



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

TEMA:

Propuesta de mejora de la calidad de servicios del Hostal Blacio en el
cantón Zaruma, provincia de El Oro.

AUTORA:

Aguilar Pancho, Joyce Evelyn

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

TUTORA:

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, 02 de marzo del 2020



**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 **Aguilar Pancho, Joyce Evelyn**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, 02 de marzo del 2020



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Aguilar Pancho, Joyce Evelyn

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **propuesta de mejora de la calidad de servicios del Hostal Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro**, 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, 02 de marzo del 2020

LA AUTORA

Aguilar Pancho, Joyce Evelyn



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Aguilar Pancho, Joyce Evelyn

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora de la calidad de servicios del Hostal Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 02 de marzo del 2020

LA AUTORA:

Aguilar Pancho, Joyce Evelyn



**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 mejora de la calidad de servicios del Hostal Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro**, presentado por la estudiante Aguilar Pancho, Joyce Evelyn, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

Documento	TT AGUILAR PANCHO JOYCE.odt (D63805032)
Presentado	2020-02-12 12:04 (-05:00)
Presentado por	elsie.zerda@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	elsie.zerda.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TRABAJO TITULACION AGUILAR PANCHO JOYCE Mostrar el mensaje completo

0% de estas 29 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

TUTORA

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme llegar hasta aquí y bendecirme con una familia maravillosa.

A mis padres y hermano por el esfuerzo y sacrificio diario, la paciencia e intentar darme lo mejor. Tía Alicia y abuela Judith por el apoyo incondicional y ser mis cómplices siempre.

Adriancito, por llenar mi vida de alegría con sus ocurrencias.

Ana Belén por ser un pilar fundamental en mi vida y todos mis amigos que siempre logran sacarme sonrisas sin importar la situación.

Mis compañeros de trabajo, por toda la comprensión y apoyo, María Isabel por todo lo enseñado y la confianza que deposita en mí cada día, Gissella por siempre escucharme y aconsejarme.

Juan Diego, Mayra y Sofy desde que llegaron a mi vida no han hecho más que llenarme de cariño y espero tenerlos junto a mí muchísimo tiempo más.

A quienes conforman Hostal Blacio por abrirme las puertas y brindar total aporte a este trabajo.

Estoy muy agradecida en general por todas las personas que me rodean, llenan mi alma con sus energías positivas.

Joyce Evelyn Aguilar Pancho

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, sin ustedes no hubiera llegado hasta aquí.

Joyce Evelyn Aguilar Pancho



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

TUTORA

Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.

DIRECTOR DE CARRERA

Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA

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
Aguilar Pancho, Joyce Evelyn	

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

TUTORA

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	4
Planteamiento del problema	8
Formulación del problema	9
Justificación.....	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivo Específico	10
Capítulo I.....	11
Marco Teórico	11
Teoría de la trilogía de la calidad según Juran.....	11
Modelo de medición de calidad: ServQual	15
Modelo de medición de la calidad: HotelQual.....	16
Marco Referencial.....	18
Método Servqual en mejora de servicios de un hotel	18
Manual de calidad para las industrias de servicios	19
Marco Conceptual	20
Marco Legal	21
Ley de Turismo	21
Reglamento General de Actividades Turísticas	24
Capítulo II	27
Método de investigación	27

Tipo de investigación	27
Enfoque de investigación	27
Herramientas de recolección de datos	27
Población.....	28
Muestreo.....	28
Resultado de las Encuestas.....	29
Análisis de encuestas.....	43
Análisis de entrevista	45
Discusión.....	45
Capítulo III.....	47
Hostal Blacio.....	47
Análisis del microentorno: Las cinco fuerzas de Porter.....	49
Análisis PESTA	54
Análisis FODA del Hostal Blacio	61
Capitulo IV.....	62
Manual de Estándares de Calidad en el Servicio	63
Conclusiones	78
Recomendaciones.....	80
Referencias Bibliográficas	81

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Dimensiones y variables del HotelQual</i>	17
Tabla 2. <i>Género de los encuestados</i>	29
Tabla 3. <i>Edad de los encuestados</i>	30
Tabla 4. <i>El personal contaba con un aspecto limpio y aseado</i>	31
Tabla 5. <i>Personal dispuesto a ayudar a clientes</i>	32
Tabla 6. <i>Personal disponible proporcionando al cliente la información</i>	33
Tabla 7. <i>Comportamiento del personal</i>	34
Tabla 8. <i>Los empleados se preocupan por resolver los problemas</i>	35
Tabla 9. <i>Personal cortés y educado</i>	36
Tabla 10. <i>Personal conoce las necesidades del huésped</i>	37
Tabla 11. <i>Áreas e instalaciones agradables</i>	38
Tabla 12. <i>Áreas y equipamiento en buen estado</i>	39
Tabla 13. <i>Instalaciones seguras</i>	40
Tabla 14. <i>Instalaciones limpias</i>	41
Tabla 15. <i>Se actúa con discreción</i>	42
Tabla 16. <i>Análisis de las encuestas</i>	44
Tabla 17. <i>Colaboradores del Hostal Blacio</i>	47
Tabla 18. <i>Catastro de establecimientos de alojamiento en el cantón Zaruma</i>	52
Tabla 19. <i>Foda del Hostal Balcio</i>	61

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Llegada de turistas 2018-2019.	4
<i>Figura 2.</i> Tarifa promedio diaria promedio en hoteles 5 estrellas y 4 estrellas - septiembre 2019..	4
<i>Figura 3.</i> Centro de Zaruma.	6
<i>Figura 4.</i> Gobiernos Autónomo Descentralizado de Zaruma.	7
<i>Figura 5.</i> Trilogía de Juran..	12
<i>Figura 6.</i> Dimensiones del modelo ServQual.....	16
<i>Figura 7.</i> Género de encuestado	29
<i>Figura 8.</i> El personal contaba con un aspecto limpio y aseado.....	30
<i>Figura 9.</i> Personal dispuesto a ayudar a clientes.	31
<i>Figura 10.</i> Personal disponible proporcionando al cliente la información.....	32
<i>Figura 11.</i> Comportamiento del personal.	33
<i>Figura 12.</i> Los empleados se preocupan por resolver los problemas	34
<i>Figura 13.</i> Personal cortés y educado	35
<i>Figura 14.</i> Personal conoce las necesidades del huésped.....	36
<i>Figura 15.</i> Áreas e instalaciones agradables.....	37
<i>Figura 16.</i> Áreas y equipamiento en buen estado.....	38
<i>Figura 17.</i> Instalaciones son confortables y acogedoras	39
<i>Figura 18.</i> Instalaciones seguras.....	40
<i>Figura 19.</i> Instalaciones limpias	41
<i>Figura 20.</i> Se actúa con discreción	42
<i>Figura 21.</i> Las cinco fuerzas de Porter.	49

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo principal diseñar un Manual de Mejora de la Calidad de servicios del Hostal Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro. Se aplicó un estudio descriptivo, con enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, la técnica de recolección de datos utilizadas fueron las entrevistas, encuestas y observación directa, la población considerada son las personas que visitan o han visitado el hostel Blacio dentro de los últimos meses del 2019, se tomó una muestra de setenta clientes, modelo probabilístico, por conveniencia. El cuestionario aplicado fue con tres dimensiones, personal, instalaciones y organización, de acuerdo con la metodología del Hotelqual. Se obtuvo como resultado calificaciones bajas respecto a la dimensión personal. Finalmente, se presenta la propuesta de Manual y las sugerencias en las que debe mejorar el hostel para que se convierta, dentro del cantón de Zaruma, en el primer establecimiento de alojamiento en implementar un Manual de Estándares de Calidad.

***Palabras Clave:** hostel, hotelqual, calidad, servicio, alojamiento, huésped.*

Abstract

The main objective of this degree work is to design a Manual for Improving the Quality of Services of the Blacio Hostel in the Zaruma canton, province of El Oro. A descriptive study was applied, with a mixed, quantitative and qualitative approach, the collection technique of data used were interviews, surveys and direct observation, the population considers they are the people who visit or have visited the Blacio hostel within the last months of 2019, a sample of seventy clients, probabilistic model, by coexistence was taken. The questionnaire applied was with three dimensions, personnel, facilities and organization, according to the methodology of the Hotelqual. Low scores were obtained as regards the personal dimension. Finally, the proposal of the Manual and the suggestions in which the hostel should improve so that it becomes, within the canton of Zaruma, the first accommodation establishment to implement a Quality Standards Manual is presented.

Keywords: *hostel, hotelqual, quality, service, accommodation, guest.*

Introducción

La industria turística ha ido creciendo incontrolablemente, a medida que se ha incrementado la oferta y esta a su vez se ha vuelto más exclusiva y de calidad en sus servicios para los turistas que visitan los diferentes destinos. “En la actualidad, el turismo ha adquirido una enorme relevancia socioeconómica, comparable con otras actividades económicas” (Vanegas, Restrepo, Barros & Agudelo, 2018, p.31). Por lo que, la capacidad de las empresas para mantener su liderazgo es vital para la estabilidad del negocio en “el mercado altamente competitivo de hoy, y la calidad es uno de los factores importantes para mantener a la empresa en una ventaja” (Vanegas, Restrepo, Barros & Agudelo, 2018, p.42).

En el mercado libre, la competencia tiende a ser alta para lograr la satisfacción del cliente, lo cual es muy importante por las siguientes razones: “los productos o servicios ofrecidos son similares, no idénticos; Los precios son fáciles de cambiar; y el costo es otro servicio que se mide como bajo; por lo tanto, los clientes tienen un mayor poder de negociación” (Aguera, Morales & Cuadra, 2015, p.7). Sin embargo, en la industria turística, no funciona de esta manera el poder de negociación, más bien el consumidor es el encargado de ajustarse a los servicios y productos que se ofrezca y dependiendo del presupuesto que este tenga para adquirirlos. “Un cliente por lo general no frecuenta un hotel que brinda servicios pobres y lentos” (Cartagena, 2017).

Como se mencionó, la calidad es uno de los factores que incide en la toma de decisión de compra de un cliente, por ende, la gestión de la calidad dentro del hostel debe de ser cuidadosa y minuciosa. El concepto de calidad es ampliamente discutido en la gestión hotelera, y se la define como "la entrega consistente de productos y servicios para huéspedes de acuerdo con los estándares esperados" (Hayes, Ninemeier y Miller, 2016). La creación de valor para el huésped conducirá a retener al invitado con éxito, adicional a esto, los procesos que se realicen dentro de la empresa serán en una totalidad medidos por la calidad del servicio y la satisfacción al cliente.

El presente trabajo de titulación está compuesto por cuatro capítulos y la sección de las recomendaciones y conclusiones. En el primer capítulo se dará a conocer acerca de la revisión bibliográfica, en el cual se expondrá las teorías

fundamentales para el proceso de la investigación; el marco referencial, en donde se conocerán casos similares a los del presente proyecto para tener un mejor enfoque; el marco legal se estudiará los distintos reglamentos o leyes acordes para la investigación, por último, el marco conceptual en el cual se definirá las palabras claves y relevantes para el conocimiento de los lectores.

En el segundo capítulo se determinará los factores que afectan la calidad mediante en conjunto con el modelo y aplicación de cuestionario HotelQual, el cual consiste en la evaluación de tres aspectos importantes de un hotel y la medición de ciertos criterios para la calidad de un hotel, en este caso se hará la debida modificación de dicho cuestionario para el Hostal Blacio, los criterios se presentan a continuación:

- (a) evaluación del personal;
- (b) evaluación de las instalaciones y;
- (c) organización del servicio.

Seguido de esto, en el tercer capítulo es importante que se diagnostique la situación actual del Hostal Blacio, pero para ello se debe de realizar una investigación de cómo se encuentra actualmente el cantón Zaruma, en aspectos tales como políticos, sociales y económicos; a su vez, es importante conocer los aspectos más relevantes de la industria turística y dentro de esta, el sector hotelero. Una vez realizada la investigación de dichos temas, se procederá a mencionar el estado actual del hostal Blacio y determinar los factores de calidad en los cuales se está fallando.

En el cuarto capítulo se propone un plan de acción para mejora del servicio del hostal Blacio, en el cual mediante todos los datos recolectados a lo largo de la investigación y estudiados, se conocerán las acciones indicadas que debe de tener el Hostal Blacio para la mejora de la calidad de sus servicios, a su vez generar un cuadro de costos para dichas acciones y en cuanto tiempo se concluirá dichas mejoras en el hotel.

En última estancia, se tendrán las conclusiones y recomendaciones, las cuales son propuestas en base a los objetivos especificados en el presente trabajo de titulación para que el Hostal Blacio considere estas sugerencias y se pueda realizar dichas mejoras en el establecimiento.

Antecedentes

En el Ecuador, la diversidad de productos y servicios turísticos que se ofrece, satisface a un gran mercado tanto nacional, cómo internacional, por ello en el 2018, el Ecuador tuvo una llegada de 2.427,600 de turistas extranjeros. Hasta la actualidad el país cuenta con 108.999 llegadas de turistas extranjeros en el mes de septiembre 2019, esta cifra sin lugar a duda se ha disminuido en comparación la del año anterior en el mes de septiembre del 2018, ya que las llegadas de turistas extranjeros fueron de 176.511 (Ministerio de Turismo, 2019). Por lo que se puede concluir que la baja de este indicador turístico fue por los problemas políticos, económicos y sociales que presento el país en los meses de septiembre a octubre del 2019.

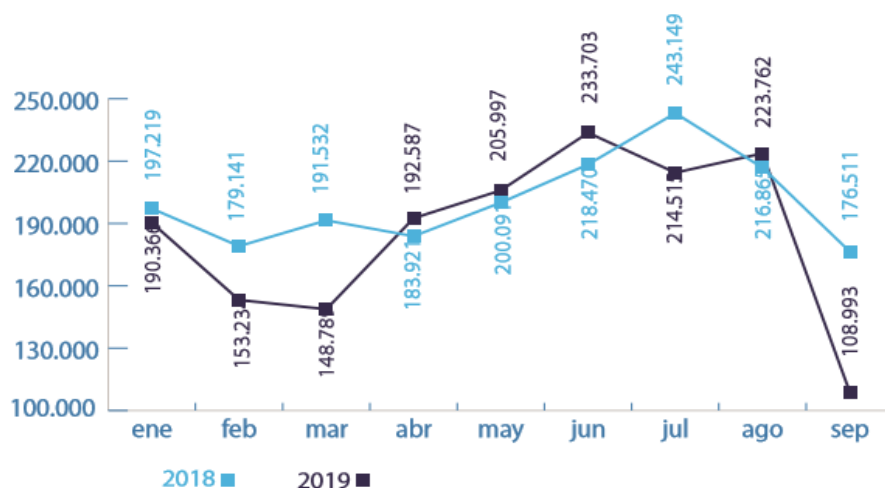


Figura 1. Llegada de turistas 2018-2019. Tomado de: *Boletines Mensuales de Turismo - Ministerio de Turismo (2019)*.



Figura 2. Tarifa promedio diaria promedio en hoteles 5 estrellas y 4 estrellas - septiembre 2019. Tomado de: *Boletines Mensuales de Turismo - Ministerio de Turismo (2019)*.

Según datos del Ministerio de Turismo (2019) se estudió que en cuanto a alojamiento, el Ecuador cuenta con una planta de 80.762 habitaciones disponibles para los turistas extranjeos y nacionales. La tasa diaria de gastos promedio que realiza el turista fue de \$97.40 en el 2018 mientras que en el 2019 fue de \$99.40, indicando un crecimiento del 2.04% en la tarifa de los hoteles de cinco estrellas.

La planificación, implementación y aseguramiento de un sistema de gestión de calidad, son procesos que implican algunas etapas que se deben de cumplir un gerente en un cierto tiempo determinado, siempre y cuando tomando en cuenta el tamaño de las instalaciones hoteleras, centro o establecimiento turístico. “Un sistema de gestión de calidad debe cumplir con los requisitos básicos que establece la Norma ISO 9001” (Ministerio de Turismo, 2018); en los cuales se resalta el enfoque de la gestión por procesos, las necesidades del cliente, el mejoramiento continuo y el compromiso de la alta dirección frente al adecuado y eficaz funcionamiento del sistema.

Las empresas del sector hotelero y turístico del Ecuador son certificadas por organismos acreditados por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), el cual es un organismo público encargado de la acreditación en las entidades, de acuerdo a la evaluación de ciertos criterios en la conformidad de otros factores. “En el alcance de sistemas de gestión de calidad acorde con las normas internacionales, lo que se traduce en un reconocimiento a nivel nacional e internacional, por competitividad, eficiencia y calidad de sus servicios y productos” (Ministerio de Turismo, 2018). Este hecho les generará un valor agregado importante que les facilitará el acceso a un mayor mercado en todos sus segmentos.

En una publicación acerca de los estándares de calidad de establecimientos turísticos y hoteleros del Ministerio de Turismo (2018) menciona que:

Los sistemas de calidad enfocados a los procesos de un hotel o establecimiento turístico, son la base fundamental para su óptimo desarrollo, mejora continua de la cadena de servicio y satisfacción de los clientes externos e internos y otros grupos que se encuentran directamente relacionados con ellos. Ejemplos de procesos en la industria hotelera pueden ser, el proceso de alojamiento que incluye subprocesos como el preregistro o reserva, registro, control de habitaciones, check-out, entre otros; el proceso para el área de alimentos y bebidas que puede incluir el restaurante, bar, room service, etc.; también el proceso de atención al cliente, que es el eje y la razón principal del negocio hotelero y turístico, por lo tanto, uno de los principios fundamentales del sistema de gestión de calidad para este sector.

Por lo que el tema de calidad es importante y sobre todo para el sector de la industria hotelera. En las grandes ciudades élités del Ecuador es dónde más se tiene presente estos temas de calidad al momento de brindar un servicio, sin embargo existen ya más interés en pueblos y recintos que tienen cierto grado de desarrollo por la industria turística y del servicio. La iniciativa “Pueblos Mágicos” es un programa del Ministerio de Turismo del Ecuador para desarrollar el turismo en estos pueblos, ya que cuentan con cierto encanto y atractivos tanto naturales cómo culturales. Y es importante que desarrollen más a profundidad el tema de la calidad tanto en servicio cómo en los productos que se ofrezcan. Los pueblos mágicos que actualmente forman parte de esta iniciativa son Patate, Mira, San Gabriel, Baños, Alausí, Cotacachi, Mindo, Nono, Macará y Zaruma (Ministerio de Turismo, 2018).

Zaruma, pertenece al cantón Zaruma de la provincia de El Oro perteneciente a la región costeña. Se ubica al sur del Ecuador, cerca de las provincias de Loja, Azuay y Guayas. En el contexto histórico según el Gobierno Autónomo Descentralizado de Zaruma (2018) menciona que es una de las ciudades que posee gran historia a lo largo del Ecuador, ya que fue fundada por los españoles en el año de 1595, a partir de ese momento, el pueblo cobró por ser un rico yacimiento aurífero.



Figura 3. Centro de Zaruma. Tomado de: autora

Al no poseer estudios arqueológicos de cierto rigor científico, no se ha logrado determinar a ciencia cierta las etnias que habitaron Zaruma y sus formas de vida, sin embargo el historiador Díaz (2003) en su investigación a través de las fuentes provenientes de la etnohistoria y estudios arqueológicos, destaca la presencia

de asentamientos Cañarís, Paltas, y la cultura Milagro – Quevedo en el territorio zarumeño.

