOSPEDAN EN EL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL. .	37
<i>ILUSTRACIÓN 3.</i> RESULTADOS DE LA NACIONALIDAD Y LUGAR DE RESIDENCIA DE HUÉSPEDES DEL HOSTAL GALAPAGOS BEST HOSTEL .....	37
<i>ILUSTRACIÓN 4.</i> RESULTADOS DEL NIVEL DE EDUCACIÓN ALCANZADO POR LOS HUÉSPEDES DEL HOSTAL GALPAGOS BEST HOSTEL .....	38
<i>ILUSTRACIÓN 5.</i> RESULTADOS DEL ESTADO CIVIL DE LOS HUÉSPEDES EN EL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL .....	38
<i>ILUSTRACIÓN 6.</i> RESULTADOS SOBRE EL PERSONAL ESTÁ DISPUESTO A AYUDAR AL CLIENTE .....	39
<i>ILUSTRACIÓN 7.</i> RESULTADOS SOBRE EL PERSONAL DEL HOTEL CONOCE Y SE ESFUERZA POR ENTENDER LAS NECESIDADES DEL HUÉSPED.....	40
<i>ILUSTRACIÓN 8.</i> RESULTADOS SOBRE EL PERSONAL TIENE UNA APARIENCIA LIMPIA Y ORDENADA .....	41
<i>ILUSTRACIÓN 9.</i> RESULTADOS SOBRE SI ES CONFIABLE EL PERSONAL .....	42
<i>ILUSTRACIÓN 10.</i> RESULTADOS SOBRE SI SON AGRADABLES LAS ÁREAS E INSTALACIONES DEL HOTEL .....	43
<i>ILUSTRACIÓN 11.</i> RESULTADOS SOBRE CONSIDERAS QUE LAS INSTALACIONES DEL ALBERGUE SE ENCUENTRAN EN ÓPTIMAS CONDICIONES.....	43
<i>ILUSTRACIÓN 12.</i> RESULTADOS SOBRE EL MOBILIARIO DE LAS INSTALACIONES ES CÓMODO .....	44
<i>ILUSTRACIÓN 13.</i> RESULTADOS SOBRE LAS INSTALACIONES CUENTAN CON MEDIDAS DE SEGURIDAD (CERRADURAS, ALARMAS, RESGUARDOS) .....	45
<i>ILUSTRACIÓN 14.</i> RESULTADOS SOBRE ESTÁN LIMPIAS LAS INSTALACIONES.....	45
<i>ILUSTRACIÓN 15.</i> RESULTADOS SOBRE ES FÁCIL OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LOS DIFERENTES SERVICIOS SOLICITADOS POR EL CLIENTE .....	46
<i>ILUSTRACIÓN 16.</i> RESULTADOS SOBRE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y RESPETA LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE .....	47
<i>ILUSTRACIÓN 17.</i> RESULTADOS SOBRE SIEMPRE HAY ALGUIEN DE LA DIRECCIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE PARA CUALQUIER PROBLEMA QUE PUEDA SURGIR .....	48
<i>ILUSTRACIÓN 18.</i> RESULTADOS SOBRE LOS HORARIOS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS SE ADAPTAN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE .....	48
<i>ILUSTRACIÓN 19.</i> RESULTADOS SOBRE LOS DIFERENTES SERVICIOS FUNCIONAN RÁPIDO .....	49
<i>ILUSTRACIÓN 20.</i> RESULTADOS SOBRE SON CORRECTOS LOS DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LA ESTANCIA DEL CLIENTE....	50
<i>ILUSTRACIÓN 21.</i> RESULTADOS SOBRE HAY ALGÚN PROBLEMA QUE EL CLIENTE HAYA PODIDO RESOLVER DE MANERA EFECTIVA.....	50
<i>ILUSTRACIÓN 22.</i> RESULTADOS SOBRE ES EL CLIENTE LO MÁS IMPORTANTE.....	51
<i>ILUSTRACIÓN 23.</i> RESULTADOS SOBRE SE PRESTA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES CONTRATADAS.....	52
<i>ILUSTRACIÓN 24</i> ANÁLISIS FODA .....	54

## Índice de Apéndices

<i>ANEXO A</i> ENCUESTA DE OBSERVACION DIRECTA _____	71
<i>ANEXO B</i> ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTA DEL HOSTAL _____	73
<i>ANEXO C</i> ENCUESTA REALIZADA HACIA LOS HUESPEDES DEL HOSTAL GALAPAGOS BEST HOSTEL _____	75

## Resumen

La investigación de esta tesis se centra en el análisis exhaustivo del nivel de satisfacción de los huéspedes en el Hostal Galápagos Best Hostel, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer un Plan de Mejora basado en el modelo HotelQual para elevar la calidad de los servicios y la satisfacción general de los clientes. El estudio se desarrolla en el contexto de la industria hostelera, donde la calidad y la satisfacción del cliente son elementos cruciales para el éxito y la reputación del negocio.

La propuesta de mejora se fundamentará en el modelo HotelQual, que se centra en la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en establecimientos hosteleros. Las acciones de mejora incluirán la evaluación y optimización de la calidad de los servicios ofrecidos, la capacitación del personal para mejorar la interacción con los huéspedes, y la implementación de tecnologías para agilizar los procesos y mejorar la experiencia general.

El plan también considerará la importancia de la comunicación con los clientes, la sostenibilidad y la adaptación a las preferencias individuales de los huéspedes. La estrategia será monitoreada de manera continua para medir el impacto de las mejoras implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

utilizando el modelo HotelQual como marco de referencia. Se espera que las propuestas de mejora resultantes no solo generen una mayor satisfacción entre los huéspedes actuales, sino que también atraigan a nuevos clientes y consoliden la posición del hostel como una elección preferida en el mercado hostelero.

**Palabras Clave:** Calidad, Servicios, HotelQual, Satisfacción, Plan de mejora, Hostal

## **Abstract**

The research in this thesis is centered on the comprehensive analysis of guest satisfaction levels at the Galapagos Best Hostel, with the aim of identifying areas for improvement and proposing an Improvement Plan based on the HotelQual model to elevate the quality of services and overall customer satisfaction. The study is conducted within the context of the hospitality industry, where customer satisfaction and quality are crucial elements for business success and reputation.

The improvement proposal will be founded on the HotelQual model, which focuses on quality management and customer satisfaction in hospitality establishments. Improvement actions will encompass evaluating and optimizing the quality of provided services, staff training to enhance guest interaction, and implementing technologies to streamline processes and enhance the overall experience.

The plan will also consider the importance of customer communication, sustainability, and adapting to individual guest preferences. The strategy will be continuously monitored to gauge the impact of implemented improvements and make adjustments as needed.

Using the HotelQual model as a reference framework, it is anticipated that the resulting improvement proposals will not only generate greater satisfaction among current guests but will also attract new customers and solidify the hostel's position as a preferred choice in the hospitality market.

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

## **Introducción**

Las crisis globales impulsan distintas industrias pese a sus efectos negativos en la economía. Después de la crisis financiera mundial del año 2008 muchas personas y empresas buscaron formas de recuperación económica, lo cual llevo al aumento turístico con la opción de viajar a destinos turísticos más económicos con el propósito de realizar grandes inversiones. Este hecho hizo que el turismo se revitalice en muchas regiones.

Actualmente la pandemia del COVID -19 causo varias restricciones las cuales afectaron a la economía nacional e internacional, con las limitaciones de viajes impuestas a nivel nacional e internacional pese a que no fueron todos los países con restricción, cierre de fronteras y medidas de cuarentena en la mayoría de los países los cuales han afectado a muchos destinos turísticos populares del Ecuador.

El impacto hacia los empleos debido a las restricciones llevo a la perdida de numerosos puestos de trabajo en diferentes industrias de la economía ecuatoriana, el sector del turismo fue uno de los más impactados por las medidas tomadas por la pandemia como por ejemplo cierre temporal de negocios y reducciones en las operaciones en las actividades económicas turísticas, áreas como alimentos y bebidas, operadores turísticos, alojamiento y transporte.

La reactivación turística en el ecuador fue ocurriendo de manera gradual a mediados del 2020 don ecuador comenzó a implementar varias etapas con el propósito de promover las actividades turísticas seguras, apertura de destinos turísticos y aplicación de protocolos de seguridad. En agosto del año 2020 se apertura las islas Galápagos para el turismo nacional e internacional bajo estrictas medidas de bioseguridad, siendo un punto importante para la reactivación turística en el país siendo unos de los destinos turísticos más populares del ecuador conjunto a Quito, Cuenca y Guayaquil.

Pese a que el sector turístico es uno de los más afectados durante una crisis cabe resaltar que también tiende a ser unos de los primeros en recuperarse posteriormente a una crisis o recesión económica, la actividad turística más accesible, económica y gratificante es el turismo de sol y playa ya que atrae a una amplia cantidad de turistas, el turismo de sol y playa tiene la capacidad de adaptarse a las necesidades de los clientes. Estas características hacen que el turismo sol y playa puedan

recuperarse rápidamente, en la página del ministerio de turismo (2022) nos indica que en el feriado de carnaval en Quito tuvo un gasto turístico de alrededor de 48.9 millones por gasto turísticos.

TABLA 1

*FERIADO DE CARNAVAL 2022*

<b>Año</b>	<b>Gasto turístico</b> (millones de dólares)	<b>Ocupación</b>	<b>Tarifa promedio</b>	<b>Viajes</b> (miles)	<b>Días de feriado</b>
2022	48.9	46%	70	752	4
2021	36.2	33%	57	688	4

Nota. Fuente: Encuesta de alojamiento y gasto en Feriados Nacionales 2022. Tomado de: Ministerio de Turismo Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/el-feriado-de-carnaval-dinamizo-la-economia-nacional-se-registro-usd-48-9-millones-por-gasto-turistico/>

Esto nos indica un pequeño porcentaje de la importancia del turismo en la economía de Ecuador, con la reactivación global económica muchas personas comenzaron a querer volver a viajar después de estar mucho tiempo en cuarentena, sin embargo, muchos productos y servicios turísticos tuvieron una percepción de calidad dudosa, debido a que los precios tienen un papel crucial en la toma de decisiones al tomar un producto o servicio turístico, los establecimientos turísticos en busca de una rentabilidad y sostenibilidad subieron los precios lo cual hizo que las personas interesadas se encuentren inseguras al tomar servicios y productos turísticos, un alto índice de precios al consumidor turísticos (IPCT) puede resultar en los siguientes puntos:

- Accesibilidad económica
- Competitividad del destino
- Impacto en la demanda
- Rentabilidad y sostenibilidad
- Percepción de la calidad
- Equilibrio entre la oferta y demanda

Al mes de abril de 2020 el Índice de Precios al Consumidor General (IPC) tiene un valor de 106.6\$ mensuales por persona a comparación al índice de precios al consumidor turístico (IPCT) tiene un valor de 109.2\$ mensuales por personas.

Para hacer frente al desafío de la pandemia el gobierno ecuatoriano implemento medidas de apoyo hacia el sector turístico las cuales se destacan a la flexibilidad de pagos y deudas hacia las empresas turísticas, programas de subsidios y apoyo financiero a las micro, pequeñas y medianas empresas (PyME), también el impulso a la promoción del turismo interno para apoyar a las empresas locales.

### Antecedentes

Galápagos es un archipiélago ubicado en el océano Pacífico, a unos 1,000 kilómetros de la costa de Ecuador continental, cada isla cuenta con su propia geología, flora y fauna distintivas. Por su importancia ecológica, Galápagos ha sido reconocido por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad y un lugar de relevancia global para preservar la biodiversidad, por su importancia ecológica. Para asegurar la sostenibilidad a largo plazo y proteger el ecosistema único, se establecieron el Parque Nacional Galápagos y la Reserva Marina de las Galápagos.

TABLA 2

*FICHA TÉCNICA DE LAS ISLAS GALÁPAGOS.*

<b>Ubicación geográfica</b>	
Mar	Océano Pacífico
Continente	América
Área protegida	Parque nacional Galápagos Reserva marina de Galápagos
Coordenadas	0°40'00"S 90°33'00"O
<b>Ubicación administrativa</b>	
País	Bandera de Ecuador
División	Provincia de Galápagos
<b>Datos geográficos</b>	
N.º de islas	7 grandes

	14 pequeñas
	107 rocas e islotes
Población	33 042 hab. (Censo del año 2020)
Capital administrativa	Puerto Baquerizo Moreno
<b>Otros datos</b>	
Descubrimiento	Fray Tomás de Berlanga (1535)
Áreas protegidas	Parque nacional (1959)
	Patrimonio de la Humanidad (1978)
Capital	Puerto Baquerizo Moreno
Ciudad más poblada	Puerto Ayora

En 2021 se registraron 589.985 entradas al Ecuador, las cuales 136.336 fueron a las islas galápagos, los cuales los 54.242 turistas eran de origen extranjero los cuales la gran mayoría eran americanos, seguidos de franceses, alemanes y españoles y 82.094 turistas nacionales.

Entre 2012 y 2021, se han registrado cinco caídas en los arribos turísticos a las Galápagos: 2012, 2016, 2019, 2020 y 2021.

TABLA 3

*ARRIBOS DE AVIONES A LAS ISLAS GALÁPAGOS*

<b>Arribos a las Galápagos</b>										
<b>Año</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Arribos</b>	<b>181k</b>	<b>204k</b>	<b>216k</b>	<b>225k</b>	<b>218k</b>	<b>242k</b>	<b>276k</b>	<b>271k</b>	<b>73k</b>	<b>136k</b>
<b>porcentaje</b>	<b>-2%</b>	<b>+13%</b>	<b>+6%</b>	<b>+4%</b>	<b>-3%</b>	<b>+11%</b>	<b>+14%</b>	<b>-2%</b>	<b>-73%</b>	<b>-50%</b>
<b>Tasa anual de crecimiento compuesto</b>										<b>-3.09%</b>

Si bien la tasa de crecimiento compuesto entre 2010 y 2019 fue de +5,10%, la afectación mundial en el turismo causada por la pandemia del COVID-2019 desaceleró este crecimiento situándolo al 2021 con un porcentaje del -3,09%.

En las islas Galápagos según el catastro consolidado 2023 nos indica que existen en total 226 hoteles y hostales repartidos en las tres islas habitables las cuales son Isabela, Santa Cruz, San Cristóbal, debido a que el lugar de estudio está ubicado en las islas Santa Cruz a continuación datos más específicos de la oferta de alojamiento en santa cruz.

TABLA 4

*HOTELES Y HOSTALES EN GALÁPAGOS SANTA CRUZ 2019*

<b>Categoría</b>	<b>Hoteles</b>	<b>Hostales</b>
3	21	83
4	12	
5	2	

TABLA 5

*HOTELES Y HOSTALES EN GALÁPAGOS SANTA CRUZ 2022*

<b>Categoría</b>	<b>Hoteles</b>	<b>Hostales</b>
3	23	80
4	13	
5	1	

Es importante notar que en el año 2019 en Galápagos el catastro consolidado 2019 nos indica que existían 229 hoteles y hostales entre las tres islas habitables.

El hostel Galápagos Best Hostel es un hostel ubicado en la provincia galápagos, isla Santa Cruz en la calle Piquero y Escalecía. Es un establecimiento perteneciente a la tercera categoría de hostales cuya patente está vigente desde el año 2015 cuenta con habitaciones dobles, triples y familiares

TABLA 6

*CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO DEL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL*

<b>Número de habitaciones</b>	<b>tipo</b>	<b>Capacidad de huéspedes</b>
<b>1</b>	<b>Doble</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Triple</b>	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>cuádruple</b>	<b>12</b>
<b>total</b>		<b>35</b>

El hostel Galápagos Best Hostel ha estado activo por 8 años proveyendo a sus huéspedes con un ambiente acogedor y cómodo para los huéspedes, con servicios y instalaciones básicas para una estancia agradable.

### **Planteamiento del problema**

Después de varios años de servicio existen algunas áreas del hostel la cuales han experimentado desgaste las cuales requieren reparaciones para mantener el estándar de calidad, el establecimiento en la actualidad cuenta con varias fallas correspondientes a los procesos e infraestructura causando que la calidad del servicio de calidad sea afectada a la satisfacción del huésped, las expectativas del huésped pueden llegar a ser traicionadas o incumplidas causando una mala impresión del hostel.

Entre las falencias que presenta el hostel se encuentra problemas con las reservaciones, promoción turística, ausencia de presencia en las agencias y facilidad en formas de pago, estos problemas han estado presentes, pero con el paso del tiempo las malas reseñas están causando una baja recepción de turistas en el hostel.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo el plan de mejoras para el hostel Galápagos Best Hostel aumentara el nivel de satisfacción y revitalización de flujo de huéspedes?

## Justificación

La presente investigación es de gran importancia para el desarrollo de la industria del turismo, debido al enfoque del análisis del nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel y la propuesta de mejoras en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente es fundamental para el éxito y reputación para los establecimientos en la industria del turismo además de los productos y servicios de hospedaje en turismo de sol y playa.

La calidad del servicio es extremadamente importante para establecimientos turísticos de pequeña y gran escala, el hostel Galápagos Best Hostel es un hostel ubicado en la provincia galápagos, isla Santa Cruz en la calle Piquero y Escalecía. Es un establecimiento perteneciente a la tercera categoría de hostales cuya patente está vigente desde el año 2015 su recorrido de 8 años hace que sea necesario que realizar un plan de mejora aplicable para el hostel para ofrecer una estadía satisfactoria, esta propuesta de mejoras tendrá ventajas competitivas que permitirán una mayor ventaja competitiva que hará tener un mayor flujo de huéspedes, en este plan no se va analizar procesos financieros pues se enfocara en la mejora de la calidad de servicio e instalaciones que ofrecen el hostel a sus huéspedes.

El método que se propone en el estudio es la herramienta de medición HotelQual, esta herramienta nos permite registrar resultados de la experiencia de los huéspedes con tres dimensiones, estos resultados ayudaran a tomar decisiones para la mejora del hostel.

