



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

TEMA:

**Propuesta de Plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento
de la Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna
Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y
provincia de Santa Elena**

AUTOR:

Bravo González, Verónica Elizabeth

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

TUTORA:

Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2019



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Bravo González, Verónica Elizabeth, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Bravo González, Verónica Elizabeth**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de Plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena**, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA

Bravo González, Verónica Elizabeth



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Bravo González, Verónica Elizabeth

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de Plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA:

Bravo González, Verónica Elizabeth



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

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Propuesta de Plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena**, presentado por la estudiante **Bravo González, Verónica Elizabeth**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (1%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

secure.arkund.com/view/53611626-949745-645887#BcExCoAwDAXQu2T+yf8T29CiiIMUIQ526Sje3fdeabUzQwO11zhCRkFsUNmw0e/ejtG06VylU1z0a60sMS9P0=

URKUND

Documento	TI Bravo González.docx (D55093372)
Presentado	2019-08-28 15:40 (-05:00)
Presentado por	grace.mogollon@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	grace.mogollon.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	Trabajo Titulación Bravo González Verónica Mostrar el mensaje completo

1% de estas 80 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

**Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, Mgs.
TUTORA**

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por la vida misma y por haberme dado la oportunidad de estudiar otra profesión, pero esta vez, una que si quise.

A mi esposo, por su apoyo incondicional en todo momento.

Al Sr. Carlos Floreano de la O, propietario de La Casa Del Sombrero, por permitirme realizar mi trabajo de titulación en su hostería.

A mi tutora, Lcda. Grace Mogollón, por su guía, apoyo y ayuda, durante todo el proceso

Al Ing. Gersón Sopó, por su apoyo.

A mis hijos y amigos que de una u otra forma me apoyaron en alcanzar esta meta.

VERÓNICA ELIZABETH BRAVO GONZÁLEZ

Dedicatoria

A mi esposo, por su amor y apoyo incondicional.

A mis hijos, por su apoyo y compañía.

A todas las personas que contribuyeron en el desarrollo de este trabajo.



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, Mgs.
TUTORA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs
COORDINADOR DE LA CARRERA

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs
OPONENTE



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

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Bravo González, Verónica Elizabeth	

**Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, Mgs.
TUTORA**

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	5
Justificación.....	5
Objetivos	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Capítulo I: Fundamentación Teórica.....	8
Marco Teórico.....	8
El Sistema turístico y el servicio de alojamiento	8
La calidad en el servicio.....	10
Modelos de calidad aplicados al servicio.....	11
Modelo Servqual	11
Modelo Servperf.....	13
Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO)	13
Marco Conceptual	15
Calidad	16
Calidad en el servicio	16
Came	16
Cliente	16
Demanda Turística	17
Equipamiento	17
Hostería	17
Instalaciones.....	17
Infraestructura	17
Oferta Turística	17
Patrimonio Turístico.....	18
Planta Turística.....	18
Proceso de Venta.....	18
Satisfacción del cliente.....	18
Sistema Turístico.....	18
Superestructura.....	18
Marco Referencial.....	19

Caso 1: Evaluación de la calidad de servicio en los establecimientos hoteleros de Quibdó – Colombia bajo el método SERVPERF	19
Caso 2: Aplicación del modelo Servqual al Hotel Zahir 360 de la ciudad de Cuenca, Ecuador	20
Caso 3: Aplicación del Modelo Servqual en alojamientos turísticos en el Cantón Baños, Provincia de Tungurahua para la mejora de su servicio de alojamiento....	23
Marco Legal	24
Capítulo II: Marco Metodológico	28
Tipo de Investigación: Descriptiva	28
Enfoque metodológico: Mixto	28
Hipótesis.....	29
Variables	30
Instrumentos de recolección de datos	31
Fuentes	31
Investigación de campo.....	32
Investigación documental.....	32
Tipo de método	32
Método Deductivo.....	32
Método Inductivo.....	33
Entrevistas	33
Encuestas.....	33
Escala de Likert.....	34
Población y muestra	34
Análisis de resultados.....	35
Análisis de las entrevistas	35
Entrevista realizada al Sr. Jefferson Tigrero, Director Técnico de la Empresa Municipal de Desarrollo Turístico y de Recreación Sostenible y Sustentable e Información de lugares turísticos del Cantón Santa Elena - EMUTURISMO EP, cantón Santa Elena.....	36
Entrevista realizada al Sr. Johnny Floreano Coronado, presidente del Cabildo de la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, cantón Santa Elena.	38
Entrevista realizada al Sr. Jacinto Ángel Láinez, presidente de la comisión de Turismo de la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, cantón Santa Elena.	39
Entrevista realizada al Sr. Carlos Floreano De La O, propietario de La Casa Del Sombrero ubicada comuna Atravezado – Libertador Bolívar, cantón Santa Elena...	42
Tabulación de datos de las encuestas realizadas.....	44
Presentación de los resultados de las encuestas.	46

Elementos Tangibles	46
Fiabilidad.....	50
Capacidad de respuesta	53
Seguridad.....	55
Empatía	57
Conclusiones	58
Comprobación de hipótesis	59
Análisis de la competencia.....	61
Definición muestral	62
Hostería La Góndola	63
Oferta e Instalaciones Turísticas	69
Políticas de servicio.....	70
Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado	71
Hostería Montañita Cabañas	72
Oferta e Instalaciones Turísticas	76
Políticas de servicio.....	77
Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado	78
Hostería Balsa Surf Camp.....	79
Oferta e Instalaciones Turísticas	86
Políticas de servicio.....	86
Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado	88
Diagnóstico de La Casa Del Sombrero - Inicios.....	89
Misión	95
Visión	96
Políticas de servicio.....	96
Políticas de publicidad	96
Políticas de Competitividad en el área de Recursos Humanos (RR.HH.)	97
Política de reservación y recepción (Check in – check out) de habitaciones.....	97
Proceso de check in (sin reserva):.....	97
Proceso de check in (con reserva):.....	98
Proceso de check in con reserva por medio de la web:.....	98
Políticas de servicio a los huéspedes.....	99
Política de Contabilidad	99
Política de créditos	99
Políticas de limpieza y mantenimiento	99

Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado	99
Estudio Organizacional de La Casa Del Sombrero	101
Debilidades.....	103
Amenazas	104
Fortalezas	106
Oportunidades	107
Matriz CAME.....	108
Capítulo III: Propuesta	110
Introducción	110
Presentación de propuesta	111
Estrategias	111
Objetivo General	111
Objetivos específicos	111
Creación de Política de calidad	112
Definición de roles de colaboradores	112
Rol del gerente general.....	113
Rol del gerente administrativo	114
Rol del (la) recepcionista polivalente.....	115
Rol de la ama de llaves polivalente.....	116
Rol de técnico de mantenimiento.....	116
Rol de agente de seguridad	117
Formación y capacitación en área de hotelería y manejo de conflictos para personal de la Hostería La Casa Del Sombrero: plan de capacitación.....	117
Mantenimiento y mejoramiento de infraestructura	120
Desarrollo y difusión de herramientas de publicidad interna y externa para el mercado determinado	121
Conclusiones	123
Recomendaciones	127
Bibliografía	129
Apéndice	134

Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensiones y atributos del Modelo Servqual	12
Tabla 2 Descripción de diagnósticos, herramientas y dimensiones de SIGO.....	14
Tabla 3 Descripción de módulos SIGO	15
Tabla 4 Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico.....	29
Tabla 5 Variables Independientes y sus indicadores.....	30
Tabla 6 Variables Dependiente y su indicador	31
Tabla 7 Dimensiones del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero.....	34
Tabla 8 Nombres, institución/empresa y cargos de entrevistados	36
Tabla 9 Preguntas realizadas al Lcdo. Jefferson Tigreiro Del Pezo, Director Técnico EMUTURISMO EP	37
Tabla 10 Preguntas realizadas en la entrevista al Sr. Johnny Floreano C., Presidente Cabildo Comuna Atravezado - LB.....	38
Tabla 11 Preguntas realizadas en la entrevista al Sr. Jacinto Ángel L., Presidente Comisión Turismo Comuna Atravezado – LB	39
Tabla 12 Resumen de manejo de información, conocimientos y actividades realizadas o a realizar por parte de EMUTURISMO EP; Cabildo y Comisión de Turismo de Comuna Atravezado	40
Tabla 13 Dimensiones de Modelo Servqual y las preguntas de la entrevista realizadas al Sr. Carlos Floreano De La O, Gerente Hostería La Casa Del Sombrero y relacionadas con el tema.	42
Tabla 14 Dimensiones del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero y las preguntas realizadas en la encuesta	44
Tabla 15 Variables Independientes, sus indicadores, respuestas y porcentajes (%)..	59
Tabla 16 Variable Dependiente, su indicador, respuesta y porcentaje (%)	61
Tabla 17 Dimensiones del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero.....	62
Tabla 18 Ficha de presentación de Hostería La Góndola	64
Tabla 19 Descripción de habitaciones Hostería La Góndola	64
Tabla 20 Descripción de políticas implementadas en Hostería La Góndola	70
Tabla 21 Ficha de presentación de Hostería Montañita Cabañas	72

Tabla 22 Descripción de habitaciones Hostería Montañita Cabañas	73
Tabla 23 Descripción de políticas implementadas en Hostería Montañita Cabañas .	77
Tabla 24 Ficha de presentación de Hostería Balsa Surf Camp	79
Tabla 25 Descripción de habitaciones Hostería Balsa Surf Camp.....	80
Tabla 26 Descripción de políticas implementadas en Hostería Montañita Cabañas .	87
Tabla 27 Descripción de políticas implementadas en Hostería La Casa Del Sombrero.....	101
Tabla 28 Análisis de las Debilidades y Amenazas de la Hostería La Casa Del Sombrero.....	102
Tabla 29 Análisis de fortalezas y oportunidades.....	105
Tabla 30 Matriz Came.....	108
Tabla 31 Actividades del plan de mejora	112
Tabla 32 Descripción de talleres de capacitación	118
Tabla 33 Plan de mejora de Infraestructura de LCDS	121
Tabla 34 Plan de mejora de Publicidad y espacios de atención a los huéspedes	122
Tabla 35 Contenido de los talleres de capacitación	155

Índice de Figuras

Figura 1: Funcionamiento del sistema turístico. Tomado de "planificación del Espacio Turístico"	8
Figura 2: Calificación de la dimensión ET. Cabaña luce como es promocionada y vendida	46
Figura 3: Calificación de la dimensión ET. Cabaña siempre limpia, cómoda y ordenada	47
Figura 4: Calificación de la dimensión ET.- camas y almohadas cómodas.....	47
Figura 5: Calificación de la dimensión ET.- Comentarios de mejoras en habitaciones y alrededores.	49
Figura 6. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- Proceso de reserva brindado por el personal.	50
Figura 7. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- Proceso satisfactorio de registro brindado por el personal.....	51
Figura 8. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- Proceso de ingreso eficiente y exacto.	51
Figura 9. Calificación de la dimensión Fiabilidad.-Proceso de Check out ágil y eficiente.....	52
Figura 10. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- factura de acuerdo a lo gastado y entregada a tiempo.	52
Figura 11. Calificación de la dimensión CR.- Ayuda ofrecida por personal es útil. .53	
Figura 12. Calificación de la dimensión CR.- Es satisfactorio que el personal al atender sea rápido, amable y confiable.	54
Figura 13. Calificación de la dimensión CR.- La respuesta del personal ante sus inquietudes sobre la hostería y sus servicios fue rápida.....	54
Figura 14. Calificación de la dimensión Capacidad de Respuesta. - El nivel de conocimiento de	55
Figura 15. Calificación de la dimensión Seguridad.- Instalaciones seguras.....	56
Figura 16. Calificación de la dimensión Seguridad. -Comportamiento de los colaboradores del hotel infunde confianza en los huéspedes.....	56
Figura 17. Calificación de la dimensión Empatía. - Personal atento en recibir, dirigir y mostrar los servicios de la cabaña.....	57

Figura 18. Calificación de la dimensión Capacidad de Respuesta. - Servicio de alojamiento brindado.....	58
Figura 19. Ubicación de La Góndola en comuna Montañita Tomado de la web: www.googlemaps.com	63
Figura 20. Habitación de La Góndola.....	66
Figura 21. Cabaña de dos pisos de La Góndola.....	66
Figura 22. Casa Hawaii, Hostería la Góndola.....	67
Figura 23. Casa Rosada Hostería La Góndola.....	67
Figura 24. Casa Roots, Hostería La Góndola.....	68
Figura 25. Casa Indo, Hostería La Góndola.....	68
Figura 26. Casa Beach Front. Hostería La Góndola.....	69
Figura 27. Casa Beachfront. Hostería la Góndola.....	69
Figura 28. Puntuación de la Hostería La Góndola en TripAdvisor. Tomado de la web: www.tripadvisor.com	71
Figura 29. Ubicación de Montañitas Cabañas. Tomada de la web: www.googlemaps.com	72
Figura 30. Habitación doble. Hostería Montañita Cabañas.....	74
Figura 31. Habitación Cuádruple. Hostería Montañita Cabañas.....	74
Figura 32. Habitación para 16 personas. Hostería Montañita Cabañas.....	75
Figura 33. Habitación para 16 personas. Hostería Montañita Cabañas.....	75
Figura 34. Cocina - comedor de Hostería Montañita Cabañas.....	76
Figura 35. Piscina de Hostería Montañita Cabañas.....	76
Figura 36. Puntuación de Hostería Montañita Cabañas en TripAdvisor.....	78
Figura 37. Ubicación de Balsa Surf Bar en comuna Montañita. Tomado de web: www.googlemaps.com	79
Figura 38. Habitación Sumpa. Hostería Balsa Surf Camp.....	81
Figura 39. Habitación Coaque. Hostería Balsa Surf Camp.....	81
Figura 40. Habitación Machalilla. Hostería Balsa Surf Camp.....	82
Figura 41. Habitación Cosanga. Hostería Balsa Surf Camp.....	82
Figura 42. Habitación Valdivia. Hostería Balsa Surf Camp.....	83
Figura 43. Habitación Manteño. Hostería Balsa Surf Camp.....	83
Figura 44. Habitación Guangala. Hostería Balsa Surf Camp.....	84
Figura 45. Habitación Panzaleo. Hostería Balsa Surf Camp.....	84
Figura 46. Habitación Chorrera. Hostería Balsa Surf Camp.....	85

Figura 47. Habitación Narrío. Hostería Balsa Surf Camp.	85
Figura 48. Habitación Bahía. Hostería Balsa Surf Camp.....	86
Figura 49. Puntuación de la Hostería Balsa Surf Camp en TripAdvisor. Tomado de la web: www.tripadvisor.com	88
Figura 50. Ubicación de la Hostería La Casa Del Sombrero en comuna.....	89
Figura 51. Frente de Hostería La Casa Del Sombrero	90
Figura 52. Habitación familiar de Hostería La Casa Del Sombrero	91
Figura 53. Habitación Triple. Hostería La Casa Del Sombrero.....	91
Figura 54. Habitación Doble. Hostería La Casa Del Sombrero.....	92
Figura 55. Habitación triple. Hostería La Casa Del Sombrero.	92
Figura 56. Habitación Triple. Hostería La Casa Del Sombrero.....	93
Figura 57. Habitación simple. Hostería La Casa Del Sombrero.....	93
Figura 58. Vista de habitaciones que tienen vista a la carretera. Hostería La Casa Del Sombrero.....	94
Figura 59. Vista de las habitaciones frente al mar. Hostería La Casa Del Sombrero.....	94
Figura 60. Área de descanso y recreación. Hostería La Casa Del Sombrero.....	95
Figura 61. Zona de área y descanso. Hostería La Casa Del Sombrero.	95
Figura 62. Aviso en Tripadvisor. Tomado de web: www.tripadvisor.com ,	100
Figura 63. Organigrama de La Casa Del Sombrero.....	113

Índice de Apéndices

Apéndice 1. Oficio dirigido al Sr. Johny Floreano Coronado para entrevista	134
Apéndice 2. Oficio dirigido al Sr. Jacinto Ángel Láinez para entrevista.....	135
Apéndice 3. Oficio dirigido al Sr. Carlos Floreano De La O para entrevista	136
Apéndice 4. Oficio dirigido al Sr. Carlos Floreano De La O para entrevista	137
Apéndice 5. Entrevista al Lcdo. Jefferson Tigreiro, Director Técnico de EMUTURISMO EP	138
Apéndice 6. Entrevista al Sr. Johny Floreano Coronado, Presidente Comuna Atravezado	140
Apéndice 7. Entrevista al Sr. Jacinto Ángel Láinez, Presidente Comisión de Turismo, Comuna Atravezado.....	142
Apéndice 8. Entrevista al Sr. Carlos Floreano De La O, Propietario y Gerente de La Casa Del Sombrero	144
Apéndice 9. Ficha de entrevista a Director Técnico – EMUTURISMO	148
Apéndice 10. Ficha de entrevista a Presidente Cabildo Atravezado - Libertador Bolívar.....	149
Apéndice 11. Ficha de entrevista a Presidente Comisión de Turismo, Comuna Atravezado - Libertador Bolívar.	150
Apéndice 12. Encuesta de calidad en servicio de alojamiento.....	151
Apéndice 13. Contenido de los talleres de capacitación	155

Resumen

La Casa Del Sombrero es una hostería que está situada en la Comuna Atravezado – Libertador Bolívar, km 52 de la Ruta del Spondylus y que está legalizado su funcionamiento en el Ministerio de Turismo - MINTUR y la empresa de Turismo del Cantón Santa Elena – EMUTURISMO desde el año 2016, sin embargo, desde entonces, ha funcionado sin contar con un plan de calidad del servicio de alojamiento donde se establezcan todas las actividades que puedan favorecer o incrementar la satisfacción de sus huéspedes en el periodo que se hospedan en este lugar. Debido a esto, en este trabajo se ha aplicado la investigación Descriptiva con enfoque Mixto y el modelo Servqual para conocer del propio huésped su percepción y percatación sobre el servicio que le es entregado por medio de la observación directa a la competencia, y de encuestas realizadas a quienes reciben directamente este servicio; información que se complementó con entrevistas al Director Técnico de Emuturismo, Lcdo. Jefferson Tigrero; y señores: Johny Floreano Coronado, presidente de la comuna; y, Jacinto Ángel Láinez, presidente de la comisión de Turismo, con las cuales se pudo conocer a nivel institucional qué acciones están realizando para educar a los servidores turísticos en esta rama del turismo. Por último, se propone un Plan de mejora de la calidad del servicio de alojamiento adaptado a las necesidades del perfil de huéspedes de La Casa Del Sombrero, los recursos que cuenta esta hostería y la disposición que tienen los propietarios en crecer en esta actividad.

Palabras Clave: *Libertador Bolívar, Alojamiento, Servicio, Calidad, Servqual, Capacitación.*

Abstract

La Casa Del Sombrero is a Lodge, it is located in the Comuna Atravezado - Libertador Bolívar, km 52th of the Spondylus Route; its operation is legalized in the Tourism Ministry - MINTUR and the Santa Elena City's tourism company - EMUTURISMO from the year 2016, however, since then, it has worked without having a quality plan of the accommodation service where all the activities can favor or increase the satisfaction of its guests in the period they are staying in this place. Due to this, in this work the Descriptive research with a Mixed approach and the Servqual model have been applied to know the guest's own perception and awareness of the service that is delivered, through direct observation of the competition, and surveys performed to those who receive this service directly; This information was complemented with interviews with the Technical Director of Emuturismo, Lcdo. Jefferson Tigreiro; Mr. Johny Floreano Coronado, president of the commune; and, to Mr. Jacinto Ángel Láinez, president of the Tourism commission, with whom it was possible to know at institutional level what actions are being carried out to educate tourist servers in this branch of tourism. Finally, propose to La Casa Del Sombrero Lodge a Plan to improve the quality of the accommodation service adapted to the needs of La Casa Del Sombrero guest profile, the resources who have the properties La Casa Del Sombrero, and the resources that this inn has and the willingness of the owners to grow in this activity

Keywords: *Libertador Bolívar, Accommodation, Service, Quality, Servqual, Training.*

Introducción

La calidad en el servicio es un término que se lo ha estudiado desde que el hombre empezó a colaborar en diferentes actividades que podían entregarle satisfacción, es decir, cuando se habla de calidad en el servicio, se debería hablar de satisfacción como postulado principal para que un negocio turístico o no se desarrolle; siendo la calidad un elemento intangible, no se puede ver, manipular, tocar, etc., es muy difícil conocer si está siendo aplicado adecuadamente, este desconocimiento y o la falta de empoderamiento por parte de quienes entregan el servicio, lo que genera, en el campo del alojamiento, diferentes malestares para los huéspedes, dolores de cabeza, problemas y hasta conflictos entre los propietarios del negocio y sus colaboradores. Ecuador, en general, adolece de falencias en la cultura del servicio al cliente, concretamente en Libertador Bolívar, estas falencias se presentan más marcadas por el hecho de ser poblaciones que no cuentan con una cultura hotelera hasta el momento, pero aun así, reciben turistas nacionales y extranjeros de clase media alta, quienes conocen sobre confort y buen trato durante su estadía en los hoteles que han visitado. Por esta razón, se seleccionó la hostería La Casa Del Sombrero para medir su calidad del servicio a través de un instrumento o modelo denominado Servqual que mide las expectativas del huésped (antes de llegar al hotel) y vivencias (cuando ya se ha alojado) una vez que se ha alojado, por medio de estas dos etapas, se puede medir los niveles de satisfacción antes de su alojamiento y después del mismo.

El modelo Servqual es una herramienta que permite conocer lo que espera el cliente de su alojamiento elegido y lo que realmente le entregan cuando se hospeda, dando como resultado los niveles de satisfacción sobre este hotel, como herramienta tangible del modelo, se presentan encuestas, que en esta ocasión se realizaron una sola vez al mismo cliente, debido a que por la época de verano, no existe un gran flujo de turistas y por ende de huéspedes que permitan que se realice 2 tipos de encuestas. La encuesta realizada abarcó las cinco dimensiones del modelo Servqual que abarcan la calidad de servicio y midió 17 atributos. Las encuestas realizadas presentaron resultados que se enfocaron en la corrección o tomar medidas de parte de La Casa del Sombrero en tres dimensiones, específicamente: elementos tangibles, fiabilidad y Seguridad, en las mismas que se deben trabajar para mejorar los procesos, actividades

e infraestructura de esta hostería en un plan de mejora de servicio al cliente en el área de alojamiento y que se detallan en los siguientes capítulos.

Antecedentes

El Sistema turístico es un modelo de oferta y demanda que impulsa el desarrollo de productos turísticos, por ende, de servicios turísticos que están representados en la Oferta Turística, componente de este sistema y motor del desarrollo turístico de una población.

Los servicios turísticos siempre se han caracterizado en ser buenos o malos, positivos o negativos para quien los receipta, compra o utiliza, pero el tomar a la ligera este tema, provoca lo que se puede leer en muchos estudios, la poca satisfacción del turista o visitante sobre el servicio utilizado, y que redundan en un sistema turístico fuerte o débil, que tampoco funciona en óptimas condiciones, una oferta turística mal presentada obtiene pocas ganancias, estrés en el trabajo, mercado erróneo, etc., por eso es necesario conocer las características de la calidad del servicio, en este caso, de alojamiento, que con la globalización ha provocado que muchos de los clientes no se sientan satisfechos con la entrega de una cama o de una habitación, buscan cubrir necesidades y deseos, es decir, muchos de sus requerimientos se basan en elementos como la seguridad, valores y el bienestar (Stefano, Casarotto, Barichello, & A., 2015), luego de conocer estas características es necesario evaluarlas para su mejora continua ya que la meta de la empresa turística, cualquiera que esta sea, es la satisfacción del cliente, lo que él o ella desea obtener a cambio de un pago, y no lo que pretende imponerle el dueño del negocio.

Han existido modelos de calidad aplicados al servicio: Servqual, Servperf (una derivación del primero mencionado), SIGO, etc. sin embargo, debido a que el cliente en el área turística maneja muchas emociones, se ha propuesto el uso del modelo Servqual para conocer, en la Hostería Casa Del Sombrero, esas emociones antes de llegar al alojamiento y luego de recibir el servicio, la aplicación de este modelo, no es exclusivo del uso en instalaciones de hospedaje, sino también es utilizado en restaurantes o en cualquier empresa o microempresa que busque conocer y tratar a su cliente como lo que es: pilar de su negocio.

Planteamiento del problema

Hasta diciembre del año 2017, Ecuador registró 1'617.914 llegadas y 49,2% de tasa de ocupación en establecimientos de primera categoría (Ministerio de Turismo, 2017); en el cantón Santa Elena, el mes de agosto del mismo año su ocupación hotelera de fin de semana llegó a alcanzar el 100% cuyos turistas provenían de las ciudades de Cuenca y Loja en su mayoría (El Comercio, 2017).

Las principales actividades que los turistas se realizan a nivel cantonal son turismo de sol y playa, turismo aventura y visita al área protegida: Reserva de Producción Faunística Marino Costero Puntilla Santa Elena.

El sector hotelero ecuatoriano no refleja estadísticas de índice de alojamiento, ni de su calidad de servicio, sin embargo, se conoce que el alojamiento forma parte del ecosistema de valor turístico de manera significativa, cumpliendo un rol importante en la entrega del servicio turístico ya que debe garantizar la satisfacción de sus huéspedes durante toda época del año.

Según el registro entregado por el ministerio de Turismo (MINTUR) al sr. Carlos Floreano, la hostería La Casa Del Sombrero (LCDS) inicia sus operaciones en el año 2016, dicho establecimiento turístico está localizado en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, cantón y Provincia de Santa Elena se encuentra situada la Hostería LCDS que brinda alojamiento en medio de un entorno diferente al de los hospedajes del sector urbano ya que se encuentra al pie de la zona de playa, a pesar de esto no posee un índice de ocupación elevado durante todo el año. En la actualidad, nos desenvolvemos en un entorno competitivo y con huéspedes que ya no les es suficiente llegar a un lugar donde descansar, el concepto de hospedaje es subjetivo por lo que si no posee la calidad que éste espera: experiencias (Capcha Llanos, 2017) puede ser que no sea vuelto a tomar en cuenta para su siguiente viaje, por lo cual, es necesario manejar el término calidad en toda la organización de este servicio: conocimiento del tema hotelero, disposición, seguridad y rapidez en la entrega de respuestas y servicios requeridos por el turista – huésped.

Si bien es cierto, a nivel nacional existen cadenas hoteleras de gran relevancia y cuyas franquicias poseen estándares definidos en este aspecto, no obstante, en las zonas rurales como en la que está situada LCDS no se posee cultura sobre el tema, a pesar de que esta hostería lleva un registro de comentarios de sus huéspedes a nivel digital (a través de las redes sociales) y por escrito (en una bitácora establecida para el ingreso de datos y comentarios de sus huéspedes) por lo que es conveniente diseñar

un plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento de esta hostería basado en un análisis y evaluación de la calidad que brinda “La Casa Del Sombrero”.

Formulación del problema

Una vez planteado el problema se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál o cuáles son los elementos de la calidad del servicio de alojamiento que proporcionan satisfacción al huésped de la Hostería La Casa Del Sombrero?

Justificación

El desarrollo de este tema es una contribución técnica para la hostería La Casa Del Sombrero que se encuentra en la Zona Norte del Cantón Santa Elena, el cual posee dentro de su jurisdicción 69 comunas, una de ellas es la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, lugar donde está situado este alojamiento cuya dirección está en el kilómetro 52 de la Ruta del Spondylus, costa central ecuatoriana y que al igual que las demás del sector no poseen una cultura de calidad en el servicio de alojamiento, pilar de la actividad turística, dicho por Organización Mundial del Turismo (2013): “La calidad del turismo es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicio, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”, lo que proporciona importancia al tema de calidad como elemento necesario en el desarrollo de un negocio de cualquier índole, mucho más en el turismo, siendo este punto muy difícil de encontrar instaurado como política de esta categoría hotelera en el país, más aún si se trata de servicios turísticos donde las expectativas de los clientes que visitan estas playas varían de forma permanente gracias al mundo globalizado donde vivimos.

En la Hostería LCDS donde se brinda un servicio familiar y acogedor, no basta para abastecer las expectativas de los turistas que la visitan, por ello se realizará un análisis de la calidad en el servicio de alojamiento se podrá visualizar las fortalezas y debilidades de esta hostería y realizar una posterior comparación con lineamientos a nivel nacional o internacional con otras que se encuentren realizando su trabajo en escenarios similares lo que permitirá la corrección de procesos en este campo.

El estudio de esta carrera nació por el sueño que se ha mantenido intacto en todo este periodo: construir y administrar un hostel en una población costera, cercana a la playa que brinde un servicio de alojamiento con estándares de calidad. Conforme ha ido transcurriendo el tiempo y en la visita a diferentes servicios turísticos relacionados con el alojamiento, se ha observado que muchos de ellos, en la zona costera, tienen una falencia: calidad en su servicio, no solamente porque no se aplican conocimientos técnicos propios de esta materia, sino por la falta de voluntad de emplearlos, la despreocupación sobre la importancia de esta área vital para el desarrollo sostenible de nuestro turismo ha generado que no se capacite sobre el tema, tanto a empleadores como a sus colaboradores, lo cual es lamentable ya que este país posee una riqueza en recursos naturales y culturales que son debilitados por una ineficiente atención al turista o visitante.

Esta investigación permitirá dar directrices sobre calidad en esta área para otras hosterías y lugares de alojamiento porque se enfocará en un tema tratado a nivel mundial: fidelización del cliente, un cliente mal atendido ni volverá al punto de visita, ni lo recomendará, lo cual equivale a resultados negativos en los movimientos turísticos tanto a nivel interno y externo del sector, regional y nacional, además de la poca rentabilidad del negocio.

Objetivos

Objetivo General.

Diseñar Plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento de La Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos.

- Identificar las tendencias teóricas de los factores de calidad y servicio de las hosterías para conocer sus procesos y referentes que apoyen a su mejora.
- Analizar los procesos del servicio de alojamiento de la hostería “La Casa Del Sombrero” y de su competencia a través de una investigación de mercado para conocer la calidad de servicio.

- Desarrollar la propuesta del plan de mejora de la calidad en el servicio de alojamiento de la Hostería “La Casa Del Sombrero” para la optimización de los procesos en esta área.

Capítulo I: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

El Sistema turístico y el servicio de alojamiento

La teoría del Sistema Turístico permite realizar un sencillo análisis sobre la importancia que tiene el servicio de alojamiento como actividad turística y motor del desarrollo de la misma.

Existen algunas teorías sobre el sistema turístico publicadas, sin embargo, la que permite visualizar de una forma sencilla, detallada y técnica los componentes sobre los cuales se desenvuelven actividades y servicios turísticos, entre ellos el alojamiento, es la descrita por Roberto Boullon en el libro *Planificación del Espacio Turístico* (Boullon, 2006), se debe agregar que el servicio mencionado es parte de la oferta turística y del desarrollo sostenible de esta actividad económica.

Boullon (2006) representa al sistema turístico: “según el modelo de oferta-demanda” que impulsa al desarrollo del Producto turístico, Planta turística y la Estructura de la producción del sector, tomando en cuenta en este engranaje a la Superestructura; en la figura 1 se representan los componentes de este sistema.

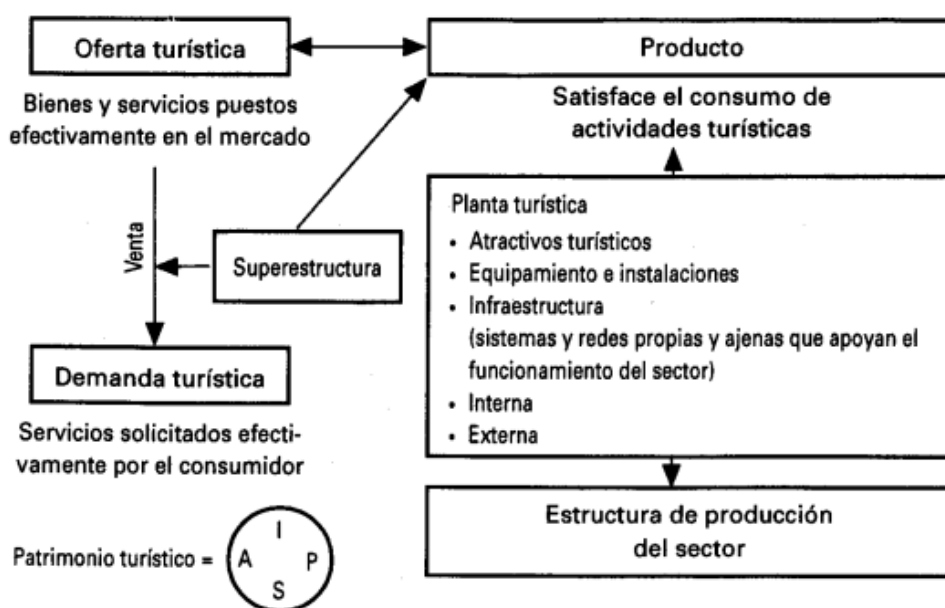


Figura 1: Funcionamiento del sistema turístico. Tomado de "planificación del Espacio Turístico" Recuperado de [https://www.academia.edu/Roberto Boullon](https://www.academia.edu/Roberto_Boullon) (2006), p.32

La demanda turística describe el total de turistas que se encuentran o viajan a un país, provincia o localidad cualquiera en calidad de turistas; la oferta turística engloba a todos los servicios que son directamente presentados al turista para su recreación y descanso (parte de la Planta Turística) y que luego de encontrarse en uso son parte del producto turístico; en el proceso de venta se describe el momento en el cual la oferta turística se hace efectiva en las manos del turista, este componente es tan fundamental que si no se lo ejecuta de forma acertada simplemente el sistema no funciona. La Planta Turística, son los servicios ofrecidos y que de forma tangible se muestran, su misión es mejorar la estancia o disfrute de este turista y que su calidad sea de primera para que el turista se sienta motivado en volver o extender su periodo de visita, se clasifica en equipamiento e instalaciones, el equipamiento tiene las categorías de Alojamiento (entre ellos se encuentra las hosterías), alimentación, esparcimiento y otros servicios (compréndase todos los que sirven de forma directa al turista como: primeros auxilios, guías, agencias de viajes, etc.; las instalaciones son todas las construcciones que complementan y facilitan la práctica de diversas actividades turísticas que permiten también la motivación del turista sobre un destino.