“La situación socioeconómica del cantón Zaruma está asociada desde sus orígenes a la minería, principalmente del oro, situación de la que ya se tienen referencias en el incario” (Morocho, 2015). En paralelo a la actividad minera, desde tiempos inmemoriales la producción agrícola actuó como complemento, satisfaciendo los requerimientos de la población asentada y de la importante población flotante.

El patrimonio cultural edificado de Zaruma son el Cuerpo de Bomberos, el Museo de la ciudad quien comparte las instalaciones con la Secretaría Nacional de Agua, el Mercado de Zaruma, El Municipio de Zaruma, el Centro de Rehabilitación Física, el colegio 26 de Noviembre y el Hotel Municipal que actualmente es la sede del Ministerio de Medio Ambiente.



Figura 4. Gobierno Autónomo Descentralizado de Zaruma. Tomado de: autora

Zaruma es un lugar turístico, a ser visitado por nacionales como extranjeros, es un destino tranquilo lleno de encantos y muchas alternativas para que el turista pueda divertirse y encontrar un espacio ha ser disfrutado, ya que cuenta con atractivos turísticos tanto naturales como culturales que permiten el disfrute de cada uno de ellos, tales como: el Cerro El Calvario, Cerro Mirador La Colina de la Libertad, Trazado Urbano, Centro Histórico, Plaza La Independencia o Parque Central, Santuario de la Virgen del Carmen, Museo Municipal, Mina Turística El Sexmo (Gobiernos Municipal de Zaruma, 2015).

Planteamiento del problema

“Las empresas hoteleras en la actualidad son conscientes que para mantenerse en el mercado deben realizar cambios radicales en su calidad de servicio” (Veloz y Vasco, 2016), no solo hacia sus clientes externos, sino a sus colaboradores polifuncionales, los servicios ofrecidos se perciben históricamente tanto por el turista como por el recepcionista, con una vivencia diferente de la experiencia durante el proceso de hospedaje. Según la investigación de Cartagena (2017) concluye que el concepto de calidad en hotelería es subjetivo, ya que depende del que lo recibe, quien decidirá si en su opinión cumple con lo que se espera del servicio brindado. Y esto significa que se tendrán más desafíos, en el sentido que hay que determinar ciertos elementos objetivos, tangibles y medibles que den paso para acercarse a la idea de qué es lo que le atrae al cliente.

En Zaruma existe una oferta hotelera, la cual queda muy corta para la cantidad de demanda que existe en fechas de celebración nacional y a su vez, cuando existen los festejos locales de la comunidad, que es el momento donde todos los zarumeños regresan a su tierra natal. Sin embargo, en base a lo observado, los hoteles y hostales del sector a pesar de contar con instalaciones adecuadas y cómodas para los turistas, el cliente tiene una mala experiencia al momento de hospedarse en el hostel ya que los colaboradores polifuncionales están calificados para otras ramas fuera de la hotelera o del servicio hacia el cliente.

En el estudio de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) menciona que a su vez, los clientes son terminantes, por lo que notan los errores que el personal comete al momento del servicio dando a entender que protocolo de servicios cuenta con falencias al momento de realizarlos. Finalmente, la dirección del hostel influye al momento que el cliente desea algún tipo de servicio o información extra y al final, el personal se siente inseguro sobre la información que debe dar, por ende cae en poca eficaz comunicación y no atrae al turista al hostel. Los colaboradores polifuncionales desempeñan diferentes funciones. Adicional a todo esto, el Hostel cuenta con una estructura desorganizada en la parte administrativa y demás áreas, por lo que resulta difícil conocer las funciones de cada persona al momento de realizar diferentes actividades. La infraestructura del lugar no cuenta con muchos arreglos por lo que, a pesar de ser acogedora, da un aspecto algo antiguo y desaliñado, dando como

resultado que los clientes no se sientan del todo satisfecho y pudiendo a su vez mejorar para brindar mejor calidad a los huéspedes.

Formulación del problema

¿De qué manera influye la calidad en la mejora de los servicios del Hostal Blacio del Cantón Zaruma, provincia del Oro?

Justificación

Las empresas hoteleras tienen un enfoque de servicio de calidad al cliente, el fortalecimiento y los cambios en la oferta de los servicios da mayor confianza del usuario hacia la empresa y a la capacidad de los colaboradores (Monsalve y Hernández, 2015). Los turistas evalúan el servicio integral de la empresa hotelera, no por áreas o secciones, lo evalúan en conjunto con el servicio que ofrece el establecimiento y si este llega a satisfacer sus necesidades o requerimientos (Veloz y Vascos, 2016).

La oferta de servicio hotelero y la medición de la calidad percibida miden el impacto de los componentes de las actividades y de la evolución de las expectativas de los clientes y los colaboradores, en torno a las dimensiones de la calidad de los servicios existentes en la empresa, por lo que el nivel de satisfacción de los usuarios es un desafío para mejorar la calidad de los servicios en las empresas hoteleras (Ferraza, Melo, Barros, Albuquerque, & Medeiros, 2018).

En el Hostal Blacio la calidad es un medidor de satisfacción al cliente que se ha dejado a un lado, sin embargo, por la acogida de Zaruma es importante conocer cuán satisfecho está el cliente para mejorar la calidad de este y ser un ente diferenciador de los demás establecimientos. El Hostal Blacio, uno de los establecimientos frecuentemente visitados al momento de la estancia en el sector, tanto por su edificación y fácil acceso que brinda a los turistas.

El Hostal Blacio cuenta con una estratégica ubicación dentro del cantón de Zaruma, lo cual resulta ventajoso para los huéspedes pudiéndose transportar con mayor facilidad y sobre todo en una zona segura. Los colaboradores polifuncionales son personas dispuestas a atender siempre con una sonrisa al cliente y darles soluciones a los problemas con los cuales se encuentren en su estadía en Zaruma. Las habitaciones del hotel son completas en el sentido de contar con insumos

necesarios y artículos que nunca deben de faltar en la visita a un hostel. El mejorar la calidad de servicios del hostel aportará beneficios en la estructura de este a largo y corto plazo. Adicionalmente, poder ser reconocido dentro del cantón de Zaruma como uno de los mejores hostales en cuanto a la atención a sus huéspedes y al mismo tiempo que sea el pionero en aplicar procesos de mejora de calidad de los servicios, un ejemplo de dichos procedimientos son: capacitación constante a los empleados para conocer los procesos y demás estructura de cómo hacer un check-in o check-out, proceso de realizar una reserva efectiva y demás actividades que son claves para el servicio de un hostel.

El Hostel Blacio está dispuesto a formar parte del presente trabajo de titulación, ya que será el principal beneficiario con el trabajo final. A lo largo de la investigación el hostel irá aportando con información de las diversas áreas, datos administrativos que se analizar para identificar con mayor profundidad los procesos en los cuales se debe de realizar cambios y mejorar para lograr un nivel de calidad acorde la categoría del hotel, y a su vez satisfacer las expectativas de los turistas. Otros beneficiarios indirectos serán los negocios turísticos y comerciales a su alrededor del Hostel Blacio, ya que por la calidad que se brinde, será reconocido y por ende dicha zona será la más popular y conocida por los visitantes al momento de hospedarse en Zaruma. A su vez, por el aumento de la demanda, se podrían dar más plazas de trabajos y aportar al crecimiento económico del cantón.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora de la calidad de servicios del Hostel Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro.

Objetivo Específico

- Determinar los factores que afectan la calidad mediante la aplicación de cuestionario Hotelqual a fin de conocer el criterio de los clientes del servicio del hostel.
- Diagnosticar la situación actual del Hostel Blacio y a su vez del entorno en el cual se encuentra.
- Proponer un plan de acción para mejora del servicio del Hostel Blacio.

Capítulo I

Marco Teórico

Teoría de la trilogía de la calidad según Juran.

En el estudio de Soren (2008) menciona que “la gestión de calidad proporciona el marco para la aplicación industrial o empresarial de control estadístico de calidad, diseño de experimentos, mejora de calidad y métodos de fiabilidad” (p. 392). Por lo tanto, es útil que los ingenieros y estadísticos de calidad estén familiarizados con los principios básicos de gestión de calidad. Muchas personas han contribuido a la gestión moderna de la calidad. Sin embargo, a través de sus extensos escritos que abarcan más de seis décadas, Juran ha logrado destilar y sintetizar el tema. Ha proporcionado un marco y una terminología coherente, en el presente trabajo se expone una serie de contribuciones clave que Juran ha hecho al tema de la gestión de la calidad.

La trilogía de Juran, también llamada trilogía de calidad la presentó el Dr. Joseph M. Juran en 1986 como un medio para gestionar la calidad. “El enfoque tradicional de la calidad en ese momento se basaba en el control de calidad, pero hoy, se ha convertido en la base de la mayoría de las mejores prácticas de gestión de calidad en todo el mundo en varias industrias” (Chacón & Rugel, 2018).

Joseph M. Juran (como se citó en Guerra y Quijada, 2010) relacionaba a la calidad con el “rendimiento del producto que da como resultado la satisfacción del cliente” y como la “libertad de deficiencias en el producto, que evita la falta de satisfacción del cliente” (p 47). Por ello, Juran propuso una trilogía de acciones de calidad, de las cuales sus componentes son la planificación, el control y la mejora de la calidad.

El diagrama de la trilogía de Juran a menudo se presenta como un gráfico, con tiempo en el eje horizontal y costo de mala calidad en el eje vertical. La actividad inicial es la planificación de la calidad, o como lo llamamos hoy, "calidad por diseño": la creación de algo nuevo (como se citó en Guerra y Quijada, 2010). Este podría ser un nuevo producto, servicio, proceso, etc. A medida que avanzan las operaciones, pronto se hace evidente que la entrega de nuestros productos no está

100% libre de defectos. ¿Por qué? Porque hay fallas ocultas o fallas periódicas (variación) que requieren retrabajo y rehacer. En el diagrama, más del 20 por ciento del trabajo debe rehacerse debido a fallas. Este desperdicio se considera crónico: continúa y continúa hasta que la organización decide encontrar sus causas fundamentales y eliminarlo. Lo llamamos el costo de la mala calidad.

El proceso de diseño y desarrollo no pudo explicar todos los obstáculos imprevistos en el proceso de diseño. Según los patrones de responsabilidad convencionales, las fuerzas operativas no pueden deshacerse de los defectos o desperdicios. Lo que pueden hacer es llevar a cabo el control, para evitar que las cosas empeoren, como se muestra (Soren, 2008).



Figura 5. Trilogía de Juran. Tomado de: Guerra y Quijada (2010).

Las tres etapas de la trilogía de Juran se definen de la siguiente manera y se aplican de igual manera a la práctica:

- a. La metodología de planificación: esta metodología desarrolla y establece los objetivos estratégicos y tácticos que se deben alcanzar para lograr resultados financieros, operativos y de calidad. Establecer objetivos organizacionales se llama planificación estratégica. Luego, está la planificación de nuevos bienes y servicios, que deben tener en cuenta las necesidades del cliente para lograr la satisfacción del cliente. Nos referimos a esto como el proceso de planificación de calidad. “El término general planificación se utiliza para

referirse a las actividades realizadas en preparación para hacer algo” (Tejaningrum, 2019). La planificación de calidad establece, entre otras cosas, especificaciones para productos y procesos. La planificación financiera establece los objetivos financieros y los medios para alcanzarlos.

- b. La metodología de control: la segunda metodología de gestión se utiliza para prevenir o corregir cambios no deseados o inesperados. Este proceso se conoce como control. Más precisamente, el control consiste en medir el rendimiento real, compararlo con el objetivo o estándar, y tomar las medidas necesarias para corregir la (mala) diferencia. Control mantiene los estándares definidos durante la etapa de planificación. Su objetivo es la estabilidad y la consistencia (Tejaningrum, 2019).
- c. La metodología de mejora: según Tejaningrum (2019) menciona que la tercera metodología construye un sistema innovador para crear cambios planificados, predecibles y gestionados. Este proceso se llama avance. El avance es un cambio deliberado; Un movimiento dinámico y decisivo hacia niveles sin precedentes de desempeño organizacional que actualmente están activos en el plan y mantenidos por los controles actuales. Resultados innovadores para lograr objetivos más altos, cumplir con estándares y especificaciones competitivas, reducir desperdicios, reducir costos y ofrecer mejores productos y servicios a los clientes.

La presente teoría de calidad de Juran, se aplicará en el Hostal Blacio para medir estándares de calidad dentro del servicio e instalaciones que se brinden junto con las demás metodologías y a su vez evaluar los procesos internos que se den dentro del establecimiento de alojamiento.

Importancia de la calidad

Según el estudio de Boljevi (2007) menciona que “la calidad como fenómeno aparece junto con la creación de la sociedad humana. Hoy, más que nunca, podemos escuchar la palabra calidad de vez en cuando. Dado que la calidad está presente en nuestra vida diaria, existe la necesidad de una definición genuina” (p.31).

Hoy en día, la calidad se propone conquistar el mundo entero y representa el fenómeno más significativo de nuestro tiempo. En los últimos años ha habido una

tendencia dramática a enfatizar la importancia de la calidad. El mercado mundial exige calidad y se ha convertido en una cuestión de supervivencia. Es la clave del éxito a largo plazo y el crecimiento de una empresa. “La perfección y la excelencia se han convertido en estándares de calidad, pero no en excepciones” (Boljevi, 2007). La revolución de la calidad comenzó en la primera mitad del siglo XX, se extendió dramáticamente a su final y a principios del siglo XXI, representa una respuesta cultural a los desafíos planteados por la sociedad industrial y los desafíos que la sociedad de la información también trae.

Según Boljevi (2007), se puede concluir fácilmente que la Gestión de Calidad Total es el vehículo más poderoso para lograr una ventaja competitiva y tomar las mejores posiciones en asuntos comerciales. En una situación en la que los nuevos y especialmente competidores extranjeros ofrecen productos y servicios de alta calidad, cuando los consumidores industriales e individuales exigen cada vez más calidad, cada empresa tiene que llevar a cabo una revolución en el avance de la calidad y proporcionar una definición de calidad de una manera percibida por los clientes. El término revolución considera la calidad que nos asedia mientras dormimos, comemos y respiramos. Se considera importante para una empresa que la administración también sea asediada en todos los niveles con calidad y persistencia en su logro.

La idea de que la calidad es responsabilidad de los expertos en calidad en la empresa no debe prevalecer en el futuro, pero la reflexión de que depende del desempeño de cada individuo en una organización. La calidad debe convertirse en el "estilo de vida" de cada individuo. Por lo que es importante tener presente la calidad dentro de los procesos y acciones que se vayan a tomar dentro del Hostal Blacio, por ello se menciona dentro del marco presente, la importancia del mismo.

La calidad en la industria hotelera se define como "la entrega constante de productos y servicios para huéspedes de acuerdo con los estándares esperados" (Tejaningrum, 2019). Cada vez más, los huéspedes están dispuestos a pagar más cuando visitan propiedades de hospitalidad que ofrecen un servicio que cumple o supera sus expectativas de servicio. Al crear valor para el huésped, el negocio de la hospitalidad puede administrar con éxito para retener a sus invitados. Los gerentes

deben reconocer la importancia de la retención del cliente, ya que la atracción de un nuevo cliente se considera más costosa y requiere más tiempo.

Algunas de las características de la actividad exitosa de la organización empresarial, es la presentación y la mejora constante de los servicios cualitativos, que satisfacen las expectativas de los clientes. La elección de los hoteles se convierte en uno de los principales temas de debate: la variedad de los servicios del hotel, la calidad, la fiabilidad y el precio son importantes. Dado que hay muchos hoteles en el mercado que brindan los mismos servicios o servicios similares, es muy importante no solo atraer, sino también mantener al cliente. Para mantener el puesto que ocupa y competir en el futuro, es necesario proporcionar servicios cualitativos mediante los cuales se pueda retener a los antiguos clientes y atraer a nuevos clientes (Tejaningrum, 2019).

Es importante que los gerentes sepan lo más posible acerca de todos los huéspedes que se atienden, por ejemplo, ejecutivos de negocios, personas mayores, parejas jóvenes, etc. que cenan en el restaurante del hotel. Lo hacen utilizando tácticas de marketing y reconociendo que las expectativas básicas de servicio son parte integral de las experiencias de los huéspedes (Tejaningrum, 2019).

Modelo de medición de calidad: ServQual

Este modelo permitió aproximarse a la medición de las expectativas y percepciones del cliente, su propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, elaborado por Parasuraman & Zeithaml (1988), la cual ayuda a entender y medir las expectativas o lo que espera el cliente al solicitar un servicio en específico o de la empresa, además de evaluar los problemas o deficiencia que tenga el servicio de alojamiento vs la competencia dependiendo del entorno localizado. Con esta metodología, se constata de lo que el cliente percibe del servicio requerido.

El modelo ServQual cuenta con las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Elementos Tangibles. En referencia a la fiabilidad: es la capacidad de ofrecer un servicio confiable, correcto y seguro dando una atención personalizada al cliente; en cuanto a la seguridad: es la capacidad de solucionar los problemas del cliente, donde el empleador debe mostrar las habilidades para que exista la confianza e integridad de que se resolverá de la

mejor manera, y donde se destaca el interés y organización que se da para tener un resultado positivo que es la satisfacción del cliente hacia la empresa.

Por otro lado, en base a la capacidad de respuesta: es la actitud para asistir a los clientes y dar una ayuda eficaz y eficiente; sobre la empatía se debe tener una participación y disposición cordial o cortés al estar ofreciendo un servicio de manera personal, teniendo en cuenta las características y requerimientos definidos; en cuanto a los elementos tangibles es el aspecto o apariencia que muestra las instalaciones del servicio, del personal, entre otros.

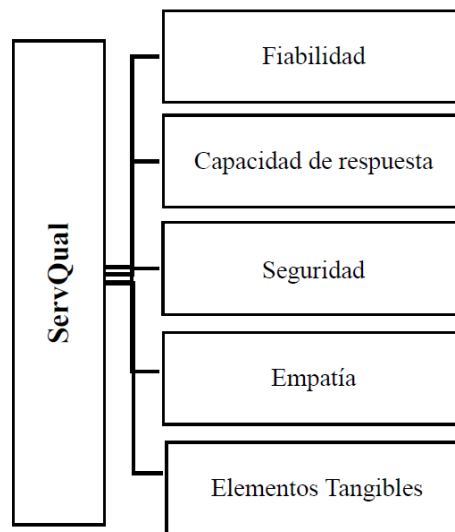


Figura 6. Dimensiones del modelo ServQual. Tomado de: Matsumoto Nishizawa, Reina (2014).

Modelo de medición de la calidad: HotelQual.

Proporcionar niveles de calidad excelentes, se ha convertido en uno de los factores que determinan el éxito de las empresas que prestan servicios de alojamiento. Hasta la fecha, la mayoría de los esfuerzos se han centrado en cuestiones prácticas y puntuales acerca de cómo proporcionar el mejor servicio hotelero, aunque también ha habido avances en la conceptualización y medida de la calidad (Falces, Sierra, Becerra & Briñol, 1999). A lo largo del tiempo, han existido modelos o herramientas las cuales se han ido adaptando para medir la calidad en varias industrias y sectores.

En cuanto a la industria del hotelería, el usar el modelo Servqual era uno de los preferidos, pero de este se lo adaptó y se creó el modelo HotelQual por los

autores Falces, Becerra, Sierra y Briñol en el año de 1999 mediante una publicación en la revista de estudio turísticos.