## Objetivo

Mediante la investigación relacionada al nivel de satisfacción de los huéspedes permitirá identificar áreas de oportunidad que requieran mejoras para la calidad del servicio permitiendo tomar acciones y estrategias con el propósito de elevar el nivel de satisfacción, los hallazgos de esta investigación también servirán como guía hacia otros establecimientos similares en el sector y ser aplicadas por servicios y productos turísticos, fomentando una cultura de mejora continua a la calidad del servicio y mejoras en base a los resultados.

Esta investigación de tesis es vital para el turismo, ya que contribuye a crecer y desarrollar los establecimientos de alojamiento informando sobre la satisfacción de los huéspedes.

### **Objetivo General**

Analizar el nivel de satisfacción de los huéspedes en el Hostal Galápagos Best Hostel mediante un modelo de medición con el propósito de mejorar y revitalizar el flujo de huéspedes.

### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar modelos y teorías enfocados en la medición de los niveles de satisfacción en los hostales para el diseño de herramientas de medición.
2. Analizar puntos críticos que influyen el nivel de satisfacción a los huéspedes del hostal Galápagos Best Hostel para proponer soluciones.
3. Proponer plan de mejoras con el propósito de aumentar los niveles de satisfacción en el hostal Galápagos Best hostel.

# Capítulo I

## Marco teórico

### **Modelos de medición para la satisfacción de los huéspedes**

(Rodríguez & Guerrero, Estudio de satisfacción de los huéspedes en establecimientos turísticos en Ecuador, 2019) Realizaron un estudio para analizar el nivel de satisfacción de los huéspedes en establecimientos turísticos en Ecuador, incluyendo específicamente hostales. El estudio se hizo con métodos de investigación cuantitativos y cualitativos para conocer los factores que afectan a la satisfacción de los huéspedes. Los investigadores utilizaron encuestas y entrevistas para recopilar datos de los huéspedes de diversos establecimientos turísticos, lo que les permitió obtener una muestra representativa de las opiniones y percepciones de los huéspedes.

Por la naturaleza fluctuante y variable de la cantidad de turistas que usan los hospedajes diariamente, es difícil cuantificar la población de huéspedes de manera precisa. Esta falta de estabilidad en la población objetivo impide la aplicación de un muestreo probabilístico convencional basado en una muestra representativa de la población. Ante esta situación, se optó por emplear un enfoque alternativo para seleccionar la muestra en el estudio. En lugar de buscar una representación exacta de la población total, se decidió utilizar un muestreo basado en la selección de diez turistas por hospedaje durante tres días consecutivos. Esta estrategia se implementó específicamente durante fechas de mayor demanda turística, lo cual permitió capturar un amplio espectro de experiencias de los huéspedes en el Hostal Galápagos Best Hostel.

Los resultados revelaron que algunas instalaciones hoteleras no cumplen con la sostenibilidad ambiental, incluyendo prácticas como la gestión adecuada de residuos, el uso eficiente de recursos naturales, la conservación del entorno natural y la reducción del impacto ambiental. Estas deficiencias en las prácticas sostenibles pueden afectar negativamente la percepción del turista y disminuir la competitividad del cantón como destino turístico.

Por otro lado (Santos & al., 2020) desarrollaron un modelo de medición de la satisfacción de los huéspedes en hostales. El objetivo principal fue identificar los factores que influyen en la satisfacción de los huéspedes y proponer herramientas de medición específicas para hostales que permitan evaluar de manera efectiva el nivel de satisfacción.

A partir de los resultados obtenidos, los investigadores identificaron los factores clave que influyen en la satisfacción de los huéspedes en hostales. Estos factores pueden incluir la comodidad de las habitaciones, la limpieza, el servicio al cliente, la seguridad, la ubicación, el ambiente y la relación calidad-precio, entre otros. También se identificaron aspectos importantes para los huéspedes de hostales, como la interacción con otros viajeros y el ambiente social. Los estudios también han destacado la importancia de la capacitación y el desarrollo del personal hotelero en la prestación de servicios de calidad. La falta de formación adecuada del personal puede resultar en una atención deficiente, una mala gestión de quejas y una falta de personalización en el servicio, lo cual afecta negativamente la experiencia del huésped y su satisfacción general.

A la investigación también se le suma el estudio realizado por (Ramos & Marín, 2018) el cual tuvo como objetivo analizar las estrategias y acciones implementadas por los establecimientos turísticos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

A partir de los resultados obtenidos, los investigadores proporcionaron recomendaciones prácticas para la industria turística. Estas recomendaciones incluían la importancia de invertir en la capacitación y motivación del personal, establecer canales efectivos de comunicación con los clientes, utilizar herramientas de medición de la satisfacción del cliente y promover una cultura de mejora continua en los establecimientos turísticos.

## **Satisfacción del cliente en la industria del turismo**

Según (Chiriboga, 2018) La satisfacción del cliente juega un papel crucial en la industria del turismo, ya que tiene un impacto directo en el éxito y la competitividad

de los establecimientos de alojamiento. Los clientes satisfechos no solo disfrutaban de su experiencia.

## **Importancia de la satisfacción del cliente en la industria del turismo**

En un entorno donde la oferta de alojamientos es amplia y diversa, la satisfacción del cliente se ha convertido en un diferenciador clave. Los viajeros buscan cada vez más opiniones y reseñas de otros huéspedes antes de tomar una decisión de reserva. Las recomendaciones personales y las reseñas en línea desempeñan un papel significativo en la formación de la imagen de un establecimiento y en las decisiones de reserva de futuros clientes. Un alto nivel de satisfacción del cliente se traduce en comentarios positivos, calificaciones favorables y reseñas elogiosas, lo que a su vez mejora la reputación del establecimiento y su visibilidad en el mercado.

Además, la satisfacción del cliente tiene un impacto directo en la fidelización de los clientes. Los clientes satisfechos tienden a regresar al mismo establecimiento en futuros viajes, lo que genera un flujo constante de ingresos y una base de clientes estable. La lealtad del cliente también implica un menor esfuerzo y costo en términos de marketing y adquisición de nuevos clientes, ya que los clientes satisfechos actúan como embajadores del establecimiento al recomendarlo a amigos, familiares y colegas. (Curimilma & Oviedo, 2022)

Por lo tanto, medir y gestionar la satisfacción del cliente se ha vuelto esencial para los establecimientos de alojamiento turístico. Esto implica implementar sistemas de retroalimentación, como encuestas de satisfacción, análisis de comentarios y evaluaciones en línea, para comprender las necesidades y expectativas de los clientes y detectar áreas de mejora. Además, se deben tomar acciones correctivas y diseñar estrategias de fidelización para garantizar altos niveles de satisfacción del cliente, lo que se traducirá en una ventaja competitiva en el mercado y un crecimiento sostenible para el establecimiento.

## **La satisfacción del cliente**

Se refiere a la evaluación subjetiva que realiza un individuo después de haber experimentado un producto o servicio turístico. En el contexto específico de un hostel,

la satisfacción del cliente se relaciona con la experiencia que tiene el huésped durante su estancia en términos de calidad del servicio, comodidad, atención al cliente, limpieza, entre otros aspectos relevantes. (Chaname, 2021)

La satisfacción del cliente es considerada un indicador clave de la calidad del servicio proporcionado por un establecimiento turístico. Cuando un cliente se siente satisfecho, significa que sus expectativas y necesidades han sido cumplidas o incluso superadas. La satisfacción del cliente no solo tiene un impacto directo en la experiencia individual, sino que también puede influir en su comportamiento posterior, como la lealtad hacia el establecimiento, la generación de recomendaciones positivas y la disposición a repetir la visita en el futuro. (Chang, 2018)

Es importante destacar que la satisfacción del cliente es una evaluación subjetiva, ya que está influenciada por las percepciones, las expectativas individuales y las comparaciones que realiza el cliente entre la experiencia vivida y sus propias referencias y estándares. Lo que puede satisfacer a un cliente puede no ser suficiente para otro, por lo que comprender y gestionar las expectativas de los clientes se vuelve crucial para brindar un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades y deseos. En el turismo, la satisfacción del cliente adquiere mayor importancia por la naturaleza intangible de los servicios turísticos y la dependencia de la interacción humana.

## **Factores que influyen en la satisfacción de los huéspedes en hostales**

Tabla 7

*Factores que influyen en la satisfacción de los huéspedes en hostales*

Calidad de los servicios	al	<b>La calidad de los servicios y las comodidades ofrecidos por un hostel desempeña un papel crucial en la satisfacción de los huéspedes. Estos aspectos incluyen una serie de elementos, como la limpieza de las habitaciones, la comodidad de las camas, la disponibilidad de servicios adicionales, la seguridad, la eficiencia del personal y la atención al cliente, entre otros.</b>
--------------------------	----	---

Atención al cliente	al	Un servicio de atención al cliente excepcional implica un trato amable, cortés y respetuoso por parte del personal del hostel en todas las
---------------------	----	--

interacciones con los huéspedes. Los huéspedes aprecian que se les escuche atentamente y se les brinde una respuesta rápida y eficiente a sus consultas, solicitudes o problemas.

**Limpieza y mantenimiento** y Un ambiente limpio y bien mantenido genera confianza y transmite un mensaje de profesionalismo y atención al detalle por parte del establecimiento.

**Localización y accesibilidad del hotel** y Los huéspedes suelen elegir un hostel que esté convenientemente ubicado cerca de los principales atractivos turísticos que desean visitar. Esto les permite ahorrar tiempo y esfuerzo en desplazamientos, lo que contribuye a una experiencia más placentera y satisfactoria.

**Relación calidad-precio** Si los huéspedes consideran que están recibiendo un buen valor por su dinero, es más probable que se sientan satisfechos y disfruten de su estancia. Por otro lado, si los huéspedes perciben que la calidad de los servicios no está a la altura del precio pagado, es probable que experimenten una disonancia entre sus expectativas y la realidad. (Hollander, 2023)

## **Estrategias de mejora de la calidad del servicio en hostales**

Según (Hu, 2022) las mejores estrategias para la mejora de la calidad del servicio en hostales son:

TABLA 8

### *ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN HOSTALES*

**Capacitación y desarrollo del personal:** y Cuando el personal se siente valorado y tiene la oportunidad de crecer profesionalmente, es más probable que brinde un servicio de calidad y se esfuerce por superar las expectativas de los huéspedes. (Vanegas, 2020)

**Gestión de la calidad** y El hostel puede establecer procedimientos documentados y definir responsabilidades claras, lo que facilita la realización de tareas y reduce la posibilidad de errores o malentendidos.

<b>Recopilación y análisis de feedback del cliente</b>	Las páginas web como TripAdvisor o Booking.com permiten a las personas contar cómo les fue en un lugar donde se quedaron. Los dueños de esos lugares pueden ver lo que dicen los huéspedes y responder a sus comentarios. Esto les ayuda a saber qué les gusta a los huéspedes y si hay algo que pueden mejorar.
<b>Mejora de las instalaciones y servicios</b>	Realizar mejoras en la infraestructura puede incluir renovaciones para modernizar las instalaciones, mejorar la calidad de los acabados y actualizar el mobiliario y equipamiento. Esto puede incluir servicios como desayuno incluido, servicio de lavandería, alquiler de bicicletas, traslados al aeropuerto, entre otros.
<b>Personalización de servicios</b>	El personal debe estar capacitado para identificar las necesidades y preferencias de cada huésped, así como para adaptar los servicios y recomendaciones en consecuencia. Esto requiere una buena comunicación y empatía por parte del personal, que esté dispuesto a escuchar activamente a los huéspedes y brindar soluciones personalizadas.

## **Modelos y teorías de satisfacción del cliente en hostales**

### **Teoría de la disonancia cognitiva**

La teoría de la disonancia cognitiva, desarrollada por Festinger (1957) se refiere a la incomodidad o tensión que experimenta una persona cuando existe una discrepancia entre sus creencias, actitudes o valores. En el contexto de la satisfacción del cliente, esta teoría sugiere que los clientes evalúan su grado de satisfacción en función de la discrepancia entre sus expectativas y las percepciones de la realidad.

La teoría de la disonancia cognitiva plantea que los individuos tienen una motivación interna para reducir esta disonancia y restaurar la coherencia cognitiva. En el contexto de la satisfacción del cliente, esto puede implicar tomar medidas para reconciliar las expectativas no cumplidas, como buscar una compensación, expresar quejas o encontrar explicaciones que justifiquen la brecha entre las expectativas y la realidad. Es importante destacar que la disonancia cognitiva puede variar según la

importancia del producto o servicio, la inversión emocional o financiera realizada por el cliente, así como la relevancia de la experiencia en su vida. Además, las respuestas ante la disonancia cognitiva pueden variar entre los individuos, ya que algunos pueden estar más dispuestos a ajustar sus expectativas, mientras que otros pueden ser más propensos a expresar su insatisfacción.

Para los establecimientos turísticos, comprender la teoría de la disonancia cognitiva implica reconocer la importancia de cumplir y superar las expectativas de los clientes. Para evitar la generación de disonancia cognitiva y promover la satisfacción del cliente, es esencial brindar un servicio de calidad, gestionar las expectativas de manera realista y ser receptivos a las necesidades y preocupaciones de los clientes. Al hacerlo, se puede reducir la brecha entre las expectativas y la experiencia real, aumentando así la satisfacción del cliente y fomentando su lealtad hacia el establecimiento.

## **Modelo SERVQUAL**

Desarrollado por (Parasuraman & Zeithalm, 1985) es una herramienta ampliamente utilizada para evaluar y medir la calidad del servicio percibida por los clientes. Este modelo se basa en cinco dimensiones fundamentales que se consideran cruciales para la evaluación de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

La dimensión de fiabilidad se refiere a la capacidad del establecimiento para proporcionar el servicio prometido de manera precisa y consistente. Implica cumplir con las expectativas del cliente en términos de confiabilidad, precisión y cumplimiento de los compromisos. Los clientes desean recibir un servicio confiable y consistente, sin demoras ni errores, y confían en que el establecimiento cumplirá con sus promesas.

Al utilizar el modelo SERVQUAL, los establecimientos pueden evaluar la calidad del servicio que brindan en cada una de estas dimensiones, identificar brechas entre las expectativas del cliente y la percepción actual del servicio, y tomar medidas para mejorar la calidad y satisfacción del cliente. El modelo SERVQUAL proporciona una estructura útil para analizar y gestionar la calidad del servicio, ayudando a los

establecimientos a mantener altos niveles de satisfacción del cliente y a diferenciarse en un mercado competitivo.

## **Modelo HotelQual**

El modelo Hotelqual, desarrollado por (Falces, Sierra, & Briñol, 1999), se basa en el reconocido modelo SERVQUAL para medir la calidad percibida por los clientes en el sector hotelero. A diferencia del SERVQUAL, el modelo Hotelqual considera dimensiones adicionales específicas para el sector de servicios de alojamiento.

El estudio identificó tres dimensiones esenciales para evaluar la calidad en los hoteles: evaluación del personal, evaluación de las instalaciones y funcionamiento, y organización del servicio. Estas dimensiones reflejan aspectos críticos para la experiencia del cliente durante su estancia.

Los clientes, al hospedarse en un hotel, evalúan constantemente 20 aspectos diferentes. Estos incluyen el estado y mantenimiento de las dependencias y equipamiento del edificio, como ascensores, habitaciones y pasillos, que deben estar en buen estado. Además, se espera que las diferentes dependencias e instalaciones resulten agradables y que el personal tenga una apariencia limpia y ordenada. La limpieza de las instalaciones, así como su comodidad y acogida, también son aspectos clave para generar una experiencia satisfactoria. El hotel debe ofrecer el servicio según las condiciones contratadas, resolver eficazmente cualquier problema que surja, proporcionar datos e información precisos sobre la estancia del cliente y estar disponible para informar sobre los servicios solicitados. Asimismo, se espera que los diferentes servicios funcionen de manera rápida y eficiente. (Falces, Sierra, & Briñol, 1999)

El personal debe estar dispuesto a ayudar a los clientes en todo momento y garantizar que haya personal disponible para brindar la información necesaria. Además, se valora la disponibilidad de personal directivo para atender cualquier problema que pueda surgir. La confianza en el personal es fundamental, así como su competencia y profesionalismo. También se espera que las instalaciones cumplan con las normas de seguridad y que el personal conozca y se esfuerce por comprender las

necesidades individuales de cada cliente. Al final, se considera que el cliente es muy importante en la evaluación de la calidad del hotel.

### **Modelo de las cinco barreras de la calidad de servicio**

El modelo de las cinco brechas de calidad de servicio es una herramienta teórica propuesta por (Parasuraman & Zeithalm, 1985), que permite comprender y analizar las posibles brechas que pueden surgir en la entrega del servicio y afectar la satisfacción del cliente. Estas brechas se refieren a las discrepancias entre las expectativas del cliente y la percepción real del servicio por parte del cliente.

TABLA 9

#### *MODELO DE LAS CINCO BARRERAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO*

<i><b>Brecha de las expectativas del cliente</b></i>	Esta brecha se produce cuando existen diferencias entre las expectativas del cliente y lo que el cliente realmente recibe. Las expectativas del cliente pueden estar influenciadas por la publicidad, las experiencias anteriores, las recomendaciones de otros clientes y otros factores.
<i><b>Brecha de la comprensión del servicio</b></i>	Puede deberse a una falta de comunicación efectiva, falta de conocimiento o incapacidad para interpretar las necesidades del cliente. Si el proveedor no comprende completamente lo que el cliente espera, es probable que no pueda brindar un servicio que satisfaga esas expectativas.
<i><b>Brecha del diseño y estandarización del servicio</b></i>	Puede haber una falta de alineación entre la visión de la gerencia y la ejecución del servicio por parte del personal. Si el diseño y la estandarización del servicio no cumplen con las expectativas del cliente, se generará una brecha de calidad.
<i><b>Brecha de la entrega del servicio</b></i>	Si el servicio no se entrega de manera eficiente y efectiva, puede haber una brecha entre lo que se promete y lo que se proporciona, lo que afecta la satisfacción del cliente.
<i><b>Brecha de la comunicación con el cliente</b></i>	Puede haber una falta de comunicación clara y efectiva, falta de retroalimentación o falta de respuesta a las inquietudes y preguntas del cliente.

