



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

TEMA:

Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora.

AUTORES:

Atariguana Mancilla, Christian Michael
Tandazo Bueno, Melanie Tahis

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN TURISMO

TUTOR:

Ing. Murillo Paladines, Fabiola Alexandra, Mgs

Guayaquil, Ecuador

2 de septiembre del año 2024



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

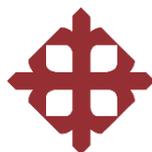
CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Atariguana Mancilla, Christian Michael y Tandazo Bueno, Melanie Tahis**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado/a en Turismo**.

TUTOR (A)

Ing. Murillo Paladines, Fabiola Alexandra, Mgs

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Atariguana Mancilla, Christian Michael

DECLARO QUE:

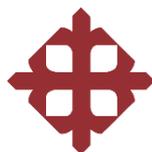
El Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024

EL AUTOR (A)

Atariguana Mancilla, Christian Michael



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Tandazo Bueno, Melanie Tahis**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024

EL AUTOR (A)

Tandazo Bueno, Melanie Tahis



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Atariguana Mancilla, Christian Michael

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024

EL (LA) AUTOR(A):

Atariguana Mancilla, Christian Michael



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Tandazo Bueno, Melanie Tahis

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024

EL (LA) AUTOR(A):

Tandazo Bueno, Melanie Tahis



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

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora**, presentado por los estudiantes **Atariguana Mancilla Christian Michael y Tandazo Bueno Melanie Tahis** fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

 INFORME DE ANÁLISIS
magister

TT Atariguana Christian Y Tandazo
Melanie

0%
Textos
sospechosos

0% Similitudes (ignorado)
0% similitudes entre comillas
(ignorado)
0% entre las fuentes
mencionadas (ignorado)
2% Idiomas no reconocidos
(ignorado)

Nombre del documento: TT Atariguana Christian Y Tandazo Melanie.docx ID del documento: 48a37c99660c6dd75537e3ddf2ff10863ef2072 Tamaño del documento original: 14,83 MB Autores: []	Depositante: Fabiola Alexandra Murillo Paladines Fecha de depósito: 20/8/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 20/8/2024	Número de palabras: 17.471 Número de caracteres: 114.688
--	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fabiola Murillo

Ing. Murillo Paladines, Fabiola Alexandra, Mgs

TUTOR

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis profesores, quienes con su paciencia y compromiso me han enseñado no solo conocimientos. Sino también valores y principios. Gracias por creer en mí y por impulsarme a dar lo mejor de mí en cada paso de esta tesis.

Atariguana Mancilla Christian Michael

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios incalculables.

Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la importancia de la educación. Este logro es tan suyo como mío.

A mis profesores y mentores, por su guía y sabiduría, que han sido fundamentales en mi formación académica y personal.

A mis amigos, por su comprensión y compañía durante este viaje. Sus palabras de aliento y momentos de distracción fueron esenciales para alcanzar esta meta.

Atariguana Mancilla Christian Michael

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por ser la luz y guía en cada paso de mi vida. Por haberme permitido seguir adelante y llegar hasta el final con mucho esfuerzo.

También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi Madre, a mi padre y a mi abuela, gracias a su amor, paciencia y sacrificio han sido mi mayor motivación y fuente de fortaleza. También por enseñarme que con perseverancia y esfuerzo se pueden lograr grandes metas, y principalmente por su lucha constante para que yo tenga la educación necesaria para cumplir mis sueños.

A mis hermanos, también les agradezco porque gracias a ellos nunca me di por vencida, por que como hermana mayor quiero que tengan el mejor ejemplo y estén orgullosos de la hermana que tienen.

Y a toda mi familia y amistades, gracias por su constante apoyo y aliento. Cada uno de ustedes ha contribuido de manera única en este proceso de crecimiento y éxito.

A mi compañero de estudio Michael Atariguana que desde el comienzo de esta grandiosa travesía nos hemos apoyado, y ahora estamos finalizando esta gran e importante etapa, su colaboración y amistad han hecho que este viaje sea inolvidable.

Juntos formamos un equipo excepcional.