Martínez (2011) interpreta el concepto de HotelQual se la siguiente manera: “sirve para medir la calidad percibida en los servicios de alojamiento. Sus dimensiones fundamentales son: la evaluación del personal, la evaluación de las instalaciones y funcionamiento y por último, la organización del servicio” (p.32).

Tabla 1
Dimensiones y variables del modelo Hotelqual

Dimensiones	Variables
Personal	El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.
	Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de clientes.
	El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.
	El personal es competente y profesional.
	Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.
El personal es confiable.	
El personal tiene un aspecto limpio y aseado.	
Instalaciones	Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables.
	Las dependencias y equipamiento del edificio están bien conservados.
	Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)
	Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)
Las instalaciones están limpias	

Organización

Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.

Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.

Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.

Los diferentes servicios funcionan con rapidez.

Los datos y la información sobre la esencia del cliente son correctos.

Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.

El cliente es lo más importante (lo más importante son los intereses del cliente)

Se presta el servicio según las condiciones pactadas.

Nota: Adaptado de Evaluación De La Calidad Del Servicio Que Se Ofrece En El Hotel Ecuahogar, En La Ciudad De Guayaquil - German (2017).

Marco Referencial

Método Servqual en mejora de servicios de un hotel

El entorno dinámico y competitivo de la economía actual ha obligado a las organizaciones y corporaciones a hacer del cliente el centro de atención para que el proceso de prestación de un servicio o producto comience y termine con el cliente. Solo las corporaciones con clientes satisfechos pueden permanecer en el negocio y, para satisfacer a los clientes, es esencial reconocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas con la mayor calidad posible. La intangibilidad del sector de servicios aumenta su complejidad y hace que sea relativamente difícil evaluar y gestionar la calidad (Beheshtinia & Farzaneh, 2017).

La mejora de la calidad en la industria hotelera puede generar clientes satisfechos, aumentar el número de visitantes y afectar positivamente el PIB de los países. En el documento de Beheshtinia & Farzaneh (2017) se propone un modelo híbrido que utiliza los modelos House of Quality (HOQ), SERVQUAL y Kano para la industria hotelera con restricciones presupuestarias. El modelo fue implementado en un hotel en la ciudad de Rasht en Irán. Después de identificar 31 necesidades de los clientes, se les dio prioridad utilizando una combinación de los enfoques SERVQUAL y Kano. Luego se implementó HOQ para determinar y priorizar los actos y requisitos técnicos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente. Se desarrolló un modelo matemático para determinar la selección óptima de actividades dentro del presupuesto especificado. Estas funciones se lograron en un entorno difuso. Los resultados demuestran la importancia de la necesidad de cada cliente, su brecha con la condición deseada y su tipo. Los resultados también identifican el costo y el peso de cada requerimiento técnico.

La aplicación del Servqual aporta al trabajo a poder aplicar dicho modelo de un establecimiento de alojamiento, ya que en varias ocasiones dicha metodología es aplicada en restaurantes. Sin embargo, en el presente proyecto dicha metodología será aplicada en el Hostal Blacio para profundizar en sus servicios.

Manual de calidad para las industrias de servicios

La excelente calidad del servicio genera una ventaja competitiva para las organizaciones de servicios, pero las empresas deben implementar un sistema integral de gestión de la calidad si desean desarrollar una calidad de servicio efectiva y confiable. A diferencia de las industrias manufactureras, la mayoría de las industrias de servicios carecen de un sistema bien administrado y completo de gestión de calidad (Yang, 2006).

En el estudio de Yang (2006) menciona haber desarrollado un sistema holístico de gestión de calidad para organizaciones de servicios, basado en consideraciones teóricas y pragmáticas sólidas. La viabilidad y la eficacia de este sistema de gestión de calidad para organizaciones de servicios se demuestran mediante el uso de las empresas HP e IBM en Taiwán como estudios de caso. Además, los resultados de un estudio de caso empírico separado revelan que las industrias de seguros, hoteles y aerolíneas están muy avanzadas en la

implementación de la gestión de calidad. Sin embargo, otras industrias de servicios necesitan hacer mejoras en algunos aspectos de la gestión de calidad. Dichos resultados analíticos representan una referencia de referencia útil para aquellas organizaciones de servicios que tienen niveles de implementación más bajos en algunas prácticas de gestión de calidad. Por lo tanto, el estudio presentó un sistema de gestión de calidad innovador y completo para las industrias de servicios y demuestra su aplicación teórica y práctica en una serie de industrias de servicios.

El presente estudio, apporto al trabajo de titulación en poder elaborar un manual en base a la calidad de la industria de servicio, en este caso, se presentará un manual para mejora de servicios del Hostal Blacio.

Marco Conceptual

Alojamiento: Es 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” (Reglamento General Ley de Turismo, 2015).

Área de uso común: De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016), se lo conoce como “la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño, y aseos comunes, entre otros.” (p. 3).

Calidad: Crosby menciona que la calidad promueve el deseo de hacer las actividades bien a la primera vez, causando que las personas realicen las actividades de manera eficiente, llegando a su objetivo planteado con la menor cantidad de uso de recursos existentes (Resoagli, 2015).

Cliente externo: “es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad” (Ameca, 2014, p. 12). Es decir, es aquella persona que acude a un establecimiento para que sus necesidades sean satisfechas.

Cliente interno: “es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso.” (Ameca, 2014, p. 5). Es decir, son los trabajadores dentro de una organización.

Hospedaje: “Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida” (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016).

Hostal: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016).

Huésped: el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) indica lo siguiente: “turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.” (p. 5).

Procedimientos: según Melinkoff (1990) menciona que “los procedimientos se basan en especificar cada una de las tareas dentro del trabajo, con esto se garantiza la disminución de fallos”. (p. 28)

Satisfacción al cliente: de acuerdo con Contreras (2011) satisfacción al cliente es “el resultado de comparar la percepción que tiene de haber probado los beneficios de un producto o servicio con las expectativas que poseía antes de consumirlo” (p.235).

Oferta turística: como menciona Castro (2018) “La oferta turística está compuesta por el conjunto de bienes y servicios consumidos por los viajeros, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas” (p.224).

Marco Legal

Ley de Turismo

Según lo expedido por el Congreso Nacional (2014), la Ley de Turismo expresa lo siguiente:

Art. 5.- 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: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 8.- 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.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Reglamento de Alojamiento Turístico

El Ministerio de Turismo (2015) considera lo siguiente del Reglamento de Alojamiento Turístico:

Es 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.

El servicio por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

El alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional.

Es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, el Ministerio de Turismo ha basado en la calidad y seguridad para garantizar el bienestar del turista con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística.

El reglamento también menciona:

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. -

1. Hotel (H)
2. Hostal (HS)
3. Hostería (HT)
4. Hacienda Turística (HA)
5. Lodge (L)
6. Resort (RS)
7. Refugio (RF)
8. Campamento Turístico (CT)
9. Casa de huéspedes (CH)

Art. 13.- 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.

El Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) categoriza los establecimientos según su clasificación:

- a. Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
- b. Hostal 1 estrella a 3 estrellas
- c. Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas
- d. Lodge Resort 4 estrellas a 5 estrellas
- e. Refugio Categoría única

- f. Campamento turístico
- g. Categoría única
- h. Casa de huéspedes
- i. Categoría única

Reglamento General de Actividades Turísticas

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Sección 5

Hostales y Pensiones

Art. 17.- Hostal.- Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Art. 18.- Pensión.- Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.- Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
- d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;
- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.- Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;
- d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- e) Teléfono público en la recepción; y, Botiquín de primeros auxilios.

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella.- Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

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

Art. 22.- Hostales residencia.- Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce. Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

Capítulo II

Método de investigación

“El método transversal estudia los acontecimientos de personas o grupos de personas diferentes, cuya observación o medición se realiza en un único momento cronológico” (Manterola & Otzen, 2014, p. 160). Por lo que los resultados que se obtengan en base a los encuestados darán pauta para poder analizar la calidad del Hostal Blacio.

Tipo de investigación

“La finalidad de la metodología descriptiva es definir, catalogar y clasificar los fenómenos u objetos de estudio” (Manterola & Otzen, 2014, p. 87). Por lo que. La metodología descriptiva aportará al presente trabajo de titulación para poder describir los sucesos que pasen dentro del Hostal Blacio, a su vez, describir la experiencia del Hostal al ser visitado dentro de las salidas de campo que tiene la presente investigación.

Enfoque de investigación

En el libro de Hernández, Fernández & Baptista (2010) se menciona que el estudio cuantitativo se recolectan los datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para así poder establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Mientras que el enfoque cualitativo, “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández et al., 2010).

Por lo que se usará ambos enfoques, siendo este llamado enfoque mixto, ya que mediante recolección de datos de ambos enfoques se obtendrán resultados de forma que sean de aporte para el presente trabajo de titulación.

Herramientas de recolección de datos

Las técnicas para emplearse para la recolección de datos son la entrevista, encuesta y observación directa. Para Buendía, Colás y Hernández (1998) las encuestas pretenden “conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados mediante preguntas realizadas por escrito” (p. 123-124). La observación directa de

acuerdo con Benguría, Martín, Valdés, Pastellides y Gómez (2010), es “aquella en la que el observador se pone en contacto directa y personalmente con el hecho o fenómeno a observar” (p. 9). Y para la recolección de datos de la determinación de calidad del Hostal Blacio, se realizará en base a los parámetros del HotelQual.

Población

El tamaño poblacional es el número de individuos que constituyen la población. Según el número de sujetos, el tamaño puede ser finito o infinito. Los conjuntos infinitos son algo artificial o conceptual, ya que toda población de entidades físicas es finita (Kinnear y Taylor, 1993).

La población a la que se realizará la encuestas son a las personas que visitan o han visitado el hostal Blacio dentro de los últimos meses del 2019, se dio posible esto, ya que cuentan con una base de datos de los clientes, la cual no está en digital.

Muestreo

Desde la estadística, la expresión muestreo hace referencia a la técnica de seleccionar una muestra de elementos de una población. Dicho muestreo puede ser probabilístico o no probabilístico (Kinnear y Taylor, 1998).

Muestreo no probabilístico.

Se denomina muestreo no probabilístico a aquel en el cual la selección de un elemento de la población que va a formar parte de una muestra se basa, en cierta medida, en el criterio de quien está al frente de la investigación; lo cual lleva a que, a diferencia del muestreo probabilístico, no exista una probabilidad conocida de que cualquier elemento de la población sea seleccionado para ser parte de la muestra. La principal implicación de optar por un muestreo de estas características es que los resultados de la investigación en la cual se utiliza no pueden ser extrapolables a la población, es decir, no son representativos de la población de donde procedió la muestra (Kinnear y Taylor, 1998).

Muestro por conveniencia

En este tipo de muestreo no probabilístico los elementos que van a ser parte de la muestra se seleccionan de acuerdo a la conveniencia para el investigador, bien sea porque se encuentran disponibles en el momento en que se lleva a cabo la investigación, porque deciden voluntariamente participar cuando se les intercepta en

cualquier lugar, porque el acceso a ellos es más simple que a otros, etc. (Linear y Taylor, 1998).

Por lo que, para determinar la muestra del presente trabajo de titulación, se realizará un muestreo probabilístico con un muestreo por conveniencia, ya que los días que se visitó el hostel Blacio se entrevistó a las personas que se encontraban hospedadas en el lugar, y adicional que solo serán acogidas las encuestas que sean completadas en su totalidad por parte de los encuestados. La muestra final es de setenta huéspedes.

Resultado de las Encuestas

El formato de la encuesta de lo puede encontrar en el Apéndice A, el mismo que fue impreso y hecho de manera física hacia los huéspedes, durante las visitas se pudo realizar las encuestas en los días del 14 al 15 de diciembre del 2019, ya que aun así era una muestra reducida, en los días del 28 al 31 de diciembre del 2019 se realizaron más encuestas, finalmente se llegó completar la meta en las visitas del mes de enero del 2020.

1. Género

Tabla 2
Género de encuestados

	Cantidad	Porcentaje
Masculino	38	54%
Femenino	32	46%
	70	100%

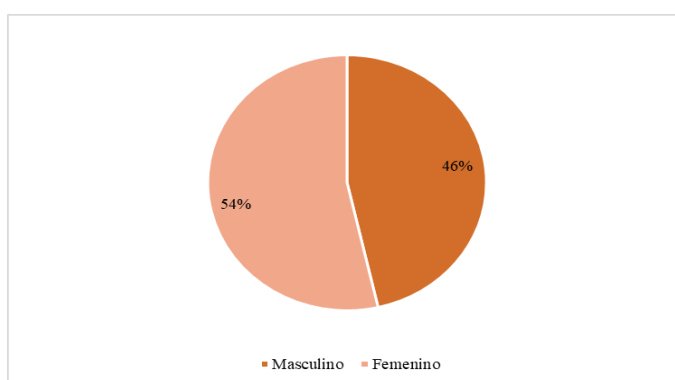


Figura 7. Género de encuestado.

Análisis: El 46% de los que visitan el hostel Blacio son de género masculino, mientras que el 54% son de género femenino.

2. ¿El personal del hostel contaba con un aspecto limpio y aseado durante su visita?

Tabla 3.
El personal contaba con un aspecto limpio y aseado

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	16	23%
Poco Satisfecho	18	26%
Neutral	17	24%
Muy Satisfecho	10	14%
Totalmente Satisfecho	9	13%
	70	100%

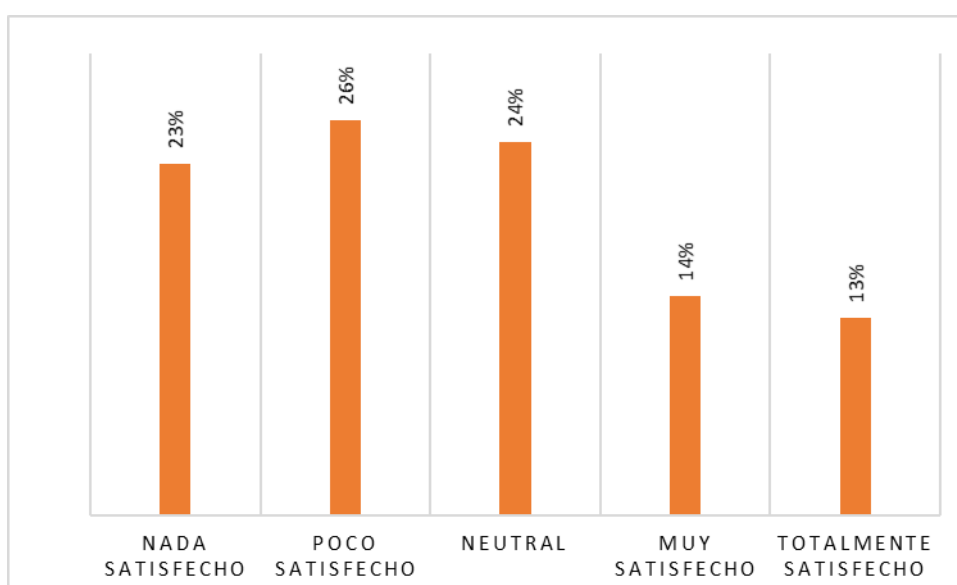


Figura 8. El personal contaba con un aspecto limpio y aseado.

Análisis: El 23% de los encuestados optó por la opción de nada satisfecho, seguido de un 26% para la opción de poco satisfecho. Por otro lado, el 24% de los encuestados decidieron brindar una respuesta neutral ante la pregunta. En cuanto a

las opciones de muy satisfecho el puntaje fue de 14% y el totalmente satisfecho de 13%.

3. ¿El personal se encontraba dispuesto a ayudar a los clientes?

Tabla 4.
Personal dispuesto a ayudar a clientes

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	16	23%
Poco Satisfecho	20	29%
Neutral	18	26%
Muy Satisfecho	10	14%
Totalmente Satisfecho	6	9%
	70	100%

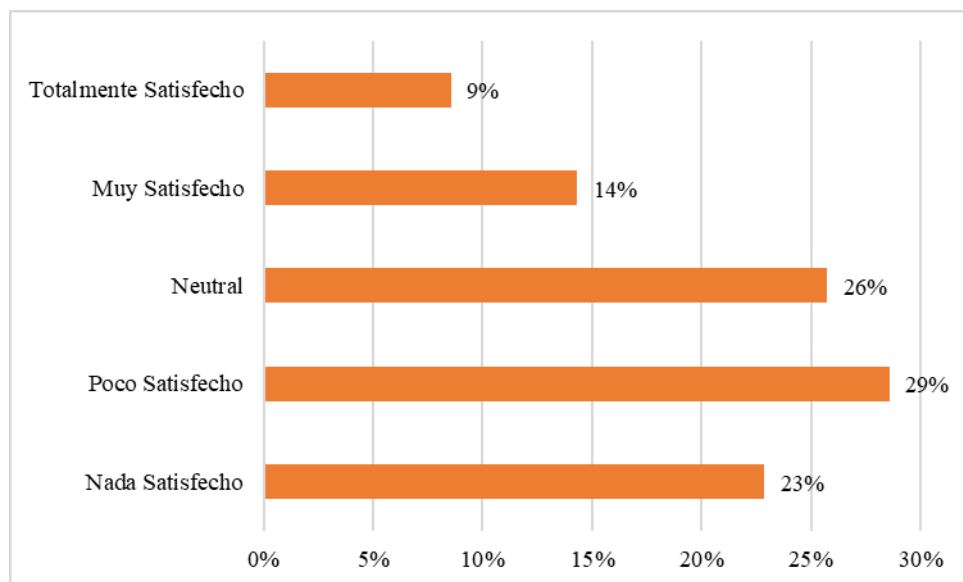


Figura 9. Personal dispuesto a ayudar a clientes.

Análisis: En las visitas al hostel Blacio, los huéspedes muchas veces de que varios temas sean resueltos, sin embargo, cada uno buscaba la manera de resolver dicho asunto. Por lo que el 9% de los encuestados no se encuentran totalmente

satisfechos, seguido de que solo el 14% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y un 26% se encontraba en un estado neutral. El 29% de los encuestados se encontraba poco satisfecho y el 23% nada satisfecho.

4. ¿Hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?

Tabla 5.
Personal disponible proporcionando al cliente la información.

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	13	19%
Poco Satisfecho	18	26%
Neutral	22	31%
Muy Satisfecho	6	9%
Totalmente Satisfecho	11	16%
	70	100%

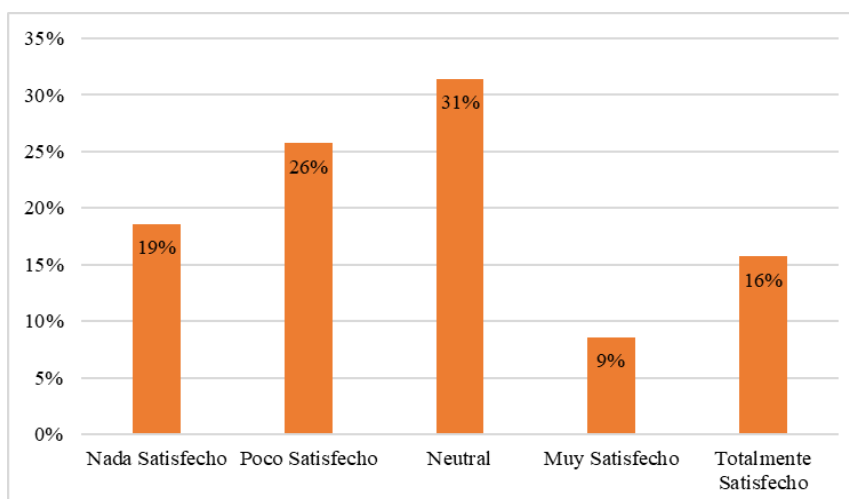


Figura 10. Personal disponible proporcionando al cliente la información.