Los atractivos turísticos (naturales o culturales) son parte del entorno, paisajismo o cultura del lugar visitado y su clasificación es dada de forma independiente en cada país, según sea la ley o reglamento que los rige. La Infraestructura es toda la red de servicios básicos que son indispensables para el desarrollo de un destino y la calidad de servicio que puede prestar la planta turística; la Superestructura agrupa a todas las instituciones u organismos públicos y privados para que el funcionamiento de todos los componentes del sistema se desarrolle de forma óptima sin perjuicio de los turistas, ni de los servidores turísticos, ésta debe ser eficiente y renovada de forma permanente debido a que el turismo también está involucrado en la globalización de sus servicios y las propuestas de entidades públicas o privadas para el mejoramiento de servicio, instalaciones, infraestructura, etc., debe sumar en el mejoramiento del destino y la calidad que brindan.

Por último, el Patrimonio turístico está representado por la suma de los atractivos turísticos, la planta turística, la infraestructura y la superestructura turística, se lo denota de esta forma porque en Planificación Turística la falta de uno de ellos afecta al funcionamiento del resto y por ende es inútil vender o realizar promociones de un lugar que los carezca.

Esta descripción sirve para denotar la importancia del alojamiento dentro del sistema que al funcionar de forma correcta generará resultados positivos para todos los involucrados en el mundo del turismo. El alojamiento prácticamente nació desde que el hombre inició su desplazamiento por diferentes causas como la práctica del comercio, los mercaderes valoraron la hospitalidad por el extenso periodo de tiempo que se encontraban fuera de sus lugares de residencia en donde se comunicaban por una variedad de lenguas latinas, griegas y eslavas. Esporádicamente surgieron las posadas, el viajero se hospedaba a cambio de dinero o algún animal de servicio, comestibles u objeto necesario. Al inicio eran lugares con poco aseo y hasta se los consideraba como hacinamientos, conforme el tiempo pasó, las exigencias de sus huéspedes y quienes impulsaban los viajes por motivos religiosos, de exploración o mercantiles se hicieron notar y en el Siglo XVIII por orden de emperadores y religiosos se construyeron establecimientos con todas las comodidades: lujosos y con el debido saneamiento, pero, éstos empezaron a exceder sus precios a valores que ya no podían ser cubiertos por todos los viajeros (Paz, 2016), este escenario dio paso a la categorización de los alojamientos, lo cual, hasta la fecha en el mundo globalizado en el que se desarrolla ésta y otras actividades, hace que todos los países inmersos en el turismo creen su propias leyes o reglamentos sobre el tema. En el Ecuador, el servicio de alojamiento se establece de la siguiente forma según el Ministerio de Turismo (2015) quien expresa: “se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje”.

La calidad en el servicio

La calidad ha variado su enfoque desde sus inicios pasando por definiciones que enfatizan la gestión, la excelencia, el valor, los ajuste a los detalles y la respuesta a la expectativa de los clientes (Monsalve & Hernández, 2015) , esta última, como resultado de la globalización que ha obligado a la transmisión y difusión del conocimiento y de la información, evitando que cualquier sociedad o empresa quede como una isla (Cruz, Orduña, & Álvarez, 2017) por lo que proveedores de productos o servicios, a pesar de ser heterogéneos, deben interactuar con sus clientes para conocer sus necesidades y deseos, así pueden plantear estrategias y procesos difíciles de estandarizar pero que permiten ganar a ambas partes.

También está relacionado con la satisfacción del cliente que ve en el producto o servicio características tangibles o intangibles y atributos elementales como la seguridad, el bienestar, etc. los que deben ser medidos para comprender el perfil del cliente y dar características personales a la calidad presentada, por lo que es necesario considerar que la calidad va de la mano con los resultados positivos que pueda obtener el cliente de su experiencia, no solo es lo que espera sino, también, lo que recibe, la calidad es un conjunto de expectativas, promesas y valores a darse de forma material o inmaterial (Stefano, Casarotto, Barichello, & A., 2015), es así que la calidad debe ser evaluada para su mejora continua, identificando fortalezas y debilidades en lo entregado e ir cambiando para su mejor presentación y recepción. Se recuerda que la principal meta de una empresa turística es la satisfacción de su cliente por esta razón debe ser conocido antes de recibirlo, debido a los constantes cambios de sus deseos y necesidades, como la incorporación de la tecnología en todas las áreas, la preocupación por el cuidado del medio ambiente, el acercamiento con sociedades rurales o diferentes a las donde él/ella reside, el alejamiento del turismo de masas, etc.

Enfatizando que la calidad de un producto o servicio no es lo que desea dar quien proporciona el producto o servicio, sino lo que el cliente recibe con plena satisfacción (Jurado, Luzuriaga, & Bravo, 2018), tomando en cuenta el aporte hecho por Jurado, Diego; Luzuriaga, Aura y Bravo, Oswaldo (2018, p, 9) cuando menciona que “Percepción = Expectativa = Cliente satisfecho = buena calidad”.

Modelos de calidad aplicados al servicio

Existen modelos de calidad aplicados al servicio, entre esos los que más se acercan en su medición como principales referentes son:

Modelo Servqual

A nivel mundial, la comunidad científica, mide la calidad de servicio bajo este modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) es aplicado a los productos y servicios, mide expectativa y servicios de cliente basado en su satisfacción, nace este modelo para mejorar la calidad del servicio en una empresa, institución, etc. a través de la evaluación, gestión y mejoramiento de los servicios; tiene cinco directrices a seguir y posteriormente evaluar, tomando en cuenta la expectativa del cliente (percibe) y luego lo que recibe (percata): elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Monsalve & Hernández,

2015). Este es el modelo más aceptado en las empresas de turismo con servicio de alojamiento, a través de un cuestionario planteado de forma cualitativa y cuantitativa se determina el nivel de satisfacción de los clientes así mide lo especificado anteriormente y en cuál factor debe mejorar la empresa para quedar a medida de sus clientes presentes y potenciales.

A continuación, se presentan las dimensiones del modelo Servqual y sus atributos:

Tabla 1
Dimensiones y atributos del Modelo Servqual

Dimensiones	Atributos
Fiabilidad: prestar un servicio de forma eficiente y eficaz (destreza de cumplir lo ofrecido).	Practican lo prometido
	Interés por resolver problemas y conflictos.
	Realizan bien el servicio desde primera vez que se lo solicita.
	Dan por terminado el servicio en el tiempo establecido.
Seguridad: capacidad para transmitir a los clientes credibilidad y confianza cuando se prestan los servicios.	No permiten que errores se desarrollen.
	Comportamiento confiable de los colaboradores.
	Huéspedes se siente seguros.
	Los colaboradores son amables
Elementos Tangibles: se analiza las instalaciones, la apariencia del personal, la publicidad y cualquier elemento que la empresa utiliza para poder conectarse con el potencial cliente que desea contratar el servicio.	Los colaboradores tienen suficientes conocimientos en el manejo de esta actividad.
	Equipos de aspecto moderno.
	Infraestructura moderna y acorde al entorno.
	Colaboradores con imagen pulcra.
Capacidad de respuesta: si están capacitados los empleados para ayudar a los clientes de forma ágil y entregando soluciones rápidas a los inconvenientes que se generen.	Materiales necesarios para el lugar.
	Comunican cuando concluirán el servicio.
	Los empleados ofrecen un servicio rápido.
	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.
Empatía: ponerse en los zapatos del cliente, entregar los servicios de manera personalizada al cliente.	Los empleados nunca están demasiado ocupados.
	Ofrecen atención individualizada.
	Horarios de labores convenientes para los huéspedes.
	Los colaboradores ofrecen atención individualizada.

Se preocupan por los clientes.
Captan las necesidades y deseos de los clientes.

Tomado de: *Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero, categorización cuatro estrellas en la ciudad de Cuenca; y diseño del Modelo Servqual*, 2016, p. 32. (Nieto & Lourdes, <http://dspace.ucuenca.edu.ec>, 2016), (Torres, 2011)

Servqual se aplica a través de un cuestionario que posee 22 preguntas entre las cinco dimensiones a fin de que el cliente cuantifique e interpreten los servicios recibidos.

Modelo Servperf

Se fija en la valoración del desempeño para medir la calidad de servicio de ahí que proviene su nombre, abreviación de las palabras en inglés: SERVICE PERFORMANCE, es muy similar al modelo Servqual, utiliza sus mismas preguntas y criterios, diferenciándose en que no tiene inherencia en la expectativa de los clientes sólo en las percepciones por eso es que su cuestionario posee menos preguntas (Bonilla & Guerrero, 2018). Fue creado por Cronin y Taylor en el año 1992

Estos modelos dan la pauta para definir las diferentes orientaciones de calidad en el área de alojamiento.

Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO)

En el año 2008, nació en Argentina, el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) a través del trabajo conjunto de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística (DNGCT), el Consejo Federal de Turismo (CFT), el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y la Cámara Argentina de Turismo (CAT), entre uno de sus objetivos está el mencionado por el Instituto Fuegoño de Turismo:

Desarrollar la competitividad del Sistema turístico argentino a través de estándares internacionales de calidad, preservando la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental (Instituto Fuegoño de Turismo, 2019)

El SACT es un modelo de gestión que posee un conjunto de herramientas operacionales establecidas para la promoción de la calidad en los servicios turísticos del país, el cuidado del medio ambiente, la mejora continua de los servidores directos e indirectos que forman parte de la cadena de valor del turismo y el desarrollo de la competitividad del país a través de estándares internacionales de calidad, lo cual se

refleja en tres niveles de exigencia: Nivel Inicial (para organizaciones que inician su camino en la calidad; Nivel Avanzado (para quienes trabajan en su estandarización y sistematización de los procesos de gestión) y Nivel de Excelencia (para organizaciones que ya poseen sistemas de gestión de calidad consolidados) (Núñez, 2018).

En el nivel inicial del SACT se encuentra el desarrollo del SIGO - Sistema Inicial de Gestión Organizacional cuyo objetivo es el de concienciar y facilitar soluciones de rápida implementación en micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) turísticas privadas para elevar la calidad en la prestación de servicios turísticos a través de la capacitación y formación permanente de los servidores turísticos.

En el año 2014, el Ministerio de Turismo del Ecuador tomó como ejemplo los resultados obtenidos en Argentina y adaptó el SIGO para su implementación en micro, pequeñas y medianas empresas del sector turístico ecuatoriana a fin de obtener “destinos de calidad” (Ejido Consultores, 2019).

Como se describe en la web del Ministerio de Turismo (MINTUR) Ecuador: SIGO es una herramienta de gestión, de rápida implementación para el mejoramiento de calidad de las MIPYMES turísticas, tiene una estructura de sistema de 3 módulos y 9 herramientas (MINTUR, 2019)” descritos a continuación:

Paso 1: Diagnóstico de la empresa turística. –

Tabla 2

Descripción de diagnósticos, herramientas y dimensiones de SIGO

Diagnósticos	Herramientas	Dimensiones
Situacional: se reflexiona sobre la situación real de la empresa.	Lista de verificación	Calidad personal. Enfoque al cliente. Gestión de rutina y mejora.
De Resultados: se realiza el diagnóstico de resultados basado en la técnica del cuadro Integral para que la empresa estime su situación actual de forma rápida, determinando sus áreas de oportunidad.	Diagnóstico de resultados	Potencial. Comerciales. Internos. Financieros.
De la estructura financiera: se analizan las ventas, utilidades y rentabilidad de la empresa.	Diagnóstico de la estructura financiera.	Ventas (Precio, volumen). Costo y gasto (costos variables, fijos y gastos financieros).

Principales retos y acciones inmediatas.	Activos (Efectivo, bancos, cuentas por cobrar, inventarios). Pasivos (proveedores, deudas, acreedores) Problemas del negocio. Acciones de mejora.
--	--

Tomado de: *Manual de Implementación SIGO, 2015*, p. 11.

Paso 2: se proceden a la ejecución de las capacitaciones para la implementación del SIGO.

Tabla 3
Descripción de módulos SIGO

Módulo 1: Calidad Personal	Herramienta 1: Cambio y Lenguaje Propio. Herramienta 2: Desarrollo Humano y Liderazgo. Herramienta 3: El método de las 5S.
Módulo 2: Enfoque en el cliente	Herramienta 4: Turistas y Mercado. Herramienta 5: Servicio y Atención al cliente. Herramienta 6: Ventas y Fidelización.
Módulo 3: Gestión de rutina y la mejora	Herramienta 7: Mejora de lo cotidiano. Herramienta 8: Gestión de la información. Herramienta 9: Política Básica y Evaluación de Resultados.

Tomado de: *Manual de Implementación SIGO, 2015*, p. 12.

Se agrega a la ejecución de estos 3 módulos, la capacitación a gerentes o propietarios de las empresas turísticas, además, de 2 visitas de asesoría técnica a cada empresa, su posterior evaluación, y, el punto culminante de la implementación de este sistema es la entrega del distintivo SIGO ECUADOR y la posterior promoción de estos servicios turísticos.

Marco Conceptual

Marco Conceptual representa el propósito de identificar todos los elementos que intervienen en el proceso de investigación y que son utilizados para expresar y respaldar un argumento o tesis, los cuales forman la base para las explicaciones dentro de la estructura predefinida que debe ser adherente y concluyente en este trabajo; en este capítulo se muestran los criterios de diferentes autores de organizaciones a nivel

mundial, como aquellos que han logrado un reconocimiento en los campos del turismo y la calidad (Definición MX, 2017).

Calidad

La calidad es el resultado del esfuerzo conjunto de un grupo de personas orientadas hacia un fin común que mediante la aplicación de sus virtudes tanto técnicas como personales y administrativas para lograr la producción de bienes y/o servicios, dan el máximo de satisfacción de los consumidores al menor costo posible, aplicando las herramientas de control disponibles para este propósito (Muñoz, 2017)

Calidad en el servicio

Según Cedeño (2007): El involucramiento de todas las fases que conforman la prestación de un servicio, desde la identificación inicial hasta la final evaluación de los resultados derivados de los requerimientos y expectativas que tienen los clientes o quienes solicitan un servicio.

Came

Es la herramienta complementaria a la matriz DAFO, y sirve para actuar sobre el diagnóstico realizado, su nombre significa corregir, afrontar, mantener y explotar; permite establecer estrategias que apoyan el mejoramiento de la situación de una empresa: estrategias defensivas, ofensivas, reorientación y de supervivencia (PDcahome, 2018) . Si se toma en cuenta para la planificación de las estrategias, los factores de Fortalezas y Oportunidades, tenemos una estrategia de Ataque, también conocida como Ofensiva, es decir, explotar y aprovechar para poder luchar contra la competencia; si se toma en cuenta los factores Amenazas y Debilidades se debe aplicar la estrategia de supervivencia...; si se toma en cuenta las Oportunidades y Debilidades se debe plantear la estrategia de Reorientación; si se toma en cuenta los factores Amenazas y Fortalezas se plantea la estrategia Defensiva (Infoautónomos, 2015).

Cliente

Es aquella persona o empresa con la que se realiza o no una operación comercial, estos son las personas más importantes en el negocio (Andrade, 2018).

Demanda Turística

Según Boullon (2006): se puede medir haciendo una contabilidad del total de turistas cuando realizan sus visitas a los diferentes espacios turísticos.

Equipamiento

Organización Mundial del Turismo (2000) declara: Equipamiento es el conjunto de establecimientos de hospedaje, de restauración, áreas de entretenimiento y servicios adicionales.

Hostería

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos, bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuentan con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (Ministerio de Turismo, 2015).

Instalaciones

Organización Mundial del Turismo (2000) manifiesta: Las instalaciones son las estructuras ubicadas en playa, agua, montaña, de manera general para generar ocio en el lugar en el cual es implementado.

Infraestructura

Según Boullón (2006): Dotación de bienes y servicios con los que posee una nación para mantener sus sistemas socio-productivas, se entiende como, los bienes y servicios básicos que proporcionan un viaje satisfactorio clasificado en terminales terrestres, red de transporte, redes para la comunicación, redes de servicios básicos.

Oferta Turística

Según Boullon (2006) afirma: está compuesta por los servicios que abastecen a los componentes de la planta turística y bienes que no son turísticos, los que a su vez se distribuyen a través del sistema turístico, debido a que, el que atribuye la categoría de un bien es la estructura productiva y no el tipo de consumidor.

Patrimonio Turístico

Según Boullón (2006) denota: la conformación del patrimonio turístico: planta turística, atractivos turísticos, superestructura turística e infraestructura.

Planta Turística

Boullon (2006) dice: la planta turística se sostiene por la integración de dos elementos: equipamiento e instalaciones.

Proceso de Venta

Boullon (2006) manifiesta: La oferta turística obtendrá una plaza, sí y solo sí, la valla de sus productos sea competente, en caso sea lo contrario, la demanda escogerá otra zona turística más asequible y en caso de no hallarla renunciará a realizar su viaje.

Satisfacción del cliente

Según Peralta (2013): Ha sido definida en función de las expectativas asociadas al consumo o servicio, en función de la evaluación de la discrepancia entre expectativa y rendimiento percibido; en función de la comparación e costos y beneficios de la compra, o uso de un bien o servicio en relación a consecuencias anticipadas, y como un proceso multidimensional, dinámico y complejo que incluye actividades cognitivas, afectivas y fisiológicas o conductuales.

Sistema Turístico

Según OMT (Organización Mundial del Turismo, 2000): “Conjunto de elementos interrelacionados ente sí que evolucionan dinámicamente”. (p.47)

Superestructura

Boullón (2006) manifiesta: <está compuesto por todos los entes concentrados, tanto de la actividad pública como privada, delegados de realizar mejoras y cambios, cuando crean conveniente e imprescindible, el desempeño de todas las piezas que componen al sistema; asimismo, concertar sus interrelaciones con el fin de posibilitar la producción y posteriormente venta de la variedad de servicios que integran el producto del turismo.

Marco Referencial

Marco Referencial corresponde a los datos de otras investigaciones que se analizan partiendo de la misma línea de investigación que se está realizando, estos datos corresponden a conocimientos que otros estudiosos han obtenido sobre el tema o problema objeto de estudio, para lo cual se realiza una serie de consultas desde diferentes perspectivas teóricas, en síntesis, el marco referencial mezcla la construcción teórica realizada y la metodología de investigación aplicada a exploraciones realizadas en el campo real (Pino, 2014) .

Como referencias se exponen diferentes casos en los cuales la medición de la calidad de servicio en el área de alojamiento se realiza por el modelo Servqual y ServPerf.

Caso 1: Evaluación de la calidad de servicio en los establecimientos hoteleros de Quibdó – Colombia bajo el método SERVPERF (Palacios, 2014)

Este estudio se realizó en 4 hoteles de la ciudad de Quibdó, capital del departamento de Chocó en Colombia durante el año 2014 utilizando la escala SERVPERF ya que se procedió a medir sólo la percepción de los huéspedes del lugar justificándose en el carácter dinámico de las expectativas del huésped y para evitar molestias al turista al tener que completar, por pedido de los propietarios o administradores del hotel, dos cuestionarios. Las dimensiones del SERVPERF con las cuales se trabajaron son: Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad y Fiabilidad, se usa la misma descripción del modelo SERVQUAL apuntando siempre en la valoración de la calidad de servicio percibida (rendimiento de la empresa), para lo cual, se usaron una encuesta y un cuestionario de preguntas que fueron construidas a medida, a través de la “Metodología para la construcción del instrumento a medida” la que fue creada en dos grandes etapas: estructuración que culmina con la elaboración del cuestionario para la elaboración de datos; y la comprobación, cuyo fin es mostrar las evidencias empíricas de fiabilidad y validez de la escala propuesta, lo que se muestra en el documento: “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama” en el año 2012 por Edison Duque Oliva y César Chaparro Pinzón de la ciudad de Bogotá, Colombia.

En este caso, se utilizó la escala de Likert que es un tipo de medición psicométrica utilizada en la investigación de mercados para la comprensión de opiniones y actitudes de los consumidores hacia una marca, empresa, servicio, producto o mercado meta, especialmente sobre el grado de conformidad del encuestado hacia una oración desarrollada en afirmativo o negativo en el cual expresa estar de acuerdo o no en un nivel de 5 a 7 elementos configurados con anticipación, tomando en cuenta a quienes son neutrales, también, se utiliza en niveles de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo en una oración (Question Pro , s.f.).

La medición fue realizada de 0 a 5 donde 0 equivalió a “Completamente desacuerdo” y 5 a “Totalmente de acuerdo”. Este estudio permitió conocer que las dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y fiabilidad no se reflejaban en la calidad del servicio, así mismo en que no existía modernidad en los equipos de sus instalaciones, por lo que fue necesario recomendar que debían implantarse políticas, estrategias y tácticas de servicio con los insumos obtenidos y que salgan estas propuestas desde el mismo personal de servicio. Su plan de mejora se basó en optimizar la capacidad de respuesta de parte de los colaboradores al resolver problemas; la tranquilidad y limpieza de las habitaciones, dar cumplimiento a lo manifestado en la promoción de sus servicios, inversión de tecnología y por último técnicas de gestión.

Caso 2: Aplicación del modelo Servqual al Hotel Zahir 360 de la ciudad de Cuenca, Ecuador (Nieto & Pacheco, dspace.ucuenca.edu.ec, 2016).

El Hotel Zahir 360 es un hotel que se encuentra en el centro de la ciudad de Cuenca desde septiembre del año 2014, posee 45 habitaciones y 120 plazas, en el año 2015 se realizó una medición de su calidad de servicio en el área de alojamiento utilizando este modelo para medir el nivel de expectativa vs. realidad que poseen los huéspedes de este hotel, el estudio se realizó durante los meses de junio y julio del año ya mencionado, estos meses fueron elegidos al azar y sin que hayan afectado los resultados de los cuestionarios de expectativa y realidad aplicados.

Como se explicó anteriormente en el cuestionario del modelo Servqual existen 22 afirmaciones que pueden aplicarse dependiendo del área en el la cual se desenvuelva el negocio, las cuales se distribuyen en cinco dimensiones:

- Elementos tangibles: describe la parte física del servicio, como estructura, equipos o la presentación del personal que colabora en dar el servicio de forma directa.
- Fiabilidad / Confiabilidad: tiene que ver con el compromiso de servicio en conocimiento y la cortesía de los colaboradores que proporcionan el servicio, también mide la confianza y responsabilidad que debe demostrar ante los clientes.
- Capacidad de Respuesta: cuan útil y rápido son los colaboradores son para dar el servicio o respuestas a las inquietudes generadas por los clientes.
- Seguridad: se relaciona con la habilidad de los colaboradores de cumplir con lo prometido en el cumplimiento del servicio.
- Empatía: identificarse con las necesidades del cliente, ponerse en los zapatos de los clientes a fin de conocer también sus emociones y deseos.

Por lo que en primer lugar se aplicó el cuestionario de “Expectativa” relacionadas con las 5 dimensiones mencionadas con el objetivo de analizar el servicio que el hotel entrega sus huéspedes sobre la infraestructura e instalaciones, la comodidad de las habitaciones, la imagen personal que proyectan sus colaboradores, la voluntad de los colaboradores en resolver problemas, el nivel de cumplimiento de los servicios ofertados, la exactitud de los tiempos en el servicio entregado, el servicio entregado sin errores, la preparación del servicio en un tiempo anticipado al establecido, respuesta adecuada ante inconvenientes, la seguridad de las instalaciones, los conocimientos y accesibilidad que los colaboradores demuestran, etc. La escala de calificación utilizada fue: Nada importante, Poco importante, Importante, Muy importante. El objetivo de este cuestionario fue recibido por el huésped en el momento de su llegada y era completado mientras realizaba el “check in” a fin de conocer la oferta esperada de forma tangible e intangible en este hotel.

Se continuó con la medición de la “Realidad” en los mismos ítems mencionados en el cuestionario anterior, sin embargo, la escala de calificación utilizada fue: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho. Esta medición se la realizó mientras el huésped realizaba su “check out” y su objetivo fue percatarse de la realidad vivida en el hotel.

Las escalas de ambos cuestionarios fueron diferentes para poder identificar la importancia de particularidades del hotel a través de la escala Likert, cuyo rango de porcentaje de importancia relacionado al servicio esperado fue de: 0% al 100%, el resultado en “Expectativa” fue de 95% que se encuentra en la categoría de “Muy importante”, es decir, la expectativa de los huéspedes era alta. El resultado en “Realidad” fue de 97,81% que demuestra que la realidad de los clientes fue superada tanto a nivel de instalaciones como el comportamiento del personal. En estos resultados se demostraron que la empatía manifestada por los colaboradores hacia los huéspedes era el elemento más apreciado y mayormente calificado en la realidad, le siguieron la seguridad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles, siendo éste último elemento el que según la aplicación de este modelo es el que debió ser impulsado en su mejora para la satisfacción de cliente, el enfoque en el que se procuró dar mejoramiento fue infraestructura e instalaciones atractivas: innovación de decoración interna de acuerdo con la estación del año para proyectarse frescos, diferentes, novedosos y atractivos; también se hizo hincapié en la colocación de amenities en las habitaciones e implementos como minibares, secadoras empotrables, batas de salida de baño, acondicionadores de aire y calefacción; y se realizaron mejoras en la imagen personal de los colaboradores proponiendo una imagen corporativa. Los otros indicadores como empatía con el huésped, la voluntad de los colaboradores en resolver problemas, el nivel de cumplimiento de los servicios ofertados, la exactitud de los tiempos en el servicio entregado, el servicio entregado sin errores, la preparación del servicio en un tiempo anticipado al establecido, respuesta adecuada ante inconvenientes, etc., fueron difundidos como logros de los colaboradores y fueron recompensados a través de un plan de estrategias de mejoras de calidad total, a fin de equilibrar el enfoque expectativas – realidad, las cuales fueron: reuniones para establecer la comunicación permanente y efectiva entre mandos superiores y colaboradores, la difusión entre los involucrados de las actitudes, aptitudes y logros de los colaboradores, establecimiento de sugerencias de mandos inferiores hacia superiores porque ellos vivían la realidad día tras día y capacitación en el empoderamiento de los cargos de cada uno de los colaboradores; también se trataron estrategias en la tangibilidad: infraestructura e instalaciones.

Caso 3: Aplicación del Modelo Servqual en alojamientos turísticos en el Cantón Baños, Provincia de Tungurahua para la mejora de su servicio de alojamiento (Navas, 2017).

El cantón Baños localizado en la provincia del Tungurahua es una ciudad dedicada íntegramente al turismo de aventura, cultural, religioso y otros más en menor escala, y está ubicada en la quinta posición como principal destino turístico visitado en el Ecuador y según el Ministerio de Turismo en el año 2016 poseía 355 establecimiento de alojamiento, en su mayoría de tercera categoría (264) por lo que fue analizada la calidad del servicio de una muestra de estos hoteles a través del modelo SERVQUAL y en la escala Likert; los 22 ítems registrados se basaron en las dimensiones de la calidad de servicio:

Elementos tangibles, Fiabilidad; Capacidad de respuestas; Seguridad; Empatía, estas dimensiones con sus diferentes indicadores fueron medidos en su percepción (expectativa) y percatación (realidad).

Esta evaluación permitió conocer que no existen equipos modernos de comunicación para contactar a los directores o gerentes de los hoteles, lo que representa una de sus grandes falencias; los folletos de información turística son antiguos y su información sólo se encuentra en el idioma español; existe una deficiencia en la presentación de las instalaciones al ser poco cómodas para la circulación de los huéspedes; sobre el servicio esperado no hubo buena calificación tampoco, la entrega del servicio a tiempo pudo dar calificación positiva, sin embargo, el servicio de primera, la capacitación del empleado, confianza, la capacidad de respuesta y la resolución de dudas no alcanzaron buenas calificaciones.

Con los resultados obtenidos se planteó la difusión de los resultados a los establecimientos involucrados por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños una campaña de capacitación dirigida a los mandos menores y medios: ¿Qué espera tu Huésped de tí?, también se logró una campaña por parte del Ministerio de Turismo para la revisión de los establecimientos de hospedaje y en un futuro cercano su recategorización, luego de que se hayan hecho los cambios requeridos de parte de los propietarios.

Marco Legal

Es el campo que proporciona las bases sobre las cuales se realiza la investigación con el propósito de identificar las provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí que sirven para expresar y respaldar un argumento o tesis, esta(s) base(s) también permiten generar explicaciones dentro de la estructura predefinida que debe ser adherente y concluyente en este trabajo (Moreno, Eliseo, 2018). Para la elaboración del Marco Legal se debieron consultar diferentes documentos legales a nivel internacional y nacional que estimulan el derecho al descanso y regulan el desarrollo del servicio turístico: Alojamiento. A continuación, se procede a detallar la relación existente.

En el Art. 24 de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** afirma que: “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (Naciones Unidas, 1948).

Las **normas ISO 9001:2000** enfocadas a la gestión de la calidad en procesos menciona: “Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema” (Organización Internacional para la Estandarización, 2018).

La **Constitución de la República del Ecuador** (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) a través del Art. 383 menciona: “Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad”. (Ramírez Aráuz, 2013).

Aunque el **Plan Nacional del Buen Vivir** ya cumplió su periodo de cumplimiento porque duraba hasta el año 2013, es necesario mencionarlo porque él se basó en la Constitución del País y ayudó a desarrollar el Reglamento de Alojamiento Turístico cuyo objetivo 9 establece: “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”. Además, determina que sea una fuente de realización personal y base de un despliegue de talentos de las personas (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

En el Art. 5. De la **Ley de Turismo, Capítulo II De las actividades turísticas** y de quienes las ejercen menciona: “Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación

remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: Alojamiento...” asegurando una fuente de trabajo remunerada; en el art. 11 se obliga a los servidores de esta actividad a cumplir normas de calidad: “Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad” (Ministerio de Turismo, 2015).

En el Art. 8 de la Ley de Turismo, Capítulo II De las actividades turísticas y de quienes las ejercen menciona: “Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes” (Congreso Nacional, 2014)

El Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible (Plandetur 2020) nace de la relevancia cualitativa y cuantitativa que se desea dar al turismo en Ecuador y su aprovechamiento de forma integral buscando consolidar el turismo sostenible como el motor dinamizador de la economía entre lo público y lo privado pero siempre bajo el mando del Ministerio de Turismo del Ecuador y con la coordinación de todas las instituciones gubernamentales a nivel provincial, cantonal y parroquial cumpliendo con lo establecido en los artículos 208, 275, 276, 277, 283, 319 y 321, de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En la **Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad** se establece un marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad destinado a: “...ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana” (Congreso Nacional del Ecuador, 2010).

En el año 2016, el Ministerio de Turismo adoptó el **Sistema Inicial de gestión Organizacional (SIGO)** con el objetivo de proporcionar al servidor turístico las herramientas adecuadas de gestión de la calidad a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes (colaboradores y compradores) y alcanzar rentabilidad y también competitividad, este sistema fue diseñado y elaborado basándose en la versión del Ministerio de Turismo de Argentina y la Cámara de Turismo, el SIGO posee 3 módulos (calidad personal, enfoque en el cliente, gestión de rutina y la mejora) y 9

herramientas (cambio y lenguaje propio, desarrollo humano y liderazgo, el método de las 5S, turistas y mercado, servicio y atención al cliente, ventas y fidelización, mejora de lo cotidiano, gestión de la información, política básica y evaluación de resultados (MINTUR, 2017).

El **Reglamento General a la Ley de Turismo del Ecuador** manifiesta en su Art. 43 sobre la definición de las actividades de turismo, en este caso, se menciona el: “a) Alojamiento: Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje” (Ministerio de Turismo, 2016).

También, en el Reglamento de Alojamiento Turístico, Capítulo III de la Clasificación y Categorización de los establecimientos de Alojamiento Turístico en su Art. 12 establece: “Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.- Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifica en: a) Hotel H, b) Hostal HS, c) Hostería HT: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer le servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mis; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones” (Ministerio de Turismo, 2016)

En el marco jurídico que se relaciona a la **protección del consumidor de servicios turísticos, en la ley de Turismo** se plantean 3 artículos importantes para este fin: Capítulo X, Art. 42: “Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley”, y, Art. 44.- “El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio” y Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos: a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga

descripciones distintas a la realidad; b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos; c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material; d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio; e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y, f. Los demás determinados en otras leyes (Ministerio de Turismo, 2015).

En el La **Ley de Organización y Régimen de comunas** se menciona las obligaciones del cabildo de las comunas, que a pesar de no especificar sus obligaciones para con su población sobre el tema turístico, si da directrices sobre el impulso que dar a su población para su desarrollo (Congreso de la República del Ecuador, 2004): “g) propender al mejoramiento moral, intelectual y material de los asociados. Es obligación primordial del cabildo aplicar a esta finalidad el rendimiento de los bienes colectivos”.

Capítulo II: Marco Metodológico

El marco metodológico indica la manera como el investigador realiza la investigación y describe la forma detallada cómo se llevará a cabo el estudio, define el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a ser utilizados para llegar a un grado de profundidad en los resultados obtenidos (Contreras, 2015) .