A todos los profesores, agradezco la valiosa guía y conocimientos impartidos a lo largo de mi carrera. En particular, quiero expresar mi gratitud a la Lcda. Fabiola Alexandra Murillo. por su dedicación como mi tutora de tesis. Su orientación y paciencia han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Este logro no habría sido posible sin el apoyo incondicional de cada persona mencionada.

Gracias por ser parte integral de mi camino hacia el éxito.

Tandazo Bueno Melanie Tahis

DEDICATORIA

Todo este esfuerzo es dedicado para Dios, mi Madre que siempre ha estado presente ayudándome, mi padre, mis hermanos y mi abuela. Han sido mi mayor motivación en todo este proceso.

Agradezco profundamente el legado de sabiduría y perseverancia que me han transmitido, y reconozco que soy quien soy gracias a su influencia positiva en mi vida.

Tandazo Bueno Melanie Tahis



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Alexandra Murillo

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs
TUTOR

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

(NOMBRES Y APELLIDOS)
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

(NOMBRES Y APELLIDOS)
OPONENTE



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

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Atariguana Mancilla Christian Michael	
Tandazo Bueno Melanie Tahis	

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

TUTOR

Índice General

Resumen	XXII
Abstract	XXIII
Introducción	2
Antecedentes.....	5
Planteamiento del problema	6
Formulación del Problema	7
Objetivos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
Justificación	8
Capítulo 1	10
Fundamentación Teórica	10
Marco conceptual	10
Marco teórico.....	11
Ciclo de Deming	11
Teoría cero defectos.....	12
Modelo Hotelqual.....	15
Marco Referencial.....	17
Marco Legal.....	20
Ley del buen vivir.....	21
Capítulo 2	25

Metodología de la Investigación.....	25
Diseño de la investigación	25
Metodología de la investigación.....	25
Tipo de investigación	26
Métodos de recolección de datos	26
Población.....	27
Técnicas de muestreo	28
Calculo de la muestra	28
Resultados de las encuestas	29
Análisis de las encuestas.....	41
Resultados de entrevistas a huéspedes	41
Resultados de entrevistas al personal del hotel	43
Capítulo 3	45
Situación Actual del hotel.....	45
Organigrama.....	62
Capítulo 4	67
Propuesta	67
Objetivos de la propuesta	67
Objetivo General.....	67
Objetivos Específicos	67
Estrategias.....	68
Estrategia 1: Encuestas y Feedback Digital	68
Conclusión.....	75

Recomendación.....	76
REFERENCIAS	77

Índice de Tablas

Tabla 1 Teoría cero defectos	14
Tabla 2 Modelo Hotelqual	15
Tabla 3 ficha técnica del hotel Royal Decamerón Mompiche	47
Tabla 4 Número de personas que frecuentan el hotel Royal Decamerón Mompiche	48
Tabla 5 Espectáculos nocturnos de baile.....	61
Tabla 6 Costos de las actividades de estrategias.....	71
Tabla 7 Flujograma.....	73

Índice de Figuras

Figura 1 Método de Deming	12
Figura 2 Modelo HotelQual	17
Figura 3 Equipamiento del edificio	29
Figura 4 Dependencias e instalaciones	30
Figura 5 Equipamientos	30
Figura 6 Instalaciones son confortables y acogedoras	31
Figura 7 Instalaciones limpias	31
Figura 8 Instalaciones seguras.....	32
Figura 9 Resolución de problemas	32
Figura 10 Intereses del cliente	33
Figura 11 Necesidades del cliente.....	33
Figura 12 Servicio personalizado.....	34
Figura 13 Personal competente y profesional.....	35
Figura 14 Personal de confianza	35
Figura 15 El personal ayudar a los clientes.....	36
Figura 16 Personal limpio y aseado	36
Figura 17 Horarios de cliente	37
Figura 18 Personal disponible	38
Figura 19 Disposición del cliente	39
Figura 20 Información	40
Figura 21 Inquietud del cliente	40