Análisis: Los criterios que lideran en esta pregunta de la encuesta son el poco satisfecho con un 26% y el neutral con un 31%. De esto seguido del totalmente satisfecho que se encuentra con un porcentaje del 16%. Y el criterio de muy

satisfecho tiene un 9% que las personas han elegido. Finalmente, el 19% pertenece al nada satisfecho.

5. ¿El comportamiento del personal le inspiró confianza?

Tabla 6.
Comportamiento del personal.

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	14	20%
Poco Satisfecho	25	36%
Neutral	17	24%
Muy Satisfecho	9	13%
Totalmente Satisfecho	5	7%
	70	100%

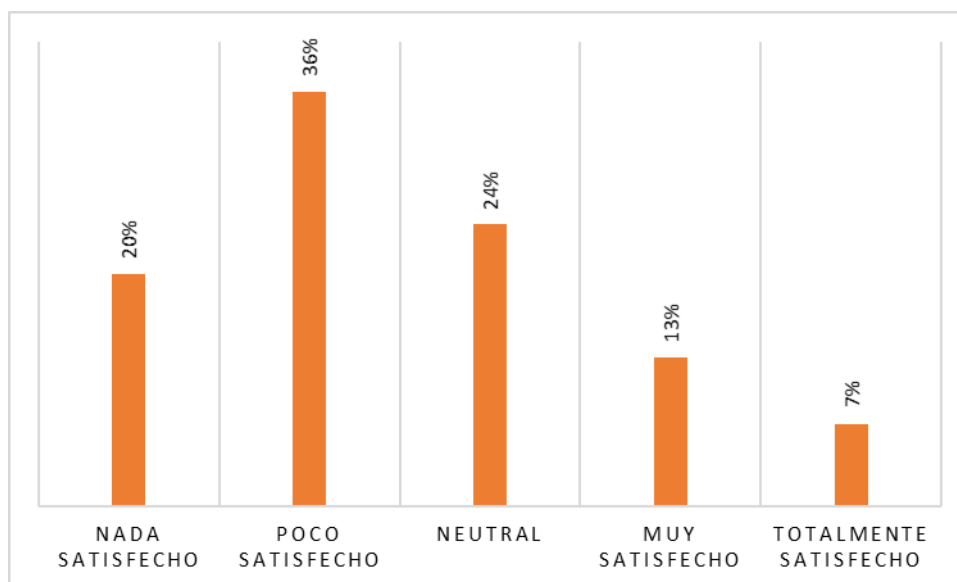


Figura 11. Comportamiento del personal.

Análisis: El criterio más alto en esta pregunta es el de poco satisfecho, el cual tiene una respuesta del 36%, mientras que las respuestas de nada satisfecho tienen un

20%, el neutral un 24%, la respuesta de muy satisfecho esta con un 13% y el totalmente satisfecho con un 7%.

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

Tabla 7.
Los empleados se preocupan por resolver los problemas

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	19	27%
Poco Satisfecho	23	33%
Neutral	15	21%
Muy Satisfecho	5	7%
Totalmente Satisfecho	8	11%
	70	100%

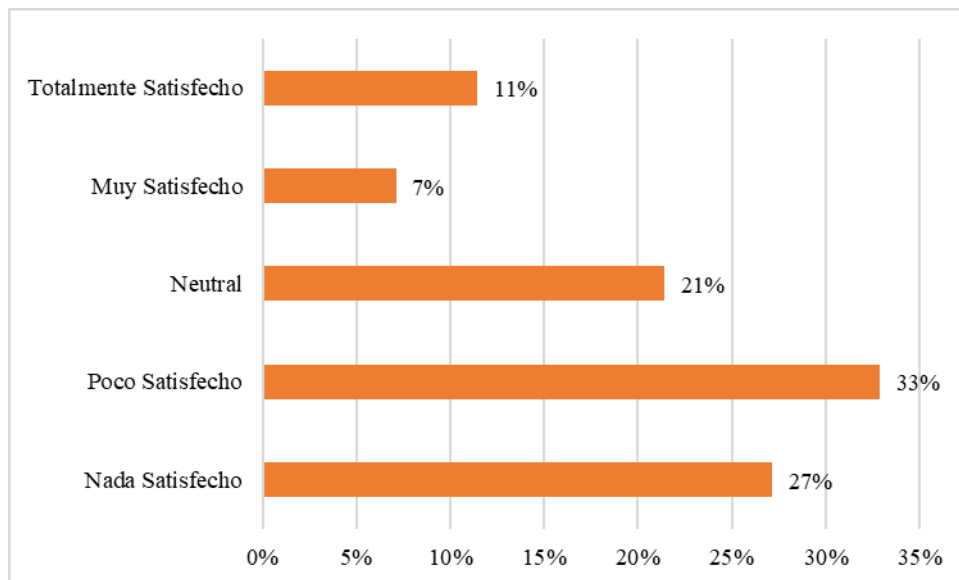


Figura 12. Los empleados se preocupan por resolver los problemas

Análisis: El 11% de los encuestados se sienten totalmente satisfechos porque los empleados se preocupan por resolver sus problemas. El 7% se siente muy

satisfecho. Mientras que un 21% se siente neutral con el tema. Y un 33% y 27% se sienten poco satisfecho y nada satisfecho respectivamente

7. ¿El personal es cortés y educado?

Tabla 8
Personal cortés y educado

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	3	4%
Poco Satisfecho	9	13%
Neutral	5	7%
Muy Satisfecho	34	49%
Totalmente Satisfecho	19	27%
	70	100%

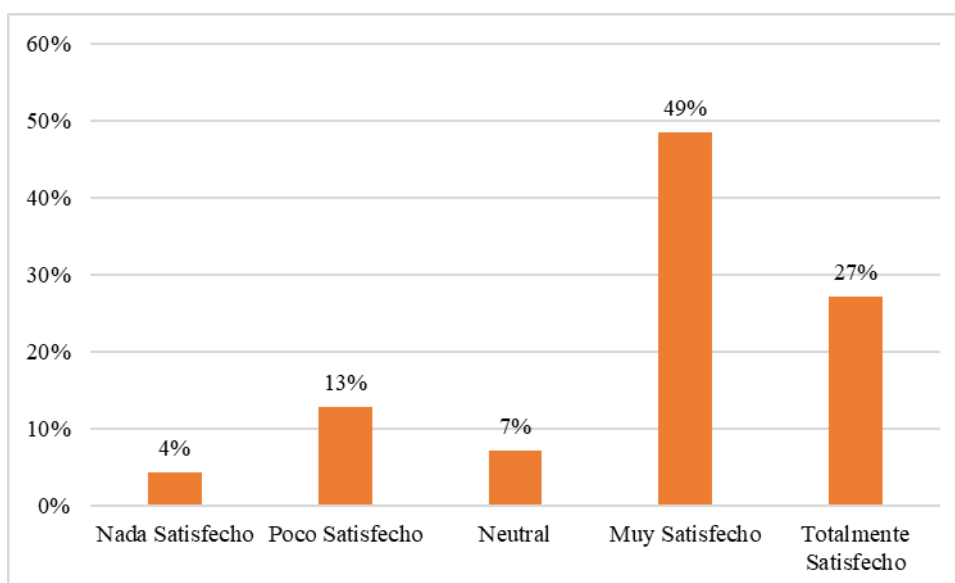


Figura 13. Personal cortés y educado

Análisis: El 49% de los encuestados votó que el personal es cortés y educado, mientras que el 27% también se sienten totalmente satisfecho con dichas características de los empleados. El porcentaje para nada satisfecho, poco satisfecho y neutral son 4%, 13% y 7% respectivamente.

8. ¿El personal del hotel aplicó correctamente los procedimientos de llegada y salida al momento de su estadía?

Tabla 9
Procedimientos correctos en su estadía.

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	11	16%
Poco Satisfecho	13	19%
Neutral	24	34%
Muy Satisfecho	12	17%
Totalmente Satisfecho	10	14%
	70	100%

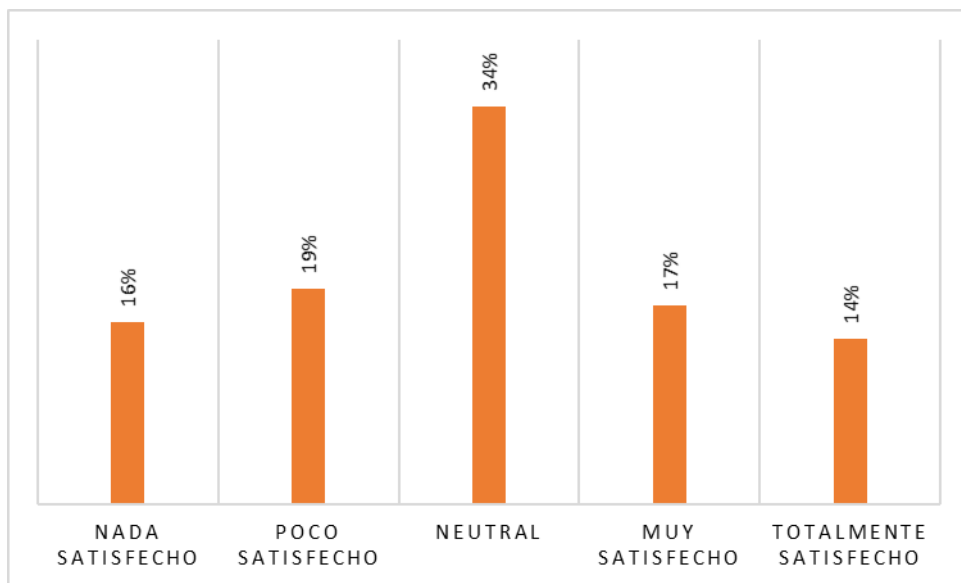


Figura 14. Procedimientos correctos en su estadía.

Análisis: El 16% no se encuentra nada satisfecho con el personal ya que no conoce las necesidades del huésped, seguido de un 19% con poco satisfecho, un 34% en neutral, un 17% con muy satisfecho y finalmente un 14% para totalmente satisfecho.

9. ¿Las áreas e instalaciones resultan agradables?

Tabla 10.
Áreas e instalaciones agradables

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	14	20%
Poco Satisfecho	19	27%
Neutral	4	6%
Muy Satisfecho	16	23%
Totalmente Satisfecho	17	24%
	70	100%

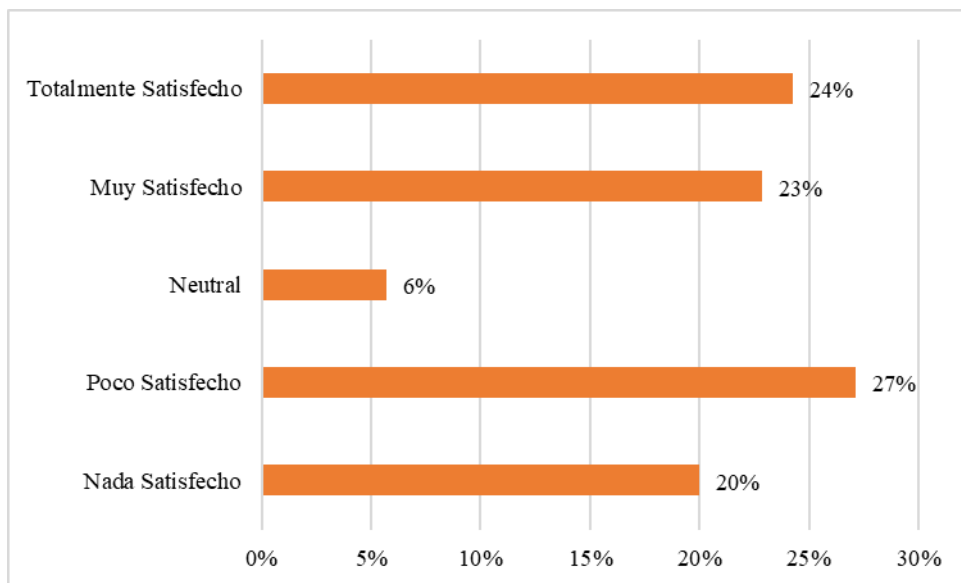


Figura 15. Áreas e instalaciones agradables

Análisis: Un 24% se encuentra totalmente satisfecho con las áreas e instalaciones ya que les parece agradables. Seguido de un 23% con muy satisfecho, un 6% para el criterio neutral, 27% con poco satisfecho y finalmente, un 20% para nada satisfecho.

10. ¿Las áreas y equipamiento del edificio están bien conservados?

Tabla 11
Áreas y equipamiento en buen estado

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	12	17%
Poco Satisfecho	16	23%
Neutral	22	31%
Muy Satisfecho	9	13%
Totalmente Satisfecho	11	16%
	70	100%

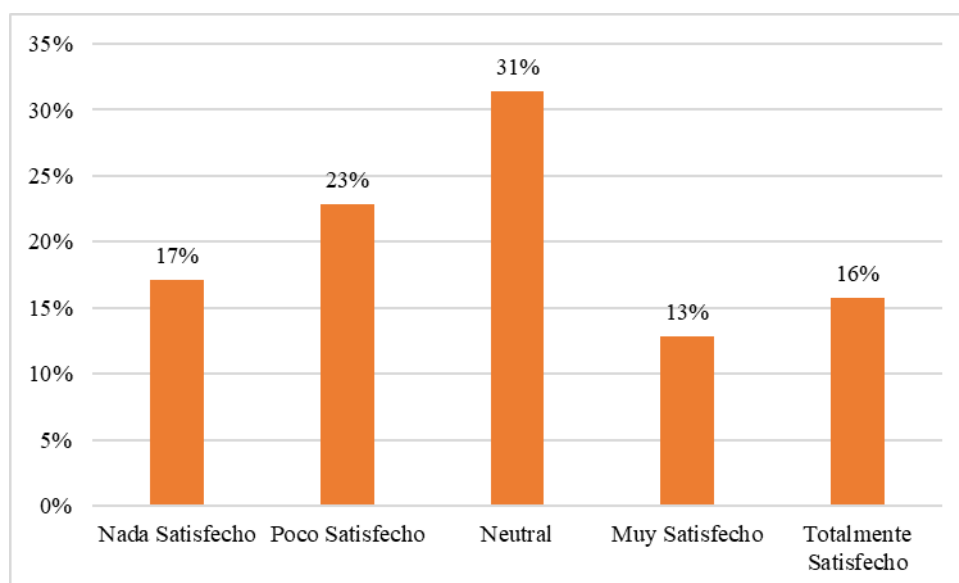


Figura 16. Áreas y equipamiento en buen estado

Análisis: De los encuestados, un 17% eligió el criterio de nada satisfecho en la pregunta de áreas y equipamientos en buen estado, seguido de un 23% en el criterio de poco satisfecho, un 31% en neutral, 13% en muy satisfecho y 16% en totalmente satisfecho.

11. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?

Tabla 12
Instalaciones son confortables y acogedoras

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	16	23%
Poco Satisfecho	13	19%
Neutral	25	36%
Muy Satisfecho	11	16%
Totalmente Satisfecho	5	7%
	70	100%



Figura 17. Instalaciones son confortables y acogedoras

Análisis: De los encuestados, un 23% eligió el criterio de nada satisfecho en la pregunta de si las instalaciones son confortables y acogedoras, seguido de un 19% en el criterio de poco satisfecho, un 36% en neutral, 16% en muy satisfecho y 7% en totalmente satisfecho.

12. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?

Tabla 13
Instalaciones seguras

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	12	17%
Poco Satisfecho	14	20%
Neutral	10	14%
Muy Satisfecho	22	31%
Totalmente Satisfecho	12	17%
	70	100%

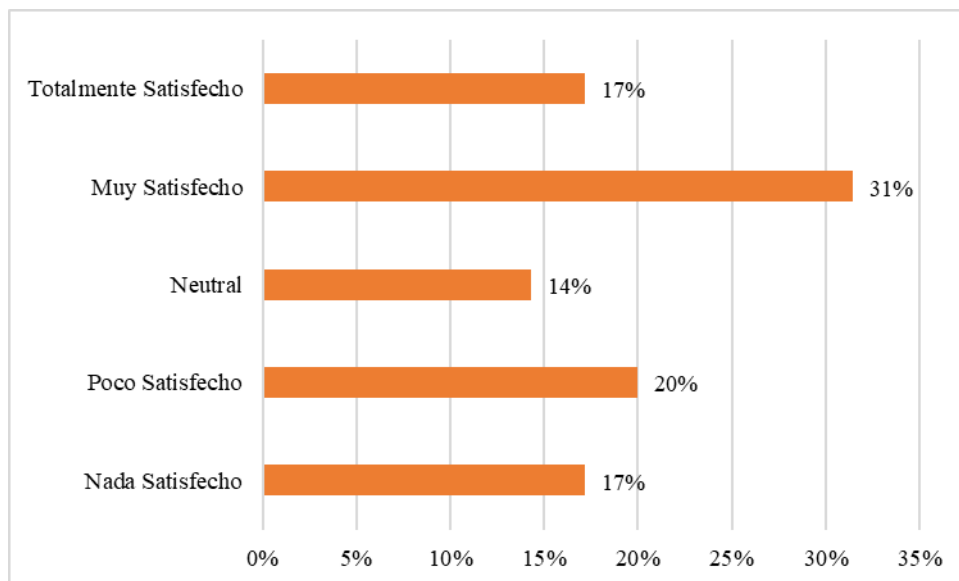


Figura 18. Instalaciones seguras

Análisis: De los encuestados, un 17% eligió el criterio de nada satisfecho en la pregunta de si las instalaciones son seguras, seguido de un 20% en el criterio de poco satisfecho, un 14% en neutral, 31% en muy satisfecho y 17% en totalmente satisfecho.

13. ¿Las instalaciones están limpias?

Tabla 14
Instalaciones limpias

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	4	6%
Poco Satisfecho	7	10%
Neutral	10	14%
Muy Satisfecho	25	36%
Totalmente Satisfecho	24	34%
	70	100%

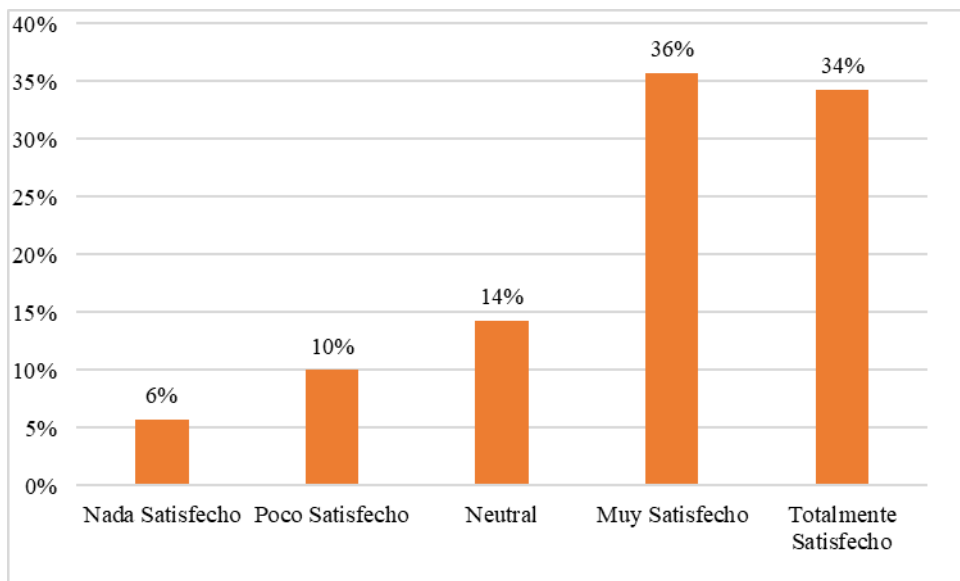


Figura 19. Instalaciones limpias

Análisis: De los encuestados, un 6% eligió el criterio de nada satisfecho en la pregunta de si las instalaciones limpias, seguido de un 10% en el criterio de poco satisfecho, un 14% en neutral, 36% en muy satisfecho y 34% en totalmente satisfecho.