*Nota:* El modelo de las cinco brechas de calidad de servicio proporciona una estructura para identificar y abordar las brechas que pueden surgir en la entrega del servicio. Al comprender y cerrar estas brechas, los establecimientos pueden mejorar la calidad del servicio, cumplir con las expectativas del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Parasuraman, A., & Zeithalm, V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its. *Journal of Marketing*, 41-50.

## **Matriz FODA**

La matriz FODA es una herramienta de análisis utilizada en la gestión estratégica de una organización. FODA es un acrónimo que representa las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Esta matriz permite evaluar los aspectos internos y externos de una empresa o proyecto para identificar sus características positivas y negativas, así como las oportunidades y amenazas que enfrenta (Chaname, 2021)

La matriz FODA se divide en cuatro aspectos principales: Fortalezas (F), Oportunidades (O), Debilidades (D) y Amenazas (A). Al utilizar esta herramienta, podrás identificar las fortalezas internas del hostel, como su ubicación privilegiada, instalaciones modernas y personal amable, que pueden aprovecharse para mejorar la calidad del servicio. (Chiriboga, 2018)

La matriz FODA es una valiosa herramienta que te permitirá evaluar la situación actual del Hostel Galápagos Best Hostel, identificar áreas de mejora y formular estrategias específicas para mejorar la calidad del servicio. Al aprovechar las fortalezas internas y las oportunidades externas, y al abordar las debilidades internas y las amenazas externas, estarás en condiciones de proponer mejoras concretas y fundamentadas para elevar la satisfacción de los huéspedes y la calidad del servicio ofrecido por el hostel.

## **Análisis PEST**

El análisis PEST es una herramienta utilizada en el ámbito empresarial y estratégico para evaluar y analizar los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que pueden influir en una organización, proyecto o situación. Estos factores externos proporcionan una perspectiva más amplia del entorno en el que opera una entidad y pueden tener un impacto significativo en sus operaciones, estrategias y resultados. (Santos & al., 2020).

El análisis PEST es una herramienta que brinda una visión holística del entorno externo de una organización, considerando los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. Al comprender estos factores y su influencia en la organización, se pueden tomar decisiones más fundamentadas y desarrollar estrategias más efectivas para adaptarse y aprovechar las oportunidades, así como para mitigar los riesgos y superar los desafíos del entorno empresarial.

## **Marco legal Y/O Normativo**

### **Ley de turismo**

La Ley de Turismo de un país regula y promueve el sector turístico, marcando los marcos legales y las directrices para su desarrollo. Esta ley proporciona un contexto legal y normativo en el que el Hotel Avenida Machala debe operar y gestionar sus reservas.

Art. 2.- Definiciones y ámbito de aplicación: Establece las definiciones y el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica de Turismo.

Art. 20.- Registro y categorización de establecimientos turísticos: Establece el requisito de registro y categorización de los establecimientos turísticos, incluyendo los hostales.

Art. 21.- Derechos y obligaciones de los turistas y prestadores de servicios turísticos: Establece los derechos y obligaciones de los turistas, incluyendo el derecho a recibir servicios de calidad y la obligación de respetar las normas del establecimiento.

Art. 23.- Certificación de calidad turística: Establece la posibilidad de obtener una certificación de calidad turística para los establecimientos turísticos.

Art. 43.- Sanciones administrativas por incumplimiento de la Ley de turismo: Este artículo puede ser relevante para comprender las posibles sanciones si el Hotel Avenida Machala no cumple con las regulaciones y normas establecidas en la gestión de reservas y la satisfacción al cliente.

## **Código civil de Ecuador**

El Código Civil abarca aspectos relevantes como la celebración de contratos, las obligaciones y derechos de las partes involucradas, la interpretación y cumplimiento de los acuerdos, y los procedimientos para resolver disputas.

Art. 1492.- Contrato de hospedaje: Define el contrato de hospedaje y establece las obligaciones del hospedador y del huésped.

Art. 1494.- Contrato de transporte: Establece las obligaciones del hospedador en cuanto a la conservación y custodia de los bienes del huésped.

Art. 1494.- Contrato de transporte: Establece las obligaciones del huésped, incluyendo el pago del precio del hospedaje y el respeto a las condiciones establecidas por el hospedador.

Art. 1501.- Contratos de agencia y representación comercial: Establece las responsabilidades del hospedador por daños o perjuicios causados a los bienes del huésped, salvo casos de fuerza mayor o culpa exclusiva del huésped.

## **Código de comercio**

El Código de Comercio abarca aspectos importantes para la gestión de reservas como la celebración de contratos comerciales, las responsabilidades de los comerciantes, las normas para la ejecución de transacciones comerciales y las disposiciones relacionadas con la documentación y registro de dichas transacciones.

Art. 492.- Contratos de compraventa mercantil: Establece las normas generales para los contratos de compraventa mercantil, que podrían ser relevantes para las reservas de servicios adicionales ofrecidos por el hotel.

Art. 554.- Contrato de transporte: Regula el contrato de transporte, que podría ser relevante en el caso de servicios de transporte proporcionados por el hotel.

Art. 689.- Contratos de agencia y representación comercial: Establece las disposiciones generales para los contratos de agencia y representación comercial, que podrían aplicarse a acuerdos entre el hotel y agentes de viajes o intermediarios.

### 3.4. Normativa tributaria

La normativa tributaria abarca aspectos relevantes como el cálculo y el pago de impuestos, la emisión de comprobantes de venta, las obligaciones de registro y presentación de declaraciones fiscales, y las políticas de retención de impuestos.

La normativa tributaria abarca aspectos relevantes como el cálculo y el pago de impuestos, la emisión de comprobantes de venta, las obligaciones de registro y presentación de declaraciones fiscales, y las políticas de retención de impuestos.’

### **Ley de Régimen Tributario Interno (Ley No. 822):**

Art. 9.- Obligación de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Art. 56.- Obligación de emitir y entregar comprobantes de venta o facturas

Art. 57.- Regulaciones sobre la emisión de notas de crédito y notas de débito.

Art. 2.- Hecho generador del impuesto y sujetos obligados.

Art. 9.-Exenciones y tarifas reducidas aplicables a determinados servicios turísticos.

Art. 14.- Obligaciones relacionadas con la facturación y registro de las operaciones gravada

### **Ley de protección al consumidor**

La Ley de Protección al Consumidor abarca aspectos importantes, como la información y publicidad veraz, los plazos de entrega y cancelación, las políticas de devolución y reembolso, y la resolución de reclamaciones y disputas.

Art. 4.- Derecho a la información veraz, clara y oportuna: Este artículo establece que los consumidores tienen derecho a recibir información completa y precisa sobre los bienes y servicios ofrecidos, incluyendo detalles sobre las condiciones de reserva, políticas de cancelación y reembolso, tarifas, servicios incluidos, entre otros aspectos relevantes para la toma de decisiones.

Art. 8.- Derecho a la protección contra publicidad engañosa o abusiva: Este artículo prohíbe la publicidad que pueda inducir a error o confusión en los consumidores, asegurando que la información brindada sea veraz, clara y no engañosa.

Art. 15.- Derecho a la garantía de calidad y seguridad: Este artículo establece que los consumidores tienen derecho a recibir bienes y servicios de calidad y seguros, incluyendo los servicios de hospedaje ofrecidos por el hotel.

Art. 23.- Derecho a la atención de reclamos y resolución de conflictos: Este artículo establece que los consumidores tienen derecho a presentar reclamos y a que sus quejas o disputas sean atendidas y resueltas de manera efectiva por el proveedor de servicios, incluyendo el hotel.

Art. 30.- Derecho a la indemnización por daños y perjuicios: Este artículo establece que los consumidores tienen derecho a recibir indemnización por los daños y perjuicios sufridos como resultado de incumplimientos por parte del proveedor de servicios, como políticas de cancelación injustas o falta de cumplimiento de los términos y condiciones acordados

### **Reglamento de alojamiento turístico**

Art. 8.- Estándares de calidad según clasificación y categoría: Establece estándares obligatorios de calidad que deben cumplir los establecimientos según su clasificación y categoría. Permite identificar brechas en la calidad de servicio del hostel evaluado.

Art. 16.- Derechos y obligaciones de los usuarios: Consagra derechos y obligaciones de los huéspedes, como recibir los servicios ofrecidos, reclamos, privacidad y seguridad. Base para evaluar nivel de satisfacción.

Art. 24.- Reservas, modificaciones, cancelaciones y reclamos: Regula procesos de reserva, cancelación y reclamos. Importante para valorar la gestión del hostel en estas áreas.

Art.46.- Infracciones y sanciones: Dispone sanciones ante incumplimientos del reglamento. Insumo para valorar factores críticos que afectan la calidad del servicio.

# Capítulo II

## Marco metodológico

### Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleará en este estudio es una combinación de investigación descriptiva y exploratoria. La combinación de estos enfoques permitirá recopilar datos descriptivos y explorar nuevas perspectivas e ideas. Esto ayudará a generar información valiosa para fundamentar la propuesta de mejoras en la calidad del servicio. Además, esta combinación de métodos permitirá obtener una visión integral de la situación y respaldar las recomendaciones con evidencia sólida y fundamentada.

### Exploratoria

Según (Arias, 2012) la investigación exploratoria es “aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.”

La investigación pretende descubrir nuevas ideas, generar hipótesis y obtener una comprensión más profunda de los factores cuya influencia en la satisfacción de los huéspedes, al contrario, con la investigación descriptiva, que recoge datos cuantitativos y describe el estado actual de la satisfacción de los huéspedes, la investigación exploratoria busca examinar y descubrir información cualitativa. A través de las entrevistas en profundidad, se podrá obtener una perspectiva más detallada de las experiencias y percepciones de los huéspedes, así como de los factores subyacentes que influyen en su satisfacción.

Las entrevistas en profundidad permiten a los investigadores hacer preguntas abiertas y fomentar la expresión libre de opiniones y experiencias por parte de los huéspedes. Estas entrevistas suelen ser flexibles y adaptarse a las respuestas de los entrevistados, permitiendo una exploración más amplia de los temas relevantes. A

través de la comprensión profunda de las opiniones y experiencias de los huéspedes, el Hostal Galápagos Best Hostel podrá identificar variables, tendencias y áreas de mejora que no podrían haber sido descubiertos únicamente a través de métodos cuantitativos.

## **Descriptiva**

Según (Arias, 2012) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.”

Esta investigación busca obtener información precisa y sistemática sobre el estado actual de la satisfacción de los huéspedes. La cual ayudara a comprender y figurar el nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel, así como para la recolección de datos de primer orden sobre diferentes aspectos del servicio ofrecido por el hostel.

En este tipo de investigación, se utilizarán técnicas de recopilación de datos estructuradas, como cuestionarios, para obtener información cuantitativa sobre la satisfacción de los huéspedes. Estos cuestionarios contendrán preguntas cerradas que permitirán a los huéspedes evaluar y calificar diferentes aspectos del servicio, como la limpieza de las habitaciones, la calidad del personal, la comodidad de las instalaciones y otros aspectos relevantes. A través de la recopilación de datos cuantitativos, se podrán realizar análisis estadísticos para determinar el nivel general de satisfacción de los huéspedes e identificar áreas específicas en las que el hostel puede mejorar. Por ejemplo, se podrían calcular promedios, porcentajes o gráficos de barras para visualizar los resultados de la encuesta.

Esta investigación tiene como objetivo descubrir nuevas ideas, generar hipótesis y obtener una comprensión más profunda de los factores que influyen en la satisfacción de los huéspedes. La combinación de ambos enfoques permitirá ver la satisfacción de los huéspedes, explorando aspectos cuantitativos y cualitativos y

proporcionando una base sólida para identificar áreas de mejora y generar recomendaciones.

## **Enfoque de la investigación**

Según Sampieri (2014) “El enfoque de investigación es el conjunto de presupuestos teóricos, epistemológicos y metodológicos que orientan el proceso de investigación, incluyendo la selección de métodos y técnicas para recolectar y analizar los datos”. El enfoque de la investigación propuesta es mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Esto significa que se utilizarán tanto técnicas de recopilación de datos cualitativos, como entrevistas estructuradas y revisión documental, como técnicas de recopilación de datos cuantitativos, como encuestas a los clientes.

El enfoque de investigación adoptado para este estudio se fundamenta en comprender exhaustivamente el nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel, con el objetivo primordial de proponer mejoras basadas en sus opiniones y experiencias. Para lograrlo, se seguirán varias etapas que incluyen una revisión detallada de la literatura existente sobre satisfacción del cliente en la industria hotelera y los factores influyentes. Posteriormente, se diseñará un cuestionario estructurado y una guía para entrevistas en profundidad que permitirán recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre distintos aspectos del servicio del hostel.

El método de investigación que se utilizará en este estudio es el método mixto, el cual combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Esta combinación permitirá obtener datos de primer orden para identificar los niveles de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel, además de posibles mejoras que podrán ser implementadas con los datos encontrados con la investigación

El enfoque cualitativo se utilizará a través de entrevistas en profundidad a una muestra de huéspedes seleccionados. Estas entrevistas serán semiestructuradas, lo que permitirá obtener información detallada y enriquecedora sobre las experiencias, percepciones y sugerencias de los huéspedes. Las respuestas se analizarán mediante técnicas de análisis de contenido para identificar patrones, temas recurrentes y

opiniones cualitativas sobre el servicio y posibles mejoras. La combinación de estos enfoques permitirá obtener una visión integral del nivel de satisfacción de los huéspedes del hostel, complementando los datos cuantitativos con insights cualitativos. Esto proporcionará una base sólida para proponer mejoras específicas y efectivas en la calidad del servicio, con el objetivo de aumentar la satisfacción de los huéspedes y revitalizar el flujo de clientes en el Hostal Galápagos Best Hostel.

En cuanto al enfoque cuantitativo, se realizará una encuesta estructurada a los huéspedes del hostel para recopilar datos numéricos y estadísticas sobre su nivel de satisfacción. La encuesta contendrá preguntas cerradas que permitirán obtener datos concretos sobre diferentes aspectos del servicio, como la comodidad de las habitaciones, la limpieza, la calidad del personal, entre otros. Estos datos se analizarán utilizando técnicas estadísticas para obtener resultados cuantitativos sobre el nivel de satisfacción general y específico de los huéspedes.

La recopilación de datos se hará mediante una encuesta dirigida a una muestra representativa de huéspedes del hostel y entrevistas con un grupo seleccionado. Estos datos serán sometidos a un análisis estadístico y de contenido respectivamente, permitiendo obtener resultados cuantitativos sobre el nivel de satisfacción general de los huéspedes y patrones cualitativos relevantes en sus experiencias y percepciones. El informe detallado resultante de esta investigación presentará la metodología empleada, los principales hallazgos y las recomendaciones propuestas, con la posibilidad de presentar estos resultados a la dirección del hostel, con el fin de fomentar la implementación efectiva de las mejoras sugeridas.

### **Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación**

El periodo y lugar donde se desarrollará la investigación puede variar dependiendo de las circunstancias y el alcance del estudio. En el caso específico del Hostal Galápagos Best Hostel el cual se encuentra Galápagos en la isla Santa Cruz, calle piquero y av. Escalecía, el periodo de la investigación será diseñada 2 veces al día en las mañanas y en las tardes 2 veces a la semana. Tendrá un mes en el cual los encuestadores observarán a los huéspedes completando las encuestas.

## **Población y muestra**

La población en este estudio se refiere al grupo completo de huéspedes que han visitado el Hostal Galápagos Best Hostel durante un periodo determinado. Esta población incluiría a todos los clientes que han utilizado los servicios del hostel, sin importar su número total.

Como el objetivo de la investigación es comprender el nivel de satisfacción de los huéspedes y obtener una visión más profunda de sus opiniones y experiencias, puede que no sea práctico encuestar a todos los que han visitado el hostel durante el período de estudio. En su lugar, se seleccionará una muestra representativa de la población para llevar a cabo la investigación.

Para seleccionar la muestra, se utilizarán técnicas de muestreo aleatorio o estratificado, dependiendo de la disponibilidad de información y la logística del estudio. Por ejemplo, se va a seleccionar aleatoriamente a huéspedes durante diferentes períodos del año para capturar posibles variaciones estacionales en la satisfacción. Además, para las entrevistas en profundidad, se seleccionarán huéspedes específicos con estadías más largas o interesados en participar voluntariamente.

## **Técnicas e instrumentos**

Las técnicas e instrumentos que se presentan al realizar la investigación para recoger datos ayudan a validar la hipótesis, así evaluaremos los fenómenos y evidencia empírica, además de ser fundamentales para obtener resultados confiables y significativos.

## **Observación**

Se ha desarrollado una ficha de observación directa y técnica (Apéndice A) para analizar con rigor las condiciones del establecimiento y los servicios que ofrece. Esta herramienta de observación se compone de cuatro (4) dimensiones con sus correspondientes variables, las cuales han sido definidas en base a dos parámetros fundamentales: a) el modelo HotelQual, un enfoque reconocido en la industria para medir la calidad en establecimientos hoteleros; y b) el Reglamento de Alojamiento

Turístico del Ecuador, que establece los estándares legales y de calidad para los alojamientos turísticos en el país.

TABLA 10

*HOTELQUAL*

<b>Dimensiones</b>	<b>Variables</b>
<b>Instalaciones</b>	Infraestructura
	Iluminación
	Decoración
	Equipamientos
<b>Personal</b>	Confianza
	Empatía
	Aspecto
<b>Organización</b>	Profesional
	Rapidez
	Seguridad
<b>Demografía</b>	Sexo
	Edad
	País/ciudad
	Título
	Estado civil

## **Entrevista**

Con el propósito de obtener una evaluación interna de la calidad de los servicios y la experiencia de los huéspedes, se llevará a cabo una entrevista con el responsable del hostel Galápagos Best Hostel. El objetivo de esta entrevista es conocer la perspectiva del administrador sobre la percepción que los huéspedes tienen de los servicios ofrecidos por el establecimiento. Se indagará en aspectos relevantes de la experiencia del cliente durante su estancia, así como en la manera en que el responsable del hostel calificaría dicha experiencia

TABLA 11

*VARIABLES Y DIMENSIONES DE LA ENTREVISTA CON MODELO HOTELQUAL*

<b>Dimensiones</b>	<b>Variables</b>
<b>Instalaciones</b>	Iluminación
	Decoración
	Equipamientos
<b>Personal</b>	Confianza
	Empatía
	Aspecto
<b>Organización</b>	Profesional
	Rapidez
	Seguridad
<b>Demografía</b>	Sexo
	Edad
	País/ciudad
	Título
	Estado civil

**Encuesta**

Para la elaboración de la encuesta se ha considerado la utilización del modelo de medición de satisfacción del cliente HotelQUAL. Además, la encuesta ha sido diseñada con una escala de calificación de cinco puntos, siguiendo la escala de Likert, en el cual tendrá una secuencia de calificación de uno (1) a cinco (5) que permitirá obtener datos cuantitativos sobre la percepción de los clientes acerca de la calidad de los servicios ofrecidos por el hostel. Donde uno (1) tendrá un valor de muy insatisfactorio; dos (2) es insatisfactorio; tres (3) es regular; cuatro (4) es satisfactorio; cinco (5) es muy satisfactorio. Además, se agregó la dimensión demografía el cual permitirá la creación de un perfil del huésped.