Figura 22	Ubicación del Hotel Royal Decamerón	46
Figura 23	Habitación Hotel Royal Decamerón	49
Figura 24	Sala de convenciones	50
Figura 25	Sala de cine.....	50
Figura 26	Discoteca.....	51
Figura 27	Juegos para niños.....	51
Figura 28	Teatro.....	52
Figura 29	Restaurante Miso	52
Figura 30	Restaurante Portete	53
Figura 31	Restaurante Acantilado.....	53
Figura 32	Restaurante IL Forno.....	54
Figura 33	Cancha de fútbol.....	54
Figura 34	Piscina Acantilado	55
Figura 35	Piscina Miso	55
Figura 36	Piscina Portete 1	56
Figura 37	Piscina Portete 2	56
Figura 38	Piscina Riñón	56
Figura 39	Piscina Principal.....	57
Figura 40	Bar Pikero.....	57
Figura 41	Bar Lobby.....	58
Figura 42	Spa.....	58
Figura 43	Programación de actividades diarias (Eventos)	59
Figura 44	Voleibol playero	59

Figura 45 Clases de bailes	60
figura 46 Aeróbicos	60
Figura 47 Dinámica para adultos	61
Figura 48 Show de baile.....	62
Figura 49 Deportes náuticos	62
Figura 50 Organigrama del hotel Royal Decamerón Fuente: Hotel Royal Decamerón, (2024)	64

Índice de Apéndices

Apéndice A Formato de Encuesta	79
Apéndice B Formato de Entrevista a Huéspedes	82
Apéndice C Entrevista a Huéspedes	84
Apéndice D Formato de Entrevista al Personal	86
Apéndice E Formato de Entrevista al Personal	88
Apéndice F Trabajadores	90
Apéndice G Instalaciones del Hotel Royal Decamerón	91
Apéndice H Animadores y activista del área de entrenamiento y animación	92

Resumen

El área de entrenamiento del Hotel Decameron en Esmeraldas cuenta con el departamento de y animación, el cual ofrece espectáculos durante todos los días y cada hora para los más pequeños y grande, con experiencias de diferentes actividades dinámicas y recreativas que puede ofrecer. Sin embargo, la falta de actividades variadas e innovadas hacen que los niveles de satisfacción sean bastante bajos y preocupantes. Se revisó la fundamentación teórica que se aplicó en el desarrollo del presente trabajo, teorías que se aplicaron y casos exitosos que se consideraron. Luego se procedió analizar la metodología que se aplicaría, la cual, con ayuda de la observación, las encuestas y las entrevistas realizadas nos proporcionó información valiosa para el análisis. Se hizo un pequeño análisis de la situación actual del hotel y de su estructura organizacional. Finalmente se realizó una propuesta con tres estrategias que pueden ayudar a mejorar la satisfacción de los huéspedes del hotel.

Palabras Clave: hotel, turístico, actividades, experiencias, espectáculos, estrategias

Abstract

The lack of activities in the entertainment and animation area, for an improvement of fun for the guests. The training and animation area offers shows every day and every hour for the little ones and the older ones, with experiences of different dynamic and recreational activities that can be offered such as: aerobics, yoga, dance classes, theater, cinema, etc. The main objective of this research is to propose improvement strategies for the training and animation area to facilitate the programming of shows for each day. In the collection of information, information was collected from the guests of the Royal Decamerón Hotel, giving as a contribution the surveys to facilitate the improvement that could be obtained in the course, we also went to professionals in the area, for an interview to carry out a synthesis.

Keywords: hotel, tourist, activities, experiences, shows, strategies

Introducción

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que desempeña un papel de desplazamiento temporal y voluntario. Durante décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo.

El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo, hoy en día el volumen de negocio de turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de ingreso de numerosos países en desarrollo. En el año 2022, la participación del sector de Viajes y Turismo en el Producto Interno Bruto (PIB) de Ecuador experimentó un aumento del 43.3% en relación con el año precedente, alcanzando así los 4.6 mil millones de dólares. Este incremento representó el 4.2% del total de la economía ecuatoriana.