Tipo de Investigación: Descriptiva

Es una investigación concluyente de menor demanda sobre costos y conocimientos, pero, requiere de tiempo y capacidad respecto a sus hallazgos, se presenta el conocimiento de la realidad tal como es en una situación definida de espacio y tiempo, describe sin realizar ningún cambio (Redvet, 2015).

Por medio de este tipo de investigación se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., 2017)

La investigación descriptiva da a conocer las características las fallas existentes en las dimensiones de la calidad del servicio en el alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero

Enfoque metodológico: Mixto

Debido a las corrientes de pensamiento que se han dado alrededor del mundo y desde inicios de los tiempos, el hombre siempre ha estado sediento de conocimientos por tal motivo se han desarrollado diferentes enfoques metodológicos en la investigación, en la actualidad, se emplean los enfoques cuantitativo y cualitativo, ambos, así como los anteriores, generan conocimientos. El enfoque Mixto es una combinación de los enfoques Cuantitativo y Cualitativo (McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., 2017).

El enfoque cuantitativo se dirige a representar un conjunto de procesos de forma secuencial y probatoria, es decir, que no se puede saltar pasos si se desea llegar a resultados verdaderos, se obtienen objetivos y preguntas de investigación. El

enfoque cualitativo es parte de áreas o temas relevantes de la investigación, pero se enfoca en la recolección y análisis de datos y se basan más en la lógica y procesos inductivos que se desarrollan desde lo particular a lo general (McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., 2017).

En el presente trabajo se establecerá el enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que se emplean encuestas, entrevistas y la técnica Mystery Shopper (cualitativo).

Hipótesis

Existe diversa literatura, incluso la Ley de Turismo del Ecuador y su reglamento que toma en cuenta factores como la estructura, apariencia, entorno, etc., de un alojamiento para otorgarle su categorización por medio de un puntaje de estrellas, esto para un cliente puede significar que el nivel de servicio a brindarse también ha sido incluido en dicha clasificación, hasta las operadores y agencias de turismo promocionan la calidad que brinda el hotel según su categoría asignada. En el Reglamento de alojamiento Art. 13 se menciona: Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son (Ministerio de Turismo, 2016)

Tabla 4

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrellas a 3 estrellas
Hostería – Hacienda turística – Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Tomado de: *Reglamento de alojamiento, MINTUR, 2016, p. 13.*

Esto genera un gran abismo entre la expectativa del cliente y la realidad a la que se enfrenta cuando llega a su alojamiento porque en términos de competitividad el tipo de servicio que se presta es fundamental para la fidelización del cliente y la promoción de boca a boca del alojamiento, muy a pesar que el hotel cuente con una infraestructura de primera, si el cliente siente o sufre de poca atención o ninguna, el número de huéspedes no se incrementará o disminuirá.

La Hipótesis a comprobar es: Existen elementos de la calidad de servicio de alojamiento que proporcionan satisfacción al huésped de la Hostería La Casa Del Sombrero

Variables

La hipótesis está conformada por variables que se clasifican en independiente y dependiente: Existen variables de la calidad de servicio de alojamiento que influyen en la satisfacción del cliente.

Tabla 5
Variables Independientes y sus indicadores

Variables Independientes	Indicadores
Tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cabaña lucía como era promocionada y vendida 2. La cabaña luce limpia, cómoda y ordenada 3. Existe comodidad con las camas y almohadas. 4. Componente de hostería a mejorar.
Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de reserva brindado por el personal? 6. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de registro brindado por el personal? 7. ¿El proceso de ingreso fue eficiente y exacto? 8. ¿Calificaría el proceso de check out como ágil y eficiente? 9. ¿Estuvo su factura de acuerdo a lo gastado y entregada a tiempo?
Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 10. En general ¿Qué tan útil fue la ayuda ofrecida por el personal cuando tuvo problemas? 11. ¿Se siente satisfecho porque el personal al atenderle fue rápido, amable y confiable? 12. ¿Qué tan rápida fue la respuesta del personal ante sus inquietudes sobre la hostería y sus servicios?

	13. ¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de nuestros empleados sobre el tema de hotelería?
Seguridad	14. ¿Las instalaciones le parecieron seguras? 15. ¿El comportamiento de los colaboradores del hotel infunden confianza en los huéspedes?
Empatía	16. En general ¿Qué tan atento fue nuestro personal en recibirlo, dirigirlo y mostrarle los servicios de la cabaña?

Tabla 6
Variables *Dependiente* y su *indicador*

Variables dependientes	Indicadores
Satisfacción del cliente	17. Está satisfecho con el servicio de alojamiento brindado por la Hostería La Casa Del Sombrero.

Instrumentos de recolección de datos

Es el mecanismo a través del cual el investigador se sirve para recolectar y registrar la información. Los datos deben ser recogidos a partir de los requerimientos del investigador y el resultado que desee obtener en su investigación, éstos pueden ser obtenidos de una realidad o del registro al estar involucrados en el manejo de otros procesos relacionados con el tema objeto de indagación (Ramos, 2014).

Fuentes

Las fuentes son diversos tipos de documentos que contienen la información precisa para obtener la información demandada por el investigador. Existen dos tipos de fuentes: Primarias y Secundarias.

Las fuentes primarias proporcionan los datos que están a primera mano, la información que el investigador obtiene mediante algunas técnicas.

Las fuentes secundarias recogen datos que seguramente han sido publicados y son de gran utilidad para la investigación y los resultados que se deseen obtener, permitiendo realizar estudios con mayor profundidad.

Las fuentes terciarias encierran información proveniente de las fuentes secundarias, permiten la facilidad en el acceso y control de referencias, bibliografías, etc.

En este trabajo los resultados son obtenidos en la recolección de información de fuentes primarias (encuestas y entrevistas), y secundarias, además de la bibliográfica anteriormente citada que posee los conceptos teóricos. Debido a que la investigación de enfoque mixto también se realizarán entrevistas, observaciones, escala de actitudes, notas de campo, grabaciones de audio, revisión de papers y tesis, grabaciones de voz y video (Willamette University, 2018).

Investigación de campo

Es el proceso a través del cual el investigador puede conocer las verdaderas condiciones de la información necesaria para el trabajo, puede revisarla y modificarla si en la revisión se comprobó dudas sobre sus datos. Este tipo de investigación se utilizan en entrevistas y encuestas (Mengo, 2019). La investigación de campo da a conocer el nivel de satisfacción de los huéspedes de La Casa Del Sombrero en el aspecto de la calidad en el servicio de alojamiento.

Investigación documental

Es un procedimiento científico, de indagación, recolección, clasificación, análisis y explicación de la información sobre determinado tema, cuyos resultados han sido obtenidos por otros investigadores. Se levanta información a través de papers, modelos de servicio, tesis, informes y documentos que podrán apoyar la investigación sobre la calidad en el servicio de alojamiento (McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., 2017).

Tipo de método

Método Deductivo

Es un tipo de razonamiento lógico cuyo interés es lograr extraer conclusiones válidas de una premisa general para una particular, en este tipo de método prima el razonamiento que debe ser formulado de manera adecuada para evitar cometer errores, se agrega que es utilizado en nuestra vida diaria. Desde otro punto de vista, es una forma de pensar que va de lo general a lo particular. (Maya, 2014). Esta clase de método permite analizar la información, desde lo general a lo particular, tomando en cuenta las fallas en el proceso de alojamiento (calidad en el servicio) que existen en otros lugares de alojamiento

Método Inductivo

Este método es contrario al anterior mencionado, su análisis parte desde lo particular a lo general, a través de la observación, el registro de información se pueden elaborar premisas generales que sirvan de explicación a los hechos dados y teorías que deben ser explicadas (Concepto.de, 2019). Se evidencia a través de las encuestas y entrevistas aplicadas, lo que tendrá gran valía para el desarrollo del plan de mejora.

Entrevistas

Es un instrumento de investigación cualitativa y exige la revisión de representaciones paradigmáticas por lo que es el marco de la investigación en su contexto social, es el intercambio de expresiones orales entre personas que conocen el tema y tratan de dar una comprensión al mismo desde la perspectiva de ambos enfoques (Meneses & Rodríguez, s/f). Se utilizará esta herramienta debido a que se solicitará información a las personas designadas para obtener datos sobre el problema determinado y así lograr contribuciones sobre su solución. Las entrevistas se realizarán al Sr. Johny Floreano Coronado, presidente del Cabildo de la Comuna Atravezado; al Sr. Jacinto Ángel Láinez, presidente de la Comisión de Turismo de la comuna, y al Sr. Carlos Floreano De La O, propietario de La Casa Del Sombrero.

Encuestas

Es el conjunto de pasos organizados para la recolección de datos de forma ordenada para entregar respuestas a problemas descriptivos, por medio de la misma se detectan características, patrones y relaciones de eventos concretos, además, ayuda a definir sentires y actitudes de una población concreta (Metodologías de la investigación, s/f). Las encuestas se dirigen a los turistas que se hospedan en La Casa Del Sombrero ubicada en la Comuna Atravezado – Libertador Bolívar, Cantón Santa Elena y van a ser calificadas a través de la escala de Likert. Se utiliza una sola encuesta enfocándose en la evaluación de expectativas y percepciones del huésped, realizar más de una encuesta reduciría la disposición de los encuestados a dar sus opiniones.

La encuesta se desarrolla sobre las dimensiones del modelo Servqual:

Tabla 7

Dimensiones del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero

Dimensión	Descripción
Tangibles	Aspecto de las instalaciones físicas, personal de la hostería y equipo utilizado.
Fiabilidad	Competencia para brindar el servicio prometido en forma precisa.
Capacidad de respuesta	Destreza de los empleados en ayudar a los huéspedes de forma eficaz y eficiente.
Seguridad	Los colaboradores dan confianza al huésped a través de la exposición de sus conocimientos y comportamiento de los colaboradores.
Empatía	Capacidad para dar el servicio prometido de forma precisa.

Escala de Likert

Es una herramienta de medición que utiliza una escala psicométrica para poder comprender opiniones y actitudes de los consumidores hacia un producto o servicio, por medio de su aplicación conocemos la conformidad que tiene el cliente actual o potencial (encuestado) hacia el objetivo investigado. Por lo general, el usuario encuestado permite que se mida su nivel de acuerdo o desacuerdo sobre el producto o servicio, la intensidad con la que enfatizan el resultado es lineal pero siempre está inmerso el elemento neutral para aquellos clientes que no tienen respuesta para lo preguntado.

Su nivel de escala es: Positivo y Negativo. Si las respuestas señaladas están en: está muy de acuerdo o algo de acuerdo estas pertenecen al campo positivo; pero si son: algo en desacuerdo o muy en desacuerdo, las respuestas están en el campo negativo; para la medición del campo neutral se utilizan las frases: ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Existe muchos tipos de escalas de Likert dependiendo lo que se desee medir: Frecuencia, Importancia, probabilidad, acuerdo (Questionpro, 2019).

Este estudio utilizará la escala de SERVQUAL para medir la percepción y percatación del huésped.

Población y muestra

Danel (2015) afirma: “Población es el conjunto de personas sobre las que se interesa obtener conclusiones y sobre las que se hace inferencias” (Danel, 2015). El

mismo autor se refiere a la muestra como: “parte de la población a la que se accede para hacer observaciones (mediciones), siendo una selección representativa de la población”.

No existen registros profesionales del número de turistas que llegan a la Comuna Atravezado (ni los integrantes de comisión de turismo, ni el cabildo de la comuna poseen un registro del número de turistas que han llegado a Libertador Bolívar durante la temporada Alta y Baja desde sus inicios en la actividad turística) , ni La Casa Del Sombrero posee un registro del número de huéspedes hospedados en todos estos años y por temporada, sólo tiene un libro llamado “De registros” donde se plasman comentarios informales de los huéspedes sobre su estadía, por otro lado, al ser este trabajo realizado durante el mes de Julio 2019 (en 3 semanas de este mes), temporada de verano, baja, donde existe escaso número de huéspedes por la fecha (la mayor parte de fines de semana y entre semana se encuentra sin huéspedes a diferencia de los meses de temporada Alta (Invierno) donde no es posible encontrar alojamiento sino se lo realiza con semanas de anticipación), se procederá a realizar un muestreo no probabilístico o por conveniencia (Ochoa, 2019). El muestreo por conveniencia se caracteriza por seleccionar muestras de la población por el hecho de que sea accesible, disponibles, el investigador selecciona de forma directa e intencional los individuos que serán parte de este muestreo porque son de fácil acceso lo que proporciona facilidad operativa (Estadísticas.Mat, s/f). La Casa Del Sombrero dio, a fin de lograr el presente trabajo, la apertura para entrevistar a los pocos huéspedes que se hospedaron en la misma durante el mes de Julio 2019, por lo que en este muestreo intencional sólo se pudo establecer contacto para realizar las encuestas a 15 huéspedes que se hospedaron en este alojamiento, vivieron directamente el servicio ofrecido y podían opinar sobre el mismo, sólo ellos podían responder las preguntas que están determinadas a quienes se hayan hospedado en este lugar.

Análisis de resultados

Análisis de las entrevistas

La entrevista es una técnica de investigación directa, metódica y planificada, que permite que el proceso de comunicación para obtener información fluya de forma natural y espontánea.

Se realizaron 4 entrevistas a diferentes actores que se encuentran directa o indirectamente relacionados con el turismo y el área de alojamiento en la comuna

Atravezado y a nivel cantonal (Santa Elena). El objetivo de las 3 primeras (Ver Apéndices: 5, 6 y 7) es percatarse si las autoridades, empresa pública e institución comunal conocen la importancia que tiene el área de alojamiento dentro de las actividades turística a nivel cantonal y comunal y, a los clientes que llegan a esta zona del país, además de los planes existentes o los que a futuro estén en planes de realizarse sobre este campo. La 4ta. entrevista es realizada al propietario – gerente de La Casa Del Sombrero y muestra su capacidad de manejo del área de alojamiento de su hotel, virtudes, fallas, etc., esta última está basada en el modelo Servqual y sus dimensiones (Ver apéndice 8).

Se muestra a continuación los nombres, la institución o empresa a la que pertenecen y sus cargos.

Tabla 8

Nombres, institución/empresa y cargos de entrevistados

Nombre	Institución / empresa	Cargo
1. Sr. Antonio Gonzabay / Lcdo. Jefferson Tigrero	Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena - EMUTURISMO	Gerente / Director Técnico
2. Sr. Johny Floreano Coronado		Presidente Cabildo
3. Sr. Jacinto Ángel Láinez	Comuna Atravezado – Libertador Bolívar	Presidente Comisión Turismo
4. Sr. Carlos Floreano De La O		Propietario – Gerente de Hostería La Casa Del Sombrero

Entrevista realizada al Sr. Jefferson Tigrero, Director Técnico de la Empresa Municipal de Desarrollo Turístico y de Recreación Sostenible y Sustentable e Información de lugares turísticos del Cantón Santa Elena - EMUTURISMO EP, cantón Santa Elena.

En el mes de Julio se realizó la entrevista al Sr. Lcdo. Jefferson Tigrero, Director Técnico de Emuturismo, quien fue designado por el Sr. Dionicio Gonzabay para contestar la consulta a realizar. Se muestra a continuación la ficha de la entrevista y las preguntas y respuestas registradas que fueron contestadas vía telefónica.

Tabla 9

Preguntas realizadas al Lcdo. Jefferson Tigreiro Del Pezo, Director Técnico EMUTURISMO EP

Preguntas
1. ¿Existen estadísticas sobre la llegada de turistas al cantón Santa Elena?
2. ¿Conoce cuántas plazas hoteleras en las diferentes categorías a nivel rural existen en Santa Elena?
3. ¿Existe registro numérico del ingreso de turistas tanto en invierno como en verano?
4. ¿Cuál es el perfil de turista que llega a la zona norte del cantón Santa Elena en cada una de las temporadas del año?
5. ¿Conocen los niveles de calidad de servicio en el área de alojamiento a nivel rural de este cantón?
6. ¿Emuturismo recibe quejas de parte de turistas sobre el servicio de alojamiento y su calidad de servicio?
7. ¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por Emuturismo?
8. ¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de Emuturismo?
9. ¿De existir el plan referido, la capacitación es obligatoria o voluntaria?
10. ¿De ser obligatoria o voluntaria, se conoce el número de servidores turísticos existentes?
11. ¿Cómo se evalúa a los asistentes en dicha capacitación?
12. Emuturismo realiza un seguimiento para verificar su implementación in situ?

La entrevista realizada al Director Técnico de Emuturismo EP (Apéndice 5) permitió conocer que esta empresa pública no tiene conocimientos sobre los servidores turísticos del área urbana y rural que laboran en el área de alojamiento de su cantón, ni realiza actividades directas para mejorar este servicio, sin embargo, en las funciones establecidas en los estatutos de EMUTURISMO EPC se establece lo siguiente:

e) Estimular la actividad turística a nivel local y regional en el marco de las políticas de desarrollo integral del Cantón; y g) Promover la participación ciudadana a fin de generar una conciencia y práctica colectiva para el fomento y promoción de la actividad turística respetuosa de la cultura y medio ambiente locales. (GAD Municipal del Cantón Santa Elena, 2010).

Entrevista realizada al Sr. Johnny Floreano Coronado, presidente del Cabildo de la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, cantón Santa Elena.

En el mes de Julio se realizó la entrevista al Sr. Johnny Floreano Coronado, presidente del cabildo (Apéndice 6), es uno de los miembros que tienen a su cargo la representación legal de la comuna, además del vicepresidente, secretario, síndico y tesorero. Esta comuna se ha caracterizado por generar fuentes de trabajo en el área de turismo: emprendedores y propietarios de negocios turísticos y dentro de sus funciones como cabildo está el potenciar los conocimientos de sus socios en diferentes campos, por tal motivo, se mantiene este diálogo para saber su opinión sobre diversos puntos relacionados al turismo y lo referente a la calidad del servicio en el área de alojamiento. Se muestra a continuación la ficha de la entrevista con las preguntas y respuestas registradas.

Tabla 10

Preguntas realizadas en la entrevista al Sr. Johnny Floreano C., Presidente Cabildo Comuna Atravezado - LB

Preguntas
1. ¿Existen estadísticas sobre la llegada de turistas a la comuna Atravezado?
2. ¿Conoce cuántas plazas hoteleras a nivel rural existen en esta comuna?
3. ¿Cuál es el perfil de turista que llega a la comuna Atravezado en cada una de las temporadas del año?
4. ¿Se conocen los niveles de calidad de servicio en el área de alojamiento?
5. ¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por esta comuna?
6. ¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de la comuna?

El Sr. Floreano Coronado, Presidente del Cabildo de la comuna, tiene la certeza que la población de Libertador Bolívar posee negocios turísticos debido a la demanda existente durante las dos temporadas marcadas por el clima de la región: Invierno – temporada alta y Verano – temporada baja; no posee una cifra real sobre el ingreso de turistas a la población, ni de las plazas existentes, ya que no se realiza registro de los mismos, pero si se conoce el perfil del turista que llega; está consciente que debe realizarse una capacitación para dar un mejor servicio al cliente y califica como una buena idea el generar un plan de capacitación sobre el área de estudio porque existe

promoción que se da a la comuna de forma interna y externa, la cual va a resultar beneficiosa para sus comuneros.

Entrevista realizada al Sr. Jacinto Ángel Láinez, presidente de la comisión de Turismo de la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, cantón Santa Elena.

En el mes de Julio se realizó la entrevista al Sr. Jacinto Ángel Láinez, presidente de la comisión de turismo del año 2019 (Apéndice 7). En esta comuna existen diversas comisiones para ayudar al cabildo a realizar actividades específicas, entre estas se encuentra la comisión de Turismo, cuyo rol es promocionar turísticamente la población y negocios involucrados en el área, realizar nexos con academia y entidades públicas o privadas para realizar acciones sobre el tema y otras acciones que pueda realizar esta comisión; se debe recordar que al igual que el cabildo, todas las comisiones realizan sus trabajos de forma ad-honorem, es decir, no tienen un presupuesto para realizar actividades, por lo que todo lo que se realiza en favor del desarrollo de la comuna a través de la autogestión.

Tabla 11

Preguntas realizadas en la entrevista al Sr. Jacinto Ángel L., Presidente Comisión Turismo Comuna Atravezado – LB

Preguntas
1. ¿Existen estadísticas sobre la llegada de turistas a la comuna Atravezado?
2. ¿Conoce cuántas plazas hoteleras a nivel rural existen en esta comuna?
3. ¿Cuál es el perfil de turista que llega a la comuna Atravezado en cada una de las temporadas del año?
4. ¿Se conocen los niveles de calidad de servicio en el área de alojamiento?
5. ¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por esta comuna?
6. ¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de la comuna?

El Sr. Jacinto Ángel Láinez, presidente de la comisión de turismo, posee conocimiento claro sobre el perfil de turista que llega a la población y está convencido sobre el poder adquisitivo de los turistas que llegan a la población, ya que ha notado que gastan dinero en las actividades turísticas; ve como un error no poseer un registro del número de visitantes o turistas que llegan a la Libertador Bolívar (LB); tampoco

sabe el número exacto de plazas que se ofertan; él posee conocimiento sobre la calidad en el servicio de alojamiento, no describe su profundidad de los mismos, pero alerta sobre la poca aplicación de estos conocimientos que realizan las personas que tienen negocios de este tipo, por último, si confirma la participación de realizar capacitaciones sobre este tema.

Tabla 12

Resumen de manejo de información, conocimientos y actividades realizadas o a realizar por parte de EMUTURISMO EP; Cabildo y Comisión de Turismo de Comuna Atravezado

Preguntas	Emuturismo EP	Preguntas	Presidente Cabildo A-LB	Presidente Comisión Turismo LB
	Respuestas		Respuestas	
1. ¿Existen estadísticas sobre la llegada de turistas al cantón Santa Elena?	No	¿Existen estadísticas sobre la llegada de turistas a la comuna Atravezado?	No	No
2. ¿Conoce cuántas plazas hoteleras en las diferentes categorías a nivel rural existen en Santa Elena?	No sabe con seguridad	¿Conoce cuántas plazas hoteleras a nivel rural existen en esta comuna?	200	70
3. ¿Existe registro numérico del ingreso de turistas tanto en invierno como en verano?	No	¿Cuál es el perfil de turista que llega a la comuna Atravezado en cada una de las temporadas del año?	Guayaquil, Cuenca, Machala, Quito, Chile, Argentina, pocos gringos, entre 20 y 30 años, clase media, alta, de poder adquisitivo, con familia, desean descansar en un lugar tranquilo, ordenado, limpio.	
4. ¿Cuál es el perfil de turista que llega a la zona norte del cantón	No	¿Se conocen los niveles de calidad de servicio en el	No	No

Santa Elena en cada una de las temporadas del año?		área de alojamiento?		
5. ¿Conocen los niveles de calidad de servicio en el área de alojamiento a nivel rural de este cantón?	No tiene inherencia sobre ese tema. Emuturismo da la licencia de funcionamiento de forma anual y ahora se pide actualización por la aplicación del reglamento de alojamiento emitido en el año 2016	¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por esta comuna?	No	No
6. ¿Emuturismo recibe quejas de parte de turistas sobre el servicio de alojamiento y su calidad de servicio?	No	¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de la comuna?	No	No
7. ¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por Emuturismo?	No			
8. ¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de Emuturismo?	Se colabora con el MINTUR cuando lo impulsa.			
9. ¿De existir el plan referido, la capacitación es obligatoria o voluntaria?	----			

10. ¿De ser obligatoria o voluntaria, se conoce el número de servidores turísticos existentes?	El MINTUR tiene conocimiento sobre eso y hay un catastro que se actualiza cuando solicitan la licencia.
11. ¿Cómo se evalúa a los asistentes en dicha capacitación?	No.
12. Emuturismo realiza un seguimiento para verificar su implementación in situ?	No.

Entrevista realizada al Sr. Carlos Floreano De La O, propietario de La Casa Del Sombrero ubicada comuna Atravezado – Libertador Bolívar, cantón Santa Elena.

En el mes de Julio se realizó la entrevista al Sr. Carlos Floreano De La O, propietario – gerente de esta hostería (Apéndice 8). Esta entrevista se basó en conocer el manejo que aplicaba a las dimensiones establecidas en el modelo Servqual para alojamiento, éstas mismas fueron aplicadas en las encuestas realizadas a los huéspedes; la entrevista se comparte en 5 dimensiones y 13 preguntas que representan a cada dimensión: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, y, empatía. Se prefirió que el Sr. Floreano de sus respuestas sin escala para poder conocer opiniones y conocimientos que posee en el tema, muy diferente fue el caso de las encuestas realizadas a los huéspedes quienes sí calificaron las preguntas de cada dimensión a través de la escala de Likert.

Se procede a la descripción de la entrevista del Sr. Floreano De La O.

Tabla 13
Dimensiones de Modelo Servqual y las preguntas de la entrevista realizadas al Sr. Carlos Floreano De La O, Gerente Hostería La Casa Del Sombrero y relacionadas con el tema.

Dimensiones	Atributos	Preguntas de la entrevista
-------------	-----------	----------------------------

1. Fiabilidad	Cumplen lo ofrecido al cliente de forma apropiada.	1. La cabaña se presenta como se promociona y se vende
2. Seguridad	Colaboradores transmiten a huéspedes credibilidad, protección y confianza, clientes se sienten seguros.	2. ¿Cuál es el proceso de registro-recepción? ¿Es eficiente – exacto? 3. ¿Existe inquietudes sobre la seguridad interna y externa de las cabañas? 4. ¿Cuál es el periodo de rotación del personal que atiende en el área de alojamiento?
3. Elementos tangibles	Aspectos físicos de la hostería; imagen apariencia de los colaboradores; instalaciones visualmente atractivas.	5. En general, ¿la cabaña siempre está limpia, cómoda y ordenada? 6. ¿Existe satisfacción en la comodidad de las camas y almohadas? 7. A fin de optimizar el servicio, escriba una X en el componente de la hostería que debe ser mejorada, desde su punto de vista: Baño <ul style="list-style-type: none"> a. Piso b. Balcón c. Cortinas d. Sombras (cabañas en zona de playa) e. Mesas f. Sillas
4. Capacidad de respuesta	Los colaboradores ofrecen un servicio rápido. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar.	8. Converseme sobre su Personal atención: rápido, amable y confiable... los capacita, ¿en qué? 9. ¿Qué tan rápida es la respuesta del personal ante inquietudes sobre la hostería y sus servicios? 10. ¿Proceso de check out: es ágil y eficiente 11. ¿Es útil la ayuda ofrecida por el personal cuando tuvo problemas el huésped?

5. Empatía	Se preocupan por los clientes. Comprenden las necesidades de los clientes.	12. ¿Piensa Usted que sus huéspedes están satisfechos con el servicio de alojamiento de La Casa Del Sombrero? 13. ¿Las facturas se emiten de acuerdo a lo gastado y son entregadas a tiempo?
------------	---	---

Las respuestas del Sr. Floreano deja ver que tienen un alto sentido de la responsabilidad con la atención óptima que debe brindar al huésped, conoce las fortalezas y debilidades de sus instalaciones, está consciente también de las fallas de la infraestructura como la entrega del agua a las habitaciones en las horas pico de estadía (18H00); los problemas que puede resolver de presentarse, sin embargo, estos conocimientos no son transmitidos al colaborador, el conocimiento está centralizado, y lastimosamente no siempre el tiempo permite que el Sr. Floreano atienda a todos los huéspedes por igual; también, se muestra inclinado a que sus colaboradores reciban capacitación, incluidos los dueños; la constante rotación de personal, hace que las fallas puedan ser visibles en momentos de gran movimiento de parte de los huéspedes.

Tabulación de datos de las encuestas realizadas.

Como se explicó en el capítulo de Metodología de la investigación las encuestas se dirigen a los turistas que se hospedan en La Casa Del Sombrero ubicada en la Comuna Atravezado – Libertador Bolívar, Cantón Santa Elena, debido a la temporada de verano, época en que la llegada de huéspedes es escasa, se realizaron 15 encuestas con 17 preguntas, las que se relacionan directamente con las dimensiones del modelo Servqual y se califican a través de la escala de Likert. Para evitar molestias entre los huéspedes se optó por enfocar la evaluación de expectativa y percepción en una sola encuesta. También, se solicita intervalo de edad, género, número de estadía del huésped, hospedaje sólo o con compañía.

La encuesta se desarrolla sobre las dimensiones del modelo Servqual:

Tabla 14

Dimensiones del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de

alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero y las preguntas realizadas en la encuesta

Dimensiones	Preguntas de la entrevista
1. Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cabaña lucía como era promocionada y vendida 2. En general, ¿la cabaña siempre está limpia, cómoda y ordenada? 3. ¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las camas y almohadas? 4. A fin de optimizar el servicio, escriba una X en el componente de la hostería que debe ser mejorada, desde su punto de vista: Baño <ul style="list-style-type: none"> • Piso • Balcón • Cortinas • Sombras (cabañas en zona de playa) • Mesas • Sillas <p>Comentarios.</p>
2. Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de reserva brindado por el personal? 6. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de registro brindado por el personal? 7. ¿Está satisfecho con el proceso de ingreso fue eficiente y exacto? 8. ¿Calificaría el proceso de check out como ágil y eficiente? 9. ¿Estuvo su factura de acuerdo a lo gastado y entregada a tiempo?
3. Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 10. En general ¿Qué tan útil fue la ayuda ofrecida por el personal cuando tuvo problemas? 11. ¿Se siente satisfecho porque el personal al atenderle fue rápido y amable? 12. ¿Qué tan rápida fue la respuesta del personal ante sus inquietudes sobre la hostería y sus servicios? 13. ¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de nuestros empleados sobre el tema de hotelería? 14. ¿Está satisfecho con el servicio de alojamiento brindado por hostería La Casa Del Sombrero?
4. Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 15. ¿Las instalaciones le parecieron seguras? 16. ¿El comportamiento de los colaboradores del hotel infunde confianza en los huéspedes?
5. Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 17. En general ¿Qué tan atento fue nuestro personal en recibirlo, dirigirlo y mostrarle los servicios de la cabaña?

Presentación de los resultados de las encuestas.

Se procede a mostrar los resultados de la encuesta (Apéndice 9):

Elementos Tangibles

La dimensión Elementos Tangibles se refiere a la parte física de la hostería, la imagen de la misma y de su personal, máquinas, equipos, etc., parámetros muy importantes para que el potencial huésped – cliente tome la decisión de elegir este alojamiento. Para conocer lo que piensa el huésped sobre el tema, se plantearon las siguientes preguntas:

1. ¿La cabaña lucía como era promocionada y vendida?

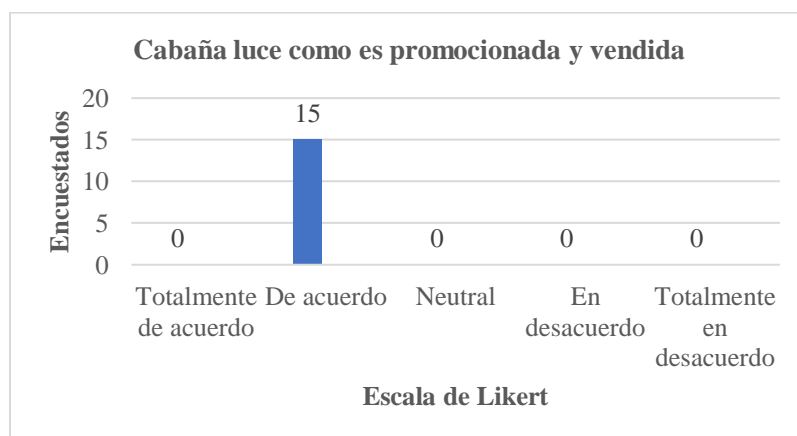


Figura 2: Calificación de la dimensión ET. Cabaña luce como es promocionada y vendida

2. En general, ¿la cabaña siempre está limpia, cómoda y ordenada?

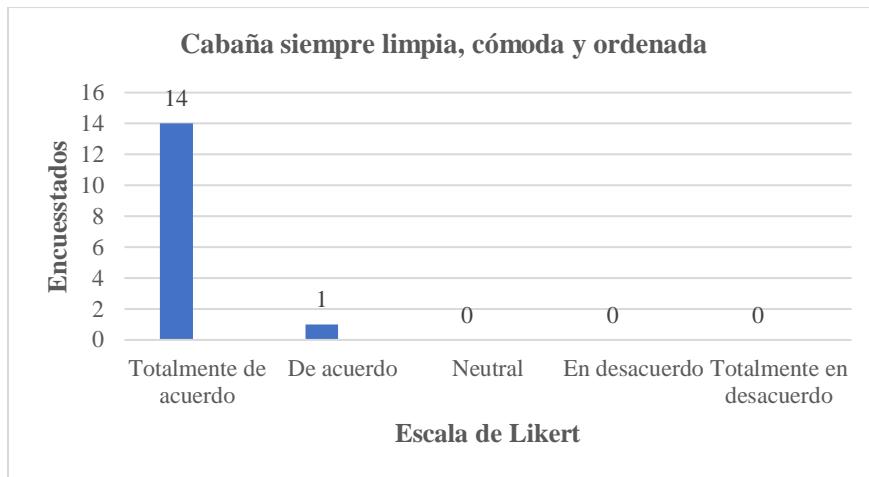


Figura 3: Calificación de la dimensión ET. Cabaña siempre limpia, cómoda y ordenada

Un aspecto muy importante que forma parte de la dimensión elementos tangibles es la limpieza, el orden y la comodidad que debe acompañar a la imagen de las instalaciones. 14 encuestados se mostraron totalmente de acuerdo en que siempre luce limpia, cómoda y ordenada; sólo 1 opinó de acuerdo.

3. ¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las camas y almohadas?

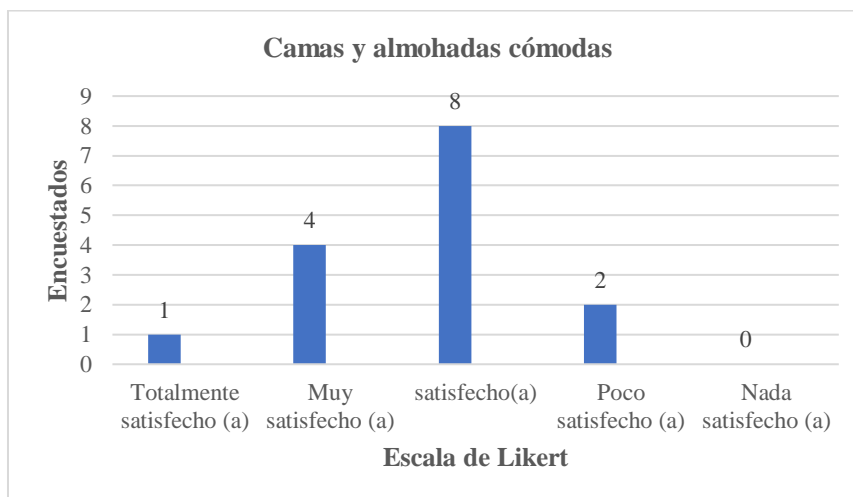


Figura 4: Calificación de la dimensión ET.- camas y almohadas cómodas

Esta respuesta demuestra que luego de la primera impresión que se mostró anteriormente en esta dimensión, el nivel de satisfacción ya no tiene calificación unánime en el momento de calificar equipo importante de una habitación: camas y

almohadas; Existen 8 huéspedes satisfechos, 4 muy satisfechos, 2 pocos satisfechos y sólo 1 huésped totalmente satisfecho.

4. A fin de optimizar el servicio, escriba una X en el componente de la hostería que debe ser mejorada, desde su punto de vista: Baño, Piso, Balcón, Cortinas, Sombras (cabañas en zona de playa), Mesas, Sillas, Comentarios.

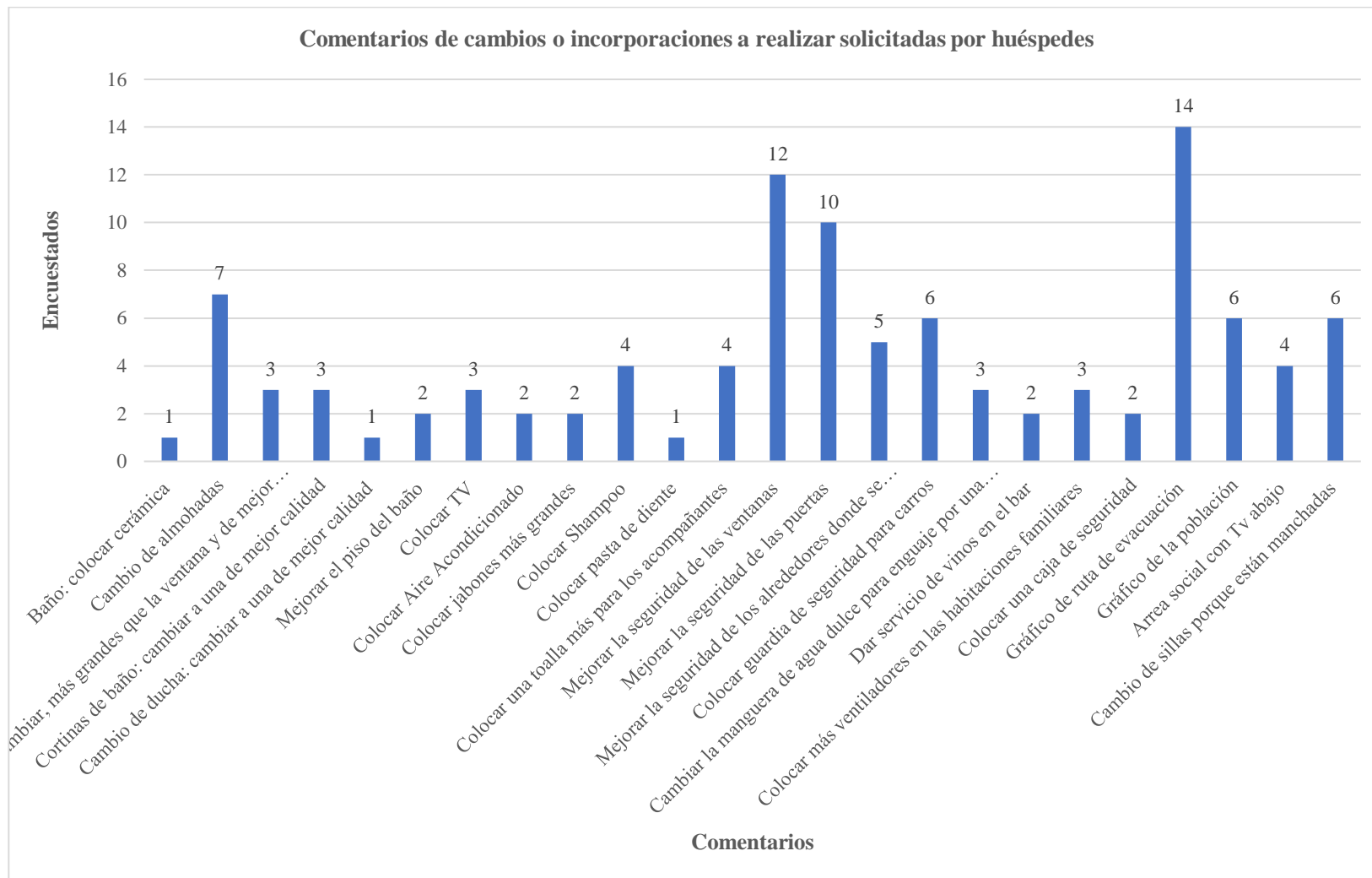


Figura 5: Calificación de la dimensión ET.- Comentarios de mejoras en habitaciones y alrededores.

A través de esta alternativa los encuestados pudieron manifestar sus deseos de cambios de objetos que son parte del equipo de la habitación o inclusión de nuevos, manifestándose en temas de seguridad de puertas y ventanas y el desconocimiento sobre las rutas de evacuación de darse eventos naturales o provocados por el hombre (como incendios); el resto de cambios o mejoras se relacionan directamente con el cambio de equipos ya usados por nuevos.

Fiabilidad

Esta dimensión parte de cuan eficientes y eficaces son los colaboradores de La Casa Del Sombrero al prestar sus servicios a los huéspedes, el exponer cómo le gustaría al huésped ser tratado en los diferentes servicios que brinda esta hostería y en la realidad cómo se desarrollan estos procesos.

5. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de reserva brindado por el personal?

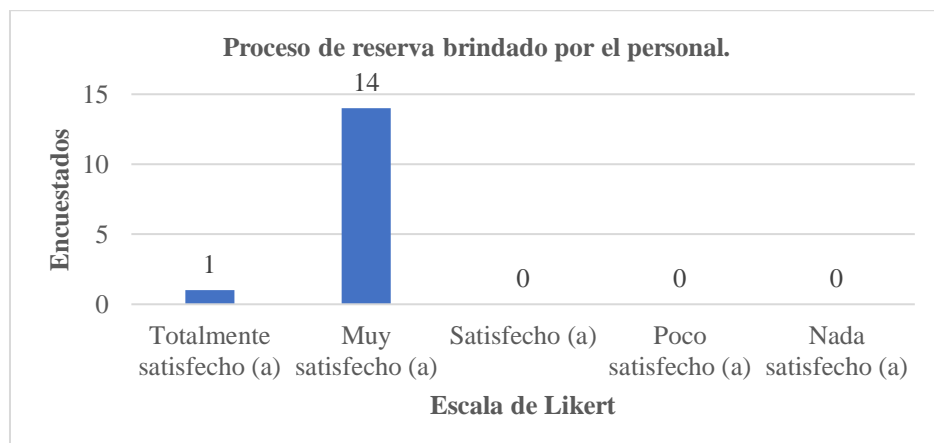


Figura 6. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- Proceso de reserva brindado por el personal.

En esta dimensión entregar al huésped el servicio de reserva sin cometer errores de fecha, montos de dinero, capacidad solicitada en las habitaciones, etc., debe generar satisfacción, de los 15 huéspedes encuestados sólo 1 se calificó como totalmente satisfecho y el resto (14) calificó este servicio de muy satisfecho.

6. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de registro brindado por el personal?

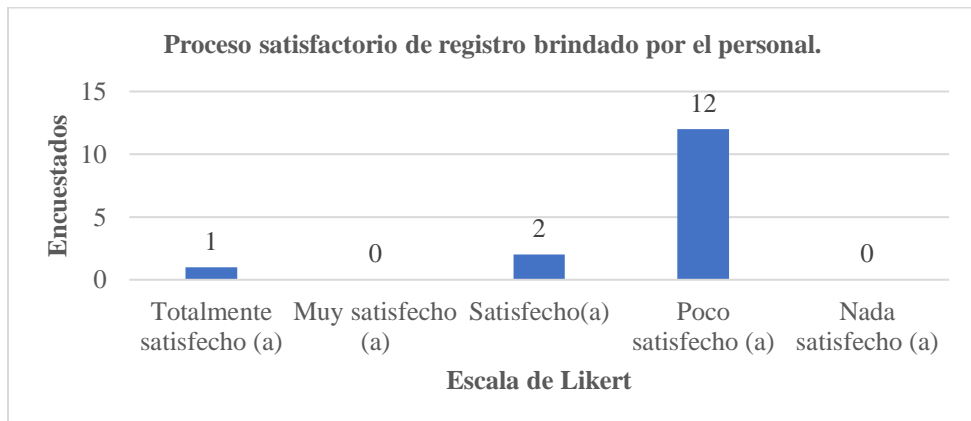


Figura 7. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- Proceso satisfactorio de registro brindado por el personal.

Luego de la reserva, otro de los servicios que debe cumplirse en el área de alojamiento es el de registro de los huéspedes, aunque pueda parecer poco importante permite, tanto al gerente, conocer al cliente o actualizar sus datos y llevar un registro del número de veces que se ha alojado; de los 15 encuestados sólo 1 manifestó estar totalmente satisfecho con este proceso y 14 expresaron estar poco satisfecho en esta actividad.

7. ¿El proceso de ingreso fue eficiente y exacto?

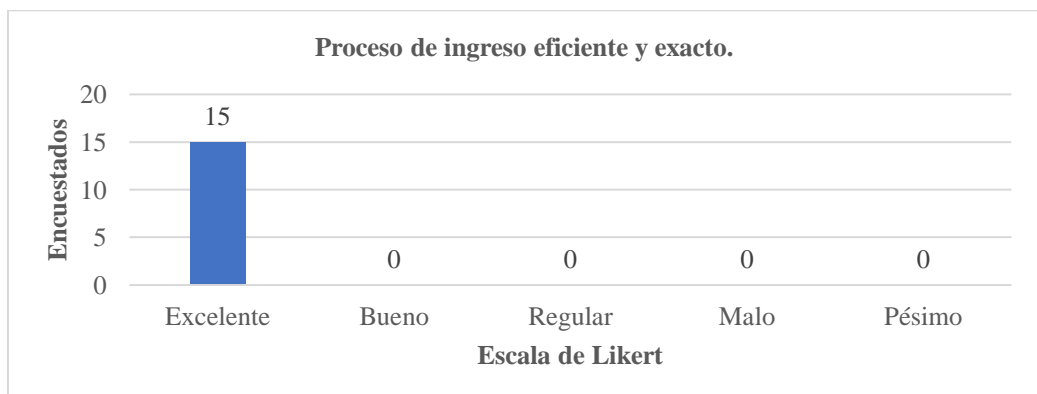


Figura 8. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- Proceso de ingreso eficiente y exacto.

Los 15 encuestados calificaron como excelente el proceso de ingreso (eficiente y exacto).

8. ¿Calificaría el proceso de check out como ágil y eficiente?

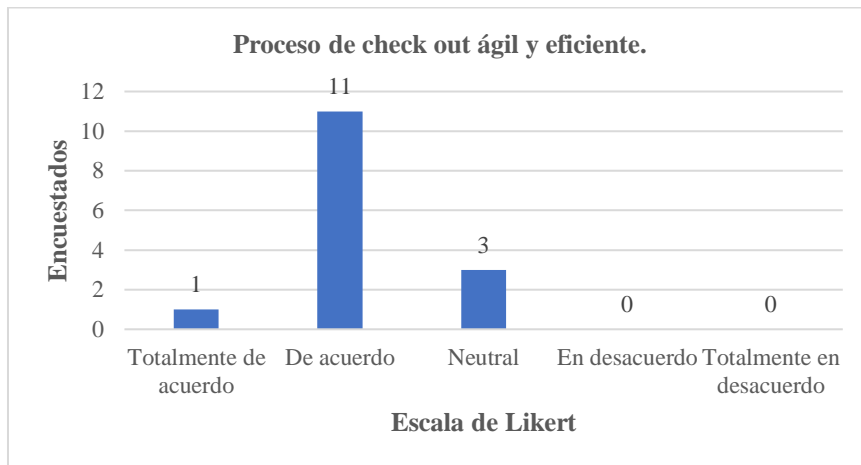


Figura 9. Calificación de la dimensión Fiabilidad.-Proceso de Check out ágil y eficiente.

11 huéspedes están de acuerdo que el proceso de Check Out es ágil y eficiente, 1 estuvo totalmente de acuerdo con ese proceso, y 3 calificaron neutral la afirmación.

9. ¿Estuvo su factura de acuerdo a lo gastado y entregada a tiempo?

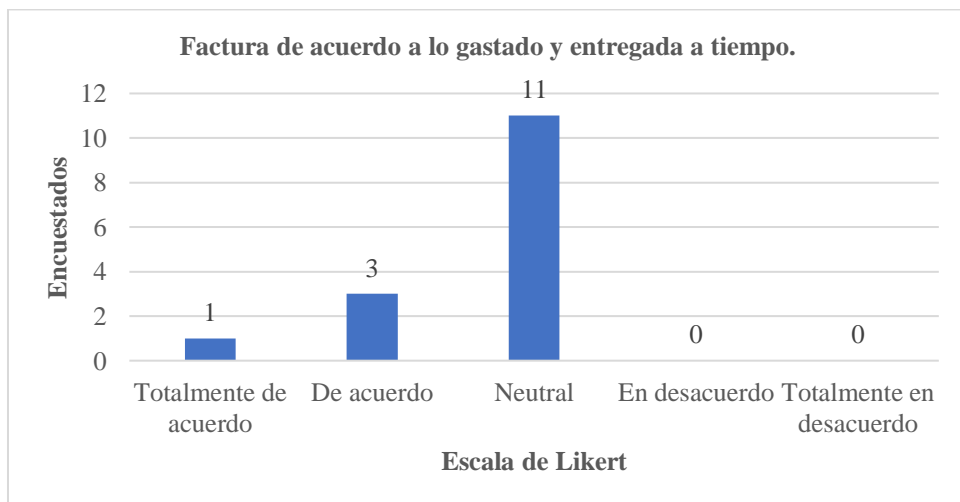


Figura 10. Calificación de la dimensión Fiabilidad.- factura de acuerdo a lo gastado y entregada a tiempo.

11 huéspedes calificaron de neutral esta afirmación, 3 estuvieron de acuerdo y sólo 1 estuvo totalmente de acuerdo. La mayor parte de los huéspedes no tenían conocimiento que podrían solicitar factura del servicio que estaban cancelando.

Capacidad de respuesta

Los servicios que son presentados ante el huésped de forma ágil, rápida, con coherencia por tener conocimientos sobre el tema pertenecen a esta dimensión, sólo de esta manera la hostería puede estar presta a atender a cualquier huésped y sus requerimientos, desde los sencillos hasta los más complicados.

10. En general ¿Qué tan útil fue la ayuda ofrecida por el personal cuando tuvo problemas?

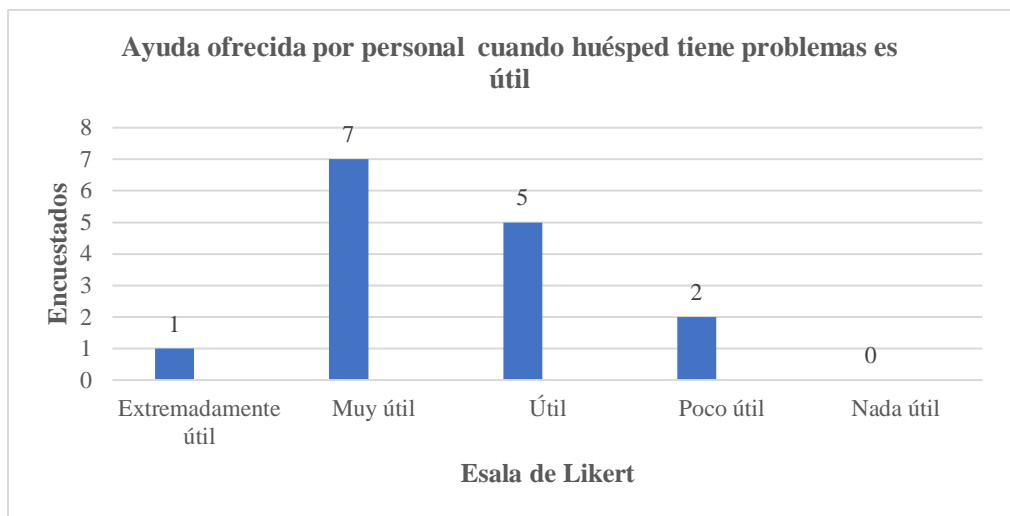


Figura 11. Calificación de la dimensión CR.- Ayuda ofrecida por personal es útil.

La ayuda entregada por los colaboradores de la hostería ha sido útil para 7 huéspedes, sólo uno de ellos la califica como extremadamente útil, 5 la consideraron útil y 2 calificaron a esa ayuda como poco útil.

11. ¿Se siente satisfecho porque el personal al atenderle fue rápido y amable?

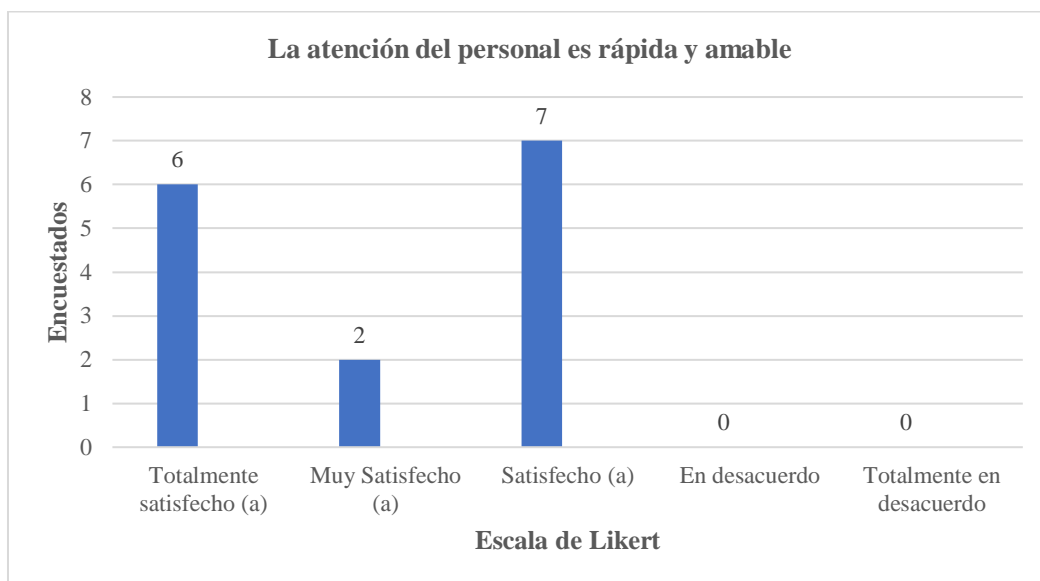


Figura 12. Calificación de la dimensión CR.- Es satisfactorio que el personal al atender sea rápido, amable y confiable.

7 huéspedes se inclinaron por ser neutros sobre la afirmación expuesta, 6 estuvieron totalmente de acuerdo, y 2 de acuerdo, manifestando estos últimos que los colaboradores son amables, pero no rápidos.

12. ¿Qué tan rápida fue la respuesta del personal ante sus inquietudes sobre la hostería y sus servicios?

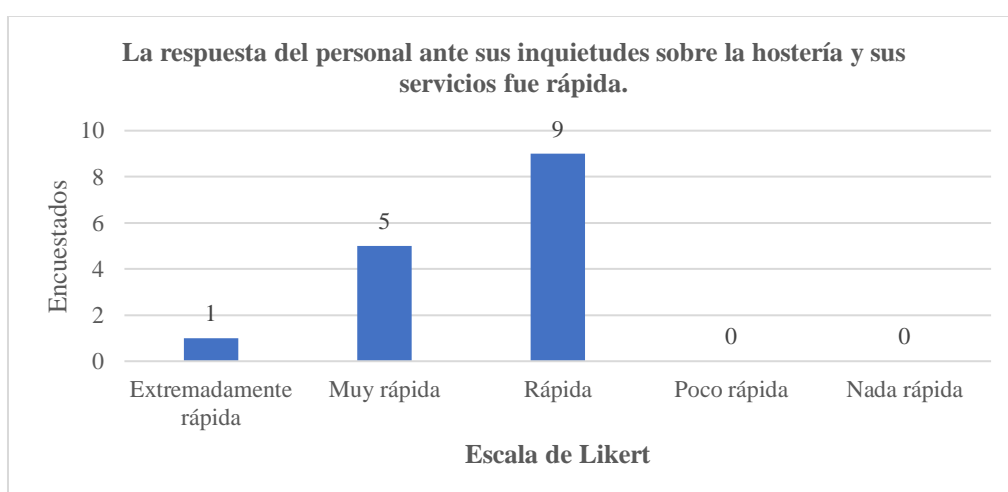


Figura 13. Calificación de la dimensión CR.- La respuesta del personal ante sus inquietudes sobre la hostería y sus servicios fue rápida.

El personal de la hostería ante las inquietudes de sus huéspedes sobre la hostería y los servicios que presta fue calificado como rápido por 9 de ellos, 5 dijeron que era muy rápidos y sólo 1 dijo que era extremadamente rápido.

13. ¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de nuestros empleados sobre el tema de hotelería?

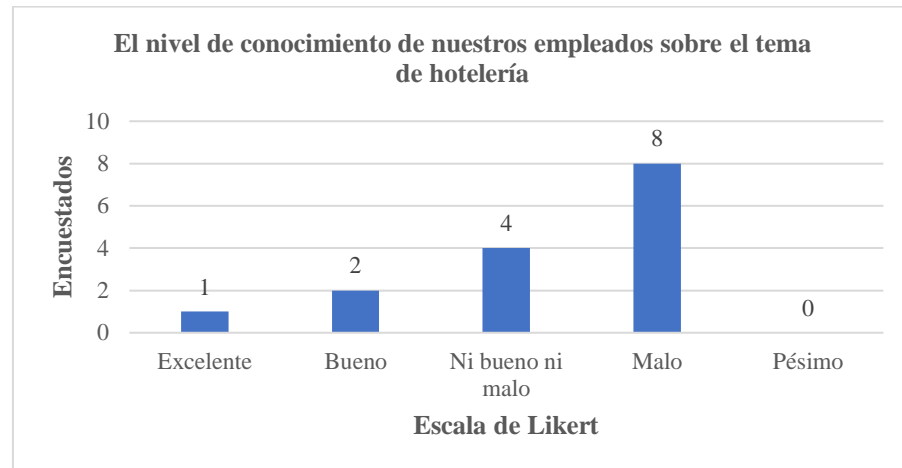


Figura 14. Calificación de la dimensión Capacidad de Respuesta. - El nivel de conocimiento de nuestros empleados sobre el tema de hotelería.

8 de los 15 huéspedes encuestados calificaron como malo los conocimientos de hotelería de los colaboradores de La Casa Del Sombrero, 4 expresaron que no era ni bueno, ni malo, 2 calificaron sus niveles de conocimiento de bueno y solo 1 de excelente.

Seguridad

Los colaboradores deben tener la capacidad de transmitir a los huéspedes la seguridad de saber que están siendo atendidos por conocedores de la técnica de hotelería, en instalaciones seguras y diseñadas para esta actividad.

14. ¿Las instalaciones le parecieron seguras?

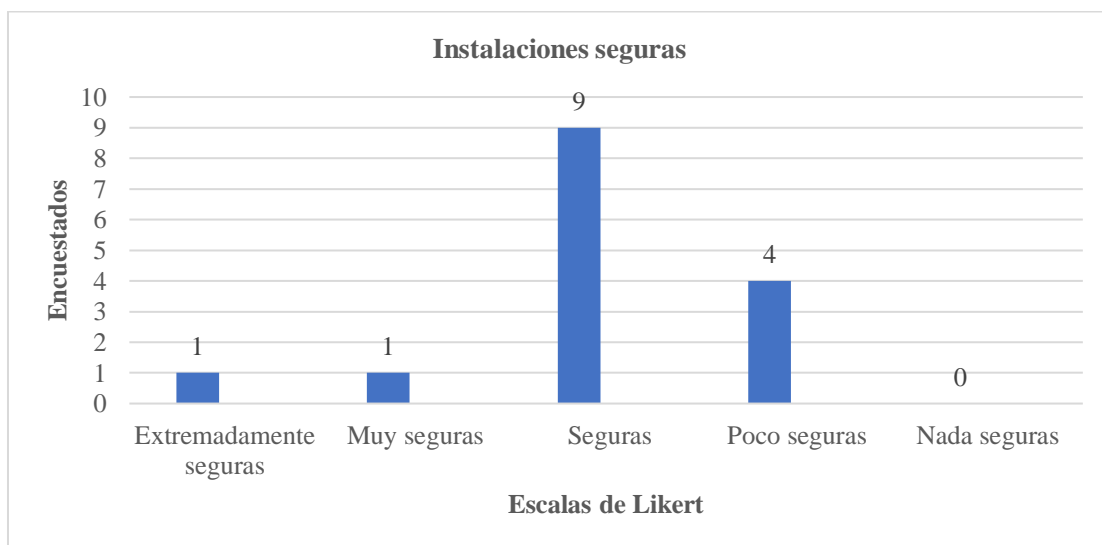


Figura 15. Calificación de la dimensión Seguridad.- Instalaciones seguras.

9 de los 15 huéspedes expresaron que las cabañas son seguras, 4 dijeron que son pocas seguras, 1 dijo que era muy seguras y 1 afirmó que son extremadamente seguras. Los que dijeron que eran seguras, también expresaron su deseo que se hagan cambio en las ventanas y puertas en lo referente a este tema.

15. ¿El comportamiento de los colaboradores del hotel infunden confianza en los huéspedes?

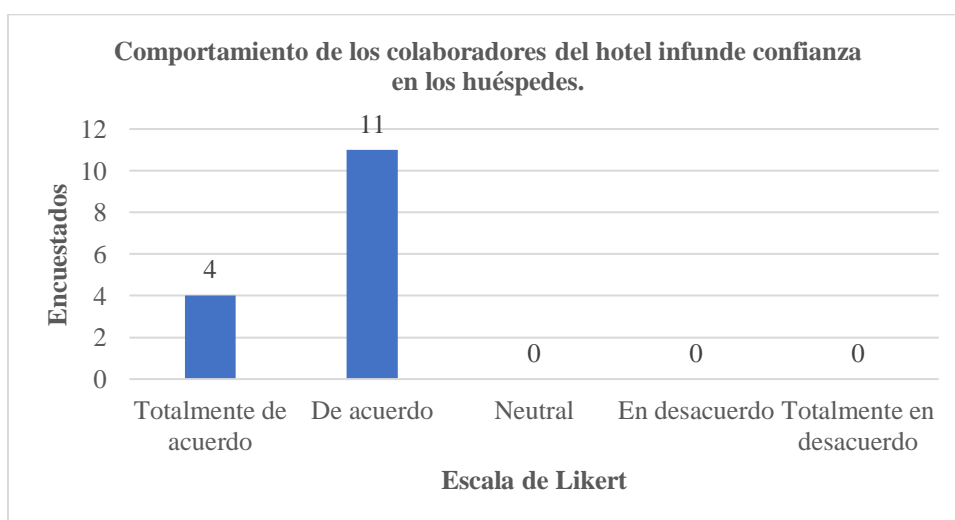


Figura 16. Calificación de la dimensión Seguridad. -Comportamiento de los colaboradores del hotel infunde confianza en los huéspedes.

11 huéspedes expresaron en estar de acuerdo que los colaboradores de La Casa Del Sombrero si les infunden confianza, lo que permite una mejor experiencia del viajero en las instalaciones, 4 de ellos manifestaron estar de acuerdo con la afirmación.

Empatía

Si el huésped es bien tratado, es posible que se pueda interferir en sus deseos y pensamientos; la empatía es la capacidad de colocarse en los zapatos de la otra persona y saber cómo comportarse para que, en el caso del alojamiento, su experiencia sea inolvidable.

16. En general ¿Qué tan atento fue nuestro personal en recibirlo, dirigirlo y mostrarle los servicios de la cabaña?

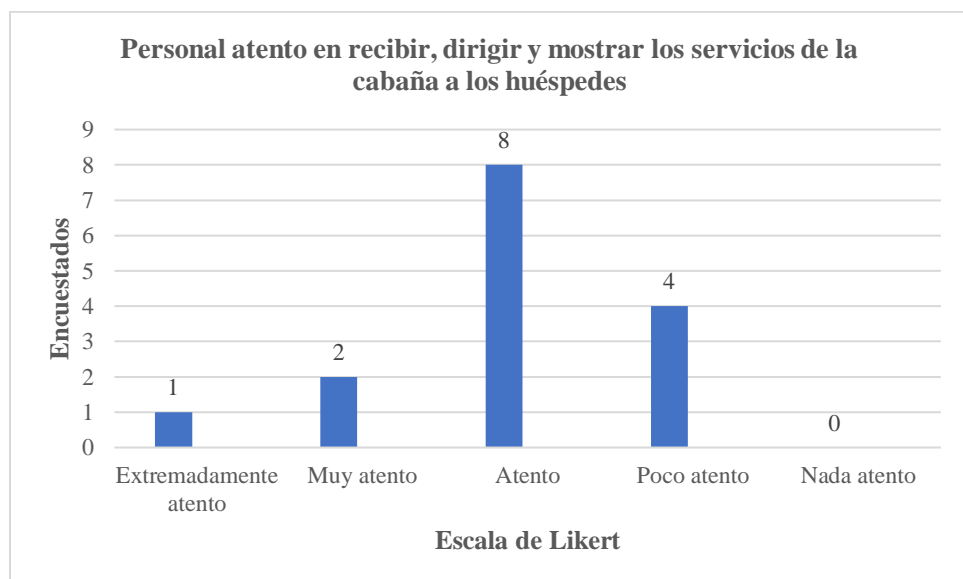


Figura 17. Calificación de la dimensión Empatía. - Personal atento en recibir, dirigir y mostrar los servicios de la cabaña.

8 huéspedes calificaron al personal de la hostería como atento, 4 calificaron como pocos atentos (señalaron que están muy distraídos en el momento de llamarlos), 2 calificaron de muy atentos y 1 sólo calificó de extremadamente atentos.

17. ¿Está satisfecho con el servicio de alojamiento brindado por hostería La Casa Del Sombrero?

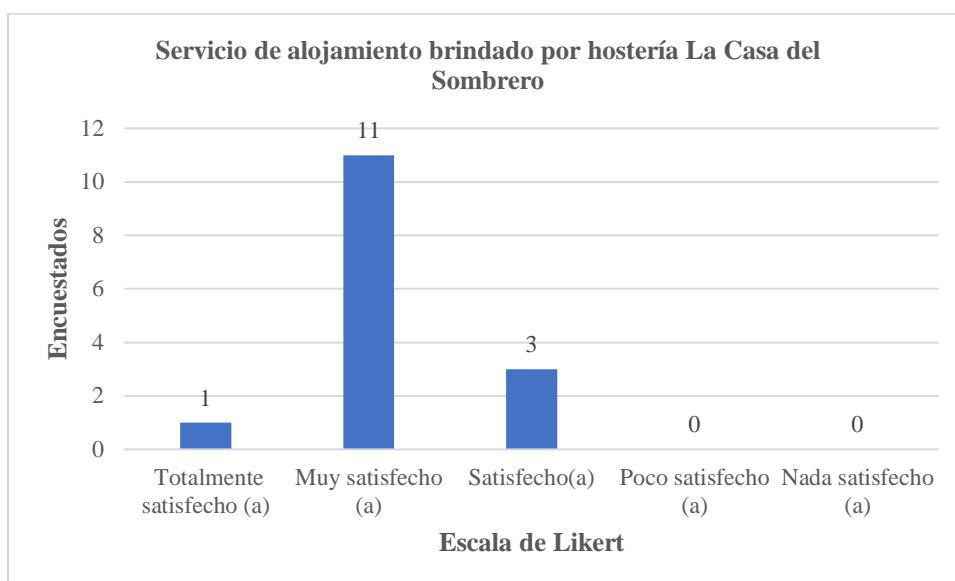


Figura 18. Calificación de la dimensión Capacidad de Respuesta. - Servicio de alojamiento brindado por hostería La Casa Del Sombrero.