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

Tabla 15
Se actúa con discreción

	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	5	7%
Poco Satisfecho	8	11%
Neutral	14	20%
Muy Satisfecho	19	27%
Totalmente Satisfecho	24	34%
	70	100%

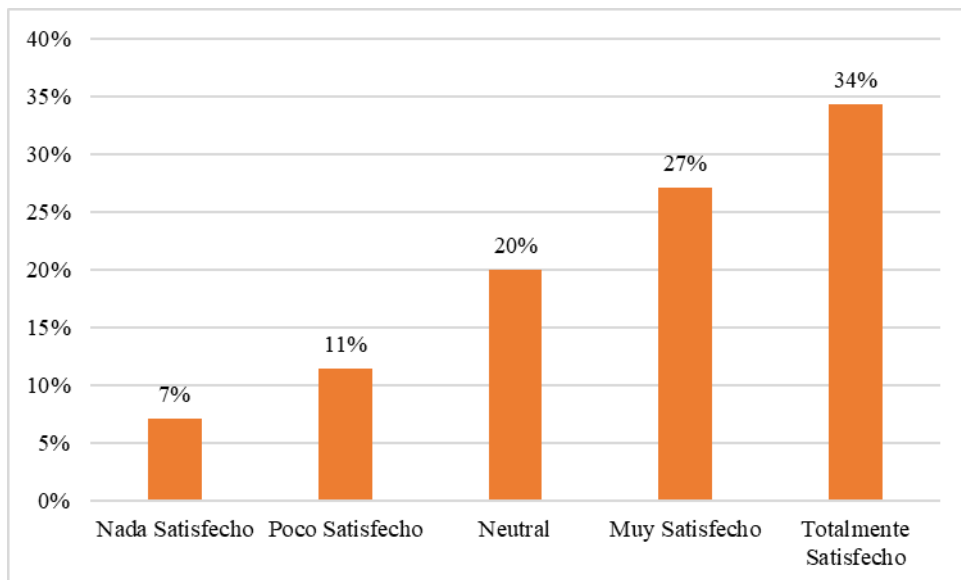


Figura 20. Se actúa con discreción

Análisis: De los encuestados, un 7% eligió el criterio de nada satisfecho en la pregunta de si los empleados actúan con discreción, seguido de un 1% en el criterio de poco satisfecho, un 20% en neutral, 27% en muy satisfecho y 34% en totalmente satisfecho.

Análisis de encuestas

El hostel Blacio a lo largo del tiempo ha ido progresando en varios aspectos y factores, los cuales se han dado la ocasión de poder mejorar por la alta demanda que existe en el sector por temporadas. Actualmente, en la encuesta que se realizó a los huéspedes que se han hospedado en el lugar, el servicio en respecto a instalaciones, organización y personal se encuentran dentro de un rango neutral en su mayoría, lo cual se puede deducir que el lugar cuenta con mejoras por realizar para poder aumentar la experiencia del cliente con respecto a la calidad del servicio.

En la sección de preguntas que involucran al personal, es donde mayormente existen las respuestas en cuanto a neutral y se decaen hasta el nada satisfecho, y esto involucra que el personal con el que cuentan son personas que no están preparadas dentro de la rama o que no han sido capacitadas previamente en el área del servicio al cliente en el área hotelera. Por otro lado, no se refiere al punto en el que los empleados sean descortés o poco servicial con los clientes, pero para hacer sentir al huésped con confianza de que en el lugar hay personas expertas y con experiencia, es la razón por la cual los encuestados pudieron tomar dichas variables en las preguntas.

En cuanto al punto de las instalaciones, se puede mencionar que los datos más elevados van de neutral a muy satisfecho, lo cual es de gran importancia y a simple vista, en las visitas al hostel la apariencia es intacta desde que se entra hasta que se sale. Las habitaciones y los baños privados se encuentran en buen estado y el aroma en los mismos es agradable para los visitantes del lugar. Esto es un punto a favor del hostel.

Finalmente, en la sección de organización, los huéspedes se encuentran en un grado de satisfacción total, ya que demuestran discreción y sobre todo que es importante mantener al cliente bajo incognito externamente, sin embargo, internamente la organización necesita mejoras en los procesos y funciones que se den entre los colaboradores, es ahí donde la sección de personal y organización se juntan y son los puntos más bajos dentro del análisis de las encuestas.

A continuación, se presentará un resumen de las encuestas presentadas con anterioridad, tomando en cuenta que para tomar los parámetros de cumple y no cumple se realizó un análisis a cada pregunta para valorar cada factor. La

elaboración del cuadro servirá para conocer en qué áreas específicas el hotel está fallando y podrán ser mejoradas con estándares de calidad en el futuro.

Tabla 16.
Análisis de las encuestas

	CUMPLE	NO CUMPLE
PERSONAL		
<i>¿El personal contaba con un aspecto limpio y aseado durante su visita?</i>	X	
<i>¿El personal se encontraba dispuesto a ayudar a los clientes?</i>		X
<i>¿Si hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?</i>		X
<i>¿El comportamiento del personal le inspiró confianza?</i>	X	
<i>¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?</i>		X
<i>¿El personal es cortés y educado?</i>		X
<i>¿El personal del hotel aplicó correctamente los procedimientos de llegada y salida al momento de su estadía?</i>		X
INSTALACIONES		
<i>¿Las áreas e instalaciones resultan agradables?</i>	X	
<i>¿Las áreas y equipamiento del edificio están bien conservados?</i>		X
<i>¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?</i>	X	
<i>¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?</i>	X	
<i>¿Las instalaciones están limpias?</i>	X	
ORGANIZACIÓN		
<i>¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?</i>	X	

Análisis de entrevista

La entrevista que se realizó al Sr. Rolando Blacio, el cual es el actual dueño del hostel Blacio, se dio el día 02 de enero del 2020, día en el cual se pudo hacer un recorrido por las instalaciones del hotel y documentar toda la información posible. Dentro de la visita, se pudo observar que el lugar se encuentra en construcción por la apertura próxima de una cafetería, lo cual beneficiará al hostel.

En la entrevista, el Señor Rolando Blacio mencionó que el hostel es un negocio familiar, en el cual llevan una trayectoria de quince años en el negocio turístico, a medida que han ido creciendo, han ido implementando y conociendo las normas y reglas para clasificarse como hostel dentro del catastro turístico, a su vez, la apertura del cantón Zaruma como Pueblo Mágico, será de beneficio para poder aumentar las ventas y poder hacerse conocido a nivel provincial, es por ello las mejoras que actualmente realiza, sin embargo, las mejoras que se realizan, solo son de infraestructura, siendo estas muy básicas, por ello la propuesta del manual y conjunto a las encuestas realizadas con anterioridad, brindarán una suma de parámetros los cuales se deben de valorar para así que pongan en marcha. También el Sr. Rolando Blacio comentó características importantes del hostel, los cuales serán detallados en el siguiente capítulo.

Discusión

En la entrevista con el alcalde de Zaruma el Sr. Jhansy López mencionó que el turismo actualmente está dando mucho de qué hablar para el cantón de Zaruma.

Inclusive, con Zaruma considerado como pueblo mágico se piensa que el turismo podría aumentar, por ende, el alcalde menciona que el año 2020 podrá ser un año en el cual el turismo aportar mucho más que otros años, en la economía del cantón. Es por ello, el poseer una infraestructura adecuada para recibir a los turistas con las próximas promociones que se den, es importante. Al alcalde se le contó lo que se va a realizar en el Hostel Blacio, siendo un cantón pequeño, el alcalde tiene el conocimiento del hostel y sus dueños.

Para el dueño del hostel Blacio, el poder ser el primer establecimiento de alojamiento en contar con un manual para mejorar los factores ya estudiados e

investigados con anterioridad. Siguiendo los pasos adecuados y revisando el manual propuesto, el hostel podrá ser reconocido dentro del cantón como uno de los pioneros en aplicar procedimientos de calidad en sus servicios y procesos, así mismo el alcalde podrá dar pauta a que los demás establecimientos de alojamiento turístico participen en estudios para establecer así mismo un manual.

Capítulo III

Una vez realizada las encuestas pertinentes en el Hostal Blacio, es importante conocer ciertos factores del macro y microentorno que rodea a este establecimiento. Es por lo que el presente capítulo se centra en el análisis del microentorno con las cinco fuerzas de Porter y el análisis del macroentorno con el análisis PESTA. Pero antes de presentar todos los parámetros mencionados con anterioridad, se dará una breve introducción del Hostal Blacio.

Hostal Blacio

El Hostal Blacio está ubicado en el cantón Zaruma, provincia de El Oro, en las calles El Sexmo #015 y Sucre. Actualmente, el dueño es el Sr. Rolando Blacio. El hostel es un negocio familiar. Cuenta con catorce habitaciones en una infraestructura de dos pisos. En todo el establecimiento labora solo una persona, la cual es la encargada de la recepción y limpieza del lugar. El hostel cuenta con todos los reglamentos y permisos necesarios para funcionar como hostel, en el apéndice D se encuentran las imágenes de los permisos que se muestran en el establecimiento a la vista del público.

Dicha persona no cuenta con uniforme y pasa 24/7 en el hostel ya que ella vive ahí, a su vez la colaboradora no cuenta con estudios, ni certificaciones en cuanto a atención al cliente, ni conocimientos de la rama del servicio al cliente. Sin embargo, la amabilidad de ella y sus demás dotes como personas, compensan un poco el nulo conocimiento en temas de la rama del servicio. A continuación, se muestra una tabla con los CEO y la colaboradora detallando sus funciones.

Tabla 17.
Colaboradores del hostel Blacio

	Toma de decisiones del personal.
	Planifica, organiza y administra el hostel.
Gerente general (esposa Sr. Blacio)	Dirigir, supervisar y formar al personal.
	Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y otras normas legales.

Gerente del hotel (Sr. Rolando Blacio)	Toma de decisiones dentro del área hotelera.
	Fijar las tarifas.
	Supervisa las habitaciones y su buen estado en el hotel.
	Gestiona las reservas.

Recepcionista	Atención al cliente en la recepción.
	Limpieza de habitaciones y del hostel.
	Resguarda el hostel en cuanto a la seguridad.

En la recepción, no se cuenta con sistemas digitales para el registro de los huéspedes, solo se toman los nombres y las cédulas de cada persona que llega. Así mismo, no existe un proceso para realizar el ingreso, estancia y salida de los huéspedes. Esta parte del hostel es amplia y luminosa. Cuando llegan los clientes se les dan la llave de la habitación asignada, antes de ello, no se realiza una limpieza de las habitaciones, aunque estén desocupadas, es decir no se hizo un retoque a la habitación para asegurar la calidad en la limpieza.

Los huéspedes que más llegan ya son clientes frecuentes, los cuales se hospedan constantemente el lugar ya sea por visitar a su familia, negocios por las minas o por temas referentes a exportaciones internas de insumos alimenticios. En muy pocas ocasiones llegan turistas para conocer la zona, sin embargo, la temporada alta para el hostel son los meses de junio, julio y agosto de cada año. Todas las habitaciones son dobles, y cuentan con un baño privado cada una. Dentro de estas habitaciones, se dejan los amenities para cada huésped junto con una toalla de baño. En muchas habitaciones la ubicación de la cama y velador se encuentran en posiciones en las cuales evita la fácil movilidad dentro de la habitación a los huéspedes.

Actualmente, el hostel no cuenta con un servicio de restauración, sin embargo, próximamente se estará brindando dicho servicio. El precio actual de la habitación por noche por persona es \$12,00 incluido el IVA. Los descuentos que se dan a los grupos son de \$10,00 por persona por noche. Dicho valor incluye el alojamiento y garaje privado, el cual está a una cuadra del hostel. El Hostel Blacio, cuenta con un Facebook para su promoción, la cual no es manejada con frecuencia, así mismo no cuenta con intermediarios tales como agencia de viajes o sistemas de reserva en línea (Boo King, Trivago, entre otros). Dándole una desventaja en las ventas, ya que no se encuentran dentro de varias plataformas digitales. El trato del personal es regular, sin embargo, la recepcionista es amable y cortés, solo que desconoce de los temas de servicio al cliente y de cómo mantener un margen de respeto hacia el huésped. En cuanto a la organización interna, es reducida, ya que solo cuentan con la recepcionista, la cual desempeña trabajos polifuncionales del mismo.

Finalmente, el hostel Blacio es un lugar para pasar una noche, ya que Zaruma es destino de solo un día o de pasada para llegar a otros destinos. El hostel cuenta con una infraestructura adecuada para los turistas, así mismo es acogedor y brinda los servicios básicos que va dentro del reglamento de establecimientos de alojamiento.

Análisis del microentorno: Las cinco fuerzas de Porter

Para dicho análisis del Hostel Blacio, se realizará mediante el tema de Porter, el cual son las cinco fuerzas que tiene un mercado según Michael Porter. A continuación, se la gráfica:

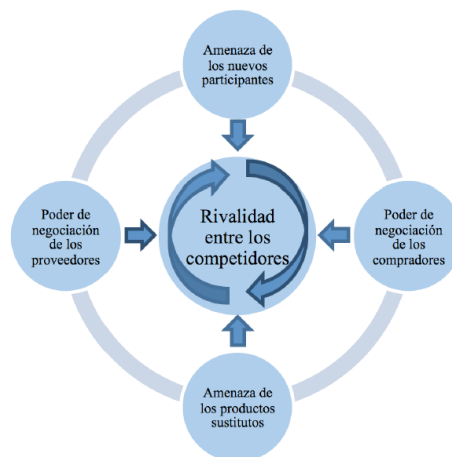


Figura 21. Las cinco fuerzas de Porter. Tomado de: *Estilamos, Berumen, Castillo & Mendoza (2012)*.

1. Amenaza de los nuevos participantes

El destino Zaruma, es uno de los lugares que está surgiendo a poco por los nuevos proyectos que se están dando. Por ejemplo, su inclusión hace poco cómo Pueblo Mágico del Ecuador llama la atención al turismo interno y a su vez de que empresas tengan el poder de participar dentro de este mercado por el incremento de la demanda y a su vez por la necesidad que se presente.

El hostel Blacio, llamado así ya que el establecimiento de alojamiento está registrado con dicho nombre en el sistema del catastro turístico, sin embargo, es categorizado por el Ministerio de Turismo como un hostel. Una vez aclarada dicho tema, el hostel debe de ir remodelando y mejorando como hostel, ya que existirán nuevos establecimientos turísticos que sean de agrado para los turistas por el reconocimiento y los futuros proyectos que plantea el Municipio de Zaruma aumentar la demanda en el rubro del sector turístico, así mismo las empresas que inviertan en el destino pueden llegar a crear marcas grandes o de reconocimiento nacional que provean de espacios modernos y amplios para la instalación de los huéspedes. Este factor se representa dentro de un rango elevado por lo que se podría considerar que es positivo para el hostel.

2. Poder de negociación de los compradores

Un administrador del hostel, el Sr. Rolando Blacio, en una entrevista mencionó que muchos de los clientes, ya son conocidos que siempre los visitan ya que muchas veces estos, acuden para visitar a su familia, amigos o hacer negocio en Zaruma, y a su vez ellos, aplican el marketing de boca a boca, y transmite la información para las personas que visitan Zaruma o estos invitan para que conozcan el sector, ya que cuenta con varios atractivos que muchas veces solo los nativos del lugar los conocen.

Para seguir fidelizando a este selecto grupo, muchas veces se aplican descuentos, también se les da la facilidad que por medio de llamada a recepción se le reserve la habitación con la fecha y la hora. El Sr. Rolando Blacio mencionó a su vez que están pensando en crear un programa de fidelización en el cual no se vean pérdidas, ya que muchas veces por mantener al cliente, se les facilita la

habitación por una tarifa en dónde el hostel no tiene muchas ganancias. Por otro lado, este factor se representa de una manera baja para el hostel.

3. Amenaza de productos sustitutos

Al ser un establecimiento de alojamiento, la más grande amenaza de producto sustituto son las nuevas tendencias que existen en el mercado, tales como Airbnb, el cual los pobladores pueden empezar a utilizar para generar ingresos y ofrecer dicho servicio a los turistas, o que los mismos pobladores empiecen a ofrecer alojamiento dentro de sus casas y así lucrarse de dicha actividad turística. También otra amenaza es que las personas que van de visita que hospeden en las casas de sus mismos familiares y que estos a su vez lleven a sus acompañantes a dicho lugar, lo cual es una pérdida para los establecimientos de alojamientos.

4. Poder de negociación de los proveedores

Actualmente, el hostel no cuenta con proveedores a los cuales se pueda establecer un cierto poder de negociación, sin embargo, a medida que vaya creciendo y expandiéndose en tamaño, necesitará de dichos proveedores para poder ofrecer un precio competitivo al público. Este factor se representa en el hostel de manera baja.

5. Rivalidad entre los competidores

En el cantón de Zaruma, existen según el catastró turístico 2019 un total de ocho establecimientos de alojamiento, los cuales se clasifican en Hotel, Hostal y Hosterías, a su vez cuentan con categorías de segunda que es la más baja, hasta la de 3 estrellas, siendo esta la más alta. A continuación, se presenta en una tabla cada establecimiento con su clasificación y su respectiva categoría, para conocer cuáles son sus principales competidores, dentro del cantón, ya que la zona es reducida, los establecimientos de alojamientos suelen ser muy competitivos por la poca demanda que existe en el lugar. Así mismo, se mostrará los precios y lo que incluye cada establecimiento de una estrella, para que se pueda tener una mejor idea de la oferta hotelera que se da en el cantón Zaruma.

Tabla 18.

Catastro de establecimientos de alojamiento en el cantón Zaruma

Establecimiento	Actividad	Clasificación	Categoría	Provincia	Cantón
Roland	Alojamiento	Hotel	3 estrellas	EL ORO	ZARUMA
Águila dorada	Alojamiento	Hostal	Segunda	EL ORO	ZARUMA
Romería	Alojamiento	Hostal	1 estrella	EL ORO	ZARUMA
Hostería el jardín	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	EL ORO	ZARUMA
Cerro de oro	Alojamiento	Hostal	1 estrella	EL ORO	ZARUMA
Zaruma colonial	Alojamiento	Hotel	2 estrellas	EL ORO	ZARUMA
Hotel Blacio	Alojamiento	Hostal	1 estrella	EL ORO	ZARUMA
Las cabañas de San Juan	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	EL ORO	ZARUMA

En cuanto a los hoteles y hostales que se encuentran dentro de la zona del pueblo, son una competencia directa, ya que los precios e instalaciones son parecidas a las del hostel Blacio e inclusive mucho mejor, por ende, la competencia es alta y sobre todo apela a que el hostel sea una de las últimas opciones al momento de pensar en un lugar donde hospedarse en Zaruma. Por lo que al momento de manejar esta competencia se lo hace mediante las ofertas que se puedan dar y las facilidades que tengan para que el turista se encuentra a gusto.