El enfoque técnico en la selección de los modelos y la metodología utilizada asegura la objetividad y la rigurosidad en la recopilación de datos para la posterior evaluación y mejora de la calidad del hostel Galápagos Best Hostel.

TABLA 12

*ÍTEMS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO MODELO HOTELQUAL*

	Las dependencias " equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos. etc.) Están bien conservadas.
	Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables.
<b>Instalaciones</b>	Los equipamientos (ascensores. luces. Electrodomésticos y medios audiovisuales) funcionan correctamente.
	Las instalaciones son confortables y acogedoras.
	Las instalaciones están limpias.
	Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).
	Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente.
	El cliente es lo más importantes (lo primero son los intereses del diente).
<b>Personal</b>	El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.
	El personal se dirige al cliente por su nombre. Se presta un servicio personalizado.
	El personal es competente y profesional.
	El personal es de confianza. se puede confiar en ellos.
	El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.
	El personal tiene un aspecto limpio y aseado.
<b>Organización</b>	Los horarios de los diferentes servicios se adaptan a las necesidades del cliente.
	Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita
	Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.
	Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.
	Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.
	Sexo
	Hoy, ¿está casado/a, viudo/a, divorciado/a, separado/a o soltero/a?
<b>Demografía</b>	¿Cuál es su género?
	¿Cuál es su nacionalidad?
	¿Cuál es el máximo nivel de estudios completado o el título más alto obtenido?

## Capítulo III

### Resultados de la observación

En este capítulo se examinará los datos obtenidos con enfoque cuantitativo y cualitativo lo cual nos permitirá conocer el estado del hostel Galápagos Best Hostel, estos datos fueron recolectados durante la recopilación de información en el sitio de investigación utilizando el modelo de medición HotelQual, esta ficha fue realizada la primera semana de agosto.

#### Dimensión personal

Por medio de la observación directa del estado del personal se pudo apreciar que el personal está pendiente constantemente sobre las actividades del huésped y deseos de estos a la hora del desayuno, tanto de día como de noche, apoyo con los medios de transporte en caso de requerirlo, etc. Por otra parte, el personal no es formal y necesita de una mejor capacitación dado a que la mayoría de la atención la realiza la propietaria la cual es la administradora del hostel

TABLA 13

*HOTELQUAL DIMENSIÓN PERSONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE OBSERVADOR*

<b>Dimensión 1: Personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.- ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?					<b>X</b>
2.- ¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del Huésped?			<b>X</b>		
3.- ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?					<b>X</b>
4.- ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado			<b>X</b>		
5.- ¿El personal es de confianza?			<b>X</b>		

#### Dimensión instalaciones

Se puede evidenciar una necesaria remodelación en ciertas áreas del hotel, de igual manera es necesario consideran el cambio de muebles y utensilios como seria

cuchillos, sartenes, tablas, etc. Debido a que varios de los objetos anteriormente mencionados son “anticuados” con una temática variada la cual no deja en claro cuál es ambiente que transmite, cabe recalcar que estos puntos son atribuidos a la cocina común la cual es compartido un espacio con la recepción, lugar donde es de vital importancia una mejora, esto debido a que es la cara del hostel, también se debe aclarar que este problema se puede solucionar fácilmente debido a que todos los cuartos cuentan con cocinas, sin embargo es necesario reorganizar y ambientar de manera adecuada la cocina común y recepción.

TABLA 14

*HOTELQUAL DIMENSIÓN INSTALACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DEL OBSERVADOR*

<b>Dimensión 2: Instalaciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6.- ¿Las áreas e instalaciones del hotel resultan agradables?		X			
7.- ¿Considera que las instalaciones del hostel se encuentran en óptimas condiciones?			X		
8.- ¿Los muebles de las instalaciones son confortables?			X		
9.- ¿Las instalaciones cuentan con medidas de seguridad (seguros, sirenas, guardias)?			X		
10.- ¿Las instalaciones están limpias?					X

### **Dimensión organización**

Como se mencionó anteriormente en la dimensión personal el personal que está encargada de la mayor parte de la atención de los clientes es el administrador del hostel la cual es la propietaria no se ha presentado mayores inconvenientes con los procesos como registro de los huéspedes, anteriormente había muchas inconveniencias con la conexión de internet, actualmente la mayoría de los servicios de alojamiento y hospedaje cuentan con el servicio de conexión wifi de Starlink que ofrece una mayor cobertura siendo utilizada incluso por barcos los cuales pasaban desconectados hasta completar el recorrido.

TABLA 15

*HOTELQUAL DIMENSIÓN INSTALACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DEL OBSERVADOR*

<b>Dimensión 3: Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11.- ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?					X
12.- ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?				X	
13.- ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?				X	
15.- ¿Los diferentes servicios funcionan con rapidez?				X	
16.- ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos?				X	
17.- ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?			X		
18.- ¿El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)?			X		
19.- ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?					X

## **Resultados de la entrevista**

### **Dimensión demografía**

El huésped que se hospedan son mayormente extranjeros y nacionales los cuales visitan las islas un aproximado de una semana, la mayoría de los turistas que se hospedan son personas cuya rango de edad esta entre adulto joven (20-30) y adulto mayor (30-40), es más frecuente ver a hombres viajando solos en el caso de los extranjeros con planes de hacer recorrido por Latinoamérica antes de volver a trabajar o después de terminar sus estudios de tercer nivel, en el caso de los turistas nacionales se logra apreciar que es contraria la tendencia, en este caso los turistas nacionales en la mayoría de los huéspedes vienen en familia de 3 a 5 personas y muy pocas veces de manera individual y en esos casos suelen venir por negocios.

### **Dimensión personal**

El personal por parte del hostel Galápagos Best Hostel no ha prestado capacitación sobre el servicio al cliente, pero si se ha realizado por parte del ministerio del turismo. La mayor parte de la atención al cliente es realizada por la administradora

y dueña del hostel lo cual hace que sea la mayor parte de las veces la encargada de proporcionar información turística y solución de problemas, el personal del hostel es delegado a limpiar las habitaciones del hostel, la cocina común, recepción, etc. Al personal no se le exige un nivel avanzado de inglés, siendo uno de los requisitos tener experiencia en servicios hoteleros y buena actitud hacia los huéspedes.

### **Dimensión instalaciones**

El hostel tiene la imagen de un lugar descuidado el cual es necesario una modernización, esto debido a que las áreas como la recepción y la cocina común están unidas lo cual hace que la importancia estética y el ambiente que transmita sean importantes para demostrar confianza y ambiente profesional, En este caso el hostel cuenta con una pobre distribución del espacio haciendo incomodo su uso, además que los instrumentos de cocina que se encuentran disponibles no se encuentran óptimas condiciones dado que no se le ha dado un cuidado a estos y tampoco se los ha remplazado o desechado los excedentes, dando una perspectiva que este desordenado, cabe recalcar que si los turistas desean preparar alimentos por su cuenta las habitaciones cuentan con cocinas personales para una mayor privacidad y comodidad.

### **Dimensión organización**

El internet hasta hace unos años era un gran problema para la revisión de las reservas mediante el correo electrónico y diferentes plataformas de reservas hacían que esto sea un trabajo con un gran desgaste de tiempo y propenso a cometer errores, en la actualidad con el uso del servicio de internet Starlink ha hecho que este proceso sea más fácil para las instituciones relacionadas con el turismo, dicho esto el hostel aunque tenga el uso de este mejor servicio los métodos utilizados en el hostel han sido anticuados e informales, procesos como el registro de los turistas siguen siendo tomados mediante el uso de una bitácora, el hostel no cuenta con “Gestión de Datos de Clientes”(GDA) herramienta que no solo ayudara con el registro de los huéspedes, también ofrecerá una mejora en la experiencia del cliente, fidelización del cliente, y un sistema de retroalimentación lo cual ayudara a la constante información de la experiencia del huésped durante su tiempo en el hostel

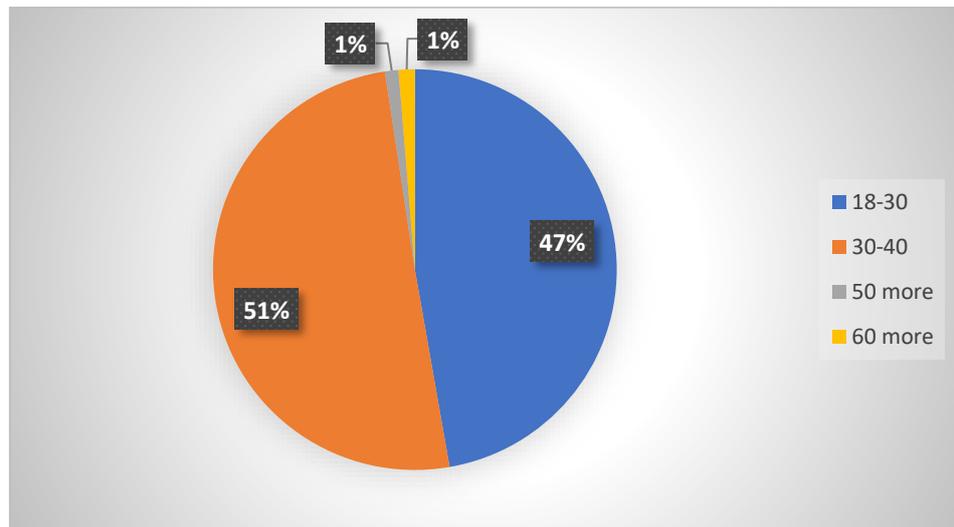
## Análisis de la encuesta

Esta herramienta se diseñó para conocer los comentarios y opiniones de los huéspedes para identificar las tendencias, patrones y relaciones de las variables. El análisis de estos datos permitirá en la toma de decisiones con el objetivo de mejorar la experiencia general de los huéspedes

## Demografía

### Rango de edad

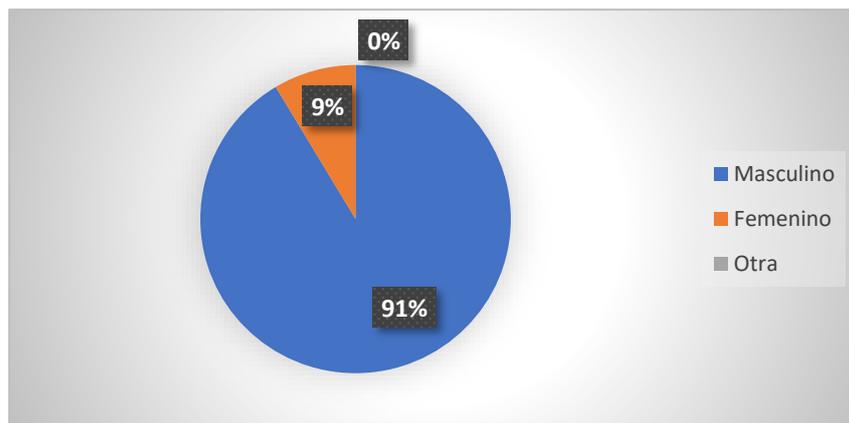
Análisis: El 47% de los encuestados están entre los 18-30 años, mientras que el 51% está entre los 30-40 años, dos pequeños porcentajes e 1% están entre los 50 y 60 años.



*ILUSTRACIÓN 1. RESULTADOS DEL RANGO DE EDAD DE LOS HUÉSPEDES DEL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL*

### Genero

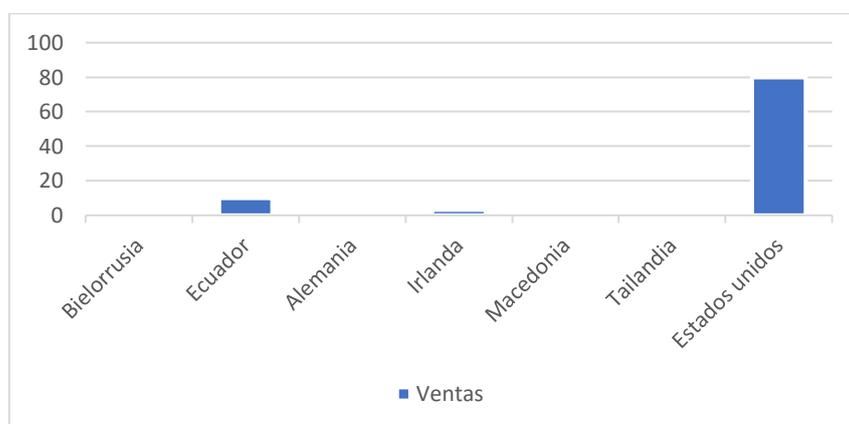
91% de los encuestados son hombres mientras que solo un 9% son mujeres.



*ILUSTRACIÓN 2. RESULTADOS DEL GÉNERO DE HUÉSPEDES QUE SE HOSPEDAN EN EL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL.*

### **Nacionalidad y lugar de residencia**

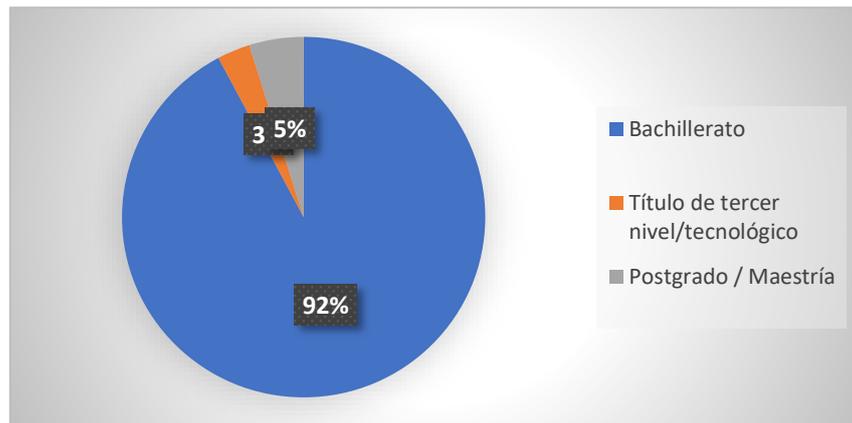
El huésped que se hospedan son mayormente extranjeros y nacionales, los cuales visitan las islas un aproximado de una semana, la mayoría de los turistas que se hospedan son personas cuyo rango de edad esta entre adulto joven (20-30) y adulto mayor (30-40),



*ILUSTRACIÓN 3. RESULTADOS DE LA NACIONALIDAD Y LUGAR DE RESIDENCIA DE HUÉSPEDES DEL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL*

### **Nivel de educación alcanzado**

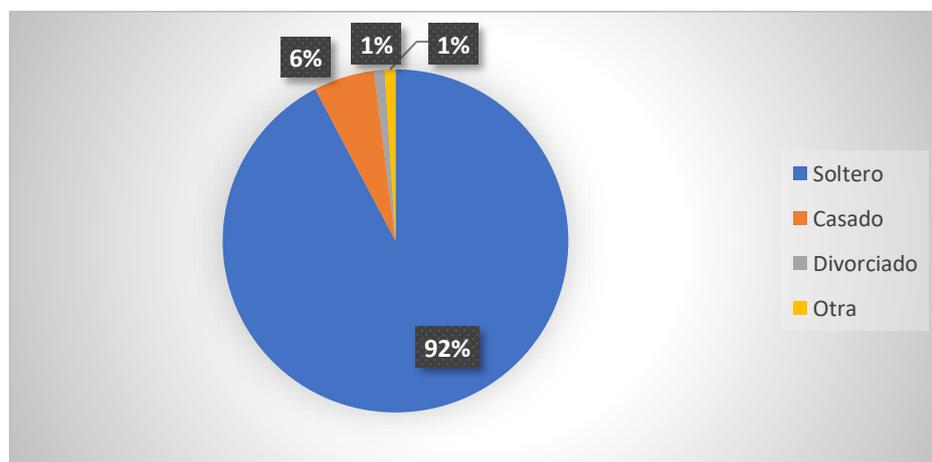
El 92% de los encuestados poseen bachillerato, mientras que un 3% posee un título de tercer nivel. Por otro lado, solo un 5% posee postgrado/Maestría.



*ILUSTRACIÓN 4. RESULTADOS DEL NIVEL DE EDUCACIÓN ALCANZADO POR LOS HUÉSPEDES DEL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL*

### Estado civil

Es más frecuente ver a hombres viajando solos, extranjeros con planes de recorrer Latinoamérica antes de volver a trabajar o tras terminar sus estudios de tercer nivel, en el caso de los turistas nacionales se aprecia que es contrario a la tendencia, en este caso los turistas nacionales en la mayoría de los huéspedes vienen en familia de 3 a 5 personas y muy pocas veces en solitario y suelen venir por negocios.



*ILUSTRACIÓN 5. RESULTADOS DEL ESTADO CIVIL DE LOS HUÉSPEDES EN EL HOSTAL GALÁPAGOS BEST HOSTEL*

## Personal

### ¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?

Se evidencia que el 90% de los encuestados están “muy insatisfechos” en cuanto a la ayuda que reciben de parte del personal, mientras que un 3% esta “Insatisfecho”. Por otro lado, un 3% está “Satisfecho” y otro 4% está “Muy satisfecho” con la ayuda que reciben.