11 de los encuestados se sintieron muy satisfechos con el servicio de alojamiento de la hostería, 3 dijeron estar satisfechos y 1 expresó estar totalmente satisfecho.

Conclusiones

El modelo Servqual a través de sus dimensiones, ya descritas, permite realizar las conclusiones sobre las afirmaciones expuestas: **Elemento Tangible** que tuvo menos puntaje fue la comodidad de las almohadas y camas, comentarios reiterados sobre su olor a humedad, su tamaño pequeño y muy pocas almohadas entregadas en el servicio de alojamiento fueron foco de atención; en la dimensión **Fiabilidad**, bajo puntaje obtuvo la actividad Registro, muchos de los huéspedes no se han registrado nunca en la hostería además que no se sentían conformes con el proceso de check out porque algunos no sabían que esta hostería ya cuenta con facturas para la cancelación de sus servicios; en la dimensión de la **Capacidad de Respuesta**, los huéspedes están conscientes que los colaboradores carecen de conocimientos de hotelería por lo que presumen que puede ser la razón de que muchas veces no estén atentos a sus llamados, ni que tengan una imagen uniforme, ni que conozcan información sobre la población; en la dimensión de **Seguridad**, gran parte de los huéspedes manifestaron su malestar

por la poca seguridad que tienen las puertas y ventanas de las cabañas; también propusieron unas sugerencias que pueda hacer el propietario de La Casa Del Sombrero a nivel de infraestructura, limpieza, entrega de amenities en las habitaciones, pero sobre todo, se enfocaron en el cambio de las seguridades de las ventanas y puertas de las cabañas.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis: Existen elementos de la calidad de servicio de alojamiento que proporcionan satisfacción al huésped de la Hostería La Casa Del Sombrero

La hipótesis está conformada por variables que se clasifican en independiente y dependiente, las cuales influyen en la satisfacción del cliente, estos fueron calificados a través de las encuestas realizadas (15) y cuyo puntaje se destaca a continuación:

Tabla 15

Variables Independientes, sus indicadores, respuestas y porcentajes (%)

Variables Independientes	Indicadores	Cantidad de respuestas: Escala de Likert	%
Tangibles	1. La cabaña lucía como era promocionada y vendida	1. 15 de acuerdo	100
	2. La cabaña luce limpia, cómoda y ordenada.	2. 14 totalmente de acuerdo	93
	3. Existe comodidad con las camas y almohadas.	3. 8 satisfechos	53
	4. Componente de hostería a mejorar.	4. 12 seguridad ventanas. 10 seguridad de puertas 14 gráfico de ruta de evacuación 7 cambio de almohadas	
Fiabilidad	5. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de reserva brindado por el personal?	5. 14 muy satisfecho	93
		6. 12 poco satisfecho	80

	6. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de registro brindado por el personal?			100
	7. ¿El proceso de ingreso fue eficiente y exacto?	7.	15 totalmente satisfecho	73
	8. ¿Calificaría el proceso de check out como ágil y eficiente?	8.	11 de acuerdo	73
	9. ¿Estuvo su factura de acuerdo a lo gastado y entregada a tiempo?	9.	11 neutral	
Capacidad de respuesta	10. En general ¿Qué tan útil fue la ayuda ofrecida por el personal cuando tuvo problemas?	10.	7 muy útil	47
	11. ¿Se siente satisfecho porque el personal al atenderle fue rápido, amable y confiable?	11.	7 satisfechos	47
	12. ¿Qué tan rápida fue la respuesta del personal ante sus inquietudes sobre la hostería y sus servicios?	12.	9 rápida	60
	13. ¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de nuestros empleados sobre el tema de hotelería?	13.	8 malo	53
	14. ¿Las instalaciones le parecieron seguras?	14.	9 seguras	60
Seguridad		15.	11 de acuerdo	73

15. ¿El comportamiento de los colaboradores del hotel infunden confianza en los huéspedes?

Empatía	16. En general ¿Qué tan atento fue nuestro personal en recibirlo, dirigirlo y mostrarle los servicios de la cabaña?	16.	8 atento	53
---------	---	-----	----------	----

De los 16 indicadores, 13 tienen un porcentaje de aceptación mayor a 50%, lo que significa que existen elementos que en realidad proporcionan satisfacción al huésped de la Hostería La Casa Del Sombrero.

Tabla 16
Variable Dependiente, su indicador, respuesta y porcentaje (%)

VARIABLES dependientes	Indicadores	Respuesta: Escala de Likert	%
Satisfacción del cliente (Dimensión: Capacidad de respuesta)	17. Está satisfecho con el servicio de alojamiento brindado por la Hostería La Casa Del Sombrero.	17. 11 muy satisfechos	73

El 73% de las respuestas en este indicador calificaron su satisfacción con el servicio de La Casa Del Sombrero, por lo cual, la Hipótesis queda comprobada.

Análisis de la competencia

Este análisis sirve para identificar y conocer quiénes son las empresas que proporcionan el mismo o similar producto o servicio en el mercado. Para definir cuáles son las empresas competidoras directas en esta investigación se estableció que la definición muestral establezca algunos parámetros que son parte de la descripción de La Casa Del Sombrero, posteriormente, se realizaron las entrevistas que preguntan a

los competidores sobre el servicio que proporcionan, la forma de entregarlo, el análisis de la infraestructura, etc.

Definición muestral

La muestra fue definida con hoteles de similares características de La Casa Del Sombrero, que se encuentren registrados en el Ministerio de Turismo y tengan la licencia de funcionamiento de la Empresa Municipal de Turismo (EMUTURISMO) en la clasificación de Hostería y la categorización de 3 estrellas, cercanos a la playa, que brinden actividades extras a las de alojamiento, posean alrededor de 30 plazas y se encuentren dentro de la parroquia Manglaralto (Cantón y Provincia de Santa Elena) cercanos a la comuna Atravezado - Libertador Bolívar. Las hosterías que fueron seleccionadas son:

Tabla 17

Dimensiones del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero

NOMBRE COMERCIAL	Clasificación	Categoría estrellas	Hombres	Mujeres	Total empleados	Habitaciones	Camas	Plazas
La Casa Del Sombrero	Hostería	3	2	3	5	10	39	34
Balsa Surf Camp	Hostería	3	4	3	7	13	35	35
Montañita Cabañas Hostería	Hostería	3	3	2	5	17	34	46
La Gondola	Hostería	3	2	2	4	10	31	32

Tomado de documento de catastro del Ministerio de Turismo (MINTUR), proporcionado por las oficinas del área de Catastro - Quito, año 2019.

Las hosterías seleccionadas fueron sometidas a la misma entrevista establecida para el propietario de La Casa Del Sombrero, a través de la técnica: Mystery Shopper, solicitando información sobre alojamiento para un aproximado de 40 personas. La Técnica Mystery Shopper (Compradores Anónimos, CA), es utilizada por las empresas para evaluar los puntos de ventas, impulsar ventas y/u obtener nuevos clientes, descubrir oportunidades, debilidades, captar o cambiar su mercado y ser competitivo frente a otros empresarios que se dedican a distribuir este producto o servicio. Estos CA empiezan sus labores a mediados del siglo XX, la empresa Microsoft logró conocer que en sus propias tiendas se vendían copias piratas de sus

programas cuando vendían los hardware. Esta técnica evalúa las características físicas del establecimiento, conocerás quienes son los clientes, su fidelidad, analizar a sus empleados, cómo es la interacción entre cliente y empleado, cómo se presentó la información, existe tecnología que apoya la venta de productos y/o servicios, se entregan un plus al producto/servicio dado (DineroClub, 2018).

Los resultados se presentan a continuación:

Hostería La Góndola

Este alojamiento hostería ofrece bungalows privados y habitaciones frente al mar de construcción mixta: caña, madera, cemento, zinc; a unos 5 minutos del centro de Montañita, aproximadamente 300 metros de distancia de los restaurantes y discotecas del lugar, cuenta con estacionamiento para aproximadamente 8 carros dentro de las instalaciones del hotel. Es un lugar de paz y tranquilidad alejado del ruido del centro.

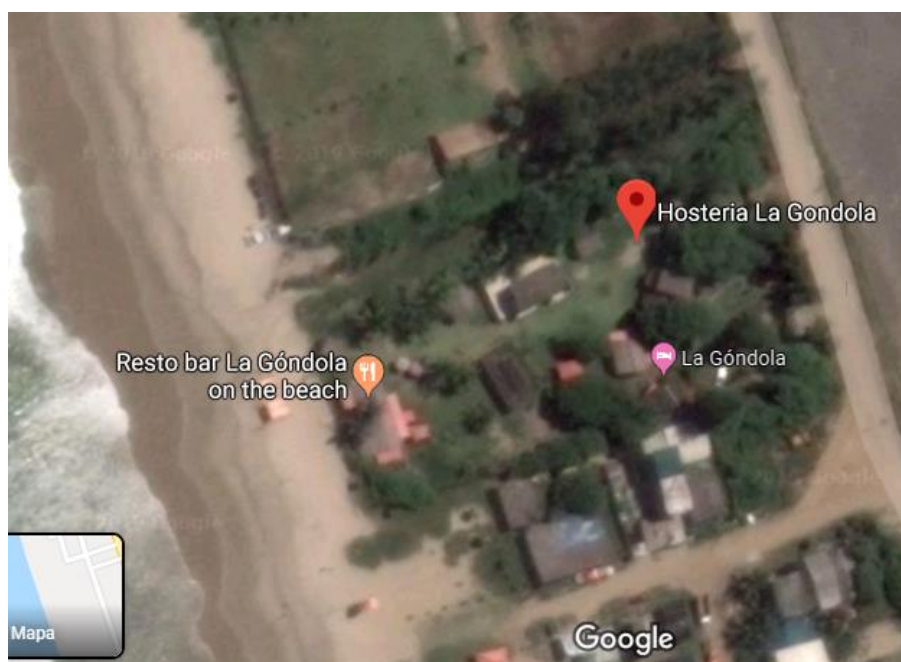


Figura 19. Ubicación de La Góndola en comuna Montañita Tomado de la web: www.googlemaps.com

Tabla 18
Ficha de presentación de Hostería La Góndola

Ficha No. 1 La Góndola	Dirección: en la zona Sur de Montañita, a 300 mt del centro, calles S/N – al pie del mar.	Propietario: Sr. Sergio Escalón Rosales
Teléfono convencional ----	Teléfono celular: 0985125249	Web / Correo Electrónico: www.lagondolaecuador.com
Clasificación Hostería	Categoría 3 estrellas	Plazas 32
Formas de pago aceptadas: Efectivo		Precio promedio de habitación: 40 - 100

Tabla 19
Descripción de habitaciones Hostería La Góndola

Descripción de habitaciones	# plazas
Habitación doble con balcón y vistas al mar: CASA VERDE Equipada con 1 cama matrimonial + 1 cama individual, balcón privado con vista a la playa, baño privado con agua caliente. A/C, Wi-fi.	3
Suite de dos dormitorios: CASA AMARILLA Habitación 1: equipada con 1 cama matrimonial Queen + 1 cama individual opcional. Habitación 2: litera con 2 camas individuales + 1 cama adicional. A/C, vista al mar, internet Wi- fi. Planta baja: amplio baño privado con agua caliente, sala de estar independiente externa, ducha externa.	6
Bungalow de un dormitorio: CASA HAWAII 2 pisos con vista al mar. Planta Alta: habitación equipada con 1 cama matrimonial + 1 litera con 2 camas individuales, A/C, vista al mar. Planta baja: sala de estar independiente externa con mesas y sillas, hamacas, kitchenette privada, baño privado con agua caliente, ducha externa.	4

Bungalow con vistas al jardín: CASA ROSADA

Bungalow independiente de 2 pisos y 2 habitaciones.

Planta alta: habitación equipada con 1 cama matrimonial, balcón privado con vista a la playa.

Planta baja: habitación privada con 2 camas individuales, sala de estar independiente con 1 sofá cama individual, amplio baño privado con agua caliente. A/C, vista al mar, internet Wi-fi.

4

Habitación doble De Luxe con vistas al mar: CASA ROOTS

Bungalow privado de 2 pisos con vista al mar

Planta Alta: habitación equipada con 1 cama matrimonial + 1 litera con 2 camas individuales, A/C, vista al mar.

Planta baja: sala de estar independiente externa con mesas y sillas, hamacas, kitchenette privada, baño privado con agua caliente, ducha externa.

4

Habitación Cuádruple Clásica: CASA INDO

Bungalow privado con amplio balcón, 1 habitación equipada con 1 cama matrimonial + 1 litera con 2 camas individuales, amplio balcón privado, A/C, internet Wi-fi, baño privado con agua caliente.

4

Habitación Matrimonial: BEACHFRONT

Habitación privada matrimonial con vistas al mar, equipada con 1 cama matrimonial Queen, A/C, Wi-fi, televisor con cable, balcón privado con vistas al océano, baño privado con agua caliente.

2

Habitación Matrimonial: BEACHFRONT

Habitación privada matrimonial con vistas al mar, equipada con 1 cama matrimonial Queen, A/C, Wi-fi, televisor con cable, balcón privado con vistas al océano, baño privado con agua caliente.

5



Figura 20. Habitación de La Góndola



Figura 21. Cabaña de dos pisos de La Góndola



Figura 22. Casa Hawaii, Hostería la Góndola



Figura 23. Casa Rosada Hostería La Góndola



Figura 24. Casa Roots, Hostería La Góndola.



Figura 25. Casa Indo, Hostería La Góndola.



Figura 26. Casa Beach Front. Hostería La Góndola.



Figura 27. Casa Beachfront. Hostería la Góndola.

Oferta e Instalaciones Turísticas

Las actividades que ofrece este alojamiento fuera de sus instalaciones son: Turismo de Sol y Playa, Snorkel, Equitación; posee un Snack-bar, Bar y un restaurante, también facilita sombrillas, toallas de playa; posee zona TV en una sala de uso compartido, libros DVD, música para niños, juegos de mesa.

Políticas de servicio

Para llevar una administración que esté encaminada a dar una calidad de servicio al huésped y como resultado redunde en su satisfacción se ha calificado la existencia de las siguientes políticas cuyas respuestas se basan en la entrevista realizada:

Tabla 20

Descripción de políticas implementadas en Hostería La Góndola

Hostería La Góndola	Sí	No	Observaciones
Misión		X	
Visión		X	
Políticas de servicio		X	
• Recibimiento cálido		X	
• Pendiente de llegada		X	
• Explicaciones sobre facilidades del alojamiento		X	
Política de Publicidad			
• Redes Sociales	X		
• Plataforma de alojamiento	X		
• Web	X		
Política de Competitividad en área de RR.HH.		X	
Programas de capacitación a colaboradores en hotelería u otros temas para generar confianza atención, amabilidad, rapidez.		X	
Política de reservación y recepción	X		
• Correo Electrónico	X		
• Número de celular	X		
• Página Web	X		
• Check in (sin reserva)	X		
• Check in (con reserva)	X		
• Proceso de check in con reserva por medio de web	X		
Política de servicio a huéspedes		X	
Política de Contabilidad	X		
Política de créditos		X	
Política de limpieza y mantenimiento.		X	
Posicionamiento en el mercado	X		Booking: le otorga una calificación de 8,3. Los indicadores con mayor puntaje son: personal, instalaciones y servicios, limpieza, confort, relación calidad – precio, ubicación y wifi.

Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado

Este alojamiento clasificado como Hostería y con la categoría de 3 estrellas ubicado en la comuna Montañita, es visitado por clientes nacionales y extranjeros por la promoción que se da del mismo a través de las redes sociales, su web y la plataforma TripAdvisor que ayudan en su posicionamiento.

Actualmente, en TripAdvisor se muestra en el puesto No. 4 de 11 alojamientos especiales en Santa Elena, inició en el último lugar de este listado; su calificación de 4,5 sobre 5, los parámetros que generan esta nota son: ubicación, limpieza, servicio y calidad/precio los que fueron calificados por 90 usuarios: 60 consideran excelente su experiencia, 24 Buena, 5 Normal, 0 Malo y 1 Horrible. Existe 1 opinión negativa, las opiniones son acerca del amplio espacio, sobre el bar y su excelente música; también, existen opiniones donde escriben sobre la suciedad del lugar, que no hay atención personalizada, sino de voluntarios que son poco profesionales, sobre el bar que es acogedor pero alejado del hostel y agregan que le falta mantenimiento a las cabañas, este último comentario fue respondido por la hostería pero sin firma (nombre propio) en el cual, agradece su comentario, dice tomarlo en consideración y lo invita a visitar nuevamente la hostería.

Hostería La Gondola
3.5 estrellas 90 opiniones | N.º 4 de 44 B & P. Posadas en Montañita
Av. 10 de Agosto Frente al parqueadero comunal de Montañita, diagonal a la UPC, a lado de La Aurora, Montañita 241754 Ecuador

Guardar Compartir

Los precios más bajos para tu estadía

Check-in: [] Check-out: []

Huéspedes: 1 habitación, 2 adultos, 0 niños

Asegurá el precio más bajo en estos sitios

despegar **US\$ 40**

Reserva ahora, pagá durante la estadía

Ver oferta

Booking.com **US\$ 40** Expedia.com **US\$ 40**
Agoda.com **US\$ 40** TripAdvisor **US\$ 40**
Hotels.com

Los precios representan el precio promedio por noche prop.

Ver todas las fotos (111)

Viajero (76)
Habitación y suite (32)
Comedor (7)

Información

4,5 Excelente 90 opiniones

- Ubicación
- Limpieza
- Servicio
- Relación calidad-precio

Servicios del establecimiento

- Estacionamiento gratis
- Internet de alta velocidad gratuito (WiFi)
- Toallas para la piscina/playa
- Desayuno gratis
- Playa
- Juegos de mesa/Rompecabezas
- Libros, DVD, música para niños
- Se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas)

Mostrar más

Figura 28. Puntuación de la Hostería La Gondola en TripAdvisor. Tomado de la web: www.tripadvisor.com

Hostería Montañita Cabañas

Este alojamiento ofrece habitaciones disponen de vista a la piscina y al jardín de construcción mixta ocupa un edificio de inspiración rústica: caña, madera, cemento, zinc; a unas 3 cuadras del centro de Montañita, aproximadamente 200 metros de distancia de los restaurantes del lugar, cuenta con estacionamiento gratuito para aproximadamente 6 carros fuera de las instalaciones del hotel. Es un lugar de tranquilo alejado del ruido del centro.

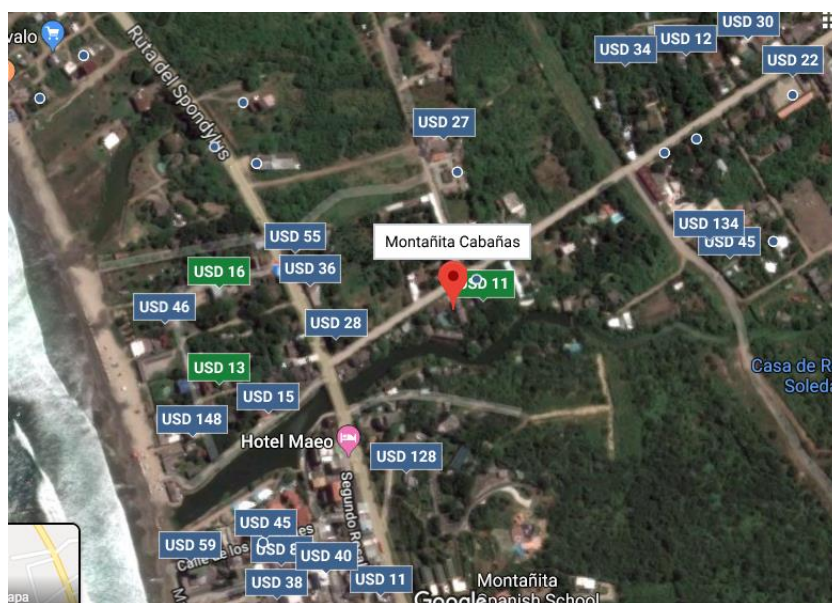


Figura 29. Ubicación de Montañitas Cabañas. Tomada de la web: www.googlemaps.com

Tabla 21

Ficha de presentación de Hostería Montañita Cabañas

Ficha No. 2 Montañita Cabañas	Dirección: en la zona central de Montañita, a 300 mt del centro, calles S/N en el barrio El Tigrillo.	Propietario: Sr. Pedro Dumet
Teléfono convencional ----	Teléfono celular: 0985710397	Web / Correo Electrónico: -----
Clasificación Hostería	Categoría 3 estrellas	Plazas 46
Formas de pago aceptadas: Efectivo	Precio promedio de habitación: 50 - 150	

Tabla 22

Descripción de habitaciones Hostería Montañita Cabañas

Descripción de habitaciones	# plazas
Habitación doble con balcón con vista a la piscina Equipada con 1 cama matrimonial + 1 cama individual, baño privado con agua caliente. A/C, Wi-fi.	2
Habitación cuádruple: Equipada con 2 literas, baño privado con agua caliente. A/C, Wi-fi.	4
Habitación para 16 personas 2 pisos con vista a la piscina Planta Alta: habitación equipada con 8 literas con 2 camas individuales, A/C, baño privado con agua caliente, ducha externa.	16
Habitación para 6 personas Habitación con 2 camas individuales, 2 literas baño privado con agua caliente. A/C, vista al mar, internet Wi-fi.	6
Habitación Quintuple Habitación equipada con 1 cama matrimonial + 2 literas, A/C, vista a la piscina. Baño privado, agua caliente, internet Wi-fi.	5
Habitación Cuádruple Con balcón, habitación equipada con 1 cama matrimonial + 2 literas, A/C, internet Wi-fi, baño privado con agua caliente.	4
Habitación para 8 personas Habitación privada equipada con 4 literas, A/C, Wi-fi, televisor con cable, balcón privado con vistas a la piscina, baño privado con agua caliente.	8



Figura 30. Habitación doble. Hostería Montañita Cabañas



Figura 31. Habitación Cuádruple. Hostería Montañita Cabañas



Figura 32. Habitación para 16 personas. Hostería Montañita Cabañas



Figura 33. Habitación para 16 personas. Hostería Montañita Cabañas

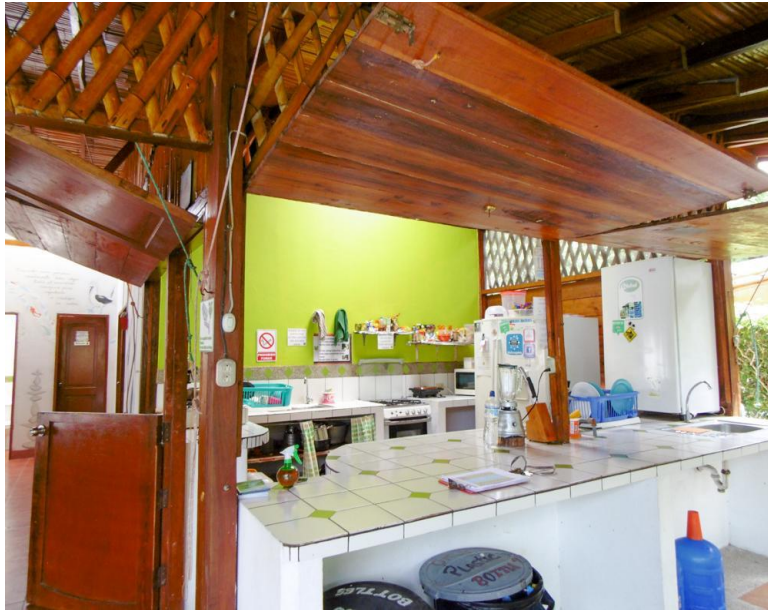


Figura 34. Cocina - comedor de Hostería Montañita Cabañas



Figura 35. Piscina de Hostería Montañita Cabañas

Oferta e Instalaciones Turísticas

Las instalaciones poseen terraza / solárium, zona de estar, zona de Barbacoa, balcones y, jardines, piscina, tumbonas, sillas de playa, piscina al aire libre, bañera de hidromasaje y jacuzzi; proporciona a sus huéspedes: música, espectáculos en directo, noches de cine, sala de juegos, biblioteca; fuera del alojamiento ofrece las siguientes actividades: Submarinismo, Ciclismo, Senderismo, Pesca, las que tienen un pago extra (fuera de la tarifa de alojamiento).

Políticas de servicio

Para llevar una administración que esté encaminada a dar una calidad de servicio al huésped y como resultado genere la satisfacción se ha calificado la existencia de las siguientes políticas cuyas respuestas se basan en la entrevista realizada:

Tabla 23

Descripción de políticas implementadas en Hostería Montañita Cabañas

Hostería La Góndola	Sí	No	Observaciones
Misión		x	
Visión		x	
Políticas de servicio		x	
• Recibimiento cálido		x	
• Pendiente de llegada		x	
• Explicaciones sobre facilidades del alojamiento		x	
Política de Publicidad			
• Redes Sociales	x		
• Plataforma de alojamiento	x		
• Web		x	
Política de Competitividad en área de RR.HH.		x	
Programas de capacitación a colaboradores en hotelería u otros temas para generar confianza atención, amabilidad, rapidez.		x	
Política de reservación y recepción	x		
• Correo Electrónico		x	
• Número de celular	x		
• Página Web		x	
• Check in (sin reserva)	x		
• Check in (con reserva)	x		
• Proceso de check in con reserva por medio de web		x	
• Guarda equipaje	x		
Política de servicio a huéspedes		x	
Política de Contabilidad		x	
Política de créditos		x	
Política de limpieza y mantenimiento.		x	
Posicionamiento en el mercado	x		Booking: le otorga una calificación de 8,8. Los indicadores con mayor puntaje son: personal, instalaciones

y servicios, limpieza, confort, relación calidad – precio, ubicación y wifi.

Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado

Este alojamiento clasificado como Hostería y con la categoría de 3 estrellas ubicado en la comuna Montañita, es visitado por clientes nacionales y extranjeros por la promoción que se da del mismo a través de las redes sociales, su web y la plataforma TripAdvisor que ayuda en su posicionamiento.

Actualmente, en TripAdvisor se muestra en el puesto No. 6 de 107 alojamientos en Montañita, inició en el último lugar de este listado; su calificación de 4,5 sobre 5, los parámetros que generan esta nota son: ubicación, limpieza, servicio y calidad/precio los que fueron calificados por 158 usuarios: 112 consideran excelente su experiencia, 34 Buena, 8 Normal, 3 Malo y 1 Horrible. Existe 1 opinión negativa, la cual, no ha sido respondida.

Montanita Cabanas
158 opiniones | N.º 6 de 107 alojamientos especiales en Montañita
El Tigrito, Montañita Ecuador

Los precios más bajos para tu estadia

Check-in: --/--/-- | Check-out: --/--/--
Huespedes: 1 habitación, 2 adultos, 0 niños

Asegura el precio más bajo en estos sitios

Booking.com **US\$ 34**

Ver oferta

Agoda.com **US\$ 34**
Los precios de arriba son proporcionados por socios para u...

Certificado de Excelencia

Ver todas las fotos (66)

Viajero (45)
Habitación y suite (15)
Piscina y playa (13)

Información

4,5 Excelente 158 opiniones

- Ubicación
- Limpieza
- Servicio
- Relación calidad-precio

Certificado de Excelencia

Servicios del establecimiento

- Internet de alta velocidad gratuito (WiFi)
- Bañera de hidromasaje
- Entretención nocturna
- Transporte al aeropuerto
- Piscina
- Sala de juegos
- Libros, DVD, música para niños
- Instalaciones para hacer barbacoas

Mostrar más

Características de la habitación

- Habitaciones para no...
- Habitaciones para...

Figura 36. Puntuación de Hostería Montañita Cabañas en TripAdvisor. Tomado de la web: www.tripadvisor.com

Hostería Balsa Surf Camp

Esta hostería ofrece habitaciones disponen de vista al jardín, área de spa, baño turco, e, hidromasaje. Su construcción es mixta ocupa un edificio de inspiración rústica: caña, madera, cemento, zinc; localizado en la vía al Santuario de Olón a unas 500 mt del centro de Montañita y a 100 mt de su playa, cuenta con estacionamiento gratuito para aproximadamente 10 carros dentro de las instalaciones del hotel. Es un lugar de tranquilo y sin bulla externa o interna.



Figura 37. Ubicación de Balsa Surf Bar en comuna Montañita. Tomado de web: www.googlemaps.com

Tabla 24

Ficha de presentación de Hostería Balsa Surf Camp

Ficha No. 3 Balsa Sur Camp	Dirección: en la zona norte de Montañita, a 500 mt del centro, calles S/N a 100 mt de la playa.	Propietarios: Señores Cesar Moreira y Julie Daumas
Teléfono convencional ----	Teléfono celular: 0982769977	Web / Correo Electrónico: balsasurfcamp@gmail.com
Clasificación Hostería	Categoría 3 estrellas	Plazas 42

Formas de pago aceptadas:
Efectivo y tarjetas de crédito

Precio promedio de habitación:
25 – 200 dependiendo la temporada

Tabla 25

Descripción de habitaciones Hostería Balsa Surf Camp

Descripción de habitaciones	# plazas
Habitación: SUMPA Planta baja, cabaña para parejas con terraza y 2 hamacas. 1 cama doble Queen size	2
Habitación: COAQUE Planta alta, cabaña matrimonial Deluxe con una terraza y hamaca doble & un balcón vista al mar. 1 cama doble King size	2
Habitación: MACHALILLA Planta baja, cabaña de dos niveles con una terraza grande y hamaca. 1 cama doble +1 litera +2 camas sencillas	6
Habitación: COSANGA Planta alta, cabaña con una terraza y hamaca. 1 cama doble +1 litera	4
Habitación: VALDIVIA Planta alta, cabaña matrimonial con una terraza y hamaca doble. 1 cama doble Queen	2
Habitación: MANTEÑO Cabaña en planta baja con aire acondicionado y terraza con reposera. 1 cama doble y una cama litera	4
Habitación: GUANGALA Planta baja, cabaña con un balcón y hamaca silla. 1 cama doble +1 cama sencilla	3
Habitación: PANZALEO Planta alta, cabaña con una terraza y hamaca. 1 cama doble +1 litera	4
Habitación: CHORRERA Planta baja, cabaña con un balcón y silla perezosa.	4

1 cama doble +1 litera	
Habitación: NARRIO	
Planta baja, cabaña de dos niveles con una terraza grande y hamaca. 1 cama doble +1 litera +2 camas sencillas	6
Habitación: BAHÍA	
Planta alta, cabaña con dos cuartos y un balcón. En el primer cuarto: 1 cama doble	5



Figura 38. Habitación Sumpa. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 39. Habitación Coaque. Hostería Balsa Surf Camp.

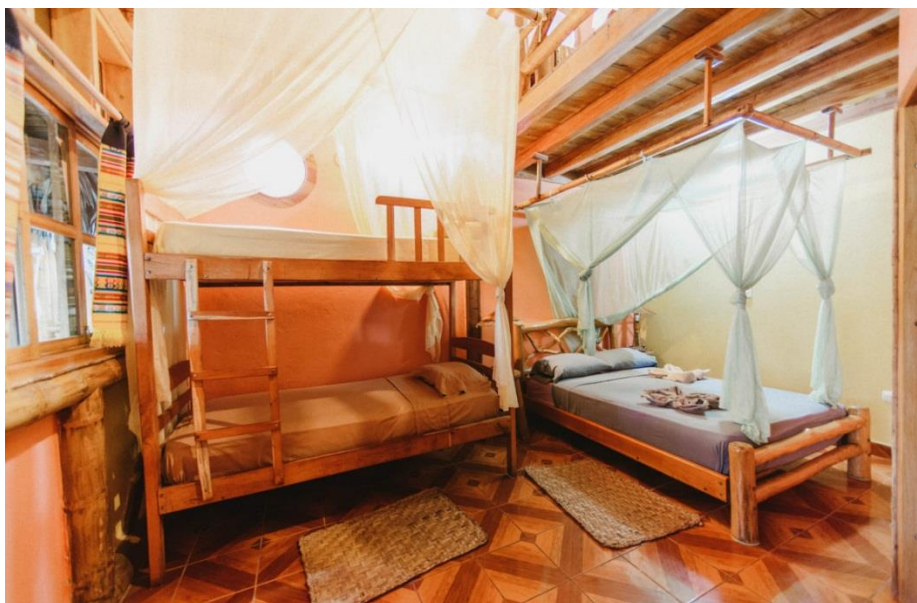


Figura 40. Habitación Machalilla. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 41. Habitación Cosanga. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 42. Habitación Valdivia. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 43. Habitación Manteño. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 44. Habitación Guangala. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 45. Habitación Panzaleo. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 46. Habitación Chorrera. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 47. Habitación Narrío. Hostería Balsa Surf Camp.



Figura 48. Habitación Bahía. Hostería Balsa Surf Camp.

Oferta e Instalaciones Turísticas

Las instalaciones poseen Aparcamiento gratuito y vigilado, Internet de alta velocidad gratuito (wifi), Jacuzzi, Clases de yoga, desayuno gratuito, , Juegos de mesa/puzles, Libros, DVD y música para niños, toallas para la piscina y la playa, restaurante, servicio de fax/fotocopias, Masaje en pareja, Masaje de pies, Masaje de cuerpo entero Hammam (baño turco), sauna, instalaciones para hacer barbacoas, espacio para guardar el equipaje, tienda de regalos, mosquitero, servicio de lavandería; también con un pago extra ofrece las siguientes actividades: snorkel, masajes, terapias de sanación, terapia de belleza, clases de surf. Todas las habitaciones entregan 1 botella de agua por huésped.