El precio del hostel Romería es de \$27 por persona e incluye el alojamiento, baño privado con agua caliente y televisión por cable, mientras que el de hostel Cerro de Oro es de \$12 por persona y este precio incluye el alojamiento, baño privado y televisión con cable, además del wifi que se ofrece en ambos establecimientos.

El resumen de las cinco fuerzas de Porter permitirá diversificar la información y a su vez, servirá para al final del capítulo poder realizar en análisis FODA, a continuación, se presenta la tabla de resumen.

Tabla 19.

Análisis de las cinco fuerzas de Porter

Amenaza de nuevos participantes	<p>Alta probabilidad de nuevos participantes por inclusión de Zaruma al programa de Pueblos Mágicos, promocionado por el gobierno.</p> <p>Posibilidades de nuevas empresas hoteleras participen en el mercado hotelero por aumento de demanda.</p> <p>Marcas que inviertan en el destino creando productos que incluyan el servicio de alojamiento.</p>
Poder de negociación con compradores	<p>Descuentos por visitas constantes al hostel.</p> <p>La manera de captar a los clientes es por medio de la atención y el trato que se les brinda.</p> <p>Factor considerado de baja amenaza.</p>
Amenaza de producto sustitutos	<p>Nuevas tendencias que existen en el mercado, tales como Airbnb.</p> <p>Pobladores de la zona empiecen a ofrecer sus hogares como alojamiento para turistas.</p> <p>Familias de Zaruma inviten a amigos y/o familias y estas se hospeden dentro de sus mismos hogares, evitando el uso de instalaciones de hotelería y turismo.</p> <p>Este es un factor bastante alto que puede afectar al hostel.</p>

Poder de negociación con proveedores	No posee proveedores. Factor de bajo impacto.
---	--

Rivalidad entre competidores	Existe una amplia oferta dentro de los establecimientos de alojamientos turístico que son de alta competencia para el hostel Blacio.
-------------------------------------	--

El haber utilizado las cinco fuerzas de Porter, pudo ayudar a determinar las debilidades del hostel en su microentorno con la competencia y el contacto con el cliente, así mismo a conocer que la competencia no será un problema por la calidad del servicio que se brindará con el manual a proponer en el próximo capítulo.

Análisis PESTA

Político

El Ecuador a lo largo de su historia ha mantenido cierta inestabilidad política y ha sufrido golpes de Estado, por ejemplo, los más recientes fueron en los Gobiernos de Lucio Gutiérrez (20 de abril del 2005), Jamil Mahuad (21 de enero del 2000) y Abdalá Bucaram (6 de febrero de 1997). A partir del año 2007 se puede decir que el Ecuador ha tenido una estabilidad política ya que está por cumplirse dos periodos presidenciales sin derrocamientos. Al principio del primer periodo presidencial, Alianza País, partido político del actual presidente electo no contaba con un solo legislador dentro del Congreso se menciona en el estudio de Andrade (2005).

El cantón Zaruma es perteneciente a la provincia de El Oro. Jhansy Lopez, en su calidad de alcalde, ha basado su Administración Municipal en la propuesta presentada en su campaña electoral para el periodo 2014- 2019, y que como objetivo central busca: “Fomentar el desarrollo productivo y social de la población que nos lleve al crecimiento económico para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la cabecera cantonal y sectores rurales del cantón Zaruma” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

El actual gobierno ha invertido en carreteras que han generado un progreso en las diferentes poblaciones, por lo que es importante destacar que de gran ayuda el sector turístico ya que se pueden movilizar en vías de primer orden. La estabilidad del gobierno ayuda para que el turismo siga creciendo, dando confianza y seguridad a los turistas extranjeros (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

Según el estudio del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2018) se menciona que la relación de los actores públicos, privados y de la sociedad civil con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial tienen que ver con la razón social e interpretación del pensamiento de sus representantes. En el cantón Zaruma, a pesar de que se cuenta con gran cantidad de organizaciones sociales, se da una poca participación y gestión especialmente en las parroquias rurales del cantón Zaruma, donde prácticamente existe un número limitado de organizaciones.

En octubre del 2019, el Ecuador se enfrentó a duras protestas, lo cual afectó en las vías y demás carreteras a nivel nacional. En Zaruma, muchas personas no se pudieron movilizar y retornar a las ciudades principales por el cierre de vías y manifestaciones que se dieron a lo largo de las últimas semanas del mes de octubre. Afectando esto a las poblaciones rurales y también de cierta manera a la urbanas por la falta de movilización que existió en esos momentos. (Entrevista con López, J. 2019).

Económico

Dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2018) se menciona que “el desarrollo del cantón Zaruma ha estado asociado desde sus orígenes a la minería, principalmente a la explotación de oro; paralelo a ello la producción agrícola y pecuaria actuó como complemento”. Siendo esta un negocio bastante rentable ya que satisface a las poblaciones flotantes, a su vez también es el mayor exportador a centros de consumo como Machala o Loja. Otras actividades que se desarrollan en el cantón y que han permitido dinamizar la economía han sido las comerciales, turísticas y de servicios. La población económicamente activa, proyectada al 2018 es de 11.537 personas; de ésta el 47,23% están ubicados en el área urbana y el 52,77% en el área rural.

Sin embargo “las actividades de mayor relevancia que concentran el 60,15% de la PEA son: Explotación de minas y canteras el 31,13%, Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca el 18,12% y Comercio al por mayor y menor el 10,90% y del turismo siendo un 8,84%” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

La actividad turística se ha visto fortalecida no solo por la ubicación geográfica de la ciudad, factor que ha sido mencionada en acápite anteriores, sino por el estilo de sus edificaciones, reflejo de una sociedad regional que fue capaz de acumular riqueza y desarrollar una arquitectura diferenciadora, con inmuebles contruidos en madera, bahareque y teja que se alinean y acoplan perfectamente a los desniveles existentes y se manifiestan hacia el exterior con fachadas en madera tratada meticulosamente, que dan una textura especial a la mezcla de órdenes arquitectónicos neoclásicos y arquitectura popular de la zona (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

En torno a todas estas actividades el comercio y la prestación de servicios tanto en el ámbito público como privado ocupan una importante mano de obra, la cual debe ser optimizada debido a que la demanda de servicios por parte de los turistas es “significativa, obsérvese que la entrada de turistas al 2017 fue de 21.377 personas, quienes utilizaron 10.440 vehículos al año en una proporción de 2,05 turistas/vehículo” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

Social

De acuerdo a los datos del censo INEC (2010), el Cantón Zaruma presenta una población total de 24.097 habitantes, de los cuales 12.283 son hombres y 11.814 son mujeres.

El cantón está distribuido geográficamente por diez parroquias, “siendo la parroquia Guayacán, la que posee mayor superficie que corresponde al 29.08 % con relación a todo el cantón” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018); mientras que la parroquia con menor superficie es Maluca Grande con 704.91 Ha, que corresponde al 1,07% de la superficie cantonal.

La densidad poblacional de núcleos urbanos da idea del tipo de distribución que guardan las localidades urbanas en un territorio determinado. Este indicador está dado por el cociente entre el número de núcleos urbanos y el área que ocupan.

“Realizando esta ecuación se obtiene que la densidad poblacional de núcleos urbanos para el cantón es de 0.15 núcleos urbanos/km², siendo un valor tan cercano a cero, nos muestra un uso urbano muy reducido del territorio, lo cual refleja concentración de la población en pocos núcleos urbanos” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

De la información que se presenta, se tiene que la población del cantón está concentrada en un 43.82% en la parroquia urbana de Zaruma, mientras que el restante 56.18% se distribuyen en las nueve parroquias rurales. “Adicional, En el cantón el abastecimiento de agua registra un 40.69% de dotación de agua mediante red pública, por lo que existe un déficit del 59.31% como se lo determina en el siguiente cuadro” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

Según los datos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2018) en el tema de salud, los equipamientos existentes en la zona rural y urbana del cantón pertenecen al área número nueve de salud, En la cabecera cantonal se encuentra el Hospital Básico Humberto Molina, el cual hoy en día se encuentra cerrado por informe emitido por el COE provincial. En el caso de presentarse emergencias que dichos equipamientos no puedan solventar, la población se ve obligada a desplazarse hacia Piñas, Machala y en algunos casos, Guayaquil y Cuenca.

Tecnológico

De acuerdo a información obtenida del censo realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) “el 23% de la población del cantón Zaruma tiene acceso al servicio de telefonía fija, el 74% a telefonía móvil y solo un 8% al servicio de internet”. En la cabecera cantonal el acceso al servicio de telefonía fija es del 44%, porcentaje que decrece en las parroquias, teniendo que en Abañan, Arcapamba, Guanazán, Güizhagüiña, Sinsajo y Salvias la disponibilidad de este servicio oscila entre el 1% al 5%, y en parroquias como Huertas, Malvas y Maluca el porcentaje varía del 8% al 17% (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

La telefonía móvil en el cantón Zaruma esta manejada por cuatro operadoras: Claro, CNT, Movistar y Tuenti; “siendo la primera la de mayor y mejor cobertura en cualquier sitio del cantón. El 74 % de la población del cantón tiene acceso a este

servicio, lo que muestra que es uno de los más empleados” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018). El acceso a este servicio en las parroquias Zaruma, Malvas y Maluca es mayor al 80%, mientras que en parroquias como Abañán, Arcapamba, Güizhagüiña, Huertas, Sinsajo y Salvias el porcentaje fluctúa entre el 50 a 79%, y en la parroquia Güizhagüiña la disponibilidad es del 35%; porcentajes que reflejan una clara preferencia de este servicio frente al de telefonía fija (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018).

En la provincia de El Oro la disponibilidad de internet es baja, siendo únicamente el 12 % de los hogares los que tienen acceso a este servicio. A nivel cantonal, el 8 % de los hogares disponen del servicio de internet. El mayor porcentaje (15%) se encuentra concentrado en los hogares ubicados dentro la cabecera cantonal; en el resto de las parroquias el porcentaje de acceso decrece, estando entre el 0 al 7%. (INEC, 2010).

Ambiental

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2018) se menciona que “Zaruma por encontrarse en las estribaciones de la cordillera occidental de los Andes, presenta un relieve irregular; las zonas altas se encuentran disectadas por valles profundos y encañonados; lugar en el cual se encuentran a diversas especies”.

Según los Informes históricos como el emitido por el Ministerio de Energía y Minas (2001), ya señalan de que el cantón Zaruma:

Es una zona de potencial inestabilidad, no solamente por las condiciones naturales, sino también por la participación de la mano del hombre en el rompimiento del equilibrio estático de la masa rocosa alterada, tanto en la parte superficial (obras civiles) como en la subterráneas (minería como economía de subsistencia), debido a la apertura de cámaras de explotación que no han sido rellenadas (minera formal).

La situación actual de la ciudad de Zaruma alerta un poco a los habitantes del lugar, sin embargo, con los trabajos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado el suelo de la zona poblada es seguro para su habidad, el gobierno así mismo ha brindado el apoyo a la zona para realizar estudios e investigaciones y determinar las áreas seguras y las que no lo son también, por antecedentes pasados.

“Además dadas las condiciones del suelo y sub suelo (roca muy meteorizada, transformada en arcilla) y de las galerías y chimeneas que se encuentran más hacia abajo, la ocurrencia de lluvias continuas y persistentes” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018), que saturen los materiales indicados, podrían actuar como un detonante para la generación de hundimientos (fenómeno súbito) y la ocurrencia del fenómeno subsidencia (movimiento lento). Lo enunciado se agravaría aún más con la ocurrencia de un evento sísmico, que, cuyo epicentro no necesariamente debería estar cerca de la ciudad de Zaruma.

Uno de los anuncios o señales precursoras, de lo que puede ocurrir a futuro, es el socavón formado por el hundimiento del suelo y subsuelo, en el patio de la Escuela La Inmaculada “Fe y Alegría”, en el mes de octubre del 2016, y el cuarteamiento de paredes y pisos en algunas viviendas e infraestructura social y comunitaria (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2018). De acuerdo con los resultados emitidos por el informe de Secretaria de Gestión de Riesgos levantados en el área urbana de Zaruma se ha determinado zonas de roca muy meteorizada que son susceptibles a hundimientos.

Tabla 20.
Análisis PESTA

Político	Débil articulación digital entre los diferentes departamentos municipales que generan información.
	Poca participación ciudadana y aplicación de los mecanismos de participación
	Ausencia de ordenanzas específicas y la necesidad de actualizar ordenanzas que aún mantienen tasas en sueros
	No existen organizaciones Barriales dentro del cantón.
Económico	Población se dedica a la actividad minera en zonas de exclusión minera, provocando efectos negativos en el turismo a la visita de las minas

	<p>Disminución de las fuentes de empleo por la falta de técnicas apropiadas para la explotación minera.</p> <p>Productos industrializados artesanalmente como café y queso no presentan una marca de calidad para posesionarse en el mercado.</p> <p>Falta de infraestructura turística para facilitar la accesibilidad a los atractivos turísticos del área rural.</p>
Social	<p>No existe transporte público urbano.</p> <p>Falta de disponibilidad del terminal terrestre.</p> <p>Carencia de espacios de estacionamiento públicos.</p> <p>No se ha planificado un plan de contingencia en cuanto a riesgos.</p>
Tecnológico	<p>Baja disponibilidad del servicio de internet en las parroquias del cantón.</p>
Ambiental	<p>Emplazamiento de asentamientos humanos y edificaciones en zonas de riesgo alto, relacionado con movimientos de masa.</p> <p>contaminación de los ríos Calera y Amarillo es la disposición de los</p> <p>Desechos producidos por las plantas de procesamiento de material aurífero.</p>

El análisis del macroentorno del hostel Blacio se determina los factores que influyen dentro del turismo y a su vez que afecten al establecimiento, con el breve análisis de cada uno de los factores, no existen en contra las políticas ni leyes con respecto al turismo. La mayor amenaza son los hundimientos que se pueden dar por la fragilidad del suelo en esta zona de la provincia de El Oro.

Análisis FODA del Hostal Blacio

Tabla 21.
FODA Hostal Blacio

Fortalezas	Oportunidades
Ubicación estratégica.	El gobierno lo ha declarado pueblo mágico.
Marketing boca a boca.	Cumple con normativa vigente.
Buenas referencias del hostel al momento de preguntar en el pueblo.	Actividad turística se ha visto fortalecida, por la creación del programa Pueblos Mágicos.
Habitaciones limpias y amplias.	Cuenta con todos los actores políticos de la provincia y cantón.
Precios competitivos.	

Debilidades	Amenaza
No cuenta con camareras para la limpieza de las habitaciones.	Los hundimientos del suelo es algo que pone en peligro a la población.
Habitaciones con espacio reducido, impidiendo la movilidad.	Las minas ilegales dañan el aspecto de las minas que se dedican al turismo.
Falta de alianzas estratégicas para ser más conocido.	Pocos profesionales del área turística ya que la gente se dedica a otras actividades económicas.
El lugar no es adaptado para personas con discapacidad.	

En la tabla anterior, con la información recolectada en el análisis PESTA del cantón Zaruma y las cinco fuerzas de Porter del hostel Blacio, se puede elaborar el respectivo análisis FODA para el establecimiento de alojamiento turístico y conocer los puntos débiles y amenazas del establecimiento, para determinar sus fortalezas y oportunidades.

Capítulo IV

En el presente capítulo, en base a los resultados presentados con anterioridad se realiza la propuesta de un manual de estándares del servicio para el hostel Blacio, el cual se podrá poner en práctica en un periodo de corto plazo.

Hay que recordar que las encuestas fueron realizadas en base al formato de la metodología HotelQual, la cual realizó el aporte a la investigación para poder dividir en tres partes la encuesta, las preguntas referentes al personal, otra parte de las instalaciones y la parte final que fueron las preguntas de organización. Por lo que así mismo se dará la estructura del presente manual, teniendo en cuenta cuáles son las partes en dónde hay que mejorarlas y sobre todo teniendo en cuenta los estándares de calidad.

Adicional a ello, dentro del manual se hará una propuesta de estructura organizacional mostrado en un organigrama para el hostel Blacio y así tener una mejor organización interna. En última estancia, cabe resaltar que el hostel Blacio será el primer establecimiento de alojamiento que contará con un manual de estándares de calidad dentro del cantón Zaruma, por lo que la investigación que se realizó a lo largo de este tiempo resulta ser necesario el poder contar con este tipo de manual para futuros acontecimientos turísticos que vaya a tener Zaruma por su reconocimiento nacional como pueblo mágico y así brindar calidad dentro del servicio.

Manual de Estándares de Calidad en el Servicio

Introducción

El presente manual va dirigido al hostel Blacio, ubicado en el cantón Zaruma, provincia de El Oro. Mediante una investigación del macroentorno y microentorno del hostel y la satisfacción del cliente con la calidad de este, se determinó la importancia de contar con este manual para así ofrecer un servicio que vaya acorde con las necesidades que tenga el cliente que visite el hostel. El manual se enfoca en tres áreas específicas, personal, instalaciones y organización, en las cuales se darán las pautas necesarias para que el servicio sea de calidad.

Objetivo General

- Brindar un servicio de calidad con estándares adecuados para así poder ser el hostel reconocido por ello, dentro del cantón de Zaruma.

Objetivos específicos

- Analizar la satisfacción de los huéspedes para así recibir un feedback y mejorar en esos puntos.
- Mejorar en corto plazo ciertos estándares del servicio que se ofrece.
- Aumentar los comentarios y críticas constructivas dentro del hostel y ser reconocidos nacionalmente.

1. Estándares de calidad para el personal

Objetivo

Establecer normas y reglas de conducta con el huésped durante su estadía para así brindar un mejor servicio y que este sea reconocido.

1.1. Aspecto del personal

- El personal deberá de portar el uniforme de manera pulcra y debidamente planchado, sin manchas, sin accesorios.
- Las mujeres deben de siempre estar con el pelo recogido, maquillaje discreto, uñas de las manos cortadas con moderación y colores discretos.
- Los hombres, deben de estar bien peinados y con las uñas de la manos limpias y siempre cortas.
- Los zapatos deben de ser completamente cerrados, antideslizantes, sin mostrar los pies del colaborador.
- Siempre el personal debe de estar en constante aseo, por ello en un moderado tiempo se deben de lavar las manos y a su vez retocar su apariencia física para siempre dar la apariencia de un aspecto limpio, fresco y profesional.