En 2022, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se registraron en todo el mundo cerca de 965 millones de llegadas de turistas internacionales. Aun así, se encuentra todavía lejos de las cifras registradas antes del inicio de la pandemia de COVID-19. Aunque la importancia global del sector sigue siendo evidente. La industria turística es responsable de la creación de más de 290 millones de empleos, entre directos e indirectos. Además, su aportación al PIB mundial superó los siete billones de dólares estadounidenses en el último año, como hizo público el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés).

El turismo en Ecuador es una parte importante de su economía y contribuye significativamente a la generación de ingresos en dólares estadounidenses. Ecuador es conocido por su diversidad geográfica, que incluye la selva amazónica, las impresionantes montañas de los Andes y las hermosas playas en la costa del Pacífico. Además, el país cuenta con una rica herencia cultural y una amplia variedad de actividades turísticas, como el avistamiento de vida silvestre, el turismo de aventura, el ecoturismo y la visita a ciudades históricas.

Cabe destacar que, durante el 2022, la llegada de viajeros internacionales

aumentó y generó un total de 2,4 millones de dólares, es decir, un crecimiento del 60,9% frente a 2021.

La industria del entretenimiento, si bien está relacionada con el turismo, no se considera una parte directa del sector turismo. Sin embargo, a menudo se superponen, ya que el entretenimiento es una parte esencial de la experiencia turística. El entretenimiento puede incluir actividades como espectáculos en vivo, parques temáticos, eventos deportivos, conciertos y otras experiencias culturales que atraen a los turistas.

En cuanto a los ingresos generados por la industria del entretenimiento en el mundo, es una cifra considerable, pero los datos exactos pueden variar de año en año. Antes de la pandemia de COVID-19, esta industria generaba cientos de miles de millones de dólares a nivel global.

En el caso de Ecuador, el turismo y la industria del entretenimiento también están interconectados. Ecuador cuenta con una serie de eventos y actividades culturales y de entretenimiento que atraen tanto a turistas nacionales como extranjeros. Estos eventos contribuyen al ingreso generado por el turismo en el país, pero los datos exactos varían según la temporada y la demanda.

Esmeraldas, en la costa noroeste de Ecuador, se destaca por su belleza natural y atractivo turístico, especialmente sus cálidas playas que atraen tanto a turistas nacionales como internacionales, convirtiéndola en un centro turístico destacado durante feriados y festividades. Un informe sobre el programa de desarrollo rural resalta el impacto del turismo comunitario en la provincia, empoderando a organizaciones locales y reivindicando territorios a través de la autogestión de recursos, ocupando un lugar significativo en el mercado y el plano estatal.

El turismo en Esmeraldas ha experimentado un crecimiento impulsado por políticas públicas y sociales implementadas por el gobierno provincial. Esta actividad se ha convertido en una opción productiva para las comunidades, ofreciendo oportunidades para mejorar la calidad de vida mediante una distribución equitativa de los ingresos y regulando la participación de los miembros. Además, la provincia busca vincularse con la naturaleza como atractivo turístico, explorando proyectos más allá de hoteles y playas, con alternativas que complementan la

estadía, como actividades turísticas guiadas, destacando la gastronomía local, recorridos fluviales y aventuras controladas, ofreciendo a Esmeraldas un potencial amplio para diversos mercados nacionales e internacionales.

Esta búsqueda de información se concentra en el Hotel Royal Decamerón Mompiche, abordando los desafíos que enfrenta como destino turístico debido a las deficiencias en el área de entretenimiento y animación. El problema principal radica en la falta de diversidad y calidad en las actividades ofrecidas que se dan dentro del establecimiento, según indica los informes de retroalimentación de los huéspedes. La insuficiencia se manifiesta en la carencia de opciones emocionantes y variadas, así como en la desactualización de las ofertas frente a las cambiantes expectativas de los visitantes.

Los reclamos sobre la inconsistencia en la calidad del servicio y la interacción del personal señalan la necesidad de un enfoque más coherente y profesional, donde se puede apreciar que no hay capacitación constante. Este problema no solo afecta la satisfacción de los huéspedes, sino que también tiene repercusiones en la ocupación del hotel y su competitividad en el mercado local, evidenciando la importancia de abordar estas deficiencias para garantizar el éxito a largo plazo del Hotel Royal Decamerón.