Políticas de servicio

Para llevar una administración que esté encaminada a dar una calidad de servicio al huésped y como resultado genere su satisfacción se ha calificado la existencia de las siguientes políticas cuyas respuestas se basan en la entrevista realizada:

Tabla 26

Descripción de políticas implementadas en Hostería Montañita Cabañas

Hostería La Góndola	Sí	No	Observaciones
Misión		x	
Visión		x	
Políticas de servicio		x	
• Recibimiento cálido	x		
• Pendiente de llegada	x		
• Explicaciones sobre facilidades del alojamiento	x		
Política de Publicidad		x	
• Redes Sociales	x		
• Plataforma de alojamiento	x		
• Web	x		
Política de Competitividad en área de RR.HH.		x	
Programas de capacitación a colaboradores en hotelería u otros temas para generar confianza atención, amabilidad, rapidez.		x	
Política de reservación y recepción	x		
• Correo Electrónico	x		
• Número de celular	x		
• Página Web	x		
• Check in (sin reserva)	x		
• Check in (con reserva)	x		
• Proceso de check in con reserva por medio de web		x	
• Guarda equipaje	x		
Política de servicio a huéspedes		x	
Política de Contabilidad	x		
Política de créditos		x	
Política de limpieza y mantenimiento.		x	
Posicionamiento en el mercado	x		Booking: le otorga una calificación de 9,3. Los indicadores con mayor puntaje son: personal, instalaciones y servicios, limpieza, confort, relación calidad – precio, ubicación y wifi.

Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado

Este alojamiento clasificado como Hostería y con la categoría de 3 estrellas ubicado en la comuna Montañita, es visitado por clientes nacionales y extranjeros por la promoción que se da del mismo a través de las redes sociales, su web y la plataforma TripAdvisor que ayuda en su posicionamiento.

Actualmente, en TripAdvisor se muestra en el puesto No. 1 de 44 posadas en Montañita, inició en el último lugar de este listado; su calificación de 4,5 sobre 5, los parámetros que generan esta nota son: ubicación, limpieza, servicio y calidad/precio los que fueron calificados por 240 usuarios: 189 consideran excelente su experiencia, 40 Buena, 5 Normal, 2 Malo y 4 Horrible. Existen 4 calificaciones negativas, sin embargo, no se registra por escrito comentarios negativos en esta página.

Balsa Surf Camp
4.5 Excelente 240 opiniones | N.º 1 de 44 B & B/posadas en Montañita
at the Point, Montañita Ecuador | 098 971 4685 | [Visitar el sitio web del hotel](#)

Guardar | Compartir

Los precios más bajos para tu estadía

Check-in: --/--/-- | Check-out: --/--/--
Huéspedes: 1 habitación, 2 adultos, 0 niños

Asegurá el precio más bajo en estos sitios

despegar **US\$ 50**

✓ Reservá ahora, pagá durante la estadía

Ver oferta

Expedia.com **US\$ 50** | Hoteles.com **US\$ 50**
TripAdvisor **US\$ 50**

Los precios representan el precio promedio por noche prop...

Información

4,5 Excelente 240 opiniones

- Ubicación
- Limpieza
- Servicio
- Relación calidad-precio

Certificado de Excelencia

Servicios del establecimiento

- Estacionamiento gratis
- Internet de alta velocidad gratuito (WiFi)
- Bañera de hidromasaje
- Clases de yoga
- Desayuno gratis
- Esnórquel
- Alquileres de equipos para deportes acuáticos
- Libros, DVD, música para niños

Mostrar más

Características de la habitación

- Suite nupcial
- Habitaciones para no fumadores
- Habitaciones para familias
- Servicio de limpieza
- Balcón privado
- Caja fuerte
- Guardarropa/Robero
- Bañera/Ducha

Mostrar más

Figura 49. Puntuación de la Hostería Balsa Surf Camp en TripAdvisor. Tomado de la web: www.tripadvisor.com

Diagnóstico de La Casa Del Sombrero - Inicios

La Casa Del Sombrero nace de la idea visionaria de los esposos señores: Carlos Floreano De La O y Mónica Láinez, quienes plasmaron sus sueños de ofrecer un alojamiento turístico a los visitantes que llegaban a la comuna Atravezado (Libertador Bolívar). Este alojamiento abrió sus puertas al turismo en el año 2015, debidamente registrado en el Ministerio de Turismo y cuenta con licencia de funcionamiento por parte de la Empresa Pública de Turismo del Cantón Santa Elena quien clasificó como Hostería a este alojamiento con una categoría de 3 estrellas el 24 de junio del 2015; está ubicado en la parroquia Manglaralto, Cantón y Provincia de Santa Elena, Km 52 de la Ruta del Spondylus al pie del mar, posee una infraestructura rústica mixta: madera, caña, cemento y zinc que llama la atención de los turistas nacionales y extranjeros por lo acogedor del espacio.



Figura 50. Ubicación de la Hostería La Casa Del Sombrero en comuna Atravezado - Libertador Bolívar. Tomado de la web: www.googlemaps.com

La Casa Del Sombrero cuenta con 10 habitaciones: 1 matrimonial (2 plazas), 3 dobles (6 plazas, 5 cuádruples (20 plazas), y 1 familiar (6 plazas), 6 de ellas cuentan con balcón y todas poseen baño privado, ducha de agua caliente y servicio de wifi, en su tarifa se incluye el servicio de desayuno. De todas las habitaciones solo 2 poseen vista a la carretera, el resto tiene vista al mar, el cual se divisa a través de grandes ventanales, aprovechando también la luz solar. Las habitaciones también cuentan con

camas de caña guadúa y madera, un pequeño armario, un velador, los colchones son ortopédicos, ofrecen toallas y equipo de limpieza personal, conectores eléctricos; también cuenta con un espacio de recreación y descanso donde existen 6 sombras (cabañas sin paredes, con techo de caña guadúa y columnas de caña guadúa) con mesas y sillas para alimentación & bebidas, 2 hamacas por cada sombra y perezosas, bodyboards, kayaks, ducha para enjuague de agua de mar, cancha de volley, fogata en la noche y parqueo gratuito los que se ofrecen sin recargo a la cuenta de alojamiento; ofrece también, el servicio de buceo en la comuna Ayangue a grupos de huéspedes. Este espacio es alquilado para realizar diferentes eventos como: quinceañeras, matrimonios y celebraciones de cumpleaños.



Figura 51. Frente de Hostería La Casa Del Sombrero



Figura 52. Habitación familiar de Hostería La Casa Del Sombrero



Figura 53. Habitación Triple. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 54. Habitación Doble. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 55. Habitación triple. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 56. Habitación Triple. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 57. Habitación simple. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 58. Vista de habitaciones que tienen vista a la carretera. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 59. Vista de las habitaciones frente al mar. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 60. Área de descanso y recreación. Hostería La Casa Del Sombrero.



Figura 61. Zona de área y descanso. Hostería La Casa Del Sombrero.

Misión

La Casa Del Sombrero no tiene por escrito una misión, pero, posee un slogan que representa: “Mi hogar en la playa”.

Visión

No posee una Visión desarrollada a favor del servicio de alojamiento.

Políticas de servicio

No registra el desarrollo de este tipo de políticas que son directrices para entregar una calidad de servicio y por ende la satisfacción del cliente, ni objetivos definidos en este campo, sin embargo, sus propietarios realizan acciones como dar un recibimiento cálido y estar pendiente de su llegada y las cosas que pueden requerir de darse el caso, explicaciones sobre las facilidades que existen en el alojamiento, además de la captación de clientela.

Políticas de publicidad

La Casa Del Sombrero no tiene definida esta política con un nombre en especial, como se muestra en el título, pero, aplica el nuevo estilo de hacer publicidad en este siglo XXI: presencia y control de medios digitales, esta empresa de servicios tiene cuenta en las redes sociales, sin dejar de lado, la forma tradicional de promocionar su alojamiento: visita a operadores de turismo aventura de la comuna Ayangue y propone sus servicios a cambio de promocionar los de ellos y vender sus servicios de alojamiento con actividades de buceo, sumando otra práctica de deporte que ofrece dicho alojamiento.

La Casa Del Sombrero presenta en sus redes sociales: Facebook e Instagram (Hostería La Casa Del Sombrero y la_casa_del_sombrero) los servicios que presta a través de imágenes y videos, los que son calificados a través de las opiniones que escriben huéspedes antiguos, actuales y potenciales, muchas positivas, otras veces son críticas negativas, de estas apreciaciones no se realiza un registro para tomar medidas que impulsen a mejorar el servicio o correcciones. Esta hostería cuenta con su web: www.lacasadelsombrero.info en la cual se puede observar que presenta información en los idiomas: español e inglés, las fotografías de las habitaciones y de los diferentes servicios que prestan incluyendo la cafetería y bar que está dentro de las instalaciones pero no son propiedad de los esposos Floreano – Láinez, sino del hermano del señor Floreano De La O: Sr. Rosendo Floreano De la O, también posee un sistema de reserva y check in, contacto y actividades que se realizan allí.

A nivel local, este alojamiento, siempre que no exista reservas, entrega el servicio de habitaciones de forma gratuita a los representantes de esta comuna, para el

alojamiento de artistas que llegan durante los días 1, 2 y 3 de mayo (todos los años) para la celebración de la Fiesta de Las Cruces o cuando se realice un acto especial dentro de la comunidad y se dé la presencia de invitados especiales.

Políticas de Competitividad en el área de Recursos Humanos (RR.HH.)

A pesar de ser una de las columnas principales en la preparación y venta de un producto o servicio por parte del personal que labora en el lugar y de quienes deben de gozar de bienestar para lograr que el contacto directo con los huéspedes o potenciales clientes, no existen políticas definidas en esta área, por lo tanto, no hay programas de capacitación que sirva a los colaboradores para resolver problemas, generar confianza, atención, amabilidad, rapidez, nivel de conocimiento sobre hotelería (proceso de check in o check out).

Política de reservación y recepción (Check in – check out) de habitaciones

Por escrito no existe una política de reservas, sin embargo, en la entrevista realizada al Sr. Carlos Floreano, manifestó que por lo general llaman a su número de celular que está expuesto en las redes sociales y página web: +593 99 349 1185, también recibe correos por la reserva de alojamiento al email: casadlsombrero@hotmail.com el cual está en los mismos medios mencionados; además, la hostería se encuentra ofertada en dos plataformas de reservas a nivel mundial: www.tripadvisor.com y www.booking.com.

Proceso de check in (sin reserva):

1. Huésped ingresa a la hostería y solicita información sobre habitaciones
2. Propietario da la Bienvenida y verifica la disponibilidad de las habitaciones
3. Propietario designa las habitaciones que están disponibles de acuerdo a lo requerido por el cliente y lo que se encuentra sin reservar.
4. El huésped procede a ir a verificar la habitación junto con quien está atendiéndolo (por lo general es el Sr. Floreano) según lo propuesto y revisado en los medios de publicidad: habitación limpia y con los detalles especificados (facilidades gratuitas), horario de ingreso, salida y desayuno, etc., es este momento que el hotelero debe superar las expectativas del cliente a través de un servicio al cliente satisfactorio.

5. Se cierra el trato cuando el cliente acuerda junto con el propietario de la hostería la forma de pago y recibe la llave, va a recoger sus maletas o invita a la familia que pase a la habitación.

Proceso de check in (con reserva):

1. Huésped solicita registro en recepción
2. El propietario o colaborador verifica que el cliente tenga reserva
3. Al tener la reserva, asigna habitación al huésped y verifica si se realizó el pago
4. Al tener la certeza de su cumplimiento de pago, entrega las llaves.
5. El propietario presenta los servicios y horarios del establecimiento, poniéndose a las órdenes.
6. El o los huéspedes son conducidos a la habitación.

Proceso de check in con reserva por medio de la web:

1. El Cliente potencial ingresa a la web del hotel: www.lacasadelsombrero.info.
2. Da clic en “reserva o consulta disponibilidad según la temporada” y registra sus nombres, email, teléfono, dirección, ciudad, provincia, código postal, país; además de la “información de hospedaje”: fecha de llegada, fecha de salida, # de huéspedes; “métodos de pago”: efectivo, depósito bancario, tarjeta de crédito, Western Unión, cuál es su tarjeta de preferencia, y Pay Pal; “Consultas adicionales”.
3. Luego da clic en enviar.
4. Una vez que el cliente envía el email, el propietario recibe un correo (el cual debe revisar todos los días – dos veces – por lo menos) y contestar al cliente que debe realizar un depósito de por lo menos el 60% para reservar su hospedaje e informar la fecha de depósito, el cual debe ser 5 días antes de su llegada.
5. Una vez que el propietario posee el registro bancario realizada por el huésped, él se comunica por email o vía telefónica confirmando que espera su llegada el día y hora indicada.

Políticas de servicio a los huéspedes

El propietario, Sr. Carlos Floreano conoce cuáles son las formas en que se debe tratar a un cliente para fidelizarlo, pero, no tiene un documento que respalde esta política.

Política de Contabilidad

La Casa Del Sombrero lleva sus cuentas y presenta sus informes en línea ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) por medio del profesional en el área, Sr. Carlos Floreano De La A, quien le solicita al propietario del alojamiento que al realizar toda compra debe solicitar factura. El registro de las declaraciones y las facturas que las respaldan son guardadas para su presentación ante el SRI de darse el caso; se entrega factura por los huéspedes hospedados, siempre que lo requieran.

Política de créditos

La Casa Del Sombrero no cuenta con la implementación de pagos con tarjetas de créditos de ningún banco, por lo que no existe la cancelación de servicios por este medio.

Políticas de limpieza y mantenimiento

Este alojamiento no tiene establecido una directriz clara para la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, sin embargo, el primero se realiza enseguida que la habitación es desalojada por los huéspedes, y, el mantenimiento se realiza sin fecha determinada.

Análisis del nivel de posicionamiento en el mercado

Este alojamiento clasificado como Hostería y con la categoría de 3 estrellas ubicado en la comuna Atravezado, Libertador Bolívar, es visitado por clientes nacionales y extranjeros por la promoción que se da del mismo a través de las redes sociales, su web y las plataformas TripAdvisor y Booking que ayudan en su posicionamiento.

Actualmente, en TripAdvisor se muestra en el puesto No. 3 de 11 alojamientos especiales en Santa Elena, inició en el último lugar de este listado; su calificación de 4,5 sobre 5, los parámetros que generan esta nota son: ubicación, limpieza, servicio y calidad/precio los que fueron calificados por 16 usuarios: 12 consideran de excelente

su experiencia, 3 de Buena, y 1 de regular. No existen opiniones negativas, pero sí destacan la atención personalizada de los propietarios, el ambiente playero que brinda el lugar, la comodidad de las camas y sus tarifas. No registra respuestas a preguntas generadas por otros visitantes en esta página, ni tiene actualizadas fotografías de la hostería.

Ver todos los alojamientos especiales en Santa Elena

La casa del sombrero

16 opiniones

Check-in: -/-/- Check-out: -/-/- Huéspedes: 1 2

No hay opciones de reservación entre nuestros socios para este alojamiento, pero hay opciones similares disponibles. Consulta la disponibilidad del alojamiento.

Información Ubicación Opiniones

4,5 Excelente

16 opiniones

N.º 3 de 11 alojamientos especiales en Santa Elena

- Ubicación
- Limpieza
- Servicio
- Calidad/precio

La "Hospedería La Casa del Sombrero" esta ubicada frente al mar, en la comuna Atravesado mas conocida como Libertador
Leer más

Servicios del establecimiento

- Estacionamiento gratis
- Internet de alta velocidad gratuito (WiFi)
- Internet gratuito
- Desayuno gratis
- Bar/Salón
- Playa
- Actividades infantiles (Ideal para
- Transporte al aeropuerto

Figura 62. Aviso en TripAdvisor. Tomado de web: www.tripadvisor.com, recuperado de https://www.tripadvisor.es/Hotel_Review.

Tabla 27

Descripción de políticas implementadas en Hostería La Casa Del Sombrero.

Hostería La Góndola	Sí	No	Observaciones
Misión		x	
Visión		x	
Políticas de servicio		x	
• Recibimiento cálido	x		
• Pendiente de llegada	x		
• Explicaciones sobre facilidades del alojamiento	x		
Política de Publicidad		x	
• Redes Sociales	x		
• Plataforma de alojamiento	x		
• Web	x		
Política de Competitividad en área de RR.HH.		x	
Programas de capacitación a colaboradores en hotelería u otros temas para generar confianza atención, amabilidad, rapidez.		x	
Política de reservación y recepción		x	
• Correo Electrónico	x		
• Número de celular	x		
• Página Web	x		
• Check in (sin reserva)		x	
• Check in (con reserva)		x	
• Proceso de check in con reserva por medio de web		x	
• Guarda equipaje		x	
Política de servicio a huéspedes		x	
Política de contabilidad		x	
Política de créditos		x	
Política de limpieza y mantenimiento.		x	
Posicionamiento en el mercado	x		TripAdvisor: le otorga una calificación de 4,5 /5. Los indicadores con mayor puntaje son: personal, limpieza, confort, ubicación y wifi.

Estudio Organizacional de La Casa Del Sombrero

Un estudio organizacional determina la facultad operativa de la empresa, su objetivo es conocer las fortalezas y debilidades de la misma para establecer su estructura organizativa óptima que regirá su operación acorde con los requerimientos del servicio que está prestando; además del tipo de organización que se está aplicando

en La Casa del Sombrero. Dentro del estudio organizacional se utiliza como punto de partida la entrega del organigrama que muestra cómo funciona esta empresa.

A través de la entrevista realizada al propietario se conoce que existe una jerarquía: Señores Carlos Floreano De La O y Mónica Láinez, propietarios y gerente, quienes tienen una filosofía de hacer confortable esta hostería para el disfrute de sus turistas, sin embargo, no existe un organigrama, ni documentación de que describa reuniones participativas con sus colaboradores en las que ellos colaboren con la generación de ideas para mejorar los servicios del alojamiento (ya que son quienes tienen más contacto con los huéspedes), tampoco existe la difusión entre los colaboradores sobre las metas u objetivos que desea alcanzar esta empresa, ni están escritas las actividades designadas a cada colaborador, de forma específica, incluidas las que corresponden al gerente (Sr. Carlos Floreano De La O) sus deberes son señalados de forma verbal, el control sobre los mismos es de forma visual.

El FODA según Szarfman, (2018) es: “Una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos proyectos o proyectos de mejora” (Szarfman, 2018)

Tabla 28

Análisis de las Debilidades y Amenazas de la Hostería La Casa Del Sombrero

Debilidades	Amenazas
LCDS no posee un letrero de la que muestre su ubicación.	La población no posee un letrero que indique que se ha llegado a la comuna Atravezado – Libertador Bolívar.
Ventanas y puertas son de material frágil (pueden ser derribadas fácilmente).	Vendedores ambulantes que pasan por el sector constantemente pueden entrar a las habitaciones.
Sin conocimientos de hotelería y servicio al cliente de carácter profundo.	Huéspedes con mayores expectativas de servicio y calidad
Carece de estructura organizacional.	Competencia con estructura organizacional en práctica y mejora de procesos operacionales.
El margen de ganancia es bajo.	Incremento de precios, la inflación y de impuestos iliquidez en el mercado, redundan en el bajo poder adquisitivo de la población

Huéspedes no proporcionan quejas sobre la infraestructura y el servicio.	Presencia de fenómenos naturales como temblores, terremotos, aguajes y oleajes fuertes.
No se entrega recompensas para los huéspedes.	Incremento de la competencia ilegal.
No posee el control de las operadoras que prestan el servicio de turismo aventura.	Delincuencia creciendo en la parte urbana.
Desconocen procesos de calidad.	El mar se encuentra ingresando a la costa de forma permanente.
Desconocimiento de servicio al cliente	
Insuficiente personal en épocas de temporada alta.	
No posee suficientes cámaras que cubran todas las áreas.	
Carencia y/o mala ubicación de señalética	
Espacio de zona de playa reducido.	

Se procede a describir en mayor detalle las debilidades - amenazas, y fortalezas – oportunidades que posee la Hostería La Casa Del Sombrero (LCDS).

Debilidades

LCDS no posee un letrero que se encuentre ubicado en un lugar donde se pueda visualizar claramente, actualmente, posee dos letreros, uno pegado a la pared y otro es un letrero que se ilumina por las noches. La gran cantidad de letreros que sobresalen de todos los restaurantes que se encuentran antes de LCDS, no permite visualizarlos con facilidad.

Otra de las debilidades de LCDS es la frágil seguridad existente en la cabaña; sus puertas y ventanas cierran el espacio, pero, no prestan seguridad debido a su fragilidad, por lo que el pedido es que deberían ser cambiadas.

No posee conocimientos de hotelería de forma profesional de parte de los propietarios, ni han asistido a talleres de capacitación sobre el tema, durante el último año.

No existe una supervisión permanente de las actividades operacionales realizadas por los mismos dueños o sus colaboradores; además, no existe una estructura organizacional de esta empresa, ni visión, ni objetivos, ni metas a alcanzar tanto en el área de ventas, como promoción y administración.

Debido a que los propietarios no se han sincerado con los costos de operación, mantenimiento, etc., las tarifas de LCDS se han mantenido desde hace dos años y sus márgenes de ganancia son bajos.

Los huéspedes de LCDS han entregado información importante en sus comentarios para dar un giro positivo al negocio.

LCDS carece de recompensas a favor de los huéspedes en compensación de las acciones negativas cometidas por los colaboradores o propietarios.

A pesar de que ha realizado alianzas con operadoras para que proporcionen el servicio de turismo aventura para los huéspedes, no poseen el control de ellas, por lo tanto, no conocen de forma directa si todo lo pactado se cumple a favor del huésped.

La calidad en el servicio de alojamiento y sus procesos, no son claros o simplemente son desconocidos por sus propietarios y colaboradores, además de Servicio al cliente.

Debido a que, en esta temporada de verano, los niveles de flujo turístico disminuyen, y el personal que es contratado en invierno, no puede laborar de forma permanente (8 horas), buscan fuentes de trabajo en otra población y cuando llega el invierno, ellos no pueden volver a LCDS por estar ocupados en otro lugar de trabajo.

Insuficientes cámaras para cubrir todas las áreas de la hostería dejan sin protección a ciertos lugares de la hostería.

Señalética que no se encuentra colocada en una posición estratégica para la visualización de todos, no sirve, más aún, si no posee a objetivo adecuado por cumplir.

La realización de eventos en la playa tiene un límite de espacio físico, debido a que por el mismo sector pasa un paso peatonal creado el año 2018 por decisión de la comuna.

Amenazas

Desconocimiento de encontrarse en la población de LB ya que no existe un letrero en el sentido Sur - Norte que permita guiarse.

El mar se encuentra muy cerca de LCDS.

El paso de vendedores ambulantes por la zona de descaso de LCDS genera continua preocupación en los huéspedes ya que sus cosas se encuentran expuestas encima de mesas y sillas.

Debido a que los huéspedes de LCDS poseen un perfil de clase media alta y alta, con estudios y han viajado a otros lugares, poseen expectativas de servicio al

cliente y de calidad en el área de alojamiento más alto, por lo tanto, se requiere constantes mejoras en esa área.

La competencia se informa y sabe sobre las ventajas de la organización y mejoras en procesos operacionales, por lo que sus áreas de venta de habitaciones, administración y operación de las mismas, puede llegar a mejorar y empieza a mostrar las debilidades de la hostería LCDS frente a sus competidores.

Incremento de la inflación y de impuestos, lo que redundaría en la baja existencia de dinero puesto en el mercado, además del bajo poder adquisitivo, busca que muchos negocios cierren sus puertas.

Presencia de fenómenos naturales como temblores, terremotos, agujajes y oleajes fuertes.

Incremento de competencia ilegal en el momento que no se realice los controles pertinentes.

Aumento de la delincuencia en el área urbana.

Tabla 29

Análisis de fortalezas y oportunidades

Fortalezas	Oportunidades
Ubicación geográfica en la Ruta del Spondylus y al pie del mar.	Se encuentra dentro del perímetro de zona turística del Norte de Santa Elena.
Infraestructura rústica adecuada al entorno playero.	Los costos de los materiales son de bajo costo para realizar mantenimiento.
Propietarios con actitud de servicio y calidez.	Capacitaciones sobre calidad de servicio on line dados por MINTUR.
Instalaciones cómodas, poseen servicios básicos: agua, conectado al sistema de alcantarillado sanitario, energía eléctrica, internet.	Incremento de negocios de alojamiento en los alrededores.
Desarrollo de la tecnología: Posee una página web y redes sociales para vender sus habitaciones.	Dispone de otros canales de venta de habitaciones.
Tarifas no se han incrementado desde hace 2 años.	Los potenciales clientes o clientes pueden realizar un presupuesto adecuado para sus vacaciones.
Cartera de clientes fidelizados.	Diálogo sincero con cliente fidelizado.
Definición de perfil de turista	Comuna Atravezado posee un mercado cautivo.
El propietario tiene poder de negociación.	
LCDS ofrece servicios externos de turismo aventura.	Cuenta con alianzas para la entrega de otros servicios.
Mantenimiento anual de instalaciones.	

Publicidad hotelera convencional y moderna	Existe una Cámara de Turismo y el MINTUR quien maneja la publicidad a nivel cantonal.
Negocio familiar.	Contratar a jóvenes de la misma población
Sistema de circuito cerrado.	La tecnología se encuentra a precios más accesibles que hace 5 años atrás.
LCDS se encuentra asentado sobre una pequeña área que es de fácil y rápido recorrido en el caso de ser necesaria la salida inmediata.	Las zonas de encuentro y seguras establecidas por las Secretaría de Riesgos están cercanas a la CDS.
LCDS posee equipos kayak, tablas de surf y bodyboards.	
Realización de eventos familiares dentro de la hostería al pie de la playa.	
En TripAdvisor se muestra en el puesto No. 3 de 11 alojamientos especiales en Santa Elena, inició en el último lugar de este listado; su calificación de 4,5 sobre 5, los parámetros que generan esta nota son: ubicación, limpieza, servicio y calidad/precio	

Fortalezas

LCDS está ubicada geográficamente en la Ruta del Spondylus y al pie del mar. Su infraestructura rústica es la adecuada al entorno playero porque ha sido hecha de bamboo guadúa, madera en su mayoría y cemento en menor cantidad.

Sus propietarios siempre atienden a sus huéspedes con actitud de servicio y calidez.

Las instalaciones son cómodas, poseen servicios básicos: agua, conectado al sistema de alcantarillado sanitario, energía eléctrica, internet, sobre esta herramienta, los propietarios han apostado a la tecnología ya que poseen una página web, están presentes en las redes sociales y plataformas para vender sus habitaciones.

Las tarifas de las habitaciones no se han incrementado desde hace 2 años por lo que los clientes saben que en feriado o un fin de semana, la cifra es igual.

Poseen una cartera de clientes fidelizados producto de los años de experiencia, y lo que le ha permitido definir un perfil de turista y con el cual, tiene un poder de negociación con ellos y visitantes para realizar eventos, u otras fechas de alojamiento o con sus recomendados.

LCDS proporciona equipos kajack, tablas de surf y body boards, cuyo uso está incluido en la tarifa de alojamiento, también, proporciona actividades de turismo

aventura, proporcionado por agencias externas que han realizado alianzas y mutuamente se venden servicios.

El mantenimiento que se realiza a las instalaciones es de forma anual, aunque no se especificó el mes en que lo realiza

Se pudo observar que la publicidad a la que accede también es la convencional: web y publicaciones por las redes sociales (Facebook e Instagram).

Siendo un negocio familiar, la mayor parte de sus colaboradores son familiares (3 hermanos cada uno con su propia familia de aproximadamente 5 personas en cada una), por lo que da trabajo a ellos y sus esposas, y son personas que no tienen que salir de Libertador Bolívar a buscar trabajo en otro lugar, se encuentran cerca de sus hijos y pueden cuidarlos, por lo que LCDS proporciona fuentes de trabajo a nivel comunal, lo cual es motivo de orgullo y demuestra que la unión puede hacer la fuerza.

En cuestiones de seguridad, posee un sistema de circuito cerrado que abarca la recepción y parte del primer bloque de habitaciones.

LCDS se encuentra asentado sobre una pequeña área que es de fácil y rápido recorrido en el caso de ser necesaria la salida inmediata.

Por último, LCDS aprovecha el pequeño espacio que posee al pie de la playa y organiza eventos como bodas, cumpleaños, quinceañeras, etc.

Oportunidades

LCDS se encuentra dentro del perímetro de zona turística del Norte de Santa Elena.

Los costos de los materiales de la infraestructura son de bajo costo para realizar mantenimiento.

El Ministerio de Turismo (MINTUR) ofrece capacitaciones sobre calidad de servicio de forma on line.

Existe un crecimiento lento de negocios de alojamiento en sus alrededores que permitirá que Libertador Bolívar se supere cada día tomando en cuenta la competencia.

Existen plataformas de venta de alojamiento a nivel mundial en los cuales ha incursionado LCDS, mostrando sus tarifas iguales desde hace 2 años atrás.

El conocer de primera mano, con gente de confianza, cuáles son las falencias permite hacer mejoras o cambios en procesos o infraestructura.

Comuna Atravezado conoce su perfil de turista: clase media alta, alta, con un promedio de gasto por día de: US\$ 60 por día, que llega de ciudades como Guayaquil, Cuenca, Machala, Manta.

Existen empresas privadas y públicas que realizan servicios operacionales de turismo, ubicadas en la comuna Ayangue por el tema del buceo. También, la Cámara de Turismo de Santa Elena aglutina a otras operadoras más que pueden difundir los servicios de LCDS.

En su mayoría los pobladores de la comuna Atravezado son jóvenes quienes tienen mayor disponibilidad de tiempo para asistir a talleres sobre la capacitación en este tema.

Actualmente, mucha de la tecnología sobre sistemas y cámaras de seguridad es más baratas en ciudades como Guayaquil.

La Secretaría de Riesgo desde el año 2015 ha establecido en la comuna Libertador Bolívar las zonas de encuentro y seguras, las cuales, están cercanas a LCDS.

Matriz CAME

Una vez que se ejecutado la matriz DAFO se procede a desarrollar la matriz CAME con el objetivo de proponer estrategias para la mejora de la hostería La Casa Del Sombrero. CAME es un análisis, representado en una matriz, que nace a partir del diagnóstico realizado a la situación de la empresa para poder establecer estrategias que encaminen a corregir sus debilidades, afrontar las amenazas, mantener sus fortalezas y saber explotar las oportunidades (empredepyme net, 2016).

Tabla 30
Matriz CAME

Explotar: Fortalezas - Oportunidades	Afrontar: Debilidades - Amenazas
Producir publicidad interna y externa para difusión de servicios.	Crear o Redefinir los procesos de operación y servicio.
Realizar convenios con operadoras turísticas, transportes turísticos, empresas de eventos o wedding planners.	Desarrollar un plan de capacitaciones en atención al cliente.
Propietarios y colaboradores con actitud de servicio y calidez.	Crear plan de seguridad integral.

Explotar aún más la rusticidad de las cabañas y el entorno playero.

Realizar un cronograma de mantenimiento o cambio de equipamiento de habitaciones.

Corregir: Debilidades - Oportunidades

Mantener: Fortalezas - Amenazas

Crear diseños de publicidad adaptados para la época y según el segmento del mercado.

Mantener el recibimiento y calidez entregada al turista.

Mejorar la comunicación interna (colaboradores – propietarios).

Los eventos de bodas, quinceañeras, etc.

Mejorar la calidad de las habitaciones (cabañas).

Las tarifas de las habitaciones.

Diseño moderno del logo de La Casa Del Sombrero.

Capítulo III: Propuesta

Introducción

La Casa Del Sombrero ha demostrado a través del modelo Servqual que posee un elevado sentido de servicio para sus huéspedes y potenciales clientes, sin embargo, por medio del mismo del mismo método se ha determinado que existen ciertas áreas deben mejorar para cubrir las necesidades de los clientes y por ende mejora la calidad del servicio de alojamiento, sobre todo en las dimensiones: Elementos tangibles (Pregunta 4); Fiabilidad (Pregunta 6); Capacidad de Respuesta (Preguntas 11 y 12); y Seguridad (Pregunta 14), comprobando la hipótesis planteada.

La Casa Del Sombrero ha mostrado altos niveles de aceptación en cuanto a su forma de promocionar y presentar sus habitaciones para sus huéspedes y quienes han solicitado sus servicios por primera vez, aunque los encuestados han comentado en la pregunta 4 (Dimensión Elementos Tangibles) que se debería realizar cambio en las almohadas, colocar seguridades para puertas y ventanas, zona de bohíos y parqueo; mostrar gráficos de rutas de evacuación en caso de incendios, terremotos, tsunamis o cualquier otra forma de fenómeno natural que se presente durante su estancia; la pregunta 6 (dimensión fiabilidad) muestra que existe poca satisfacción en el registro de sus datos, ya que tal acción no se realiza por parte del gerente; las preguntas 11 y 12 (Dimensión Capacidad de Respuesta) determina que el personal no es rápido, ni amable.

Por otro lado, a lo largo de este trabajo, en las entrevistas realizadas, se ha podido conocer que las instituciones públicas no han realizado capacitaciones en el área de alojamiento y servicio al cliente, ni tampoco están en proyectos desarrollar propuestas para esta actividad, no hay un registro de estadísticas sobre los perfiles de los turistas, ni conocimiento sobre el estado de las habitaciones en la zona rural, menos aún, un modelo de calidad de servicio, o un plan de capacitación, etc., en conclusión, no existe un plan de trabajo para el impulso de esta actividad.

Fuera de las encuestas y entrevista con el propietario, se conoció que a pesar de que La Casa Del Sombrero es un alojamiento legalmente registrado por el Ministerio de Turismo, no posee políticas de publicidad, de competitividad, de reservación y recepción de habitaciones, de servicio a los huéspedes (programas de

capacitación a colaboradores en hotelería u otros temas para generar confianza atención, amabilidad, rapidez.), de créditos, de limpieza y mantenimiento.