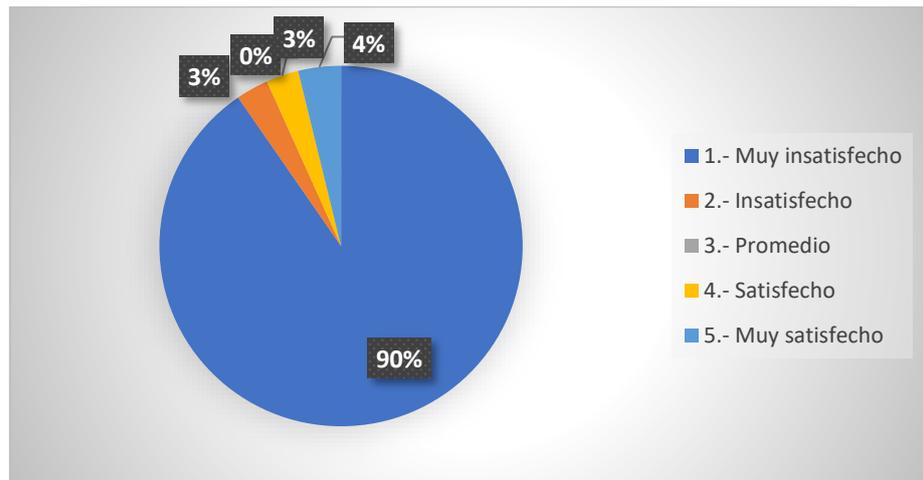
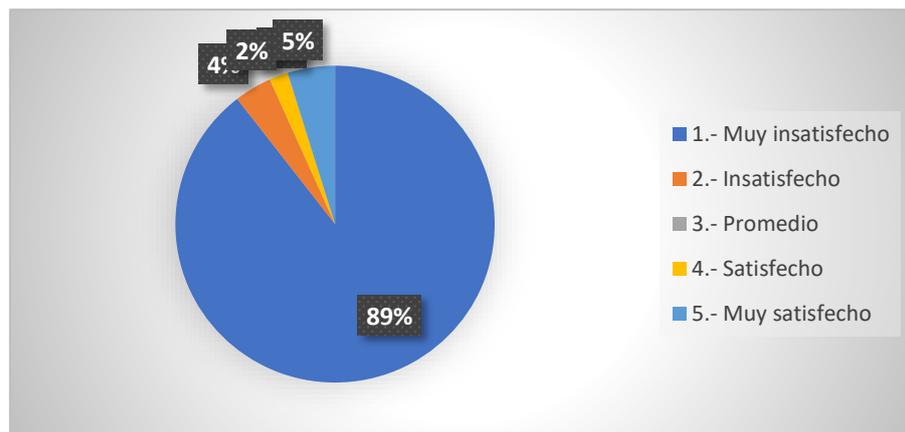


ILUSTRACIÓN 6. RESULTADOS SOBRE EL PERSONAL ESTÁ DISPUESTO A AYUDAR AL CLIENTE

### ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por entender las necesidades del huésped?

Un notable 90% de los participantes manifestaron estar "muy insatisfechos" con esta cuestión, indicando un nivel significativo de descontento. Además, un 4% expresó estar "insatisfecho", lo que reafirma la tendencia general de insatisfacción. solo un 2% de los encuestados calificaron el entendimiento del personal acerca de sus necesidades como "promedio", mientras que un modesto 4% se mostró "muy satisfecho" con esta cuestión.

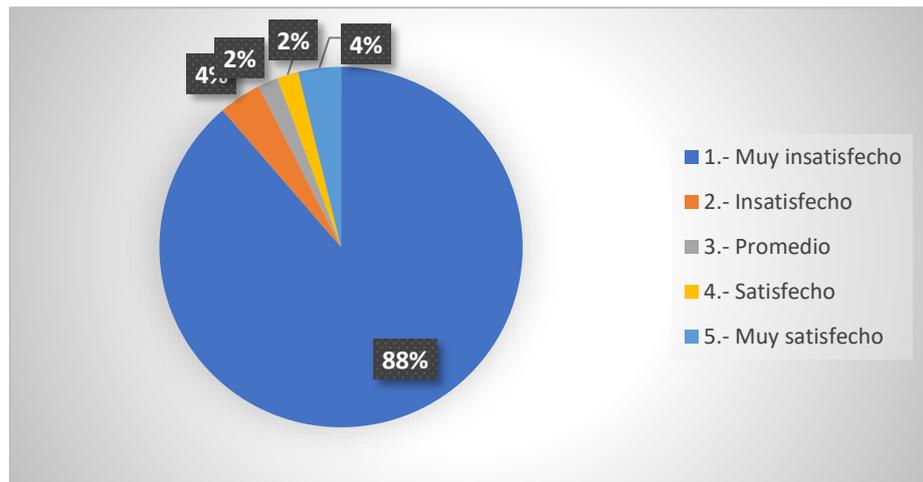


*ILUSTRACIÓN 7. RESULTADOS SOBRE EL PERSONAL DEL HOTEL CONOCE Y SE ESFUERZA POR ENTENDER LAS NECESIDADES DEL HUÉSPED*

### **¿El personal tiene una apariencia limpia y ordenada?**

El 88% de los participantes manifestaron estar "muy satisfechos" con la apariencia del personal, lo que indica un alto nivel de aprobación y satisfacción en este aspecto. En contraste, un 4% de los encuestados expresaron estar "insatisfechos" con la apariencia del personal. Esta pequeña proporción de insatisfacción podría sugerir que hay ciertos aspectos que pueden mejorarse en cuanto a presentación y orden.

El 2% de los encuestados calificaron la apariencia del personal como "promedio", mientras que otro 2% indicó estar "satisfecho". Además, un igual 4% manifestó estar "muy satisfecho" con la apariencia del personal. Estos porcentajes indican que existe una diversidad de opiniones en cuanto a la presentación del personal, pero en general, la satisfacción es predominante.

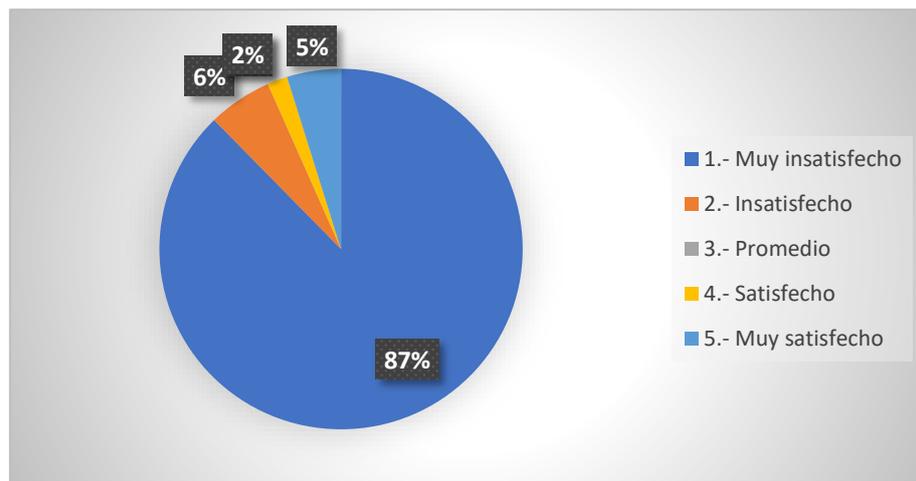


*ILUSTRACIÓN 8. RESULTADOS SOBRE EL PERSONAL TIENE UNA APARIENCIA LIMPIA Y ORDENADA*

### **¿Es confiable el personal?**

Un significativo 87% de los participantes manifestaron estar "muy insatisfechos" con la confiabilidad del personal, lo que señala un nivel alarmante de descontento en este aspecto. Además, un 6% de los encuestados expresaron estar "insatisfechos" con la confiabilidad del personal.

Esta proporción considerable de insatisfacción sugiere que hay áreas en las que el personal no está cumpliendo con las expectativas de confiabilidad. Por otro lado, un 2% de los encuestados calificaron la confiabilidad del personal como "satisfecha", mientras que un 5% manifestó estar "muy satisfecho" con la confiabilidad. Estos porcentajes menores de satisfacción pueden interpretarse como un indicio de que algunos encuestados han tenido experiencias positivas en términos de confiabilidad del personal, aunque siguen siendo minoritarios en comparación con los niveles de insatisfacción.



*ILUSTRACIÓN 9. RESULTADOS SOBRE SI ES CONFIABLE EL PERSONAL*

## **Instalaciones**

### **¿Son agradables las áreas e instalaciones del hotel?**

La evaluación de las áreas e instalaciones del hotel a través de la pregunta planteada arroja resultados que indican una preocupante falta de satisfacción entre los encuestados. Un amplio 85% de los participantes manifestaron estar "muy insatisfechos" con la agradabilidad de las áreas e instalaciones del hotel, lo que refleja una insatisfacción generalizada y un nivel significativo de descontento.

Un 7% de los encuestados expresaron estar "insatisfechos" con las áreas e instalaciones del hotel. Esta proporción notable de insatisfacción sugiere que hay aspectos que no cumplen con las expectativas de los encuestados en términos de agradabilidad. En contraposición, un 3% de los encuestados calificaron las áreas e instalaciones del hotel como "satisfactorias", mientras que un 5% manifestó estar "muy satisfecho".

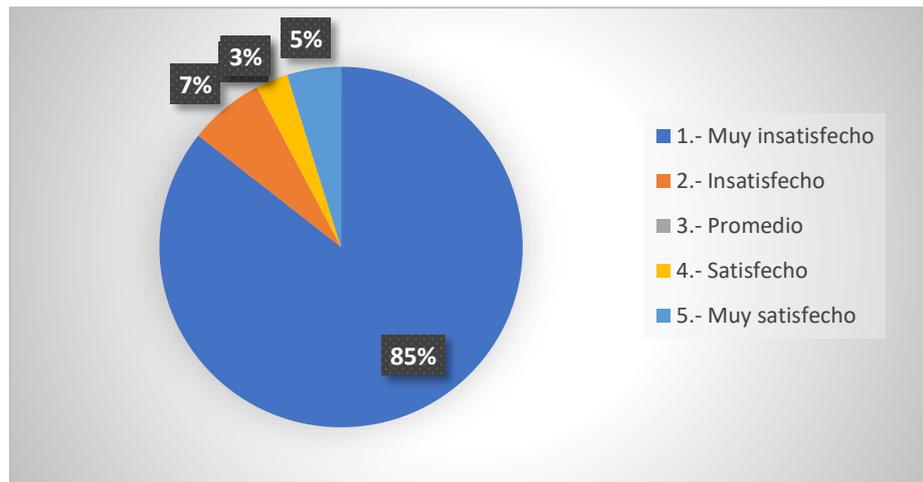


ILUSTRACIÓN 10. RESULTADOS SOBRE SI SON AGRADABLES LAS ÁREAS E INSTALACIONES DEL HOTEL

**¿Consideras que las instalaciones del albergue se encuentran en óptimas condiciones?**

Las condiciones de las instalaciones son un problema, con un 86% "muy insatisfecho" y un 5% "insatisfecho". Solo un 2% las ven como "promedio" o "satisfactorias", mientras que otro 5% están "muy satisfechos". La empresa debe abordar estas inquietudes para mejorar la percepción de sus instalaciones.

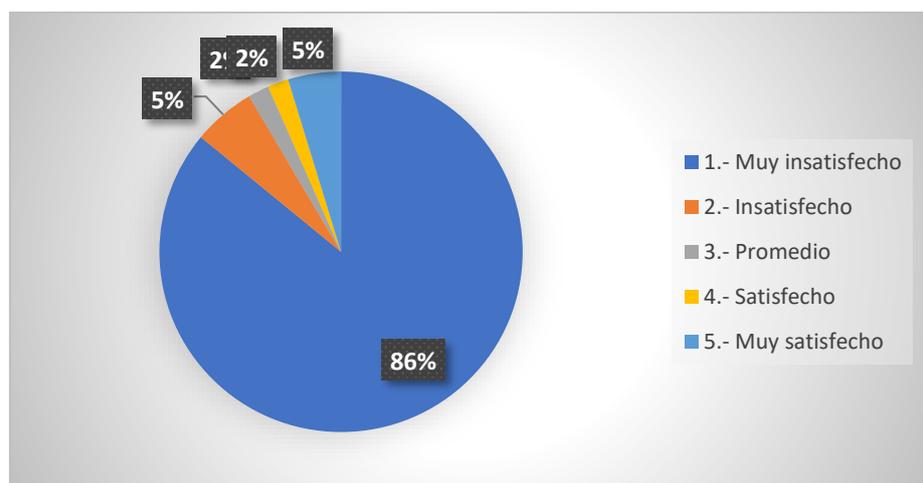
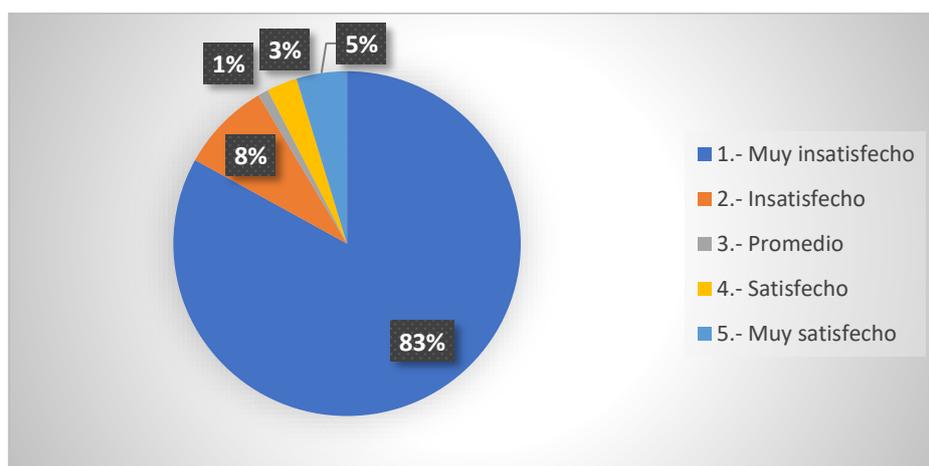


ILUSTRACIÓN 11. RESULTADOS SOBRE CONSIDERAS QUE LAS INSTALACIONES DEL ALBERGUE SE ENCUENTRAN EN ÓPTIMAS CONDICIONES

## ¿El mobiliario de las instalaciones es cómodo?

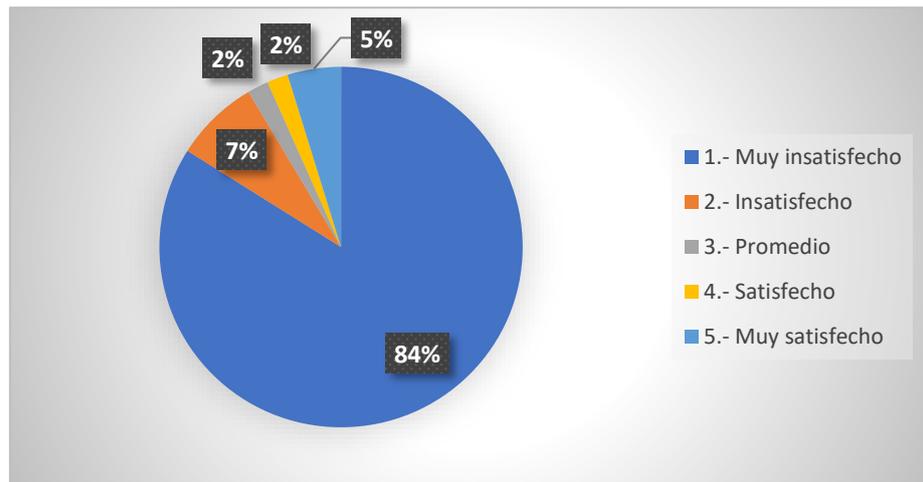
La evaluación del mobiliario muestra preocupación. Un 83% "muy insatisfecho" y un 8% "insatisfecho" indican insatisfacción generalizada. Solo un 1% lo considera "promedio", mientras que un 3% están "satisfechos" y un 5% están "muy satisfechos".



*ILUSTRACIÓN 12.* RESULTADOS SOBRE EL MOBILIARIO DE LAS INSTALACIONES ES CÓMODO

## ¿Las instalaciones cuentan con medidas de seguridad (cerraduras, alarmas, resguardos)?

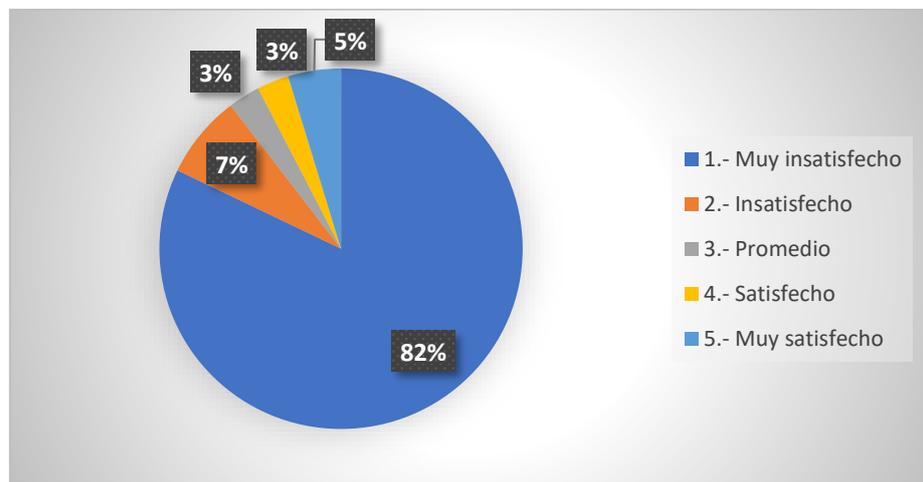
La evaluación de las medidas de seguridad en las instalaciones revela una preocupante falta de satisfacción. Un 84% de los encuestados están "muy insatisfechos", lo que indica un nivel considerable de descontento con las medidas de seguridad. Un 7% están "insatisfechos", lo que sugiere una proporción significativa de insatisfacción.