1.2. Disposición para ayudar y brindar información al huésped

- El servicio debe ser personalizado/ intuitivo y, cuando requerido, debe adaptarse/ajustarse para satisfacer las necesidades del huésped.
- El colaborador debe escuchar atenta y activamente, prestando al huésped toda su atención (es decir, el huésped no deberá tener que repetir lo que dice).
- Los colaboradores deben demostrar que son expertos en los productos / servicios que brindan, un servicio proactivo con un alto nivel de confianza y, cuando es posible, brindan un servicio de adaptación anticipada / intuitiva para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

- Transmitir confianza al huésped en cada labor que este pida que se le ayude.
- Conocer con certitud los servicios que se ofrecen fuera del hotel, tales como restaurantes, tours y demás, porque el turista siempre busca conocer y la persona adecuada para preguntar de estos temas siempre será el colaborador.
- Contar con folletería de actividades de lugares turísticos de la zona.
- Siempre estar al pendiente de cada huésped y recordarle los servicios que se ofrecen al momento de su estadía dentro del hostal

1.3. *Principales necesidades del huésped*

- Los huéspedes visitan los hoteles por diferentes razones. El equipo de recepción debe ser lo suficientemente inteligente como para identificar y clasificar los diferentes tipos de huéspedes y sus necesidades. Esto les permitirá brindar un servicio personalizado y superar las expectativas de los huéspedes.
- La seguridad del huésped es importante y a su vez una obligación, por ello se debe de indicar que se tienen cámaras de seguridad, las cuales son monitoreadas constantemente. Así mismo que no se admiten el ingreso a ninguna persona que no esté registrada en el hostal.
- Es indispensable indicar que las habitaciones cuentan con los servicios necesarios para satisfacer las necesidades del huésped, también que cualquier requerimiento adicional como una toalla, un edredón extra, en la recepción se le atenderá para su entrega inmediata.
- El huésped necesita de espacios limpios y aseados, por ello la limpieza es un punto clave dentro del hostal y de cada área. Se debe de mantener cada estación de trabajo limpia y sin desorden alguno.
- Por el momento no se cuenta con servicio de restauración, es por ello que se debe de conocer los principales restaurantes de la zona y sus precios aproximados para informarle al huésped. Es importante también conocer

los horarios y transmitir al cliente que será seguro el lugar o sector que visite para sus necesidades básicas.

1.4. Normas de comportamiento adicionales para el colaborador

- Siempre mantener una sonrisa para el huésped.
- La forma de hablar del colaborador debe ser clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección.
- Los colaboradores se deben comunicar de forma natural, amistosa y expresando interés manejando correctamente su lenguaje corporal.
- El colaborador debe utilizar el nombre del huésped de forma natural y discreta sin excederse en su uso, al menos una vez durante la interacción.
- El colaborador debe demostrar un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas.
- La interacción con el huésped debe ir más allá del procedimiento operativo estándar requerido (es decir, el colaborador debe aprovechar la oportunidad para conectarse a nivel personal y establecer una conversación pequeña y genuina).
- El colaborador debe hablar sobre los servicios del hotel con emoción y pasión.
- El colaborador debe concluir la interacción con un comentario agradable sobre la próxima estancia del huésped.
- Describir con precisión en cualquier anuncio, folleto u otro medio impreso o electrónico, las instalaciones y servicios ofrecidos.
- Para dejar en claro a los invitados en forma impresa, en medios electrónicos y por teléfono, exactamente lo que se incluye en todos los precios cotizados del alojamiento, incluidos impuestos y otros recargos. Los detalles de los cargos por servicios / instalaciones adicionales también deben dejárselo en claro, por ejemplo, desayuno, ocio, etc.

- Permitir a los huéspedes ver el alojamiento antes de la reserva si así se solicita.

Al momento de la reserva:

- Describir claramente la política de cancelación a los huéspedes, es decir, por teléfono, fax, internet o por correo electrónico, así como en cualquier información impresa dada a invitados, si la tuviera.
- Dar a conocer al huésped que el método de pago que tiene el hostel es únicamente en efectivo.
- Respetar los precios cotizados para el cliente, de igual manera con el producto ofrecido.

Llegando

- Dar la bienvenida a todos los invitados con cortesía y sin discriminación en relación con el género, la orientación sexual, la discapacidad, la raza, la religión o creencia.
- Mantener una sonrisa amigable y cortesía hacia el huésped.

Durante la estancia

- Mantener estándares de atención al huésped, limpieza y servicio apropiados para el tipo de establecimiento;
- Para tratar con prontitud y cortesía todas las consultas, solicitudes, reservas y correspondencia de los huéspedes;
- Asegurar que los procedimientos de manejo de reclamos estén implementados y que los reclamos recibidos sean solucionados de manera rápida y cortés.
- Dar a cada huésped, una solicitud con detalles de los pagos adeudados y un recibo.

General:

- Tener en cuenta los requisitos solicitados por el huésped y hacer seguimiento de que su solicitud ha sido cumplida.
- Asegurar que el alojamiento esté preparado para la llegada de los huéspedes en todo momento cuando el establecimiento se anuncie como abierto, utilizar retoques de aseo en la habitación.
- Informar a los huéspedes, antes de su estadía, si hay algún cambio en lo que se ha reservado.
- El colaborador debe tener un conocimiento amplio en cuanto a procedimiento de manejo de problemas o sugerencias del huésped para tratar de manera rápida y justa la situación;
- El hostel debe tener un seguro de responsabilidad civil vigente y cumplir con todas las obligaciones legales pertinentes, incluida la legislación aplicable al fuego, salud y seguridad.

1.5. *Check-in*

- Prepararse para la llegada del huésped, verificar el estado y la disponibilidad de la habitación.
- Revisar si se tiene una solicitud especial o si es un invitado importante.
- El proceso empieza cuando se da la bienvenida al huésped y en caso de aplicarse preguntar cómo estuvo su viaje hasta el establecimiento.
- Verifique el estado de la reserva, a continuación, pida el nombre del huésped, compruebe la reserva.
- Asigne habitación y tarifa.
- Realizar el respectivo cobro.
- Finalmente, desearle que tenga una estancia agradable en el establecimiento y que cualquier duda o requerimiento en la recepción podrá ser atendido correctamente.

1.6. *Check-out*

- El huésped se acerca a recepción a la hora indicada del check-out.
- El recepcionista pregunta sobre la calidad de los productos y servicios.
- El huésped devuelve la llave al recepcionista.
- El recepcionista pregunta sobre reservas adicionales.
- El recepcionista archiva folio y documentos relacionados para la auditoría nocturna.
- El recepcionista da a conocer al huésped que fue un gusto atenderlo y que espera su pronta visita, con una cálida sonrisa.
- El recepcionista comunica la salida del huésped al servicio de limpieza y otros departamentos del hotel si es necesario.

2. Estándares de calidad de instalaciones

Objetivo

Establecer normas de higiene y ambientación para que el hostel pueda brindar un mejor efecto visual en sus instalaciones.

2.1. *Requisitos de limpieza en instalaciones*

- Un alto nivel de limpieza mantenido en toda la propiedad, ya que la limpieza de los establecimientos de alojamientos es de suma importancia para el consumidor.
- Se debe prestar especial atención a los baños, duchas e inodoros, especialmente a los artículos que involucran contacto directo con los huéspedes, que incluyen: ropa de cama, sábanas y toallas.
- Baños y duchas con olor limpio y fresco.
- Todas las paredes, techos, tuberías, repisas, equipos y accesorios, que están fuera del alcance desde el nivel del piso, se limpian regularmente.
- Todas las habitaciones deben tener espacio suficiente para que los huéspedes se muevan fácilmente por la habitación.
- Cuando evaluamos el tamaño de la habitación, tenemos en cuenta el espacio útil disponible alrededor de los muebles y accesorios.
- Debería ser posible abrir completamente puertas y cajones sin tener que mover otros muebles.
- Las habitaciones para la ocupación familiar deben ser significativamente más grandes.
- Uso fácil y conveniente de las instalaciones, uso de superficies sin mover la bandeja de té o el televisor, acceso a tomas de corriente, etc.
- Camas extras disponibles y cunas para bebés.

2.2. *Habitaciones*

- Ropa de cama y ropa de cama adecuadas, para la temporada. A su vez, mantener un stock de ropa de cama adicional disponible bajo petición.
- Se debe de consultar al huésped si desea que se le realice la limpieza de las habitaciones durante su estancia y el colaborador debe de ser lo más minucioso posible.
- Contar con habitación apta para personas con discapacidad.
- La ropa de cama se cambia al menos una vez por semana y por cada nuevo huésped.
- Se proporciona un protector de colchón para cada cama. Los protectores de colchón de plástico o goma no son aceptables, excepto para las camas de los niños.
- Cada habitación debe de estar bien iluminada.
- Al menos una luz controlada desde la puerta.
- Debe de existir una luz de cerca a la cama para cada persona y controlable por esta, además de la luz controlada por un interruptor cerca de la puerta.
- Al menos una ventana que se puede abrir de forma segura para proporcionar buenos niveles de luz natural directa y ventilación.
- Ventanas bien ajustadas, fáciles de cerrar y abrir y permanecer abiertas. Se proporciona un poste para abrir ventanas o tragaluces.
- Las habitaciones sin ventanas son aceptables, pero deben tener acondicionamiento climático y aprobar todas las normas de construcción. La falta de ventana necesitase comunicará claramente al huésped antes de reservar.

- Accesorios de seguridad instalados en todas las ventanas de los dormitorios donde, cuando están abiertos, se puede acceder desde el exterior, p. Ej. puertas de patio y ventanas cerca de las escaleras de incendios.
- Se proporcionan cortinas opacas, persianas o persianas en todas las ventanas, incluidos los paneles de vidrio a las puertas, las luces de los ventiladores y los tragaluces para que los huéspedes tienen privacidad y pueden excluir cualquier luz del exterior de la habitación. Todos los revestimientos de ventanas se deben instalar o colgar correctamente.
- Las cortinas deben ser razonablemente sustanciales, con o sin forro. Cortinas lo suficientemente grandes como para dibujar fácil y completamente a través del ancho y alto de la ventana.
- En las habitaciones de la planta baja, privacidad adicional proporcionada por medio de una cortina de malla o persiana.
- Se proporciona una mesita de noche o equivalente para cada persona. Las camas gemelas pueden compartir una mesita de noche.
- Armario o espacio para colgar la ropa con armadores.
- Suficientes perchas de buena calidad (no de alambre).
- Al menos un espejo en la habitación, preferiblemente de cuerpo entero y para estar cerca de enchufes y / o secador de pelo.

2.3. *Baños*

Todos los cuartos de baño o duchas privados y privados equipados con:

- Cerradura interna o cerrojo en todos los cuartos de baño privados o duchas (no es necesario para las suites).
- Un espejo con buena iluminación situado encima o adyacente al lavabo.
- Almacenamiento adecuado, con espacio para los artículos de tocador de los huéspedes.

- Jabonera y jabonera (puede ser dispensador de bomba).
- Superficie antideslizante o tapete para usar en baños o duchas, disponible bajo pedido y con letrero para que lo usen.
- Toallero o equivalente suficiente para el número de invitados en la habitación.
- Papel higiénico y soporte más papel higiénico de repuesto.
- Un contenedor de desechos sanitario con tapa y bolsas sanitarias.
- Ventanas con cortinas o persianas para garantizar la privacidad.
- Botellas de agua con vasos.
- Jabón fresco proporcionado para cada nuevo huésped.
- Los amenities, dependiendo de la cantidad de huéspedes, deben de ser colocados de manera simétrica e igualitaria en cada baño de cada habitación, para así mantener un estilo dentro del hostel y la cantidad adecuada para el número de huéspedes.
- La limpieza de los baños se debe de realizar cada que un huésped desocupe la habitación, así mismo si un huésped se encuentra dentro de una habitación, se debe de realizar la limpieza en el baño con el respectivo consentimiento del huésped.

2.4. *Áreas comunes*

- Se requiere una instalación de recepción claramente designada con una superficie plana adecuada.
- Teléfono interno o radio provisto para llamar la atención cuando el personal no está presente.
- Espacio y comodidad aceptables para los huéspedes, en relación con el número de habitaciones.

- Pasillos y escaleras en buen estado y sin obstrucciones, adecuadamente iluminado las 24 horas.
- Se presta especial atención al mantenimiento de las manijas de las puertas, números y paneles de vidrio.
- Señalización clara y direccional hacia las habitaciones y la recepción, donde sea necesario, acorde a la ley de turismo.
- Salida de emergencia con señalética de acuerdo con la normativa.

Donde esté abierto a no residentes o huéspedes del hostel:

- Un baño convenientemente ubicado para atender las áreas públicas.
- Todos los baños bien mantenidos, regularmente limpiados, revisados y adecuadamente ventilados.
- Las siguientes instalaciones se proporcionan como mínimo: lavabo con jabón, instalaciones de secado de manos, luz cubierta, espejo, gancho en la puerta, tapado, tacho de basura y bolsas sanitarias, portarrollos con papel higiénico.

3. Estándares de calidad de la organización

Objetivo

Mantener estándares de calidad internos de la organización para así brindar un mejor servicio en hostel.

3.1. Anticorrupción y Antisoborno

- Se procurará que los colaboradores no participen en cualquier actividad, práctica o conducta que constituiría un delito en virtud de las leyes contra el soborno y la corrupción, reglamentos y códigos, que incluyen, entre otros.
- Deberá contar con procedimientos adecuados diseñados para evitar que cualquier persona que trabaje o participe de usted o cualquier otro tercero en cualquier forma relacionada con delitos de la anticorrupción y antisoborno leyes, reglamentos y códigos, que incluyen, entre otros.
- Realizar auditorías externas periódicas de control.
- Firmar documentos e incluirlo en el reglamento interno y dar capacitaciones.

3.2. Manejo de conflictos

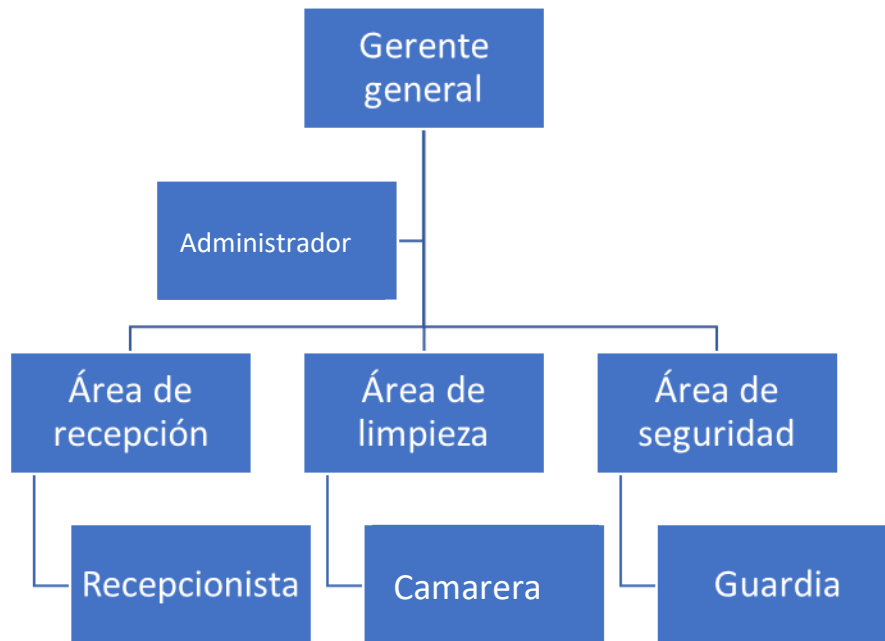
- El colaborador debe de siempre mantenerse neutral ante los problemas, con una buena actitud y siempre dispuesto a brindar una solución.
- El colaborador debe de evitar de tratar al cliente de tal manera que este se vea ofendido, por ello cuidar el vocabulario con el que se trata al huésped es importante.
- Cuando la situación se salga de las manos, automáticamente se debe de comunicar a gerencia que el caos será manejado por el gerente para evitar conflictos mayores y una mala imagen del hostel.

3.3. Recompensa por mal servicio

- Estadía de cortesía por una noche extra sin recargo alguno.

- Descuentos en las próximas visitas al establecimiento.
- Pase de desayuno gratis en los restaurantes cercanos, ya que el hostel no cuenta con cafetería o servicio de restauración alguno por el momento.







3.4. Estructura organizacional propuesto para el Hostel Blacio



Costos y tiempo para implementación de Manual.

Los costos y gastos que una empresa tenga para la aplicación de cualquier manual o nuevas mejoras que se vayan a tener, es importante para conocer cual será el gasto total y obtener las nuevas mejoras. A su vez, es importante determinar el tiempo que tomara la implementación de las mejoras, para así poder conocer la normalidad existente dentro de la aplicación de dichas mejoras.

Por ende, es necesario mostrar en una línea de tiempo, cuales serán los meses en poder implementar ciertas actividades claves para que el hostel Blacio cumpla los estándares de calidad propuestos en el Plan de Mejora. A su vez, se dará a conocer un aproximado de precios que cada criterio podría llegar a tener. Se estima que dentro de seis meses se podrá implementar todos los criterios y no se tendrán gastos mayores para que no se vea estas mejoras como una inversión tan costosa.

 <p>Julio 2020 Seis camisas con logo de hostel. \$78.00</p>	 <p>Agosto 2020 Contratación de empresa de seguridad. \$450.00 por mes.</p>	 <p>Septiembre 2020 Capacitaciones a personal administrativo y operativo. \$250.00</p>	 <p>Octubre 2020 Amenities diez docenas. \$47,78 Aguas embotelladas con logo y vasos de vidrio. \$35.00</p>	 <p>Noviembre 2020 Cunas \$189.00</p>	 <p>Diciembre 2020 Tapetes antideslizantes para 15 baños. \$120.00 Señalética \$65.00</p>
--	--	---	--	---	--

La implementación de los criterios, mencionados dentro de los seis meses, tienen un costo aproximado de \$1,234.78.

Conclusiones

- Se ha revisado la literatura sobre las variables de la calidad de varios autores acerca que hablan del tema, lo cual aportó a la investigación del trabajo de titulación, al conocer como levantar la información pertinente y con la metodología del HotelQual, conocer la manera efectiva de levantar los criterios necesarios para calificar el hostel y así determinar, cuáles eran sus falencias y mejoras que se deben de tratar para que el establecimiento tenga mejores resultados a futuro.
- En el trabajo de campo que se realizó, en conjunto con las encuestas basadas en la metodología HotelQual, los resultados fueron que en el hostel Blacio sus mayores falencias se representa en los puntos del personal y la organización, mientras que las instalaciones dieron un giro total a la investigación, dando resultados positivos.
- Junto con el análisis del macroentorno y microentorno, permitió conocer el estado del Hostel Blacio en cuanto a dichos factores mencionados con anterioridad. A su vez, diagnosticar si el hostel cuenta con normativa vigente y en orden. También dentro del cantón de Zaruma se da un crecimiento del turismo por la inclusión de este destino como pueblo mágico, a su vez, el alcalde del cantón espera que en el 2020 el turismo sea una de las principales fuentes de ingresos a la economía del cantón.
- El Manual de Estándares de Calidad para el hostel Blacio se propuso en base a la información recolectada con anterioridad, a su vez, en las dimensiones que no tenía fallas el hostel, se realizaron aun así propuestas para que se lleve procesos adecuados y ya establecidos para la mejora del servicio.