Antecedentes

Esmeraldas es una de las veinticuatro provincias que componen la República del Ecuador, situada en la región costera. Su ciudad capital y la más grande es Esmeraldas, ocupando aproximadamente 15,808.8 km² de territorio, siendo la sexta provincia más extensa del país. Limita al este con Carchi e Imbabura; al sur con Santo Domingo de los Tsáchilas y Manabí; al sureste con Pichincha; al norte con la provincia de Tumaco-Barbacoas en Colombia y al oeste y norte con el océano Pacífico a lo largo de unos 230 km de costa.

La población en Esmeraldas es de alrededor de 553,900 personas, según el censo más reciente en 2022, ubicándola como la octava provincia más poblada del país. La provincia se compone de siete cantones con sus respectivas parroquias urbanas y rurales. Además, forma parte de una región junto a las provincias de Carchi, Imbabura y Sucumbíos, aunque esta región aún no está oficialmente establecida y se conoce como la región Norte.

Esmeraldas es conocida como la "provincia verde" debido a su destacada producción agrícola. Es un importante centro administrativo, económico, financiero y comercial en Ecuador, con actividades principales que incluyen el comercio, la ganadería, la industria y la agricultura. La economía de la provincia depende en gran medida de la exportación de camarones y banano, además de la producción de cacao, tabaco y café. También se destacan la pesca, la industria petroquímica y el turismo.

Ubicado en la provincia de Esmeraldas, Ecuador, a unas 2 horas de distancia del Aeropuerto General Rivadeneira, se encuentra ubicado en el Hotel Royal de Cameron Mompiche, este destino cuenta con 282 habitaciones, 3 restaurantes especializados y 1 tipo buffet, 6 bares y 5 piscinas. Se distingue por su inigualable belleza natural. Rodeado de densos bosques tropicales, reservas ecológicas y extensas playas que gozan de un clima cálido durante todo el año, ofrece un entorno natural excepcional.

El hotel, como su nombre sugiere, se encuentra en Mompiche, un pequeño pueblo pesquero en la provincia de Esmeraldas. Mompiche es un lugar que brinda una amplia gama de experiencias, que incluyen momentos de relajación, contacto con la naturaleza y diversas aventuras.

Este destino, rodeado por una diversidad de manglares, tiene la oportunidad de realizar emocionantes caminatas por senderos y cascadas, sumergiéndote en un contacto constante con la naturaleza. Además, se puede explorar la famosa "Playa Negra", que se encuentra a tan solo 10 minutos del hotel, caracterizada por su arena que contiene titanio y brilla con un aspecto plateado.

En Decamerón encuentras diversión para todos, se ofrece una amplia variedad de actividades, para todas las edades y gustos, aeróbicos, yoga, tenis, clases de baile, manualidades, juegos, trivias y concursos, deportes náuticos no motorizados y todo el entretenimiento para que vivas unas vacaciones inolvidables.

El hotel se destaca por su diseño que combina la modernidad tropical con el entorno natural de la región.

La industria hotelera se ha vuelto cada vez más competitiva, y los huéspedes buscan experiencias únicas durante su estancia. El área de entretenimiento y animación ha cobrado importancia como un diferenciador clave en la elección de un hotel.

Planteamiento del problema

El Hotel Royal Decameron Mompiche tiene una afluencia turística constante. Según informaciones del personal de la empresa Hotelera, este se encuentra de 90 a 80% lleno todo el año. (Paula Ortiz, 2014). Buscamos el desarrollo de un establecimiento con el fin de entretener y crear un ambiente festivo capaz de promover las relaciones sociales a través de acciones de ocio vacacional y socioeducativas.

El área de entretenimiento y animación en el Hotel Royal de Cameron Mompiche presenta un problema significativo que afecta su capacidad para satisfacer a los huéspedes y mantener su competitividad en la industria turística.

Los huéspedes indican que existe una notable carencia de diversidad en las actividades de entretenimiento ofrecidas en el hotel (Smith, 2020), ya que los turistas expresan su pretensión de tener opciones más variadas y conmovedoras fiestas durante su estadía.