*ILUSTRACIÓN 13.* RESULTADOS SOBRE LAS INSTALACIONES CUENTAN CON MEDIDAS DE SEGURIDAD (CERRADURAS, ALARMAS, RESGUARDOS)

### ¿Están limpias las instalaciones?

La evaluación de la limpieza revela preocupación. Un 82% "muy insatisfecho" y un 7% "insatisfecho" indican insatisfacción generalizada. Un 3% las ven "promedio", mientras que otro 3% está "satisfecho" y un 5% "muy satisfecho". La empresa debe mejorar la limpieza de las instalaciones para garantizar una experiencia más agradable y positiva.



*ILUSTRACIÓN 14.* RESULTADOS SOBRE ESTÁN LIMPIAS LAS INSTALACIONES

## Organización

### ¿Es fácil obtener información sobre los diferentes servicios solicitados por el cliente?

Análisis: La evaluación muestra preocupación. Un 85% "muy insatisfecho" y un 7% "insatisfecho" indican insatisfacción generalizada. Un 3% lo considera "satisfecho", mientras que un 5% está "muy satisfecho". La empresa debe mejorar la accesibilidad a la información de servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

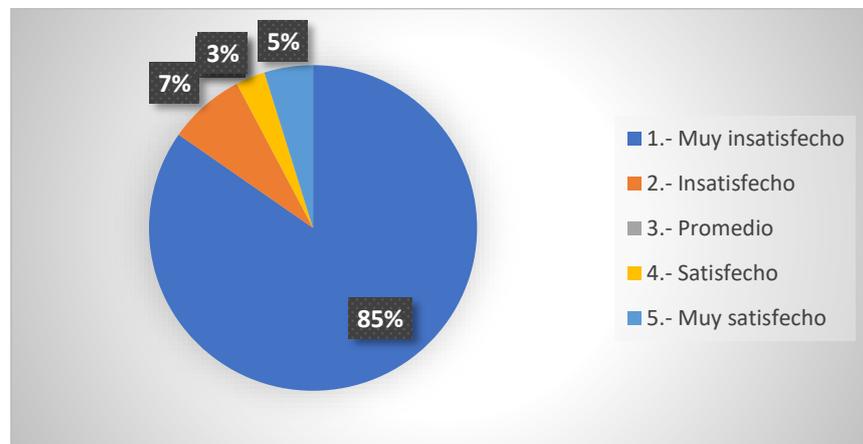
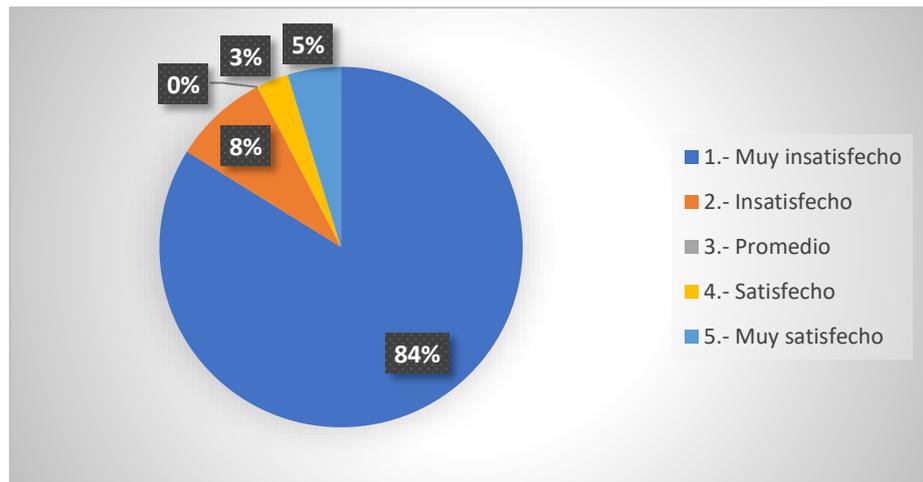


ILUSTRACIÓN 15. RESULTADOS SOBRE ES FÁCIL OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LOS DIFERENTES SERVICIOS SOLICITADOS POR EL CLIENTE

### ¿Actúa con discreción y respeta la privacidad del cliente?

Análisis: La evaluación de la discreción y el respeto a la privacidad del cliente muestra una preocupación significativa. Un 84% de los encuestados están "muy insatisfechos", lo que indica un alto nivel de descontento en cuanto a la discreción y el respeto a la privacidad. Un 8% están "insatisfechos", lo que resalta la insatisfacción en este aspecto.

Un 3% considera que se actúa con "satisfacción" y un 5% está "muy satisfecho". Estos porcentajes minoritarios de satisfacción sugieren que algunos encuestados han tenido experiencias positivas en términos de discreción y respeto a la privacidad, pero la mayoría se encuentra insatisfecha.



*ILUSTRACIÓN 16.* RESULTADOS SOBRE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y RESPETA LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE

**¿Siempre hay alguien de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?**

La evaluación de la disponibilidad del personal de dirección para atender problemas muestra una preocupante falta de satisfacción. Un 85% de los encuestados están "muy insatisfechos", lo que resalta un alto nivel de descontento en cuanto a la disponibilidad de la dirección. Un 7% están "insatisfechos", señalando insatisfacción en este aspecto.

Un 1% considera que la disponibilidad es "promedio", mientras que un 3% está "satisfecho" y un 4% está "muy satisfecho". Estos porcentajes minoritarios de satisfacción sugieren que algunos encuestados han tenido experiencias positivas con la disponibilidad del personal de dirección, pero la mayoría se encuentra insatisfecha.

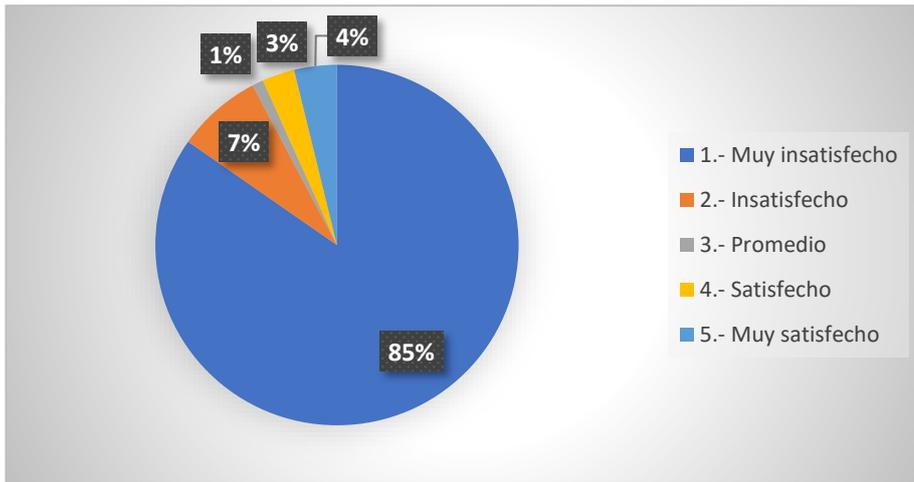


ILUSTRACIÓN 17. RESULTADOS SOBRE SIEMPRE HAY ALGUIEN DE LA DIRECCIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE PARA CUALQUIER PROBLEMA QUE PUEDA SURGIR

### ¿Los horarios de los diferentes servicios se adaptan a las necesidades del cliente?

La evaluación de la adaptación de los horarios de servicios a las necesidades del cliente muestra una preocupante falta de satisfacción. Un 86% de los encuestados están "muy insatisfechos", resaltando un alto nivel de descontento con la adaptación de horarios. Un 5% están "insatisfechos", indicando insatisfacción en este aspecto. Un 1% considera que la adaptación es "promedio", mientras que un 3% está "satisfecho" y un 5% están "muy satisfechos". Aunque hay algunos encuestados satisfechos, la mayoría se encuentra insatisfecha en cuanto a la adaptación de horarios a sus necesidades.

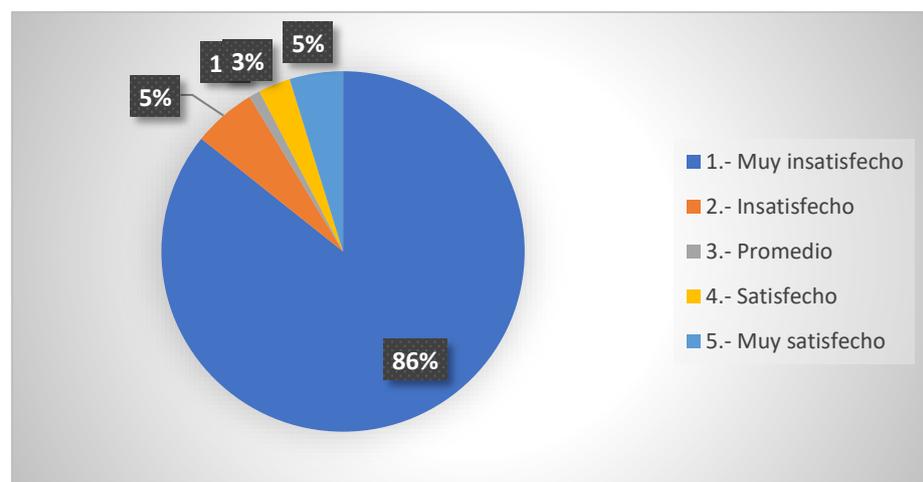


ILUSTRACIÓN 18. RESULTADOS SOBRE LOS HORARIOS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS SE ADAPTAN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

## ¿Los diferentes servicios funcionan rápido?

La evaluación de la rapidez de los servicios muestra una preocupante falta de satisfacción. Un 86% de los encuestados están "muy insatisfechos", lo que destaca un alto nivel de descontento con la velocidad de los servicios. Un 6% están "insatisfechos", indicando también insatisfacción en este aspecto. Un 3% considera que la velocidad es "satisfactoria", mientras que un 5% está "muy satisfecho". Aunque hay algunos encuestados satisfechos con la velocidad de los servicios, la mayoría se encuentra insatisfecha en este aspecto.

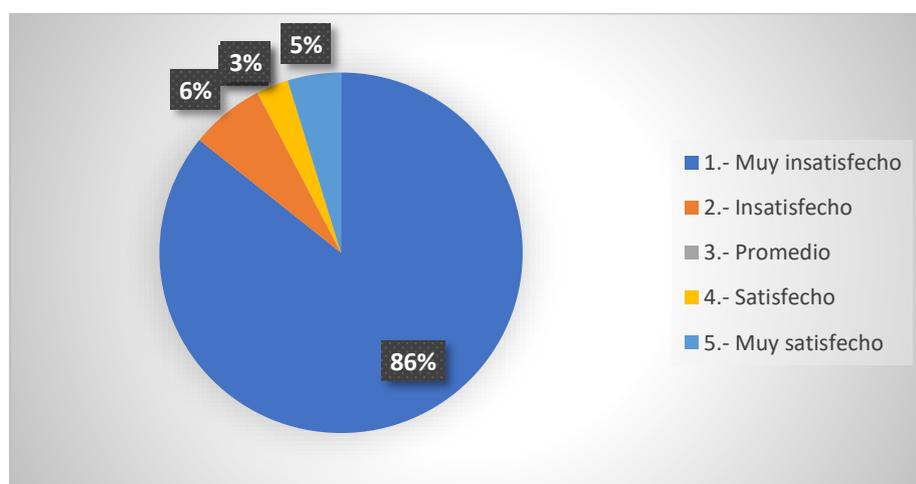
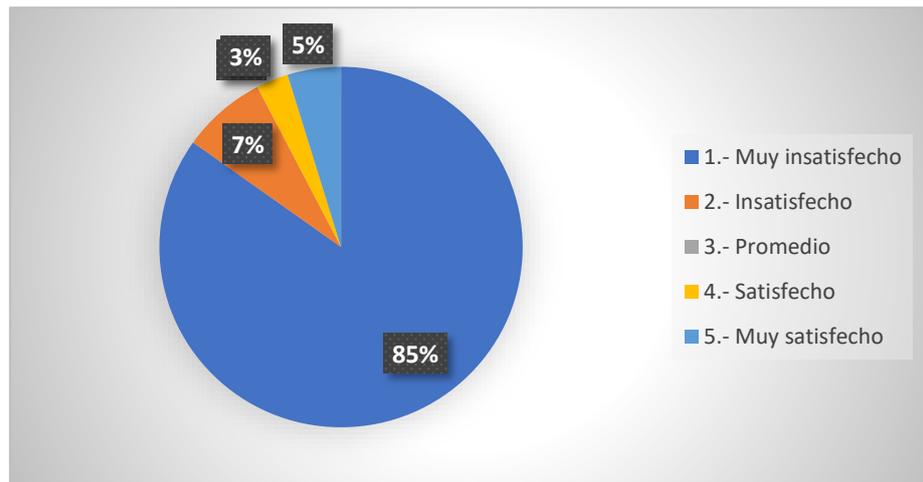


ILUSTRACIÓN 19. RESULTADOS SOBRE LOS DIFERENTES SERVICIOS FUNCIONAN RÁPIDO

## ¿Son correctos los datos e información sobre la estancia del cliente?}

La evaluación de la precisión de los datos e información sobre la estancia del cliente muestra una preocupante falta de satisfacción. Un 85% de los encuestados están "muy insatisfechos", resaltando un alto nivel de descontento en cuanto a la exactitud de los datos. Un 7% están "insatisfechos", indicando insatisfacción en este aspecto.

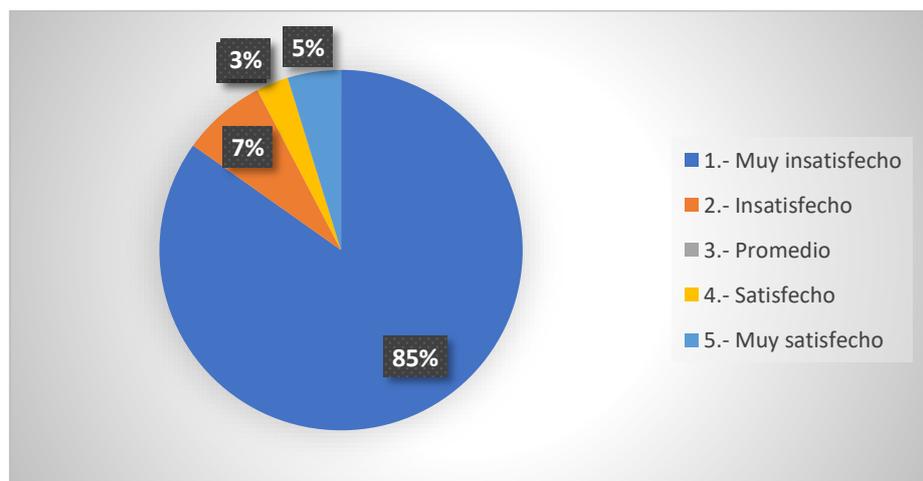
Un 3% considera que la precisión es "satisfactoria", mientras que un 5% está "muy satisfecho". Aunque hay algunos encuestados satisfechos con la precisión de los datos, la mayoría se encuentra insatisfecha en cuanto a la correctitud de la información sobre su estancia.



*ILUSTRACIÓN 20. RESULTADOS SOBRE SON CORRECTOS LOS DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LA ESTANCIA DEL CLIENTE*

**¿Hay algún problema que el cliente haya podido resolver de manera efectiva?**

La evaluación de la resolución efectiva de problemas muestra una preocupante falta de satisfacción. Un 85% de los encuestados están "muy insatisfechos", lo que resalta un alto nivel de descontento en cuanto a la capacidad de resolver problemas. Un 7% están "insatisfechos", indicando insatisfacción en este aspecto. Un 3% considera que la resolución es "satisfactoria", mientras que un 5% está "muy satisfecho". Aunque hay algunos encuestados satisfechos con la resolución de problemas, la mayoría se encuentra insatisfecha en cuanto a la efectividad de resolver cualquier inconveniente.



*ILUSTRACIÓN 21. RESULTADOS SOBRE HAY ALGÚN PROBLEMA QUE EL CLIENTE HAYA PODIDO RESOLVER DE MANERA EFECTIVA*

## ¿Es el cliente lo más importante (los intereses del cliente son lo primero)?

La evaluación de la resolución efectiva de problemas revela una notable falta de satisfacción. Un 81% de los encuestados están "muy insatisfechos", lo que destaca un nivel considerable de descontento en cuanto a la capacidad de resolver problemas.

Un 11% están "insatisfechos", resaltando también insatisfacción en este aspecto. Un 3% considera que la resolución es "satisfactoria", mientras que un 5% están "muy satisfechos". Estos porcentajes menores de satisfacción sugieren que algunos encuestados han tenido experiencias positivas en la resolución de problemas, pero la mayoría se encuentra insatisfecha en cuanto a la efectividad de resolver cualquier inconveniente.