Recomendaciones

- El estudio realizado puede ser aplicable en los demás establecimientos de alojamiento turístico, así mismo para elaborar Manuales de Calidad que sean pertinentes a cada hostel u hotel que hayan dentro de la zona del cantón Zaruma.
- El Hostel Blacio cuenta con bases firmes dentro del sector del alojamiento, por lo que, para incrementar sus ventas, que también es uno de los principales objetivos del gerente, se debería de participar dentro de las plataformas virtuales de reserva, tales como Booking, para así tener una mayor acogida dentro del mercado nacional.
- Para la aplicación del Manual elaborado, los costos son mínimos, sin embargo en ciertas medidas sería bueno que se aplique y se dé una inversión económica mayor, aparte de las mencionadas con anterioridad que son las más importantes, por ejemplo el poder brindar un aparato electrónico para gestionar reservas no solo por llamadas telefónicas, sino también por redes sociales puede ser considera a futuro, así mismo crear un Plan de Marketing para mejorar las ventas y a su vez, con registro automatizado se podrá realizar un registro más profundo de cada huésped, para así en el futuro poder sacar análisis de que mes se vendió más, cuáles son los meses de pocas ventas y aplicar promociones para que el hostel pueda tener una ocupación de al menos el 50%.

Referencias

- Aguera, F., Morales, P., & Cuadra, S. (2015). *Análisis de la reputación on line de las cadenas hoteleras españolas en el Caribe: Un estudio de caso*. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22611>
- Ameca, J. (2014). *Cliente interno y externo en una organización*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-enuna-organizacion/>
- Andrade A., Pablo. *Democracia liberal e inestabilidad política en Ecuador. Apuntes para una interpretación política*, en Oasis 2005-06, núm. 11, Centro de Investigaciones y Proyectos Especiales, CIPE, Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales. Universidad Externado de Colombia, pp. 165-190.
- Beheshtinia, M. A., & Farzaneh Azad, M. (2017). *A fuzzy QFD approach using SERVQUAL and Kano models under budget constraint for hotel services*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1–23. doi:10.1080/14783363.2017.1340830
- Benguría, S., Alarcón, B., Valdés, M.V., Pastellides, P., Gómez, L. (2010). *Observación*. Recuperado de: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Observacion_trabajo.pdf
- Boljevi, A. (2007). *The importance of top quality management in contemporary management*. (Lectura en línea). Recuperado de:

http://www.sjm06.com/SJM%20ISSN1452-4864/2_2_2007_November_101-280/2_2_217-226.pdf

Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en Psicopedagogía*. España: McGraw-Hill.

Cartagena, M. (2017). *Quality Management In Hospitality*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5104957>

Castro, P. (2018). *Fundamentos del Turismo - Nuevo enfoque en el Siglo XXI*. (Lectura en línea). Obtenido de www21.ucsg.edu.ec: <https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&q uery=fundamentos+de+turismo>

Chacon, J. & Rugel, S. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Diaz, G. (2003). *Plan de Gestión y Conservación del Centro Histórico del centro Histórico de la ciudad de Zaruma - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma*. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Ferraz, Natália de Almeida, Melo, Fagner José Coutinho de, Jerônimo, Taciana de Barros, Albuquerque, André Philippi Gonzaga de, & Medeiros, Denise Dumke de. (2018). *Evaluation of quality of service: real case in the hotel fitness center*. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 12(1), 1-27. <https://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v12i1.1360>

- Germám, G. (2017). *Evaluación De La Calidad Del Servicio Que Se Ofrece En El Hotel Ecuahogar, En La Ciudad De Guayaquil, 2017*. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22611>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Zaruma. (2018). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.zaruma.gob.ec/pdyot-2018-2021>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Zaruma. (2018). *Generalidades de Zaruma*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.zaruma.gob.ec/>
- Gobierno Municipal de Zaruma. (2015). *Visite Zaruma*. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.visitezaruma.com/>
- Guerra, E. y Quijada, F. (2010). *Principales aportes de Joseph Juran, Kaoru Ishikawa y Walter Shewart a la calidad total en la gestión empresarial*. (Monografía de grado). Universidad de Oriente, Barcelona. Recuperado de: <http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/715/2/28TESISIC010G34.pdf>
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2016). *Hotel operations management* (3rd ed.). New York, NY: Pearson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). México D.F.: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Censo de Población y Vivienda*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Taylor, J. R. & Kinnear, T. C. (1998): *Investigación de mercados, un enfoque aplicado*. Madrid, McGraw-Hill.

Lafuente Ibáñez, Carmen, & Marín Egoscozabal, Ainhoa (2008). *Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (64),5-18. ISSN: 0120-8160. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20612981002>

Manterola, Carlos, & Otzen, Tamara. (2014). *Estudios Observacionales: Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica*. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>

Matsumoto Nishizawa, Reina (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *PERSPECTIVAS*, (34),181-209.[fecha de Consulta 3 de Febrero de 2020]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>

Melinkoff, R. (1990). *Los Procesos Administrativos*, 1ra. Edición, Editorial Panapo, Caracas.

Ministerio de Energía y Minas. (2001). *Ministerio De Energía Y Recursos Naturales No Renovables*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.rekursosyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Plan-Estrategico-Institucional-2019-2021-MERNNR.pdf>

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

Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento General Ley de Turismo*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>

Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Ministerio de Turismo. (2018). *Establecimientos hoteleros y turísticos con estándares de calidad*. (Lectura en línea). Recuperado de:
<https://www.acreditacion.gob.ec/hoteles-con-estandares-de-calidad/>

Ministerio de Turismo. (2018). *Pueblos mágicos*. (Lectura en línea). Recuperado de:
<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/pueblos-magicos>

Ministerio de Turismo. (2019). *Boletines Mensuales de Turismo: Indicadores turísticos*. (Lectura en línea). Recuperado de:
<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/BoletinesMensualesTurismo/2019/INDICADORES-SEPTIEMBRE-2019.pdf>

Ministerio de Turismo. (2019). *Turismo en cifras*. (Lectura en línea). Recuperado de:
<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras>

- Monsalve Castro, Carolina, & Hernández Rueda, Sonia Isabel. (2015). *Gestión de la calidad del servicio en el hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. Revista EAN, (78), 160-173. Retrieved February 03, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011&lng=en&tlng=es
- Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. Revista Brasileira de Marketing, 10(2),146-162.[fecha de Consulta 3 de Febrero de 2020]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008>
- Morocho, E. (2015). *Vulnerabilidad a nivel municipal del cantón Loja” SNGRPNUD-UEB*. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/840/1/Perfil%20territoria1%20%20ZARUMA.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicaciones para la investigación futura*. Revista de Marketing, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40.
- Resoagli, D. (2015). *La adopción del enfoque de calidad y su impacto en la innovación como base del sostenimiento de los catálogos electrónicos de convenio marco*. (Lectura en línea). Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1CB90F94BF3B04B6052580980070A96B/\\$FILE/resoma.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1CB90F94BF3B04B6052580980070A96B/$FILE/resoma.pdf)

Sierra, B., Falces, C., Briñol, P., & Becerra, A. (1999). *Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento*. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>

Soren, Bisgaard. (2008). *Quality Management and Juran's Legacy*, *Quality Engineering*, 20:4, 390-401, DOI: 10.1080/08982110802317398

Tejaningrum, A. (2019). *Implementation the Trilogy Juran in SMEs Business Case Study in Indonesia*. (Lectura en línea). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/332434464_Implementation_the_Trilogy_Juran_in_SMEs_Business_Case_Study_in_Indonesia

Vanegas López, Juan Gabriel, Restrepo Morales, Jorge Aníbal, Barros Iglesias, Gilly Andrea, & Agudelo Moreno, Gisella. (2018). *Service quality in Medellin hotels using perceptual maps*. *Cuadernos de Administración* (Universidad del Valle), 34(60), 30-45. <https://dx.doi.org/10.25100/cdea.v34i60.5927>

Veloz, C. & Vasco, J. (2016, junio). *Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría*. *Revista Ciencia UNEMI*. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3127/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20HOTELERAS%20DE%20SEGUNDA%20CATEGORÍA.pdf>

Yang, C.-C. (2006). *Establishment of a Quality-Management System for Service Industries*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(9), 1129–1154. doi:10.1080/14783360600750428

Apéndices A. Encuestas a huéspedes del Hostal Blacio

Universidad Católica Santiago de Guayaquil
Carrera de Turismo

Encuesta para huéspedes del Hotel Blacio - Zaruma

Objetivo: Determinar mediante los clientes la satisfacción y la calidad del Hotel Blacio. Se pide que se conteste con toda la sinceridad posible las siguientes preguntas.

1 Género		Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutro	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
		1	2	3	4	5
PERSONAL						
2	¿El personal contaba con un aspecto limpio y aseado durante su visita?					
3	¿El personal se encontraba dispuesto a ayudar a los clientes?					
4	¿Si hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?					
5	¿El comportamiento del personal le inspiró confianza?					
6	¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?					
7	¿El personal es cortés y educado?					
8	¿El personal del hotel aplicó correctamente los procedimientos a su llegada y salida del lugar?					
INSTALACIONES						
9	¿Las áreas e instalaciones resultan agradables?					
10	¿Las áreas y equipamiento del					

	edificio están bien conservados?
11	¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?
12	¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?
13	¿Las instalaciones están limpias?
	ORGANIZACIÓN
14	¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?

Apéndice B. Entrevista al gerente del Hostal Blacio

¿Cuántas habitaciones tiene el hotel?

14 habitaciones

¿Cuántos trabajadores tienen y cómo están distribuidos?

1 colaborador de hace un año ella hace todo y la administradora/dueña

¿Los trabajadores cuentan con uniformes?

No

¿Qué servicio no más ofrece dentro del hotel y que incluye la tarifa?

\$12 la noche por persona y descuentos hasta \$10 la noche por persona

¿Cuenta con programas de fidelización?

No

¿Cómo maneja la competencia?

¿Cuenta con proveedores, cuáles son?

No, solo cotizaciones individuales

¿Qué cosas piensa implementar en el futuro dentro del hotel?

Cambio de televisores en las habitaciones e implementación de cafetería

¿Cuáles son las fechas de temporada alta y baja?

Julio alto, Enero bajo

¿Piensa hacer en algún momento una recategorización del hostel a hotel?

Si, en un futuro

¿Qué tan importante es para usted la calidad?

Lo más importante para la fidelización de los clientes

¿Cuenta con registro o base de datos de sus clientes?

Si, pero solo nombre e identificación

¿Por qué medios se promociona?

Ninguno

¿Cuenta con manuales para capacitar o de normas de calidad y trato al cliente?

No

¿Desde la inclusión de Zaruma como pueblo mágico del Ecuador, ha aumentado las ventas?

No mucho, porque es reciente

¿Cuáles son las tarifas que maneja actualmente?

\$12

¿Cuenta con protocolos de servicio o para realizar las actividades dentro del hotel?

No

Apéndice C. Entrevista a alcalde de Zaruma

1. ¿Puede dar a conocer una historia breve del cantón de Zaruma y sus habitantes?

Zaruma, data de los periodos de integración e incásico (500 – 1535 aprox.), de influencia cañari e inca, posteriormente el periodo colonial desde los años 1536 – 1820. Zaruma tiene dos fundaciones, la primera en 1549 por el Capitán Alonso de Mercadillo, fundador de las ciudades de Loja y Zamora y la segunda y definitiva el 8 de diciembre de 1595, por el Capitán Damián Meneses por orden del Rey Felipe II de España, como “**VILLA DE SAN ANTONIO DEL CERRO DE ORO DE ZARUMA**”. El oro de las minas de Zaruma sirvió para enriquecer, al Virreinato del Perú, la Real Audiencia de Quito y la corona española.

Desde 1830 Ecuador se establece como República, empezando así otra etapa, donde llegan a Zaruma ingleses, franceses, norteamericanos, etc., todos atraídos por la riqueza aurífera.

En la actualidad se conserva el trazado de las calles de origen colonial y viejas casonas del Periodo Republicano, construidas en su mayor parte en maderas nativas.

Zaruma ostenta varios títulos:

- 1977 Ciudad de Interés Turístico Nacional.
- 1990 Patrimonio Cultural del Ecuador.
- 1998 Candidata a obtener el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad (UNESCO)

2. ¿Cuál es la principal actividad económica de los zarumeños?

En unos años el oro era la principal actividad económica pero hoy en día la comparten con a la agricultura, el turismo y la ganadería.

3. ¿Cuántas entidades educativas existen en el cantón y de qué tipo son (pública, privada, primaria, secundaria, tercer nivel)?

Hay 9 entidades educativas que son públicas y por el momento no extien entidades educativas de tercer nivel la más cercana es la ciudad de Machala:

- 5 escuelas
- 4 Colegios

4. **¿Cuáles son las entidades gubernamentales que se encuentran dentro de la zona?**
 - Ministerio del Ambiente
 - Senagua
 - Banco de Fomento
 - IESS
 - Registro Civil
5. **¿En los últimos 2 años, cuáles han sido las obras públicas que se han realizado en el cantón?, por ejemplo: alcantarillado, mejora de vías, ¿entre otras?**
 - Contratación para el sistema de agua potable.
 - Mejoramiento en la vía de parroquias rurales
 - Agua potable en las zonas Rurales.

Nota: Información sobre obras públicas se puede encontrar en el departamento de Obras públicas o a su vez hacer un oficio al Sr. Alcalde solicitando esta información

6. **¿En cuanto a la población, ellos pernotan en el sector o buscan el crecimiento profesional en ciudades más grandes? ¿Existen algún estudio o análisis que afirme la información anterior?**

Cuando salen de la ciudad a estudiar muchos de los casos que un 80% se queda trabajando en las ciudades grandes o su lugar de estudios razón por la que se encuentran trabajos relacionados a sus carreras, pero por el momento no existe ningún medio estudio en el que podamos afirmar aquellos datos.
7. **¿Cómo usted considera conocido el cantón Zaruma para el resto del Ecuador?**

Es un destino turístico, a ser visitado por turistas nacionales como extranjeros, un destino tranquilo llenos de encantos y muchas alternativas para que el turista pueda divertirse y encontrar un espacio a ser disfrutado, ya que cuenta con atractivos turísticos tanto naturales como culturales que permiten el disfrute de cada uno de ellos.
8. **¿En cuanto al sector turístico, se han realizado obras públicas o de mejora?**

Se está trabajando en Señalética turística para el centro de la ciudad.
9. **¿Existen planes a futuro para el sector turístico?**

Ubicar la señalética turística, capacitación para ciudadanía y servidores turísticos, mejoramiento en infraestructura turística en la zona rural, promoción y difusión del destino turísticos.

10. ¿Cuál fue el primer hotel en Zaruma?

Roland Hotel

11. Historia del proceso turístico que ha tenido el Cantón Zaruma

En el año de 1977 se lo declara a Zaruma como ciudad de Interés turístico nacional, es allí donde ya se apuntala a seguir creciendo como una ciudad turística, en el año de 1990 el Ministerio de Educación declara a Zaruma Patrimonio Cultural de Ecuador, en ese constante trabajar por potenciar al cantón en el 1998 Zaruma ingresa a la lista indicativa a ser patrimonio Cultural de Ecuador. Por lo que se ha venido constantemente trabajando en poromcionar la ciuada a novelancional como internacional para al fin conseguir un título para este2019 que será ser “Pueblo Mágico” del Ecuador y próximos a cumplir 200 años de Independencia.

12. ¿Existe algún catastro turístico, en donde indique el número de hoteles y establecimientos turísticos que hay en el cantón de Zaruma? (adjuntarlo)
Si, se registra un catastro en esta unidad.

RUC	nombre comercial	numero de registro	fecha registro	actividad	clasificacion	categoria	propietario
0500121041001	ROLAND	OZARAJ00003176	17/7/1992	Alojamiento	Hotel	3 Estrellas	MOTOCHE CALOZUMA JOSE WENCESLAO
0700610769001	AGUILA DORADA	0713500605	3/5/2002	Alojamiento	Hostal	SEGUNDA	VALDIVIEZO L. CARLOS ROBERTO
0700715089001	ROMERIA	OZARAJ00002234	7/11/2000	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ROMERO RODRIGUEZ ROMULO IVAN
0701369027001	CERRO DE ORO	OZARAJ00001674	3/5/2001	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ZAMBRANO LOAIZA GONZALO FRANCISCO
0701722472001	ZARUMA COLONIAL	OZARAJ00003159	7/6/2014	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	ESPINOSA VALAREZO MANUEL EDELBERTO
0701968000001	BLACIO	OZARAJ00003154	31/3/2005	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	BLACIO AGUILAR ROLANDO DE JESUS
1101920278001	LAS CABAÑAS DE SAN JUAN	OZARAJ00002818	10/8/2010	Alojamiento	Hosteria	3 Estrellas	MACAS PILLAJO CARLOS EFRAIN
0700834047001	HOSTERIA EL JARDIN	OZARAJ00002947	13/11/2003	Alojamiento	Hosteria	3 Estrellas	GUZMAN SOTOMAYOR JORGE ARTURO

13. ¿Alguno de los establecimientos turísticos cuenta con planes de capacitación o de calidad que sea patentado por el Ministerio o Municipio?

Por el momento esta unidad no tiene conocimiento que un hotel no cuenta con un plan de capacitaciones, sin embargo el plan del Hostal Blacio que me comenta trata su investigación, sería de aporte para el turismo interno y a su vez para que otros hoteles hagan lo mismo.

14. ¿En el feriado de carnaval, a aproximadamente cuantos visitantes recibieron?

Registrados en la Unida de Turismo 300 personas.

15. ¿Las plazas de hoteles, restaurantes y demás, son lo necesario para cubrir la demanda?

Las plazas existentes en el lugar no son lo suficiente para cubrir el turismo que vista la ciudad, así mismo vemos que diariamente recorren turistas por la ciudad y con ello la declaratoria a Pueblo Mágico del Ecuador se necesitará más plazas que permitan el descanso de los turistas.

Apéndice D. Fotos de visita de campo



Sr. Rolando Blacio y autora en el Hostal Blacio.



Recepcionista y autora en el Hostal Blacio.



Documentación legal del Hostal Blacio



Área común del Hostal Blacio



**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, **Aguilar Pancho, Joyce Evelyn** con C.C: # 0932096183 autora del trabajo de titulación: **Propuesta de mejora de la calidad de servicios del Hostal Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro**, previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 02 marzo del 2020

Aguilar Pancho, Joyce Evelyn
C.C: 0932096183



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de mejora de la calidad de servicios del Hostal Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro		
AUTOR(ES)	Aguilar Pancho, Joyce Evelyn		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	02 de marzo del 2020	No. DE PÁGINAS:	88
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo, alojamiento, calidad		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	hostal, hotelqual, calidad, servicio, alojamiento, huésped.		
RESUMEN/ABSTRACT	<p>El presente trabajo de titulación tiene como objetivo principal diseñar un Manual de Mejora de la Calidad de servicios del Hostal Blacio en el cantón Zaruma, provincia de El Oro. Se aplicó un estudio descriptivo, con enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, la técnica de recolección de datos utilizadas fueron las entrevistas, encuestas y observación directa, la población considerada son las personas que visitan o han visitado el hostal Blacio dentro de los últimos meses del 2019, se tomó una muestra de setenta clientes, modelo probabilístico, por convivencia. El cuestionario aplicado fue con tres dimensiones, personal, instalaciones y organización, de acuerdo con la metodología del Hotelqual. Se obtuvo como resultado calificaciones bajas respecto a la dimensión personal. Finalmente, se presenta la propuesta de Manual y las sugerencias en las que debe de mejorar el hostal para que se convierta, dentro del cantón de Zaruma, en el primer establecimiento de alojamiento en implementar un Manual de Estándares de Calidad.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	+593-992215328	joyceaguilar07@gmail.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):			