Se ha presentado un mal comentario hacia al Hotel de las expectativas de los huéspedes que evolucionan día a día, no ha logrado mantenerse al día con las

tendencias y demandas cambiantes de entretenimiento (Johnson, 2019). Esto ha dado como resultado una desconexión entre lo que los huéspedes esperan y lo que efectivamente lo que está sucediendo en el hotel.

En el hotel se ofrecen espectáculos de bailes nocturnos cinco veces a la semana los otros dos días faltantes se realiza espectáculos de participación al huésped, siendo así un evento muy importante para el hotel ya que los huéspedes se divierten mucho. En los espectáculos nocturnos presentamos siete de ellos que son: espectáculos, majestic, star show, folclore ecuatoriano, bravísimo y Carnavales del mundo.

Las quejas recurrentes sobre la calidad de las actividades de entretenimiento y la interacción del personal responsable (Brown, 2021) evidencian la necesidad de un enfoque más coherente y profesional en la prestación de estos servicios.

Las tres quejas más recurrentes son: la calidad de música que se dispone en la discoteca por la noche, la falta de renovación e innovación de los espectáculos de baile y la falta de actividades para niños en la jornada matutina y vespertina. 8

El problema ha impactado directamente en la tasa de ocupación del hotel, con una disminución constante en los últimos años (Gómez, 2019). La falta de actividades atractivas ha influido en la decisión de los huéspedes de buscar alojamiento en otros establecimientos, lo que ha socavado la competitividad del Hotel Royal en el mercado local.

El Hotel Royal Decamerón el nivel de satisfacción en el servicio a los clientes ha sido definido como deficiente, como resultado de un sinnúmero de quejas de clientes, que preocupa a la administración, porque están relacionados a una posible pérdida de competitividad hotelera, que derivan de problemas de calidad de servicios, por el cual esto puede suceder una baja economía hacia al hotel.

Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del hotel Royal Decamerón Mompiche?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción de servicio de entretenimiento y animación turística del Hotel Royal Decamerón Mompiche para la elaboración de un plan de mejora.

Objetivos Específicos

1. Identificar diferentes modelos y teorías de satisfacción al cliente para determinar las herramientas de medición de cada actividad para el huésped.
2. Diagnosticar el estado actual de los niveles de satisfacción del huésped de los servicios de animación y entretenimiento del Hotel Royal Decamerón Mompiche
3. Proponer un plan de mejora para los servicios de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para mejorar la satisfacción al huésped.

Justificación

En el contexto actual de la industria turística, la calidad de la experiencia del huésped se ha convertido en un factor crítico para el éxito de los hoteles. El área de entretenimiento y animación desempeña un papel fundamental en la satisfacción de los clientes y, por ende, en la competitividad de los hoteles en un mercado cada vez más exigente.

El aporte clave de este estudio radica en la formulación de un plan de mejora integral que no solo aborda las deficiencias actuales en el área de entretenimiento y animación, sino que también se basa en una profunda comprensión de las necesidades y expectativas de los huéspedes. Al diseñar un plan que incluye una amplia variedad de actividades de calidad y una capacitación adecuada para el personal, se busca elevar significativamente la satisfacción de los clientes.

Este enfoque no solo beneficiará al Hotel Royal de Cameron Mompiche, sino que también contribuirá al desarrollo turístico de la región y a nivel nacional, promoviendo la creación de una experiencia turística memorable y fortaleciendo la

competitividad del destino.

De acuerdo con la información que se presenta en este documento, si se desarrolla turismo de la región se logrará una alta demanda de visitantes que será muy importante para los residentes del lugar logrando que todo el sector se beneficia social y económicamente, el punto es crear una unión de lo típico a lo moderno.

Por ello, en este proyecto se plantea todo el diagnóstico e investigación requerido para poder diseñar las propuestas a nivel operativo, técnico, administrativo y financiero con la finalidad de mejorar la experiencia turística y competitividad del destino.