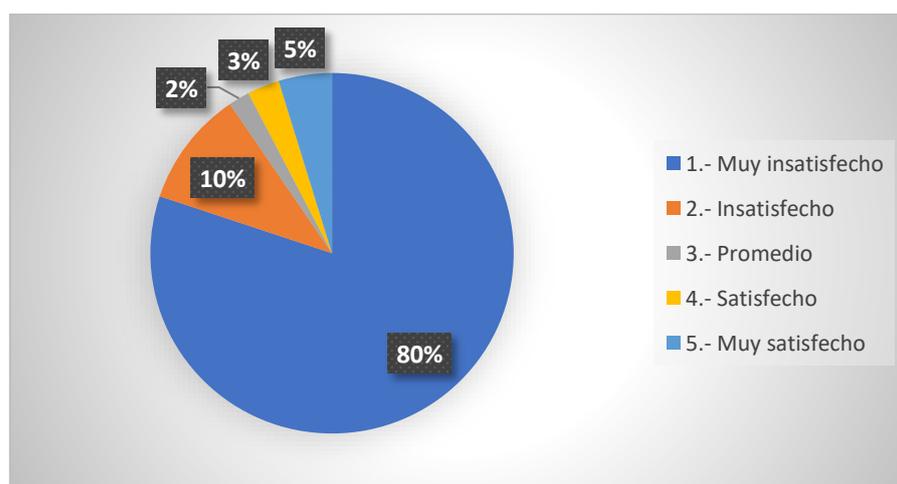
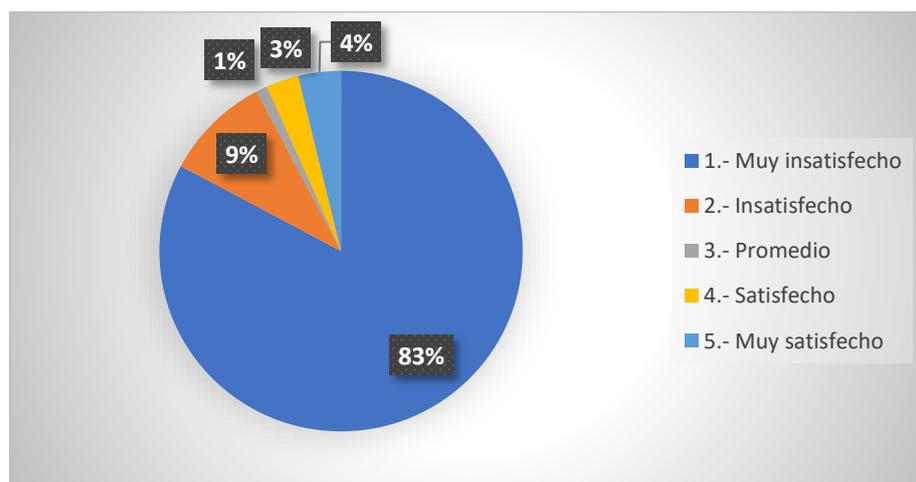


ILUSTRACIÓN 22. RESULTADOS SOBRE ES EL CLIENTE LO MÁS IMPORTANTE

## ¿Se presta el servicio de acuerdo con las condiciones contratadas?

La evaluación sobre el cumplimiento de las condiciones contratadas revela una inquietante falta de satisfacción. Un 83% de los encuestados están "muy insatisfechos", resaltando un alto nivel de descontento en cuanto al cumplimiento de las condiciones acordadas. Un 9% están "insatisfechos", indicando también insatisfacción en este aspecto.

Un 1% considera que el servicio es prestado "promedio", mientras que un 3% están "satisfechos" y un 4% están "muy satisfechos". Aunque algunos encuestados perciben que se cumple con las condiciones contratadas, la mayoría se encuentra insatisfecha en cuanto al servicio ofrecido con relación a los términos acordados.



*ILUSTRACIÓN 23. RESULTADOS SOBRE SE PRESTA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES CONTRATADAS*

### **Análisis PEST**

El sector hotelero es fundamental en el turismo, y su éxito depende de la satisfacción y experiencia de los huéspedes. Para comprender cómo los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos (PEST) influyen en la percepción de los huéspedes sobre la calidad del servicio en un hotel, se puede aplicar este marco analítico al estudio de las encuestas de satisfacción de los huéspedes en un hotel.

### **Factores políticos**

Los factores políticos abarcan regulaciones gubernamentales, políticas de seguridad y estabilidad política. En el contexto hotelero, las medidas de seguridad y el cumplimiento de normas son vitales. Los resultados de la encuesta revelan preocupaciones en cuanto a la seguridad y limpieza de las instalaciones. El gobierno puede influir con regulaciones para reducir el impacto ambiental, de igual manera las limitadas licencias y permisos para la operación en las islas Galápagos.

### **Factores económicos**

La economía tiene un impacto directo en el turismo y los gastos de los viajeros. La insatisfacción en áreas como la adaptación de horarios y la disponibilidad de personal puede estar relacionada con factores económicos. Los resultados demográficos pueden mostrar si los huéspedes de diferentes niveles de ingresos tienen

experiencias variadas. Los altos porcentajes de insatisfacción pueden ser una señal de que los huéspedes no están obteniendo el valor esperado por su inversión.

### **Factores sociales**

Las tendencias sociales influyen en las preferencias y expectativas de los huéspedes. La demanda de personalización y atención personalizada es una preocupación en los resultados. Los datos demográficos pueden ayudar a entender cómo los diferentes grupos de huéspedes perciben el servicio. Por ejemplo, los huéspedes de diferentes nacionalidades pueden tener distintas expectativas sobre la limpieza y la calidad del servicio.

### **Factores tecnológicos**

La tecnología impacta en la industria hotelera a través de la reserva en línea, la comunicación con los huéspedes y la gestión interna. La insatisfacción en áreas como la obtención de información y la resolución de problemas puede estar relacionada con deficiencias tecnológicas. Los huéspedes pueden esperar información y asistencia rápida y eficiente, lo que puede requerir soluciones tecnológicas.

### **Análisis FODA**

A continuación, un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas que posee el establecimiento turístico.

Como fortaleza el establecimiento cuenta con un servicio el cual está preocupado por las necesidades de los huéspedes, cumpliendo con los cambios de horarios de los huéspedes.

El establecimiento puede crear alianzas estratégicas con operadoras de turismo para aumentar el flujo de turistas, además el hostel puede crear una sociedad para trasladar la patente a otra ubicación, incluso cambiar la categoría de hostel a hotel.

Respecto a las debilidades, está el manejo poco profesional del hostel sin procesos definidos, el personal limitado y la poca preparación de los empleados también se puede incluir que su ubicación está alejada del centro de la isla de Sta. Cruz.

Las amenazas con las cuales debe manejar el hostel son la gran competitividad con los precios de los establecimientos turísticos y prácticas fraudulentas por parte de los establecimientos de alojamiento y choferes locales

TABLA 16

*ANÁLISIS FODA*

<b>Matriz FODA</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Análisis interno</b>	Servicio enfocado en satisfacer las necesidades de sus huéspedes	Manejo administrativo desenfocado y poco profesional
	Flexible con los horarios	Mano de obra poco preparada y limitada
<b>Análisis externo</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	Alianzas estratégicas con agencias de viajes Creación de sociedad con la posibilidad de cambio de categoría a hotel	Alta competitividad entre los establecimientos turísticos Prácticas fraudulentas por establecimientos turísticos

*ILUSTRACIÓN 24. ANÁLISIS FODA*

**Perfil del huésped del hostel**



Los hombres huéspedes extranjeros y nacionales han demostrado tener una gran presencia en las ventas totales del hostel Galápagos Best Hostel, teniendo más del 80% de ventas con base con los resultados en las encuestas podemos observar que los hombres extranjeros tienen una edad alrededor de 18 – 30 años los cuales viajan en su gran mayoría solos o con sus parejas con una duración de estancia de una a dos semanas los cuales pagan por habitaciones matrimoniales o triples

Como contra parte los huéspedes nacionales tienen un rango de edad de 30 – 40 años buscan habitaciones triples y matrimoniales, en la mayoría de estos casos viajan con sus familias las cuales cuentan entre 3 a 5 integrantes y tienen una estancia entre una a dos semanas, algo que estos dos grupos de turistas tienen en común buscan lo siguiente:

- Adaptación de horarios de servicios
- Limpieza en las instalaciones
- Seguridad



Las mujeres huéspedes extranjeras y nacionales han demostrado tener una presencia menor en las ventas totales del hostel Galápagos Best Hostel, dado a que los huéspedes extranjeros suelen viajar en parejas, en ciertos casos se hospedan turistas los cuales encuentran grupos a los cuales unirse y realizar actividades juntos durante su estadía. En el caso de las mujeres huéspedes nacionales la mayoría de las veces suelen viajar con sus parejas o en familia las cuales se hospedan entre una a dos semanas.

Algo que los dos grupos de turistas comparten son los siguientes puntos que tienen en común

- Adaptación de horarios de servicios
- Limpieza en las instalaciones
- Seguridad
- Localización y accesibilidad del hotel

## **Perfil por Género**

### **Hombres**

- Mayor insatisfacción en la adaptación de horarios de servicios.
- Baja satisfacción en la resolución efectiva de problemas.

### **Mujeres:**

- Insatisfacción en la adaptación de horarios de servicios.

- Baja satisfacción en la resolución efectiva de problemas.

## **Perfil por Nacionalidad**

### **Nacionalidad Local**

- Baja satisfacción en la seguridad y limpieza de las instalaciones.
- Insatisfacción en la disponibilidad de personal.

### **Nacionalidad Extranjera**

- Insatisfacción en la adaptación de horarios de servicios.
- Baja satisfacción en la resolución efectiva de problemas.

## **Perfil por Duración de Estancia:**

### **Estancias Cortas (1-3 días)**

- Insatisfacción en la adaptación de horarios de servicios.
- Baja satisfacción en la seguridad y limpieza de las instalaciones.

### **Estancias Largas (4+ días):**

- Insatisfacción en la disponibilidad de personal.
- Baja satisfacción en la resolución efectiva de problemas.

## **Perfil por Tipo de Habitación**

### **Suite/Premium**

- Baja satisfacción en la adaptación de horarios de servicios.
- Insatisfacción en la disponibilidad de personal.

### **Habitación Estándar**

- Insatisfacción en la seguridad y limpieza de las instalaciones.
- Baja satisfacción en la resolución efectiva de problemas.

## Capítulo IV

### Propuesta de un plan de mejoras para la calidad de servicio del hostel Galápagos Best Hostel

La propuesta que se presenta a continuación está basada en un análisis holístico de la sobre situación actual del hostel Galápagos Best Hostel. El objetivo de esta propuesta como se declara es mejorar la calidad del servicio para lo cual la herramienta HotelQual fue esencial para determinar las variables con mayor nivel de problemas; además, se implementó un análisis PEST y FODA para elaborar esta propuesta. La tabla 17 presenta de manera resumida las variables de mayor problemática actualmente en el hostel Galápagos Best Hostel

TABLA 17

*MODELO HOTELQUAL VARIABLES PROBLEMATICAS*

<b>Dimensiones</b>	<b>Variables problemáticas</b>
<b>Personal</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Imagen del personal genera poca confianza</li><li>2. Información poco fiable brindada por parte de los empleados</li><li>3. Barrera de comunicación</li></ol>
<b>Instalaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectuar una mejor limpieza en las áreas comunes</li><li>2. Modernización y reparación de los instrumentos de cocina y muebles</li><li>3. Implementar más medidas de seguridad para la tranquilidad del huésped</li></ol>
<b>Organización</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Delegación de funciones poco claras y limitadas</li><li>2. Alianzas estratégicas</li></ol>

En función a los datos obtenidos en la tabla 17 se presenta de manera ordenada las soluciones para la mejora de la calidad de servicio de los huéspedes del hostel Galápagos Best Hostel explicando de manera detallada los procesos necesarios para seleccionar las variables problemáticas en las dimensiones

A) Personal b) Instalaciones c) Organización

TABLA 18

*MODELO HOTELQUAL OBJETIVOS A CUMPLIR*

<b>Dimensión</b>	<b>VARIABLES problemáticas</b>	<b>objetivos</b>
<b>Personal</b>	1. Imagen del personal genera poca confianza	Ofrecer un servicio profesional con una atención al cliente que haga sentir al huésped valorado con capacitaciones en, servicios hoteleros e idioma extranjero.
	2. Información poco fiable brindada por parte de los empleados	
	3. Barrera de comunicación	
<b>Instalaciones</b>	1. Efectuar una mejor limpieza en las áreas comunes	Ofrecer al huésped unas medidas de seguridad que lo permitan estar confiado en el servicio que contrato y áreas comunes cuya estética y limpieza sean agradables.
	2. Modernización y reparación de los instrumentos de cocina y muebles	
	3. Implementar más medidas de seguridad para la tranquilidad del huésped	
<b>Organización</b>	1. Delegación de funciones poco claras y limitadas	Crear procedimientos mejores en la atención al cliente y realizar estrategias
	2. Alianzas estratégicas	

## **A) Personal**

Durante la observación directa del sitio de investigación logramos evidenciar las características de los colaboradores del hostel, cuya apariencia al momento de entregar el servicio no profesional ni homogéneo, también se observó que el personal no cuenta con suficiencia en el idioma extranjero.

Lo cual nos llevó a preguntar a la administradora del hostel la razón de esta particularidad en el servicio, la respuesta que se nos informó es que el personal si ha recibido capacitaciones en la prestación de servicios y cuenta con un uniforme entregado por el hostel, esto evidencio la falta de rigidez por parte de la administración para obligar a los empleados el uso del uniforme proporcionado al momento de trabajar.

La opinión de los huéspedes ante esta situación se ve reflejado en los datos recolectados de la encuesta, resultados que sugieren una falta de confianza en el servicio brindado por parte del hostel Galápagos Best Hostel, los huéspedes al ver que la ama de llaves no cuenta con un uniforme no sabe a qué organización pertenece o la razón por la cual desea entrar a la habitación eso además de la barrera del idioma el cual impide un entendimiento, pese a que el servicio de limpieza a las habitaciones son realizadas cuando los huéspedes están haciendo sus actividades o recorridos turísticos por el archipiélago de Galápagos y la información turística sea realizado por parte de la administradora del hostel, muchas veces en los cuales el pasajero necesita realizar el check-out para que otros turistas se hospeden y se queden en la habitación, los huéspedes salen al último momento generando esa brecha en el servicio.

Para arreglar esta disconformidad con los turistas se informó a la administradora del hostel que es necesario tomar las siguientes medidas que mejoren el nivel de satisfacción de los huéspedes.

TABLA 19

*TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN PERSONAL*

<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>
capacitaciones en servicios hoteleros mediante el cenet y ministerio de turismo,	x	x	x

TABLA 20

*TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR SEGUNDA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN PERSONAL*

<b>Actividades</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>
Vincular a los empleados a un tecnológico o universidad relacionados al turismo	x	x	x

TABLA 21

*TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN PERSONAL*

<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>
Aprendizaje de idioma extranjero enfocado al turismo	x	x	x

Estas acciones deberán ser aplicadas si se busca una mejora en el nivel de satisfacción el tiempo puede variar de acuerdo con el tipo de capacitación que se desea alcanzar, en el caso de capacitación en la UNWTO tenemos cursos como introducción a la administración en turismo que permitirán el uso de diferentes estrategias, marketing y conceptos financieros que nos permitirán tener un mejor manejo de las instalaciones, estos cursos están en inglés, pero bajo mi consideración son más confiables. También tenemos más cursos disponibles dentro de la página del ministerio de turismo con cursos temáticos con duración de un mes cada curso, por ejemplo

- E-commerce
- Diseño de experiencias
- Finanzas para emprendedores

- Gestión de emprendimientos

Para aprender idioma extranjero es necesario contactar con una academia para enseñar a comunicarse eficazmente con los huéspedes. Existen varias modalidades de enseñanza como sería regular e intensivo, y estos cursos tienen una variedad de dos semanas por nivel a un mes según la intensidad del curso.

## **B) Instalaciones**

Como se lo había dicho anteriormente el hostel tuvo su apertura en 2015, por lo cual el establecimiento ha atendido a turistas por un aproximado de ocho años, aunque no existe un tiempo específico de renovación de las instalaciones los equipos e instrumentos llegan a deteriorarse, durante la observación de las instalaciones no se demostró daño significativos en las áreas comunes y habitaciones, algo que si demostró desgaste fueron los instrumentos en la cocina común y aunque cuenta con un lavaplatos este es muy estrecho para que sea cómodo trabajar en el lugar, debido a la gran cantidad de muebles en el área común es necesario una limpieza más rigurosa.

Durante la entrevista hacia la administradora del hostel nos informó que realiza acciones preventivas hacia los aires acondicionados de las habitación y resto de electrodomésticos de las habitaciones, aunque en ciertas ocasiones debido a falta de fluidez económica se saltan las acciones preventivas de los electrodomésticos y en caso de que se dañe estas comodidades se les informa de antemano a los turistas y se les ofrece otra habitación en caso de que la requieran.

La encuesta hacia los huéspedes que una variable que los incomoda es la falta de seguridad, dado a que no se sienten seguros de las medidas que se toman en el hostel.

En las encuestas es entendible que muchos no se sientan seguros con las medidas de seguridad, dado a que Latinoamérica y recientemente Ecuador no son lugares muy seguros, sin embargo en Galápagos la situación es muy diferente en los casos anteriormente citados, Galápagos es un lugar que se ha permanecido con una seguridad relativamente alta, los casos en los cuales el equipaje o accesorios personales se han perdido debido a una falta de comunicación durante la entrega de maletas que

pueden suceder en el aeropuerto, ferry y tomando el bus o el carro para finalmente dirigirse hacia su hospedaje

La limpieza a los turistas le es cómodo percibirlo y tenerlo, teniendo la recepción y la cocina común es completamente necesario que la zona sea limpia, ordenada y homogénea. Es importante dar un ambiente profesional ante el huésped.

Debido a estas preocupaciones es necesario que se realicen limpiezas mensuales profundas en estas áreas para aumentar la satisfacción de los huéspedes, es necesario tener un solo tipo de vajilla y cristalería que ayude al fácil manejo y almacenamiento, permitiendo la posibilidad de un mejor manejo de espacio en las áreas dando una estética más nítida del servicio y del hotel

TABLA 22

*TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN*

*INFRAESTRUCTURA*

<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>
Efectuar una mejor limpieza en las áreas comunes	x	x	x
Modernización y reparación de los instrumentos de cocina y muebles			
Implementar más medidas de seguridad para la tranquilidad del huésped	x	x	x

En el caso de remodelación por los electrodomésticos en las instalaciones se ha solicitado las proformas de varias almacén de galápagos, como ejemplo

TABLA 23

*PREFORMA DEL ALMACÉN ELITE STA. CRUZ*

cantidad	electrodoméstico	Valor unitario
1	Lavadora-secadora	762.50
1	congelador	302.68
1	Colchón	217.86
2	Aire acondicionado	991.05
1	cocina	400
Precio total		2,674.09

Los electrodomésticos que se muestran aquí están sin el precio de los impuestos, cabe recalcar que, aunque se puede traer los electrodomésticos del Ecuador continental el precio por la carga acaba resultando en la mayoría de los casos en el mismo valor ofrecido por los almacenes.

Estos procesos se pueden cumplir en un relativo corto plazo de tiempo que permitirá el manejo del espacio, estos objetivos se pueden cumplir con el remplazo de vajilla y cristalería que no sea uniforme, vendiéndola o guardándola para otras ocasiones.