A pesar de estos errores o fallas existentes en la calidad del servicio de La Casa Del Sombrero, mostrados en el trabajo, se ha podido establecer que en su mayoría las dimensiones del Modelo Servqual han sido calificadas de forma positiva, por lo que las propuestas a continuación mostradas tienen el objetivo de mejorar ciertos aspectos para elevar la calidad de servicio de este alojamiento.

Presentación de propuesta

Se presentan la propuesta del plan de mejora de la calidad en el servicio de alojamiento de la Hostería “La Casa Del Sombrero” para la optimización de los procesos en esta área para lo cual se divide en una planificación de estas mejoras que cubren diferentes aspectos mencionados en los párrafos anteriores.

Estrategias

Una vez realizada el análisis de la calidad de esta hostería a través de la Herramienta Servqual y las matrices FODA y CAME se conoce cuáles son los puntos de interés que deben mejorar su rendimiento, por lo cual, es necesario que se planteen las estrategias a aplicar en este plan: estrategia de reformulación de servicios para superar las debilidades, y, una estrategia ofensiva, que permite potenciar las fortalezas, en ambas estrategias se aprovechan las oportunidades.

Es posible que La Casa Del Sombrero no cuente con los recursos suficientes, o falta de tiempo para implementar ambas estrategias, por lo que se planteará un plan de mejora de la calidad de servicio sencillo y fácil de comprender para su implementación.

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de plan de mejora integral para satisfacer las necesidades de los huéspedes de La Casa Del Sombrero a fin de optimizar el servicio de alojamiento.

Objetivos específicos

- Creación de políticas de servicio y calidad para que La Casa Del Sombrero tenga directrices y roles que le permitan alcanzar calidad en su servicio.

- Formar a los colaboradores de La Casa Del Sombrero a través de un plan de capacitación que permita empoderarlos en las actividades propias de su rol para dar un servicio de calidad y calidez.
- Definir un plan de mejora de la infraestructura de LCDS para que pueda tener en excelentes condiciones habitaciones y exteriores.
- Potenciar la marca La Casa Del Sombrero en el mercado turístico renovando su plan de marketing.

El plan de mejora va a contener los siguientes puntos a partir de las estrategias planteadas anteriormente:

Tabla 31
Actividades del plan de mejora

Estrategias	Actividades del Plan de Mejora
Reformulación de servicios.	1. Creación de políticas de calidad
	2. Definición de roles de colaboradores.
	3. Formación y capacitación en área de hotelería y manejo de conflictos.
	4. Cambiar o dar mantenimiento a infraestructura.
	5. Realizar controles de calidad a las habitaciones y zonas de descanso – recreación y servicios complementarios de forma permanente.
	6. Desarrollo y difusión de herramientas de publicidad interna y externa para el mercado determinado.

Se procede a desarrollar cada punto del plan:

Creación de Política de calidad

La Casa Del Sombrero garantiza su calidad de servicio en el área de alojamiento, satisfaciendo las necesidades de todos sus huéspedes en un ambiente cálido, seguro, con infraestructura en buenas condiciones, colaboradores competentes en el área y a precios justos.

Definición de roles de colaboradores

Debido a la inexistencia de un organigrama en la hostería La Casa Del Sombrero se propone desarrollar uno enfocado a designar actividades concretas que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio; se debe tomar en cuenta que existe

muy poco personal en esta hostería, ya que no se cuenta con suficientes ingresos y solo se contrata más colaboradores durante la estación de invierno, sin embargo, nunca sobrepasa la cantidad de 6 o 7 colaboradores y un contador de forma externa.

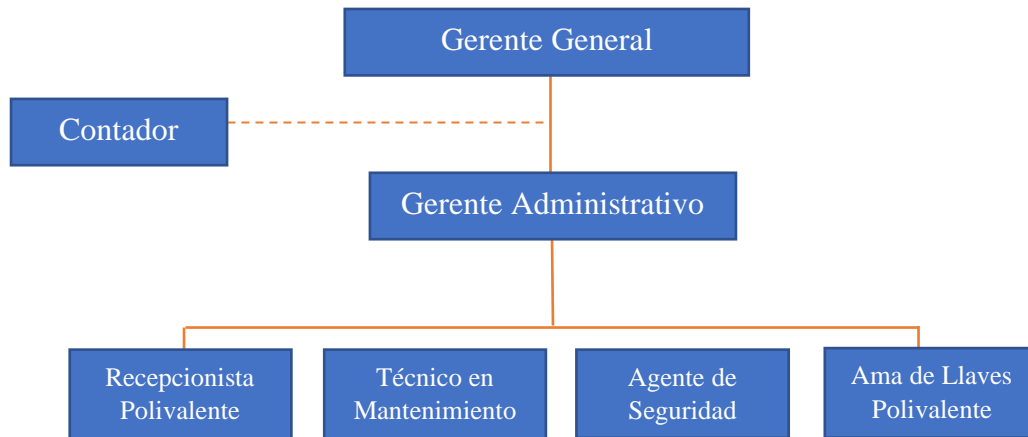


Figura 63. Organigrama de La Casa Del Sombrero

Rol del gerente general

- Administrar y coordinar las áreas del alojamiento.
- Establecer el proceso de selección y contratación del personal.
- Realizar por lo menos 1 reunión semanal con todos los colaboradores para aclarar funciones, eventos, novedades, etc.
- El gerente designa al (o la) gerente administrativo para coordinar labores con: recepcionista polivalente, técnico de mantenimiento, agente de seguridad y ama de llaves (a) polivalente, luego de haber coordinado acciones con ella o él.
- Certificar las reservaciones recibidas: vía telefónica o a través de las diferentes plataformas.
- Impulsar y gestionar la publicidad y promoción de la hostería incluyendo la renovación periódica de la imagen corporativa de la misma.
- Supervisar el mantenimiento y limpieza de las habitaciones (cabañas), área de descanso, de alimentación, de bebidas y entorno de la hostería y por ende, el cumplimiento de funciones de los colaboradores designados.
- Establecer un canal de comunicación directa en cuanto a quejas, reclamos, sugerencias de parte de los huéspedes o visitantes para dar solución de forma inmediata en medida de lo posible.

- Poseer un Excel del registro de ocupación con nombres, apellidos, ciudad a la que pertenecen, edades, número de días de hospedaje para llevar estadísticas de ventas y la construcción de un perfil de cliente.
- Recibir el reporte mensual de ingresos y egresos de parte de gerente administrativo, analizarlo y conocer de forma conjunta con el gerente administrativo y el contador la situación financiera de la empresa.
- Realizar examen mensual del desempeño de sus colaboradores en el cumplimiento eficaz de sus funciones establecidas.

Rol del gerente administrativo

- Coordinación de labores con las personas que son: técnico de mantenimiento, agente de seguridad y ama de llaves (a) polivalente, luego de haber coordinado acciones con gerente general.
- Desarrollar el informe de gastos e ingresos en el área de alojamiento para el análisis mensual con el gerente general.
- Poseer un cronograma de pagos de servicios básicos, impuestos, etc. todo lo relacionado al funcionamiento del hotel.
- Poseer un presupuesto mensual para el funcionamiento de las áreas de mantenimiento, seguridad, etc.
- Poseer una nómina del personal que se encuentra trabajando en el lugar: nombre, apellidos, números de teléfonos, dirección de la casa, correos electrónicos.
- Definir el día de pago de los colaboradores y sus correspondientes horarios.
- Realizar inducción del nuevo personal y la supervisión de las tareas encomendadas a los colaboradores según sus funciones.
- Establecer los horarios de trabajos y difundirlos en espacio comunitario.
- Colaborar con la verificación de disponibilidad de habitaciones.
- De no encontrarse el gerente general, asumir la función de solución de quejas reclamos y sugerencias de parte del huésped para evitar un deterioro de la imagen de la hostería.
- Pago de nómina salarial.
- Contrataciones y despidos.
- Llevar un control de llaves (maestras, copias, etc.).

Rol del (la) recepcionista polivalente

- Dar la bienvenida a los huéspedes.
- Revisar de forma diaria las reservas, horas de llegada, no show de los huéspedes y sus requerimientos.
- Realizar las reservas y los requerimientos de los potenciales huéspedes, además de dar a aviso a todos los colaboradores de la hora de llegada de los huéspedes, sus requerimientos y verificar que las habitaciones estén en óptimas condiciones para su uso por las ventas de las mismas o solicitud de cambio de habitación por pedido de huéspedes.
- Definir las habitaciones vendidas y las que están listas para la venta a través de reservaciones y de los potenciales huéspedes que llegan sin reservación: walk in.
- Registrar las habitaciones vendidas, por vender e inhabilitadas, el cual debe ser entregado al gerente general, al camarero, y al colaborador de mantenimiento para que ejecuten el cumplimiento de sus funciones.
- Realizar el procedimiento del check in (ya establecido por la hostería).
- Realizar el procedimiento del check out (ya establecido por la hostería), entrega de factura y recepción de llaves de la habitación.
- Informar al camarero sobre las habitaciones check out para su inmediata limpieza.
- Registrar a los huéspedes para llevar estadísticas de ventas y perfil del cliente; siempre tener listas las tarjetas de registros.
- Llevar un registro de quejas, necesidades o sugerencias realizadas por el huésped sobre las habitaciones o servicio del personal designado a las mismas.
- Llevar un archivo sobre todo los oficios recibidos o enviados, vía directa o a través de correo electrónico que lleguen al hotel, sea de proveedores, organizaciones públicas o privadas.
- Saber y manejar mucha información de los servicios del hotel, información turística de la población, de sus alrededores, medidas de seguridad de la playa, de la población, etc.
- Mantener el área de recepción limpia, atractiva visualmente y con el debido mantenimiento.

- Poseer un inventario de lencería de habitaciones para la coordinación de las mismas con el camarero y su reporte al gerente general y al administrativo.
- Reporte de objetos olvidados y su posterior almacenamiento para entrega.

Rol de la ama de llaves polivalente

- Coordinación diaria de actividades con el gerente administrativo, y en su ausencia con recepción.
- Limpiar las habitaciones: paredes, techos, baño, piso, cambiar de cara y sacudir los colchones; cambiar de almohadas si huelen a humedad (informar a la gerencia general o administrativa sobre este caso); limpiar duchas, servicio higiénico, llaves de agua de lavabo y ducha, ventiladores, fumigar, recoger toda la arena que existe en el piso; limpiar bases de camas, literas, marcos de ventanas, vidrios, espejos (ambos deben verse cristalinos). Exterior: regar las plantas, barrer el exterior de la cabaña y entorno, vaciar papeleras; abrir ventanas y puerta.
- Reportar de daños en la habitación o en sus exteriores.
- Poseer un kit de limpieza de las habitaciones y ropa apropiada con logo de hostería y con la palabra: camarero.
- Entregar un check list de las habitaciones listas para la entrada de huéspedes, su venta y las inhabilitadas para su reparación inmediata.
- Equipamiento de las habitaciones (vestir y desvestir la o las camas).
- Tener un inventario de lencería de habitaciones para su control.
- Poseer un reporte de objetos que se han quedado en las habitaciones, el cual debe ser entregado a recepción junto con el objeto.
- Constatación de estado de habitaciones en el momento de salida de huéspedes para su reporte a recepción.

Rol de técnico de mantenimiento

- Coordinación directa con el gerente administrativo, y en su ausencia con recepción para el mantenimiento de habitaciones.
- Cumplir con el cronograma de mantenimiento de habitaciones y exteriores.
- Presentar un check list de actividades realizadas de forma diaria.

- Presentar un presupuesto mensual de los materiales, equipos o repuestos necesarios para realizar mantenimiento.
- Presentar reporte de uso de materiales y equipos para el mantenimiento de habitaciones o exteriores.

Rol de agente de seguridad

- Coordinar actividades directamente con el gerente administrativo, y en su ausencia, con recepción.
- Presentar un reporte de novedades surgidas en los exteriores del área de habitaciones y parqueo.
- Revisar que las áreas se encuentren debidamente iluminadas en las tardes – noches, de surgir novedades coordinar con gerencia general.
- Cumplir con el horario de trabajo establecido con gerencia general.

Formación y capacitación en área de hotelería y manejo de conflictos para personal de la Hostería La Casa Del Sombrero: plan de capacitación

Se propone la formación de los colaboradores a través de un plan de capacitación que logre el mejoramiento de las debilidades detectadas tanto en el propietario del establecimiento, como en sus colaboradores, todos deben ser capacitados para que se motiven y se realice una conexión con la empresa, todos deben usar tener una sola camiseta llamada: La Casa Del Sombrero, de esta forma se los direccionará al estado de entregar un buen servicio en todas sus actividades. Se recomienda que estas capacitaciones sean de horarios cortos con una duración de 4 días por tema, debido a que se considera que son personas que no poseen educación secundaria (por lo general) y que no están acostumbrados a escuchar y desarrollar talleres por largos periodos de tiempo, un máximo de dos horas por día es lo ideal según lo estimado por los mismos propietarios de LCDS, se debe tener material impreso que al final de las sesiones de capacitación formen un manual para su respectiva consulta.

Los temas de los talleres fueron elaborados por la consultora Lcda. María Isabel Cando V. MSc. (número de teléfono: 09900 55 319) quien asesoró los mismos conociendo lo que se está realizando en este trabajo, además, mostró apertura en

entregar esta información, señalando que al ser los conocimientos universales, y que aunque éstos pueden ser encontrados en internet, y al no ser ético presentar información que ya ha sido dada en otros lados, esta capacitación nunca debería ser un producto enfocado igual que en otros lados, además, al ser personas, en su mayoría iletradas o que apenas han completado la educación básica, se debe preparar syllabus con actividades prácticas y lúdicas, el tiempo para armar la descripción de talleres de capacitación fue cortesía, y la estimación del costo para dictar cada uno fue de US\$ 50,00/hora, valor diferenciado por tratarse de una población en la que ha laborado y que conoce que no posee recursos económicos para pagar consultorías o capacitaciones, los contenidos también los desarrolló de una forma muy sencilla debido a que los mismos toman tiempo de sus actividades laborales. El costo real de la hora de un taller dictado por la consultora es de US\$ 90/hora.

Tabla 32

Descripción de talleres de capacitación

Nombre de los temas de los talleres de capacitación	Objetivos	Recursos necesarios	Duración	Costo talleres: US\$ 50/hora
Liderazgo: tipos de liderazgo	Potenciar las actitudes del talento humano. Descubrir líderes entre colaboradores.	Material bibliográfico sobre liderazgo. Pizarra, marcadores, PowerPoint, computadora e infocus.	1 semana 9 horas	US\$ 450,00
Método de las 5S	Involucrar al personal para mejorar los espacios de trabajo. Desarrollar la moral del equipo.	Material bibliográfico sobre método de las 5S. Pizarra, marcadores, PowerPoint, computadora e infocus.	2 semanas 10 horas	US\$ 500,00
Mercado turístico y marketing	Conocer el perfil del cliente.	Material bibliográfico sobre mercado turístico.	1 semana 7 horas	US\$ 350,00

	<p>Manejar herramientas de marketing.</p> <p>Diferenciar el mercado turístico de LCDS del servicio de los otros negocios.</p>	<p>Pizarra, marcadores, Power point, computadora e infocus.</p>		
	<p>Conocer la importancia de la relación con los huéspedes.</p>			
Servicio al cliente	<p>Manejar las técnicas de servicio y manejo de conflictos.</p>	<p>Material bibliográfico sobre servicio al cliente.</p>	2 semanas	US\$ 400,00
	<p>Profesionalizar las actitudes de los colaboradores en esta área.</p>	<p>Pizarra, marcadores, PowerPoint, computadora e infocus.</p>	8 horas.	
	<p>Establecer niveles de satisfacción del método Servqual.</p>			
Creación de procesos.	<p>Conocer lo que es un proceso y sus componentes.</p>	<p>Material bibliográfico sobre creación de procesos.</p>	1 semana	US\$ 300,00
	<p>Creación de indicadores de los procesos de LCDS.</p>	<p>Pizarra, marcadores, PowerPoint, computadora e infocus.</p>	6 horas.	
Cultura organizacional	<p>Definir la cultura organizacional de LCDS (misión, visión, etc.), en el taller.</p>	<p>Material bibliográfico sobre cultura organizacional.</p>	1 semana	US\$ 300,00
		<p>Pizarra, marcadores, PowerPoint, computadora e infocus.</p>	6 horas	

Total	46 horas	US\$ 2.300,00
-------	----------	------------------

Se planifica que los talleres (Apéndice 10) sean iniciados en el mes de octubre del año 2019 y se los concluya en el mes de noviembre del mismo año, debido a que en el mes de diciembre, generalmente, es un periodo de tiempo donde ya se esperan turistas o visitantes con reservaciones de eventos en la playa y por ende de hospedaje en toda la población, durante este mes la temporada Alta o de invierno inicia.

Debido al costo de cada uno de los talleres, que posiblemente, no puedan ser cubiertos por LCDS se debe tomar en cuenta que existe las opciones de: a) gestionar estos talleres en el SECAP, b) con los programas de Vinculación con la comunidad que realizan las universidades que poseen facultades de Turismo, de Marketing, de Economía, Arquitectura y de Administración de empresas, con las que se hablaría para lograr a través de cartas de compromiso con dichas instituciones. c) a través de un convenio tripartito entre una institución académica, el propietario de LCDS, y los representantes del cabildo de la comuna del año correspondiente (año 2019 o los años subsiguiente), de invitados o vedores pueden presentarse los representantes de la comisión de turismo, ya que ellos no tienen representación legal, en este convenio el propietario de LCDS y el cabildo de la comuna se responsabilizan del alojamiento y alimentación (un porcentaje de esta última) del consultor (a) ya que se especifica nuevamente que la comuna no cuenta con un presupuesto del Estado ecuatoriano y todas las obras o actividades que se ejecutan o realizan en esta comunidad han sido hechas a través de la autogestión y las capacitaciones que se han dado en esta comunidad por lo general los ha realizado Coastman Ecuador Consultora en cooperación con el cabildo del año en el que se ejecutan las mismas; la institución académica se debe responsabilizar del pago de los honorarios del consultor (a), de esta forma se involucraría a la comunidad que posea este servicio habilitado y que no debe pasar de un número de 25 personas.

Mantenimiento y mejoramiento de infraestructura

Los requerimientos solicitados por los huéspedes, provienen de las encuestas realizadas, por ejemplo, el mejoramiento de la infraestructura de las habitaciones debe realizarse, no sólo por brindar comodidad dentro de las mismas, sino para que exista seguridad dentro de ellas. Este mejoramiento se debe realizar en los próximos meses

antes que inicie la temporada alta en diciembre del 2019. Mensualmente, el gerente ejecutará los controles de calidad a las habitaciones y zonas de descanso – recreación y servicios complementarios tomando en cuenta el siguiente cronograma de mejoramiento:

Tabla 33
Plan de mejora de Infraestructura de LCDS

Adecuaciones de infraestructura o de equipamiento	Agosto 2019	Sept. 2019	Octubre 2019	Nov. 2019
Colocar el gráfico de ruta de evacuación atrás de la puerta de entrada.	X			
Mejorar la seguridad de las ventanas: colocar cerrojos de seguridad		X		
Mejorar la seguridad de las puertas o cambio de las mismas, colocación de cerrojos.		X		
Contratación de guardia de seguridad para parqueos y zonas de recreación.			X	
Cambio del piso de los baños			X	
Cambio de sillas exteriores porque están manchadas			X	
Colocar cerámica en los baños			X	
Colocación de cortinas de baño de mejor calidad		X		
Colocación de cortinas de ventanas más grandes y de mejor calidad		X		
Cambio de ducha: cambiar a una de mejor calidad		X		
Cambio de almohadas		X		
Mejorar la seguridad de los alrededores donde se encuentran descansando (bohíos): instalación de cámaras de seguridad o de guardias de seguridad.			X	
Fumigación de las habitaciones.	X			X
Pintar bases de camas y literas.			X	
Pintar las cabañas por fuera y dentro			X	

Desarrollo y difusión de herramientas de publicidad interna y externa para el mercado determinado

Luego del taller de Mercado turístico y marketing se debe establecer la publicidad que debe realizar LCDS con una línea moderna, plasmando lo aprendido sobre el perfil del turista, las nuevas tendencias del mercado, etc., se presenta a continuación un cronograma:

Tabla 34

Plan de mejora de Publicidad y espacios de atención a los huéspedes

Mejoras	Responsable	Recursos US\$	Fecha
Publicidad en las redes sociales y medio de la comunicación.	Gerencia general	US\$ 1000,00	Septiembre
Mejoramiento de la web.	Diseñador de webs	US\$ 800,00	Octubre
Elaboración de uniformes para todo el personal.	Gerencia general	US\$ 500,00	Octubre
Refresh de la imagen corporativa: logotipo, colores, slogan.	Diseñador	US\$ 1000,00	Noviembre
Reestructuración del espacio de la recepción.	Arquitecto	US\$ 1000,00	Noviembre
Total		US\$ 4300,00	

Para el mantenimiento permanente de la calidad del servicio de LCDS se recomienda que se haga una evaluación utilizando el método Servqual por lo menos 1 vez durante temporada Alta o invierno a fin de realizar todos los cambios o mejoramientos en los meses de temporada baja o verano, aprovechando implementar tareas de mantenimiento profundo en la infraestructura con el personal contratado en esta época del año. Una encuesta más, utilizando el método Servqual, debería realizarse antes del inicio de temporada alta o invierno para conocer las opiniones de los huéspedes que se alojan durante estos meses (octubre y noviembre).

Conclusiones

El servicio es el componente principal en cualquier negocio turístico que forma parte de la oferta que se presenta antes turistas y visitantes.

El enfoque de la calidad ha variado su enfoque desde sus inicios pasando por definiciones que enfatizan la gestión, la excelencia, el valor, los ajustes a los detalles y la respuesta a la expectativa de los clientes.

La calidad de un producto o servicio no es lo que desea dar quien proporciona el producto o servicio, sino lo que el cliente recibe con plena satisfacción.

El modelo Servqual mide la expectativa y servicios de cliente basado en su satisfacción, la aplicación de este modelo mejora la calidad del servicio en una empresa, institución, etc. a través de la evaluación, gestión y mejoramiento de sus servicios.

El modelo Servqual tiene cinco directrices a seguir y posteriormente evaluar, tomando en cuenta la expectativa del cliente (percibe) y luego lo que recibe (percata), las dimensiones a medir son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El modelo Servperf valora el desempeño para medir la calidad de servicio de ahí que proviene su nombre. Service Performance.

El SIGO es un sistema nacido en Argentina, cuyo objetivo es el de concienciar y facilitar soluciones de rápida implementación en micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) turísticas privadas para elevar la calidad en la prestación de servicios turísticos a través de la capacitación y formación permanente de los servidores turísticos, es decir, posterior a un diagnóstico, SIGO es una buena herramienta a aplicar para mejorar el servicio.

El tipo de investigación realizada es la descriptiva debido a que requiere de menor demanda de costos y conocimientos, pero sí de tiempo y capacidad de respuestas en los hallazgos realizados.

La competencia directa de LCDS se encuentra en la comuna Montañita en hostales y hosterías que están legalmente funcionando pero que al igual que esta hostería poseen pocas o ninguna política de servicio u otra en el orden administrativo, sin embargo, tienen mucha más reservaciones porque Montañita tiene un mercado turístico con muchos perfiles de clientes, lo que genera ciertos problemas en la

población, tema que es objeto de estudio en otro trabajo, en cambio en Libertador Bolívar se tiene un segmento de mercado ya planteado desde hace algunos años: clase media, media alta, familias, grupos de amigos, profesionales, en vehículo propio, etc. Se realizaron entrevistas institucionales (EMUTURISMO, CABILDO DE LA COMUNA, COMISIÓN DE TURISMO DE LIBERTADOR BOLÍVAR) con las cuales se pudieron evidenciar que no existe un reporte de número de turistas que llegan a la zona norte de la provincia de Santa Elena (lugar donde se sitúa Libertador Bolívar), ni un plan de capacitación para fortalecer los conocimientos y practicas sobre servicio al cliente.

Las encuestas realizadas a los huéspedes de La Casa Del Sombrero fueron realizadas durante esta época de verano lo que permitió tener mayor acercamiento con ellos y quienes manifestaron sus deseos de cambio o mejoramiento de infraestructura de la Hostería La Casa Del Sombrero.

Los resultados de las encuestas realizadas son los siguientes:

La Hostería La Casa Del Sombrero no cuenta con personal suficiente, ni instruido en el área de alojamiento para desarrollar sus actividades por lo que los colaboradores deben realizar funciones polivalentes en todas las áreas, lo cual, no permite que se desarrolle una calidad de servicio en el área de alojamiento.

No existe documentación o manuales de capacitación para los colaboradores sobre cómo realizar las labores encomendadas en el área de alojamiento.

Los encuestados respondieron en su mayoría (más del 80%) que se sienten satisfechos con la calidad del servicio del alojamiento de LCDS, sin embargo, si solicitaron que se describa sus requerimientos sobre todo en el área de seguridad.

En la hipótesis planteada, existen elementos de la calidad de servicio de alojamiento que proporcionan satisfacción al huésped de la Hostería La Casa del Sombrero fue comprobada por medio de la encuesta ya que como lo dice en el punto anteriormente descrito, más del 80% de los huéspedes encuestados se sienten satisfechos con la calidad de servicio de alojamiento de este hospedaje.

El modelo Servqual permitió definir con exactitud cuáles son los indicadores que miden el servicio de alojamiento en la hostería LCDS, los cambios que deben darse en infraestructura y en la creación de los procesos en las diferentes áreas que se derivan del alojamiento: Administración, recepción, mantenimiento, camareros y seguridad, toma en cuenta el análisis de las dimensiones: Elementos Tangibles. - la infraestructura presentada, habitaciones, es aceptada por los huéspedes, pero,

añadiendo que podrían darse unas mejoras para su comodidad y seguridad; en Fiabilidad. - los huéspedes admitieron que no registran, ni reciben facturas (algunos no sabían que entregaba facturas); en Capacidad de respuestas.- a pesar de sentirse satisfechos con el servicio, los huéspedes pueden notar que no poseen una cultura hotelera; Seguridad.- esta dimensión es la más sensible ya que dio a notar que existe inseguridad en los huéspedes por la fragilidad de la seguridad en las habitaciones; en Empatía.- esta dimensión tuvo muy buena calificación entre los huéspedes porque los colaboradores identifican las necesidades y requerimientos de los huéspedes, brindando un servicio personalizado.

Otra herramienta que permitió conocer el entorno y la situación de LCDS fueron: matriz FODA, CAME.

La Matriz FODA identificó las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de LCDS.

La Matriz Came se encarga de potenciar la realidad existente en LCDS y las estrategias (Reformulación de servicios y Ofensiva) a aplicar para que se pueda dar una mejora en el servicio, infraestructura y seguridad.

Establecer un presupuesto para el mejoramiento de la infraestructura y la logística de las habitaciones y de la zona exterior de las mismas (zonas de descanso y recreación).

El Plan de mejora posee actividades como la creación de políticas de calidad; definición de los roles de cada colaborador; formación y capacitación en las áreas de hotelería y manejo de conflictos; cambiar o dar mantenimiento a infraestructura; realizar controles de calidad a las habitaciones y zonas de descanso, recreación y servicios complementarios de forma permanente; y, desarrollo y difusión de herramientas de publicidad interna y externa para el mercado determinado.

La aplicación del organigrama y los roles de cada uno de los colaboradores debe darse obligatoriamente para mejorar la calidad del servicio y los tiempos de atención, esto permitirá que exista un mejoramiento en los índices de fidelización de los clientes.

Dentro del plan de capacitación se ha tomado en cuenta los talleres de Liderazgo, Método de las 5S, Mercado turístico y marketing; Servicio al cliente, Creación de procesos y cultura organizacional, cuyo rango es de 46 horas.

El Plan de mejora de la infraestructura se plantea durante los meses de agosto, septiembre y octubre por ser meses de temporada de baja o de verano y este cubre más cambios dentro de las habitaciones (baño, cortinas, seguridad, etc.)

Se plantea una Plan de mejora en su publicidad a través de la modernización de su línea gráfica, web, redes sociales, etc. y también se realiza en los meses mencionados con anterioridad.

Recomendaciones

Los propietarios de LCDS deben tener la visión de aceptar que existen falencias en su negocio para implementar el plan de mejora de servicio al cliente si desean realizar un giro operacional positivo en su negocio, de esta forma podrán ser calificados como administradores de la época actual y podrán obtener mayores réditos económicos de su negocio.

Realizar convenios con universidades públicas y privadas para cumplir con los talleres de capacitación permanente, ya que no existe el presupuesto necesario para el pago de los mismos.

Actualizarse, leyendo en internet sobre la calidad del servicio al cliente, ya que existen muy buenos libros y artículos sobre el tema.

Se debe tomar en cuenta las sugerencias de los colaboradores que realizan las funciones de forma directa con los huéspedes.

Los propietarios nunca deben perder los canales de comunicación con los colaboradores, es la única forma de conocer de forma inmediata cómo se desarrolla el área de alojamiento.

Se recomienda que posterior a la implementación del plan de mejora se realice nuevamente la aplicación de la herramienta Servqual (apéndice 3) para medir el nivel de satisfacción del cliente una vez que se ha realizado los cambios sugeridos.

Se sugiere que inicien conversaciones con el cabildo de la comuna para programar la ejecución de los talleres y tomar contacto con universidades (sector académico para que financie el dictado de los talleres), y la comuna y LCDS se encargarían de la logística necesaria y el alojamiento y alimentación del consultor(a).

Los propietarios de LCDS deben visitar a la competencia para conocer su infraestructura, nivel de servicio, tipos de turistas, etc., y comparar de forma directa con las instalaciones de LCDS.

El personal de LCDS junto con sus propietarios deben realizar un día de integración para conocerse más y poder generar confianza entre las partes.

La aplicación del método Servqual debe darse de forma periódica, sólo así se podrá cuidar al Huésped con el objetivo de fidelizar su preferencia por LCDS.

Organizar un evento de integración (por lo menos 1 vez al año) para que los colaboradores sientan pertenencia hacia la marca, así como un plan de incentivos

creado especialmente para ellos, si logran la venta de habitaciones en coordinación con gerencia general.

Bibliografía

- Andrade, J. (Agosto de 2018). <http://repositorio.ug.edu.ec>. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35067/1/TESIS JOSELYN ANDRADE CORREGIDA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35067/1/TESIS%20JOSELYN%20ANDRADE%20CORREGIDA.pdf)
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). <https://www.oas.org>. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). [oas.org](https://www.oas.org). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Bonilla, D., & Guerrero, A. (2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Ciencia y Tecnología*, 21. Obtenido de <http://181.39.139.66/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/324/334>
- Boullon, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico* (Cuarta edición, enero 2006 ed.). México: Editorial Trillas. Obtenido de https://www.academia.edu/7023645/Planificaci%C3%B3n_del_espacio_tur%C3%ADstico._Roberto_Boull%C3%B3n?auto=download
- Capcha Llanos, M. S. (2017). *Repositorio Académico Universidad de SAn Martín de Porres*. Obtenido de www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3442/3/capcha_ilm.pdf
- Concepto.de. (18 de Enero de 2019). <https://concepto.de>. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Congreso de la República del Ecuador. (17 de marzo de 2004). www.acnur.org. Obtenido de [www.acnur.org/ley de comuna](http://www.acnur.org/ley%20de%20comuna)
- Congreso Nacional. (29 de diciembre de 2014). www.lexis.com.ec. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador. (29 de Diciembre de 2010). [oas.org](https://www.oas.org). Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Contreras, M. (24 de Febrero de 2015). <http://educapuntos.blogspot.com>. Obtenido de <http://educapuntos.blogspot.com/2015/02/>
- Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2017). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. 20.
- Danel, O. (Noviembre de 2015). <https://www.researchgate.net>. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra/download
- Daza, J. (2018). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Criterio Libre*, 263-268.

- Definicion MX. (2017). *Definición MX*. Obtenido de definicion.mx/marco-conceptual/
- DineroClub. (29 de mayo de 2018). <http://dineroclub.net>. Obtenido de <http://dineroclub.net/2018/10/01/7-pasos-para-analizar-tu-negocio-con-la-tecnica-mystery-shopper/>
- Ejido Consultores. (2019). www.ejido-asesores.com. Obtenido de www.ejido-asesores.com/el-exito-de-sigo-en-ecuador/
- El Comercio. (22 de Agosto de 2017). La ocupación hotelera fue hasta del 70% en agosto en Playas y Santa Elena. *El Comercio*.
- emprendepyme net. (7 de marzo de 2016). <https://www.emprendepyme.net>. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/analisis-came.html>
- Estadísticas.Mat. (s/f). <http://www.estadistica.mat.uson.mx>. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>
- GAD Municipal del Cantón Santa Elena. (15 de Octubre de 2010). <http://www.gadse.gob.ec>. Obtenido de <http://www.gadse.gob.ec/gadse/index.php/municipio/descargas/category/66-ordenanzas-vigentes?download=668:27-ordenanza-creacion-de-emuturismo-ep&start=20>
- González, M., Zurita, E., & Zurita, M. (2017). El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *Eur. Sciences*, 13, 339-352.
- Hakansson, H., & Snehota, I. (2006). No business is an island: The network concept of business strategy. *Scandinavian Journal of Management*, 15.
- Infoautónomos. (2015). infoautonomos.eleconomista.es. Obtenido de <https://infoautonomos.eleconomista.es/plan-de-negocio/estrategia-de-negocio-con-el-analisi-came>
- Instituto Fueguino de Turismo. (2019). infuetur.gob.ar. Obtenido de <https://infuetur.gob.ar/calidad>
- Jurado, D., Luzuriaga, A., & Bravo, O. (2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 1-21. Obtenido de <http://181.39.139.66/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/324/334>
- López, L., & Manzo, F. (15 de Septiembre de 2017). *Repositorio UCSG*. Obtenido de www.repositorioucsg.com.ec
- Maya, E. (2014). <http://arquitectura.unam.mx>. Obtenido de http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf

- McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. (2017). <https://www.uca.ac.cr>.
Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (s/f). <http://femrecerca.cat>. Obtenido de http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Mengo, O. (Julio de 2019). <https://es.slideshare.net>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/omengo/clase-n-3-investigacin-documental>
- Metodologías de la investigación. (s/f). <https://www.questionpro.com>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>
- Ministerio de Turismo. (Agosto de 2015). <https://siete.turismo.gob.ec>. Obtenido de <https://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). mintur.gob.ec. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). www.turismo.gob.ec. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (Diciembre de 2017). <https://servicios.turismo.gob.ec>.
Obtenido de servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/BoletinesMensualesTurismo/2017/12-INDICADORES_TURISTICOS-DICIEMBRE-2017.pdf
- MINTUR. (2017). turismo.gob.ec. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/06/Manual_Implementaci%C3%B3n_SIGO.pdf
- MINTUR. (2019). <https://www.turismo.gob.ec>. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/06/Manual_Implementación_SIGO.pdf
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). Análisis de la calidad del servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana. *Sotavento M.B.A.*, 8. Obtenido de <https://doi.org/10.18601/01233734.n26.0>
- Montejano, S. (2017). Acerca de Calidad en carne propia. *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/237038725_Calidad_en_carne_pro_pia

- Moreno, Eliseo. (2 de Febrero de 2018). *http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/marco-juridico-en-una-investigacion.html>
- Muñoz, G. (Junio de 2017). *https://repositorio.pucese.edu.ec*. Obtenido de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MUÑOZ_BENAVIDES_GIRA.pdf
- Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 1948). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Navas, J. (2017). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26857/1/602%20MKT.pdf>
- Nieto, P., & Lourdes, P. (2016). *http://dspace.ucuenca.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26079>
- Nieto, P., & Pacheco, L. (2016). *dspace.ucuenca.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26079/1/Tesis.pdf>
- Núñez, D. J. (18 de Diciembre de 2018). *https://www.scribd.com*. Obtenido de <https://www.scribd.com/document/395910033/Nunez-La-Implementacion-Del-Programa-Sistema-Inicial-de-Gestion-Organizacional-y-Su-Incidencia-en-La-Calidad-Turistica>
- Organización Internacional para la Estandarización. (2018). *Ecured*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Norma_ISO_9001:2000
- Organización Mundial del Turismo. (2000). *Introducción al Turismo*. Barcelona: Trillas.
- Palacios, D. (2014). *http://www.bdigital.unal.edu.co*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/45670/1/11799027.2014.pdf>
- Paz, C. (2016). *Academia*. Obtenido de https://www.academia.edu/7138743/APROXIMACIONES_A_LA_HISTORIA_DEL_HOSPEDAJE_EN_EL_MUNDO
- PDcahome. (3 de febrero de 2018). *https://www.pdcahome.com*. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/8391/analisis-came/>
- Pino, R. (2014). *http://revistavarela.uclv.edu.cu*. Obtenido de <http://revistavarela.uclv.edu.cu/articulos/rv2404.pdf>
- Question Pro . (s.f.). *https://www.questionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Questionpro. (2019). *https://www.questionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Ramírez Aráuz, Y. (2013). *El derecho al descanso y al ocio*. Guayaquil: Trillas.

- Ramos, M. (8 de Octubre de 2014). *https://es.slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JoseMendozaCastillo/12-instrumentos-de-recoleccion-de-datos>
- Redvet. (2015). *http://www.redalyc.org*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Sánchez, K. (4 de 12 de 2014). *Docplayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/77655481-Evalua-la-calidad-del-servicio.html>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *cepal.org*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-del-buen-vivir-2013-2017-de-ecuador>
- Stefano, N., Casarotto, F., Barichello, R., & A., S. (2015). A fuzzy SERVQUAL nased method for evaluated of service in the hotel industry. *Procedia CIRP*, 433-438.
- Szarfman, J. (21 de julio de 2018). *https://es.slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JoseSzarfman/calidad-y-herramientas-9-analisis-foda-2018-106818666>
- Torres, M. (Febrero de 2011). *https://dialnet.unirioja.es/*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3895329.pdf>
- Willamette University. (16 de Septiembre de 2018). *http://libguides.willamette.edu/*. Obtenido de <https://libguides.willamette.edu/c.php?g=56952&p=370309>

Apéndice

Apéndice 1. Oficio dirigido al Sr. Johny Floreano Coronado para entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

Guayaquil, 27 de junio del 2019

Señor
Johny Floreano Coronado
Presidente Cabildo Comuna Atravezado
Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, VERÓNICA BRAVO GONZÁLEZ, estudiante de la unidad de titulación de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, me encuentro realizando mi tesis sobre: *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena*, razón por la que necesito conocer desde su cargo sobre el tema, por ello solicito a Ud. muy respetuosamente se me conceda una reunión para realizarle una entrevista con el afán de conocer sobre el tema referido, y a su vez se me confirme la fecha dentro de estos 15 primeros días de este mes para la entrevista a realizarse. De considerar conveniente, le podemos adjuntar el temario de la entrevista para su previa revisión.

Esperando tener una respuesta positiva a la petición realizada a Usted, incluimos el correo y teléfono a fin de que me indique día y hora para la entrevista. Le agradezco de antemano y me despido reiterándole sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

VERÓNICA BRAVO
Celular: 099 349 1185
Email: veronicabravog@hotmail.com

Apéndice 2. Oficio dirigido al Sr. Jacinto Ángel Láinez para entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

Guayaquil, 27 de junio del 2019

Señor

Jacinto Ángel Láinez

Presidente Comisión Turismo Comuna Atravezado

Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, VERÓNICA BRAVO GONZÁLEZ, estudiante de la unidad de titulación de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, me encuentro realizando mi tesis sobre: *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena*, razón por la que necesito conocer desde su cargo sobre el tema, por ello solicito a Ud. muy respetuosamente se me conceda una reunión para realizarle una entrevista con el afán de conocer sobre el tema referido, y a su vez se me confirme la fecha dentro de estos 15 primeros días de este mes para la entrevista a realizarse. De considerar conveniente, le podemos adjuntar el temario de la entrevista para su previa revisión.

Esperando tener una respuesta positiva a la petición realizada a Usted, incluimos el correo y teléfono a fin de que me indique día y hora para la entrevista. Le agradezco de antemano y me despido reiterándole sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

VERÓNICA BRAVO

Celular: 099 349 1185

Email: veronicabravog@hotmail.com

Apéndice 3. Oficio dirigido al Sr. Carlos Floreano De La O para entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

Guayaquil, 27 de junio del 2019

Señor
Carlos Floreano De La O
Propietario
Hostería La Casa Del Sombrero
Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, VERÓNICA BRAVO GONZÁLEZ, estudiante de la unidad de titulación de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, me encuentro realizando mi tesis sobre: *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena*, como es de su conocimiento, por tal motivo, solicito a Usted realizar una entrevista para conocer sobre las funciones que realiza en esta hostería como propietario de la misma, el servicio al cliente que se solicita que esta entrevista se realice los 15 primeros días de este mes. De considerar conveniente, le adjunto el temario de la entrevista para su previa revisión.

Esperando tener una respuesta positiva a la petición realizada a Usted, incluimos el correo y teléfono a fin de que me indique día y hora para la entrevista. Le agradezco de antemano y me despido reiterándole sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

VERÓNICA BRAVO
Celular: 099 349 1185
Email: veronicabravog@hotmail.com

Apéndice 4. Oficio dirigido al Sr. Carlos Floreano De La O para entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

Guayaquil, 11 de julio del 2019

Señor

Antonio Gonzabay

Director de Empresa Municipal de Turismo Santa Elena (EMUTURISMO)

Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, VERÓNICA BRAVO, estudiante de la unidad de titulación de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, me encuentro realizando mi tesis sobre: *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena*, razón por la que necesito conocer desde su cargo sobre el tema, por ello solicito a Ud. muy respetuosamente se me conceda una reunión para realizarle una entrevista con el afán de conocer sobre el tema referido, y a su vez se me confirme la fecha dentro de estos 15 primeros días de este mes para la entrevista a realizarse. De considerar conveniente, le podemos adjuntar el temario de la entrevista para su previa revisión.

Esperando tener una respuesta positiva a la petición realizada a Usted, incluimos el correo y teléfono a fin de que me indique día y hora para la entrevista. Le agradezco de antemano y me despido reiterándole sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

VERÓNICA BRAVO

Celular: 099 349 1185

Email: veronicabravog@hotmail.com

Apéndice 5. Entrevista al Lcdo. Jefferson Tigreiro, Director Técnico de EMUTURISMO EP



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

ENTREVISTA AL SR. ANTONIO GONZABAY, DIRECTOR DE EMUTURISMO

Esta entrevista se la realiza para el proyecto de titulación para obtener mi grado académico con la investigación sobre el *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena.*

Agradezco mucho la valiosa información que nos proporcionará sobre la situación del tema expuesto a nivel cantonal debido a que la dirección de esta empresa pública maneja la misma.

Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.

Datos del Entrevistado

Nombres: Lcdo. Jefferson Tigreiro Del Pezo, Director Técnico EMUTURISMO EP

Profesión: Licenciado en Turismo

Fecha/Ciudad: Julio 2019. Santa Elena, provincia Santa Elena

Año de trabajo en estas actividades: Junio 2019.

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

1. ¿Existen estadísticas sobre la llegada de turistas al cantón Santa Elena?
No, las realiza MINTUR y son públicas.
2. ¿Conoce cuántas plazas hoteleras en las diferentes categorías a nivel rural existen en Santa Elena?
Sé que son 300 de forma total, pero, no sé específicamente cuántas plazas en el área rural.
3. ¿Existe registro numérico del ingreso de turistas tanto en invierno como en verano?
No, las realiza MINTUR

4. ¿Cuál es el perfil de turista que llega a la zona norte del cantón Santa Elena en cada una de las temporadas del año?
No, las realiza MINTUR
5. ¿Conocen los niveles de calidad de servicio en el área de alojamiento a nivel rural de este cantón?
El MINTUR es el que se encarga de eso porque cuando un alojamiento desea obtener su registro, el MINTUR lo califica según la categoría que aplica en referencia al reglamento de alojamiento del año 2015. Emuturismo ha solicitado que los hoteles vuelvan a solicitar los registros al MINTUR para poder darle la licencia, ya que muchos de ellos han obtenido el registro antes del año 2015, antes de que saliera el reglamento de alojamiento del año 2015 y ahora deben cumplir con esos requisitos. No tiene inherencia sobre ese tema. Emuturismo da la licencia de funcionamiento de forma anual.
6. ¿Emuturismo recibe quejas de parte de turistas sobre el servicio de alojamiento y su calidad de servicio?
No, no ha recibido
7. ¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por Emuturismo?
No
8. ¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de Emuturismo?
Se colabora con el MINTUR cuando lo impulsa.
9. ¿De existir el plan referido, la capacitación es obligatoria o voluntaria?
Voluntaria.
10. 10, ¿De ser obligatoria o voluntaria, se conoce el número de servidores turísticos existentes?
El MINTUR tiene conocimiento sobre eso y hay un catastro que se actualiza cuando solicitan la licencia.
11. ¿Cómo se evalúa a los asistentes en dicha capacitación?
No
12. Emuturismo realiza un seguimiento para verificar su implementación in situ?
No.

Apéndice 6. Entrevista al Sr. Johny Floreano Coronado, Presidente Comuna Atravezado



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

ENTREVISTA AL SR. JOHNY FLOREANO CORONADO, PRESIDENTE DEL CABILDO ATRAVEZADO 2019

Esta entrevista se la realiza para el proyecto de titulación para obtener mi grado académico con la investigación sobre el *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena.*

Agradezco mucho la valiosa información que nos proporcionará sobre la situación del tema expuesto a nivel comunal.

Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.

Datos del Entrevistado

Nombres: Johny Floreano Coronado

Profesión: Bachiller

Fecha/Ciudad: 7 de Julio de 2019, comuna Atravezado – Libertador Bolívar

Año de trabajo en estas actividades: Desde 1ero de enero de 2019

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

1. ¿Existen estadísticas sobre llegada de turistas a la comuna Atravezado?
No existe un censo de ingreso de turistas, un cálculo aproximado, en temporada alta unos 1000 turistas, en temporada baja de 500 a 400. En temporada baja como estos meses, vienen los turistas sábados o domingos, pero no en abundancia. La temporada alta es entre diciembre hasta mayo, y temporada baja desde junio, julio. Fines de Julio y agosto, sube un poco por la temporada de las ballenas, de ahí disminuye. Hasta noviembre que se reactiva por el feriado, de ahí en adelante se va animando la temporada.
2. ¿Conoce cuántas plazas hoteleras a nivel rural existen en esta comuna?
Pienso que unas 200 plazas aproximadamente.
3. ¿Cuál es el perfil de turista que llega a la comuna Atravezado en cada una de las temporadas del año?

En temporada alta vienen nacionales y extranjeros. En temporada baja, vienen más extranjeros, porque les gusta más la tranquilidad, a ellos no les gusta el feriado de carnaval porque viene mucha gente. En temporada alta vienen muchas personas de Guayaquil, de Santa Elena, de Puerto López, Manta. Visitan turistas de todos los niveles socio económicos, pero más de clase media y alta, poco se quedan a hospedarse, solo a disfrutar de la playa. Las edades que fluctúan los turistas son de 20 a 30 años, en temporadas altas. Y en temporadas bajas, las personas jubiladas en su mayoría.

4. ¿Se conocen los niveles de calidad de servicio en el área de alojamiento?
Estamos en ese proceso, propietarios como los de la casa del sombrero ya ha tenido su capacitación, está a un 90%, en la atención al cliente. Tenemos otros como la asociación de Riomar, que también está en capacitación, está en 50% en la atención al cliente, estamos avanzando en el proceso...
5. ¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por esta comuna?
No.
6. ¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de la comuna?
No se ha hecho, pero es una buena idea. Nosotros nos hemos enfocado más al turismo, gracias a colaboradores del cabildo, se está implementando un programa, que el 24 de julio, que celebramos las fiestas cívicas en honor al natalicio de Simón Bolívar, es ahí donde se va a hacer el levantamiento de la página web llamada *ubícate*, que es lo que no ha tenido Libertador Bolívar, tampoco tiene un letrero que indique que has llegado a Libertador Bolívar. Nos hemos enfocado en hacer publicidad, en hacernos conocer, por ejemplo, Ecuavisa vino, nos entrevistó, realizó buenas tomas y videos. Pero internamente realizar cronograma o planificación de parte de la comuna en el tema de turismo, así como en el tema de hospedería, no se ha hecho.

Apéndice 7. Entrevista al Sr. Jacinto Ángel Láinez, Presidente Comisión de Turismo, Comuna Atravezado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**ENTREVISTA AL SR. JACINTO ÁNGEL LÁINEZ, PRESIDENTE
COMISIÓN DE TURISMO DE LA COMUNA ATRAVEZADO 2019**

Esta entrevista se la realiza para el proyecto de titulación para obtener mi grado académico con la investigación sobre el *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena.*

Agradezco mucho la valiosa información que nos proporcionará sobre la situación del tema expuesto a nivel comunal.

Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.

Datos del Entrevistado

Nombres: Jacinto Ángel Láinez

Profesión: Maestro Constructor

Fecha/Ciudad: 7 de Julio de 2019, comuna Atravezado – Libertador Bolívar

Año de trabajo en estas actividades: Desde 1ero de enero de 2019

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

1. ¿Existen estadísticas sobre llegada de turistas a la comuna Atravezado?
No existe por escrito y eso es un error, he sido varias veces presidente de esta comisión y sabemos las cifras por los recorridos que hacemos en temporadas altas y bajas, pero no lo hemos registrado en un documento, es importante y sabríamos qué más hacer.
2. ¿Conoce cuántas plazas hoteleras a nivel rural existen en esta comuna?
70, un poco más.
3. ¿Cuál es el perfil de turista que llega a la comuna Atravezado en cada una de las temporadas del año?

Eso si lo conocemos, son de Guayaquil, Cuenca, Machala, Quito, Chile, Argentina, pocos gringos, pero tienen dinero para pagar cuentas y son exigentes, les gusta la limpieza, el orden, les gusta conversar y a mi también porque aprendo de ellos, vienen en familia, eso nos gusta porque gastan más, y este ambiente lo hemos dejado así.

4. ¿Se conocen los niveles de calidad de servicio en el área de alojamiento?
Hemos tenido problemas porque yo he asistido a talleres, a charlas, mis compañeros también, pero no hacen lo que dicen allí y nosotros no podemos exigirle, si aconsejarlos y hacerles ver que mientras mejor esté presentado su hospedería, será mejor y podrá cobrar más, yo entiendo eso, pero.
5. ¿Existe un modelo de calidad de servicio de alojamiento establecido por esta comuna?
No
6. ¿Existe un plan de capacitación de calidad de servicio al cliente en el área de alojamiento de parte de la comuna?
Aún no, este año debemos hacer eso, el tiempo es corto, nos hemos dedicado a la promoción y resolver problemas con el mar.

Apéndice 8. Entrevista al Sr. Carlos Floreano De La O, Propietario y Gerente de La Casa Del Sombrero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE CASA DEL SOMBRERO:
SR. CARLOS FLOREANO DE LA O EN LA COMUNA ATRAVEZADO 2019**

Esta entrevista se la realiza para el proyecto de titulación para obtener mi grado académico con la investigación sobre el *Plan de mejora de calidad en el servicio de alojamiento de La Hostería La Casa del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena.*

Agradezco mucho la valiosa información que nos proporcionará sobre la situación del tema expuesto a nivel comunal.

Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.

Datos del Entrevistado

Nombres: Sr. Carlos Floreano De la O

Profesión: No tiene título profesional. Grado académico: secundaria.

Fecha/Ciudad: 7 de julio de 2019, comuna Atravezado – Libertador Bolívar

Año de trabajo en estas actividades: desde año 2016

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

Datos del Huésped que recibe:

Edad:	Género:	Estadía del Huésped:
Entre 20 a 30 años: _____	Femenino: _____	Primera vez:
Entre 31 a 40 años: <input type="checkbox"/> x_____	Masculino: _____	Sí: _____ No: _____
Entre 41 a 50 años: _____		Número de veces:
Entre 51 a 60 años: <input type="checkbox"/> x_____		__varias_____
<hr/>		
	Solo: _____	Familia: <input type="checkbox"/> x_____
Alojamiento:	Pareja: <input type="checkbox"/> x_____	Amigos: _____

a) **SOBRE EL PROCESO DE RESERVA Y BIENVENIDA**

1. ¿Cuál es el proceso de registro?

Le hacemos la bienvenida, reconocemos 2 cosas, cuando hay demanda, si llega en la mañana, los atendemos bien, tenemos espacio para recibirlos y entregarles las llaves; cuando ya estamos en una hora pico, en temporada alta, el fuerte se vuelve la cocina, yo prevengo que las habitaciones estén listas, sólo para entregar las llaves. Como en este trabajo, como le indicaba, no tenemos el personal fijo, improvisamos, como dueño me toca hacer de todo, desde atenderlos hasta servirles un plato. Si los recibimos, pero reconocemos que no lo hacemos en temporada alta como deberíamos hacer, sin registro, al menos si son conocidos les decimos, luego lo registro, luego me cancela, para bien o mal, se crea confianza.

2. Cómo califica su proceso de ingreso: eficiente – exacto

Es relativo.

3. ¿Cuál es el Proceso de recepción?

En la pregunta 1 lo contesta sin especificar.

b) **SOBRE LA ESTRUCTURA DE LAS CABAÑAS**

4. En general, ¿la cabaña siempre está limpia, cómoda y ordenada?

Siempre están. Salvo el caso que, en temporada alta por demanda, hay que esperar que salga a la hora indicada y ahí si correr con el personal, pero ahí si hay personal, se habla con la familia que ayuda bastante para tener lista la habitación, la salida es 12h00, le damos chance hasta 12h30, ya que 2h00 debemos entregar la habitación al nuevo huésped.

5. La cabaña se presenta como se promociona y se vende
Sí, he aprendido que no se debe adulterar la publicidad.
6. ¿Existe satisfacción en la comodidad de las camas y almohadas?
Sí. En esa parte hemos sido cuidadosos, con las experiencias que hemos tenido, estamos atentos en cambiar colchones.
7. ¿Existe inquietudes sobre la seguridad interna y externa de las cabañas?
Las personas se sienten inseguras de dejar sus carros afuera, o podrían tener temor de la inseguridad de las habitaciones u hostería.

c) SOBRE EL PERSONAL

8. Convérseme sobre su Personal atención: rápido, amable y confiable... los capacita, ¿en qué?
Hace faltan talleres de capacitación, le falta compromiso al personal, rota demasiado el personal, no se mantiene, es difícil, por el bajo movimiento, no se puede mantener personal con sueldo fijo, solo por días y por ciertos días, eso hace que la gente se vaya a otros lados. Eso se refleja en una atención sin preparación. El mayor problema es la cocina, se trata de coordinar anticipadamente pedidos en temporada alta, pero no es posible, solo tenemos 1 persona en cocina y es difícil atender grandes pedidos.
9. ¿Qué tan rápida es la respuesta del personal ante inquietudes sobre la hostería y sus servicios?
Si es rápida, porque soy yo el que despejo las inquietudes, todas las canalizan a mí. Si quieren parapente u otro servicio, yo lo asesoro directamente. Mi mayor problema es la cocina, es donde se pueden presentar problemas de servicio.
10. ¿Es útil la ayuda ofrecida por el personal cuando tuvo problemas el huésped?
Si, le direccionamos en todo caso, de acuerdo a los servicios que requiera, por ejemplo, sobre la clave del internet.

d) PROCESO DE SALIDA (CHECK OUT)

11. ¿Proceso de check out: es ágil y eficiente
Si es ágil, hay algunos que se registran y cancelan al inicio, otros por la confianza lo hacen a la salida y se cierra la cuenta. No demora, ya se tienen listas las cuentas. Solo en feriado, que este muy saturado el día, talvez demore un poco.
12. ¿Las facturas se emiten de acuerdo a lo gastado y son entregadas a tiempo?
A veces nos hemos olvidado de reunir en el momento y se nos queda una factura sin cobrar.

e) EN GENERAL:

13. ¿Piensa Usted que sus huéspedes están satisfechos con el servicio de alojamiento de La Casa del Sombrero?
Hemos tenido problemas con el agua, porque 5 a 6pm todos los huéspedes se bañan, y no hay agua, por la demanda, baja presión.

14. A fin de optimizar el servicio, escriba una X en el componente de la hostería que debe ser mejorada, desde su punto de vista:
- a. Baño
 - b. Piso
 - c. Balcón
 - d. Cortinas
 - e. Sombras (cabañas en zona de playa)
 - f. Mesas
 - g. Sillas
 - h. Todo, siempre estamos haciendo mejoras. Hay que dar mantenimiento, reforzar.

Apéndice 9. Ficha de entrevista a Director Técnico – EMUTURISMO

Ficha No. 2 Emuturismo	Dirección: Guayaquil y Calle Virgilio Drouet.	Gerente: Sr. Dionicio Gonzabay Director Técnico: Lcdo. Jefferson Tigrero Del Pezo
Tlf. convencional 04 294 1800	Teléfono celular: ---	web / correo electrónico: emuturismo-ep@hotmail.com
Objetivo entrevista:	Conocer el desarrollo del área de alojamiento en el Cantón Santa Elena.	

Apéndice 10. Ficha de entrevista a Presidente Cabildo Atravezado - Libertador Bolívar

Ficha No. 2 Cabildo Comuna Atravezado – Libertador Bolívar	Dirección: Km 52 de la Ruta del Spondylus	Presidente: Sr. Johnny Floreano C.
Tlf. convencional ----	Teléfono celular: ---	Web / Correo Electrónico: johnyfloreano1992@hotmail.com
Objetivo entrevista:	Conocer su interés por el desarrollo del turismo y una de sus actividades turísticas: alojamiento en la Comuna Atravezado.	

Apéndice 11. Ficha de entrevista a Presidente Comisión de Turismo, Comuna Atravezado - Libertador Bolívar.

Ficha No.	Dirección: Km 52	Presidente Comisión Turismo:
Cabildo Comuna	de la Ruta del	Sr. Jacinto Ángel L.
Atravezado –	Spondylus	
Libertador		
Bolívar		
Teléfono celular: No posee		
Objetivo entrevista:	Conocer el desarrollo del turismo y una de sus actividades turísticas: alojamiento en la Comuna Atravezado desde el punto de vista del presidente de la comisión.	

Apéndice 12. Encuesta de calidad en servicio de alojamiento



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

Encuesta de Calidad en el servicio de alojamiento

La Casa Del Sombrero: ¡Tu hogar en la playa! Se alegra de proporcionarles el servicio de alojamiento a sus clientes, con este servicio deseamos superar sus expectativas y hacer de su estancia un maravilloso sueño, por este motivo, le solicitamos a Usted proporcione su opinión sobre el nivel de la calidad del servicio de alojamiento.

Datos del Huésped

Edad:	Género:	Estadía del Huésped:
Entre 18 a 30 años: ____	Femenino: ____	Primera vez:
Entre 31 a 40 años: ____		
Entre 41 a 50 años: ____	Masculino: ____	Sí: ____ No: ____
Entre 51 a 60 años: ____		
		Número de veces: ____

Alojamiento:	Solo: ____	Familia: ____
	Pareja: ____	Amigos: ____

ELEMENTOS TANGIBLES

1. La cabaña lucía como era promocionada y vendida

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

2. En general, ¿la cabaña luce limpia, cómoda y ordenada?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

3. ¿Qué tan satisfecho está con la comodidad de las camas y almohadas?

Totalmente satisfecho (a)	Muy satisfecho (a)	Satisfecho(a)	Poco satisfecho (a)	Nada satisfecho (a)

4. A fin de optimizar el servicio, escriba una X en el componente de la hostería que debe ser mejorada:

- a. Baño
- b. Piso
- c. Balcón
- d. Cortinas
- e. Cabañas
- f. Mesas
- g. Sillas

Comentario: _____

FIABILIDAD

5. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de reserva brindado por el personal?

Totalmente satisfecho (a)	Muy satisfecho (a)	Satisfecho(a)	Poco satisfecho (a)	Nada satisfecho (a)

6. ¿Está satisfecho (a) con el proceso de registro brindado por el personal?

Totalmente satisfecho (a)	Muy satisfecho (a)	Satisfecho(a)	Poco satisfecho (a)	Nada satisfecho (a)

7. ¿El proceso de ingreso fue eficiente y exacto?

Totalmente satisfecho (a)	Muy satisfecho (a)	Satisfecho (a)	Poco satisfecho (a)	Nada satisfecho (a)

8. ¿Calificaría el proceso de check out como ágil y eficiente?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

9. ¿Estuvo su factura de acuerdo a lo gastado y entregada a tiempo?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. En general ¿Qué tan útil fue la ayuda ofrecida por el personal cuando tuvo problemas?

Extremadamente útil	Muy útil	Útil	Poco útil	Nada útil

11. ¿Se siente satisfecho porque el personal al atenderle fue rápido y amable?

Totalmente satisfecho (a)	Muy satisfecho (a)	Satisfecho(a)	Poco satisfecho (a)	Nada satisfecho (a)

12. ¿Qué tan rápida fue la respuesta del personal ante sus inquietudes sobre la hostería y sus servicios?

Extremadamente rápida	Muy rápida	Rápida	Poco rápida	Nada rápida

13. ¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de nuestros empleados sobre el tema de hotelería?

Excelente	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Pésimo

14. ¿Está satisfecho con el servicio de alojamiento brindado por hostería La Casa Del Sombrero?

Totalmente satisfecho (a)	Muy satisfecho (a)	Satisfecho(a)	Poco satisfecho (a)	Nada satisfecho (a)

SEGURIDAD

15. ¿Las instalaciones le parecieron seguras?

Extremadamente seguras	Muy seguras	Seguras	Poco seguras	Nada seguras

16. ¿El comportamiento de los colaboradores del hotel infunden confianza en los huéspedes?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

EMPATÍA

17. En general ¿Qué tan atento fue nuestro personal en recibirlo, dirigirlo y mostrarle los servicios de la cabaña?

Extremadamente atento	Muy atento	Atento	Poco atento	Nada atento

Apéndice 13. Contenido de los talleres de capacitación

Tabla 35

Contenido de los talleres de capacitación

Talleres de capacitación	Objetivos	Contenido
Liderazgo: tipos de liderazgo	<p>Potenciar las actitudes del talento humano.</p> <p>Descubrir líderes entre colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es el Liderazgo? 2. Tipos de Liderazgo 3. Condiciones para desarrollar Líderes 4. Líder se hace o nace 5. Si no soy líder: ¿Quién soy?
Método de las 5S	<p>Involucrar al personal para mejorar los espacios de trabajo.</p> <p>Desarrollar la moral del equipo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importancia de la limpieza y el orden. 2. Distribución de los espacios. 3. Elementos que nunca se debe olvidar quien proporciona Alojamiento para dar una buena imagen. 4. Estandarizar procesos de limpieza y orden. 5. ¿De quién sigo órdenes?
Mercado turístico y marketing	<p>Conocer el perfil del cliente.</p> <p>Manejar herramientas de marketing.</p> <p>Diferenciar el mercado turístico de LCDS del servicio de los otros negocios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Quién es mi cliente?: perfil nacional y extranjero. 2. Mis habilidades y mis debilidades. 3. ¿En qué somos diferentes: ítems positivos y negativos? 4. La importancia de las redes sociales, webs y aplicaciones.
Servicio al cliente	<p>Conocer la importancia de la relación con los huéspedes.</p> <p>Manejar las técnicas de servicio y manejo de conflictos.</p> <p>Profesionalizar las actitudes de los colaboradores en esta área.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los huéspedes y yo: ¿cuál es la relación entre nosotros?, ¿qué nos une y qué nos separa? 2. Solucionar los problemas antes que los conflictos: diferenciar un problema de un conflicto. 3. Elementos claves en hotelería, manejo del lenguaje hotelero y las actitudes ante los huéspedes y sus compañeros de trabajo. 4. Dimensiones del Modelo Servqual y su calificación, importancia.

Establecer niveles de satisfacción del modelo Servqual.

Creación de procesos.	<p>Conocer lo que es un proceso y sus componentes.</p> <p>Creación de indicadores de los procesos de LCDS.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor del tiempo 2. El valor de las herramientas de trabajo. 3. ¿Cómo realizo mis labores?: puedo mejorarlas, menos tiempo, menos recursos, más esfuerzo. 4. ¿Qué quiere la empresa de mí? 5. Los procesos en su trabajo.
Cultura organizacional	Definir la cultura organizacional de LCDS (misión, visión, etc.), en el taller.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar la misión, visión, políticas de servicio, de publicidad, de competitividad, políticas de reservación, ingreso y salida de huéspedes, de limpieza y mantenimiento.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Bravo González, Verónica Elizabeth**, con C.C: # **0912111499** autora del trabajo de titulación: **Propuesta de Plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena**, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2019

Nombre: **Bravo González, Verónica Elizabeth**

C.C: **0912111499**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de Plan de mejora de calidad del servicio de alojamiento de la Hostería La Casa Del Sombrero localizada en la comuna Atravezado – Libertador Bolívar, parroquia Manglaralto, cantón y provincia de Santa Elena		
AUTORA	Verónica Elizabeth, Bravo González		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Guayaquil, a los doce días del mes de septiembre del año 2019	No. DE PÁGINAS:	156
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo consciente, Cultura de servicio, Responsabilidad social.		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Libertador Bolívar, Alojamiento, Servicio, Calidad, Servqual, Capacitación.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): La Casa Del Sombrero es una hostería que está situada en la Comuna Atravezado – Libertador Bolívar, km 52 de la Ruta del Spondylus y que está legalizado su funcionamiento en el Ministerio de Turismo y la empresa de Turismo del Cantón Santa Elena – EMUTURISMO desde el año 2016, sin embargo, desde entonces, ha funcionado sin contar con un plan de calidad del servicio de alojamiento donde se establezcan todas las actividades que puedan favorecer o incrementar la satisfacción de sus huéspedes en el periodo que se hospedan en este lugar. Debido a esto, en este trabajo se ha aplicado la investigación Descriptiva con enfoque Mixto y el modelo Servqual para conocer del propio huésped su percepción y percepción sobre el servicio que le es entregado por medio de la observación directa a la competencia, y de encuestas realizadas a quienes reciben directamente este servicio; información que se complementó con entrevistas al Director Técnico de Emuturismo, Lcdo. Jefferson Tigero; y señores: Johny Floreano Coronado, presidente de la comuna; y, Jacinto Ángel Láinez, presidente de la comisión de Turismo, con las cuales se pudo conocer a nivel institucional qué acciones están realizando para educar a los servidores turísticos en esta rama del turismo. Por último, se propone un Plan de mejora de la calidad del servicio de alojamiento adaptado a las necesidades del perfil de huéspedes de La Casa Del Sombrero, los recursos que cuenta esta hostería y la disposición que tienen los propietarios en crecer en esta actividad.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORA:	Teléfono: +593-9-93183166	E-mail: veronicabravog@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			