El análisis y la observación de las actividades presentadas son importantes para asegurarse de que se estén ejecutando correctamente por lo cual es importante designar a un responsable que pueda evaluar el desempeño del personal a través de informes, en este caso el responsable será la administradora del hostel Galápagos Best Hostel Ana María Solorzano Betancourt. Estos informes deben ser claros, precisos y concisos, y deben ser revisados por la administradora del establecimiento para asegurarse de que se estén cumpliendo todas las tareas según los indicadores de medición establecidos.

### c) Organización

Durante la observación de la dimensión organización se pudo apreciar que los procesos de funciones con los colaboradores son lenta y tediosa para los colaboradores y administradora del hostel Galápagos Best Hostel.

Al preguntar por este problema desde el punto de vista de la administradora, el personal no capacitado para desenvolverse con turistas extranjeros se ve obligado a atenderlos, lo que limita el tiempo para manejar reservar y estrategias para atraer turistas.

TABLA 24

*TIEMPO A CUMPLIR PARA ARREGLAR PRIMERA PROBLEMÁTICA DE DIMENSIÓN*

*ORGANIZACIÓN*

	<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>
1.	Delegación de funciones poco claras y limitadas	x	x	x
2.	Alianzas estratégicas	x	x	x

Para arreglar los procesos de la organización es necesaria la capacitación del huésped lo cual ya se explicó las acciones necesarias en la dimensión personal, la capacitación del personal permitirá la delegación de más responsabilidades.

Es necesario tener relaciones estratégicas para lograr obtener un número de turistas más frecuente que permita tener un mayor porcentaje de ocupación y permitir de este modo un manejo menos estresante con el hostel Galápagos Best Hotel, estas relaciones estratégicas permitirán de igual manera a tener una mayor presencia en las plataformas de reservas en línea ya que el hostel solo cuenta con presencia en las páginas de hostel world, Airbnb, Expedia y pagina web.

## **Conclusión**

La evaluación del nivel de satisfacción de los huéspedes en el Hostal Galápagos Best Hostel revela la importancia de la calidad de los servicios, durante el desarrollo de este proyecto a los huéspedes del hostel Galápagos Best Hostel se les encuestó con el modelo de medición de satisfacción HotelQual.

Las herramientas implementadas para la recolección de datos de primer orden permiten determinar las variables con un nivel más alto de problemas. Los resultados obtenidos en cada dimensión demostraron que la dimensión infraestructura es la que mayor problema presenta, en segundo lugar, se ubica la dimensión personal y en tercer lugar la dimensión organización

Herramienta que permitió ver las variables problemáticas de las dimensiones del modelo HotelQual, el resultado que nos reveló la herramienta fue que, de las tres dimensiones personal, infraestructura y organización. La dimensión infraestructura fue y ciertas variables de las dimensiones personal y organización en las que se encontró más disconformidad por los huéspedes.

Los resultados de esta investigación permitieron deslumbrar los problemas reales del hostel Galápagos Best Hostel y diseñar una propuesta de plan de mejoras para la calidad del servicio la misma que ayudara a, incrementar los niveles de satisfacción de los huéspedes en el hostel, mejorar el nivel de ingresos económicos por huéspedes y mejorar la experiencia turística en la isla Sta. Cruz

## **Recomendaciones**

Para una constante mejora se recomienda utilizar constantemente el uso de la encuesta con el modelo de medición de la satisfacción HotelQual, esta herramienta tendrá informado al administrador de las variables que están fallando y realizar correcciones evitando inconvenientes con la experiencia de próximos huéspedes.

Los cambios en la infraestructura y su acondicionamiento son necesarios para la satisfacción del cliente, así como su correspondiente mantenimiento preventivo y correctivo, la implementación de herramientas y dispositivos que permitan a los huéspedes estar cómodos y seguros durante su estancia.

También es necesario actualizar la página web y estar presente en las agencias virtuales, hoy en día en una empresa de cualquier tipo no le basta con tener presencia en las redes sociales, también es necesario ofrecer productos y servicios de calidad que permitan la fidelización de los clientes.

Es mucho más convincente una recomendación por parte de un conocido relatando una buena experiencia al contratar un servicio o producto que una reseña por internet, un cliente fidelizado garantizara siempre un cliente nuevo.

## Bibliografía

- Arias, F. G. (2012). *El proyect de investigacion*. caracas: Episteme, CA. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=+El+proyecto+de+investigacion,+introduccion+a+la+metodologia+cientifica.+Caracas:+Editorial+Episteme&ots=kYqQ9qzno3&sig=AMbxaXDVCTQvZVzdQuf6DQ71aqs#v=onepage&q=El%20proyecto%20de%20>
- Chaname, E. (2021). Influencia de la satisfacción en la lealtad del huésped del Aura hotel Chiclayo, 2019. *Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos*. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4070>
- Chang, F. (2018). Analisis de la condicion de servicios que ofrece el hotel del Rio y su incidencia en la satisfaccion del huesped. 45-55. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5481/P-UTB-FCSE-HTURIS-000060.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiriboga, F. (2018). Analisis de los servicios para medir el nivel de satisfaccion del cliente en Nazu City Hostel, Canton Guayaquil, provincia de Guayas. *Universidad de Guayaquil*, 45-50. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27564/1/MARIA%20ANGELICA%20BAQUE%20MARCILLO.pdf>
- Curimilma, L., & Oviedo, J. (2022). Analisis de satisfaccion del cliente del GRAND HOTEL LOJA. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/24494>
- Falces, C., Sierra, B., & Briñol, A. (1999). Hotelqual una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. *Estudios turisticos*, 95-110. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2196115>
- Festinger, L. (1957). *Teoria de la disonancia cognitiva*. Obtenido de <https://www.mentesabiertaspsicologia.com/blog-psicologia/blog-psicologia/la-teoria-de-la-disonancia-cognitiva-de-festinger#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20tesis,resolver%20o%20reducir%20esa%20disonancia.>
- Guacho, V. (2019). Analisis de calidad del servicio que presta el hotel libertador de la ciudad de loja. 100-110. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21878/1/Viviana%20Isabel%20Guacho%20Lamar.pdf>

- Hollander, J. (2023). *Cómo medir la satisfacción de los huéspedes del hotel*. Obtenido de Hoteltechreport: <https://hoteltechreport.com/es/news/guest-satisfaction>
- Hu, T. (2022). Un estudio de la satisfacción de los clientes en hoteles de lujo de Sevilla a partir de las reseñas de Tripadvisor. *Administración de Empresas y Marketing.*, 30-46. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/140723>
- Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2000). Customer loyalty in the hotel industry: The role of customer satisfaction and image. *International Journal of contemporary Hospitality*, 346-351.
- Loaiza, K. (2018). La Calidad del Servicio del Área de Front Desk de los Establecimientos de Alojamiento Turístico: Caso Hoteles de la Ciudad de Machala, Cantón Machala, Provincia De El Oro. *Tesis en opción al título de Magister en: Maestría en Gestión de Empresas Turísticas*, 75-83. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/203/LA-CALIDAD-DEL-SERVICIO-DEL-AREA-DE-FRONT-DESK-DE-LOS-ESTABLECIMIENTOS-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO-CASO-HOTELES-DE-LA-CIUDAD-DE-MACHALA-CANTON-MACHALA-PROVINCIA-DE-EL-ORO.pdf?sequence=1&isAllo>
- Murillo, A. (2020). Propuesta de mejora de la satisfacción de los clientes del departamento de Banquetes y Eventos del hotel Courtyard by Marriott Guayaquil. *Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras*, 89-100.
- Parasuraman, A., & Zeithalm, V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Peñalver, J. (2022). *La satisfacción de los huéspedes hoteleros, a la baja*. Obtenido de HOSTELTUR: [https://www.hosteltur.com/156260\\_la-satisfaccion-de-los-huespedes-hoteleros-a-la-baja.html](https://www.hosteltur.com/156260_la-satisfaccion-de-los-huespedes-hoteleros-a-la-baja.html)
- Ramos, M., & Marín, G. (2018). Mejora de la calidad del servicio en establecimientos turísticos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 265-280.
- Rodriguez, M., & Guerrero, F. (2019). Estudio de satisfacción de los huéspedes en establecimientos turísticos en Ecuador. *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo local*, 343-359.
- Rodriguez, M., & Guerrero, F. (2019). Estudio de satisfacción de los huéspedes en establecimientos turísticos en Ecuador. *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo local*, 343-359.

- Santos, J., & al., e. (2020). Modelo de medición de la satisfacción de los huéspedes en hostales. *Revista de Gestión Turística*. 33, 45-62.
- Turismo, M. d. (2 de 3 de 2022). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de EL FERIADO DE CARNAVAL DINAMIZÓ LA ECONOMÍA NACIONAL: SE REGISTRÓ USD 48.9 MILLONES POR GASTO TURÍSTICO: <https://www.turismo.gob.ec/el-feriado-de-carnaval-dinamizo-la-economia-nacional-se-registro-usd-48-9-millones-por-gasto-turistico/>
- Turismo, M. d. (marzo de 2023). *Mintur*. Recuperado el 12 de 6 de 2023, de Visualizador de Información Turística: <https://u.pcloud.link/publink/show?code=XZFvXqVZrhztDaSqqUVHF8iEE4Lih4Vx1t4y>
- Vanegas, F. (2020). Estudio del sector hotelero de la ciudad de Cuenca-Ecuador, para determinar la viabilidad de la ejecución del proyecto turístico santana. *Campus universitario europeo*. Obtenido de <http://online.campusuniversitarioeuropeo.com/wp-content/uploads/2021/05/CUE-TRABAJO-FINAL-DBA-2020-ECUADOR.pdf>
- Velasco, D., & Valencia, P. (2018). Análisis de la percepción de la calidad de servicio en hoteles y hostales de 3 y 4 estrellas en San Cristóbal, Galápagos. *Proyecto de investigación*, 45. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7882>
- Zambrano, L., & Hinajosa, M. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Domino de las ciencias*, 7(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229696>

## Apéndice

### Apéndice A. Modelo de observación directa



#### Ficha de observación directa para evaluar al hostel Galápagos Best Hostel

Lugar	
Fecha de la observación	
Hora	

Modelo de observación directa					
Por favor, califica las siguientes dimensiones y variables de tu estancia en una escala del 1 al 5					
1.- Muy insatisfactorio 2.- insatisfactorio 3.- regular 4.- satisfactorio 5.- muy satisfactorio					
Dimensión 1: Personal	1	2	3	4	5
1.- ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?					
2.- ¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del Huésped?					
3.- ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?					
4.- ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado					
5.- ¿El personal es de confianza?					

Dimensión 2: Instalaciones					
6.- ¿Las áreas e instalaciones del hotel resultan agradables?					
7.- ¿Considera que las instalaciones del hostel se encuentran en óptimas condiciones?					
8.- ¿Los muebles de las instalaciones son confortables?					

9.- ¿Las instalaciones cuentan con medidas de seguridad (seguros, sirenas, guardias)?					
10.- ¿Las instalaciones están limpias?					

<b>Dimensión 3: Organización</b>					
11.- ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?					
12.- ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?					
13.- ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?					
15. Los diferentes servicios funcionan con rapidez?					
16.- ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos?					
17. Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?					
18. Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?					
19.- ¿El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)?					
20.- ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?					
<b>Dimensión 4: Demografía</b>					
¿Cuál cree usted que es el genero que mas se hospeda en el hostel					
¿Cuál es la edad promedio del huésped?					

ANEXO A ENCUESTA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

## Apéndice

### Apéndice B. Modelo de entrevista



Ficha de entrevista al gerente y/o administrador del hostel Galápagos Best Hostel

1. Fecha de la entrevista	
2. Nombre del entrevistado	
3. Cargo administrativo	
4. Tiempo que ha permanecido en el cargo	
5. Años trabajando en el establecimiento	
6. Número de personas bajo su responsabilidad	
7. Nombre de los entrevistadores	
8. Nombre del hostel	
9. Ubicación	
10. ¿Qué le inspiró a abrir o adquirir el hostel?	
11. ¿Cuál es la visión y misión de su hostel?	
12. ¿Qué tipo de huéspedes suele atraer al hostel (mochileros, turistas, viajeros de negocios, etc.)?	
13. ¿Conoce usted Sobre el tipo de huésped que recibe su hotel con frecuencia?	
14. ¿Qué características diferencian a tu hostel de otros alojamientos cercanos?	
15. ¿Qué servicios adicionales ofrece a los huéspedes (desayuno, lavandería, transporte, etc.)?	
16. ¿Has realizado mejoras o cambios en el hostel desde que lo adquiriste/abriste? ¿Cuáles fueron?	
17. ¿Qué tipo de estándares de calidad en su establecimiento?	
18. ¿Cuáles han sido los mayores desafíos que has enfrentado como dueño de un hostel?	
19. ¿Cuáles son las normas y procedimientos más importantes que aplica en su establecimiento?	
20. ¿Cuáles son las variables que consideran importantes para la calidad de su servicio?	
21. ¿Qué competencia y habilidades se consideran importantes para la selección del personal que labora en el establecimiento?	
22. ¿Ha brindado capacitaciones a sus empleados en temas de calidad?	
23. ¿Qué opina sobre las condiciones de las instalaciones del hostel	
24. ¿Posee usted Algún manual para la atención al cliente?	
25. ¿Cuáles son las fortalezas en la calidad del servicio brindado al huésped (desde el check in y el check out)	
26. ¿Realiza encuestas para medir la satisfacción de sus huéspedes?	
27. ¿Le gustaría conocer que piensan sus huéspedes de la atención que reciben en su hostel?	
28. ¿Hay algo más que te gustaría compartir sobre tu hostel o experiencia como propietario?	

**29. ¿Cómo te ves a ti mismo y a tu hostel en los próximos años?**

*ANEXO B ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTA DEL HOSTAL*

## Apéndice

### Apéndice C. Modelo de entrevista



La presente encuesta tiene la finalidad de conocer su opinión acerca de la calidad de los servicios que los huéspedes en el hostel Galápagos Best Hostel, los datos obtenidos ayudaran a crear un mejor servicio en el establecimiento. Las preguntas serán calificadas con una escala de Likert.

Ficha de observación directa para evaluación del Galápagos Best Hostel					
Por favor, califica las siguientes dimensiones y variables de tu estancia en una escala del 1 al 5					
1.- Muy insatisfactorio 2.- insatisfactorio 3.- regular 4.- satisfactorio 5.- muy satisfactorio					
Dimensión 1: Personal	1	2	3	4	5
1.- ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?					
2.- ¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del Huésped?					
3.- ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?					
4.- ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado					
5.- ¿El personal es de confianza?					

Dimensión 2: Instalaciones					
6.- ¿Las áreas e instalaciones del hotel resultan agradables?					
7.- ¿Considera que las instalaciones del hostel se encuentran en óptimas condiciones?					
8.- ¿Los muebles de las instalaciones son confortables?					
9.- ¿Las instalaciones cuentan con medidas de seguridad (seguros, sirenas, guardias)?					
10.- ¿Las instalaciones están limpias?					

<b>Dimensión 3: Organización</b>				
<b>11.- ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?</b>				
<b>12.- ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?</b>				
<b>13.- ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?</b>				
<b>15. Los diferentes servicios funcionan con rapidez?</b>				
<b>16.- ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos?</b>				
<b>17. Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?</b>				
<b>18. Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?</b>				
<b>19.- ¿El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)?</b>				
<b>20.- ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?</b>				

<b>Dimensión 4: Demografía</b>	
<b>Sexo</b>	
<b>Edad</b>	
<b>Nacionalidad</b>	
<b>Título</b>	
<b>Estado civil</b>	

*ANEXO C* ENCUESTA REALIZADA HACIA LOS HUESPEDES DEL HOSTAL GALAPAGOS BEST HOSTEL



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo **Campoverde Betancourt Walter Emanuel**, con C.C: **2000123022** autor del trabajo de titulación: **Análisis del nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel para la propuesta de mejoras de la calidad del servicio**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN TURISMO** 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 7 días del mes de septiembre del año 2023**

---

**Campoverde Betancourt Walter Emanuel**

**C.C:2000120322**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis del nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal Galápagos Best Hostel para la propuesta de mejoras de la calidad del servicio		
<b>AUTOR(ES)</b>	Campoverde Betancourt Walter Emanuel		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Eco. Luis Fernando Alban Alaña, Mgs		
<b>FACULTAD:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>CARRERA:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Carrera de Turismo		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado/a en Turismo		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	7 de septiembre del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	75
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Calidad del servicio, Desarrollo cultural de servicio, Cultura de servicio		
<b>PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:</b>	Plan de mejora, HotelQual, hostel, calidad, satisfacción. Improvement Plan, HotelQual, Hostel, Quality, Satisfaction		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>La investigación de esta tesis se centra en el análisis exhaustivo del nivel de satisfacción de los huéspedes en el Hostal Galápagos Best Hostel, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer un plan de mejora basado en el modelo HotelQual para elevar la calidad de los servicios y la satisfacción general de los clientes. El estudio se desarrolla en el contexto de la industria hostelera, donde la calidad y la satisfacción del cliente son elementos cruciales para el éxito y la reputación del negocio.</p> <p>La propuesta de mejora se fundamentará en el modelo HotelQual, que se centra en la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en establecimientos hosteleros. Las acciones de mejora incluirán la evaluación y optimización de la calidad de los servicios ofrecidos, la capacitación del personal para mejorar la interacción con los huéspedes, y la implementación de tecnologías para agilizar los procesos y mejorar la experiencia general.</p> <p>El plan también considerará la importancia de la comunicación con los clientes, la sostenibilidad y la adaptación a las preferencias individuales de los huéspedes. La estrategia será monitoreada de manera continua para medir el impacto de las mejoras implementadas y realizar ajustes según sea necesario.</p> <p>Utilizando el modelo HotelQual como marco de referencia. Se espera que las propuestas de mejora resultantes no solo generen una mayor satisfacción entre los huéspedes actuales, sino que también atraigan a nuevos clientes y consoliden la posición del hostel como una elección preferida en el mercado hostelero.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593 99 887 1883	<b>E-mail:</b> cemanuelwalter77mail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b> Knezevich Pilay Teresa Susana		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049		
	<b>E-mail:</b> teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			