Capítulo 1

Fundamentación Teórica

Marco conceptual

A continuación, revisaremos los términos más importantes acerca del tema que vamos a utilizar durante el desarrollo del presente trabajo de titulación, que se asemejan a nuestra investigación:

Turismo: “Tradicionalmente, el turismo se ha concebido como una actividad económica o un negocio que convierte en mercancía todo lo que existe y que, actuando bajo un modelo insostenible de consumo y producción, tiene un efecto positivo sobre la balanza comercial de los países receptores de turistas” (Colmenares, 2017)

Ecoturismo: El ecoturismo es un tipo de actividad turística basado en la naturaleza en el que la motivación esencial del visitante es observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable, para proteger la integridad del ecosistema y fomentar el bienestar de la comunidad local.

Empresa: Una empresa es una unidad institucional que se dedica a la producción de bienes o servicios. Puede ser una sociedad, una institución sin fines de lucro o una empresa no constituida jurídicamente. Las empresas constituidas jurídicamente y las instituciones sin fines de lucro son unidades institucionales completas.

Gasto turístico: El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos. Incluye los gastos incurridos por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros (RIET 2008.)

Innovación turística: La innovación turística es la introducción de un componente nuevo o perfeccionado que aporte ventajas materiales e inmateriales a los agentes del turismo y a la comunidad local, que mejore el valor de la experiencia turística y las competencias clave del sector turístico y que potencie, por lo tanto, la competitividad turística y/o la sostenibilidad. La innovación turística puede aplicarse, por ejemplo, a destinos turísticos, productos turísticos, tecnología, procesos, organizaciones y modelos de negocio, destrezas, arquitectura, servicios, herramientas y/o prácticas de gestión, marketing, comunicación, funcionamiento, aseguramiento de la calidad y fijación de precios.

Producto turístico: Un producto turístico es una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, que representa la esencia del plan de marketing de un destino y genera una experiencia turística integral, con elementos emocionales, para los posibles clientes. Un producto turístico se comercializa a través de los canales de distribución, que también fijan el precio, y tiene un ciclo vital.

Marco teórico

La elaboración del marco teórico implica analizar y exponer teorías, métodos basados acerca de las averiguaciones acerca del tema, esto se considerada parte de las investigaciones y antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio.

En el marco teórico se hace referencia a las teorías que van relacionadas al desarrollo del presente trabajo de titulación, para así ejecutarlas a lo largo de la investigación y poder aplicarlas durante el proceso. Es una técnica estructurada que busca determinar explicaciones, para definir una relación existente entre las variables.

A decir de Puente (2008, p.296) “Las estrategias cognitivas son un conjunto de procedimientos o procesos mentales empleados por el sujeto en una situación concreta de aprendizaje para facilitar la adquisición de conocimientos.

Ciclo de Deming

En este tipo de metodología favorecerá al desarrollo del proyecto haciendo mejoras en la parte del entretenimiento y animación que ofrece el Hotel Royal Decamerón Mompiche. Adicional, con los resultados obtenidos puede producir un incremento en la calidad del trabajo de las personas. (García, 2022)

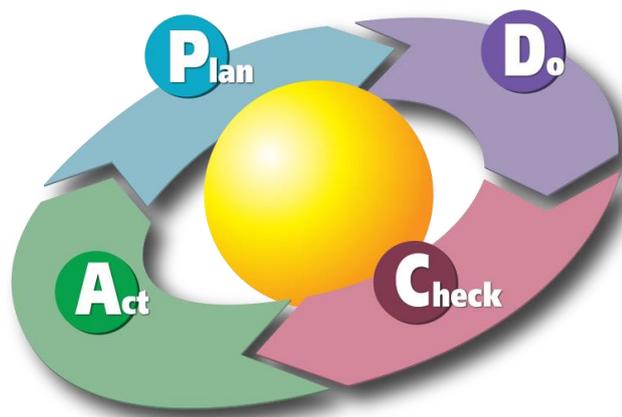
Para realizar la aplicación del Ciclo de Deming se debe aplicar los siguientes pasos: planificar, hacer, verificar y actuar (*plan, do, check and act*, por sus siglas en ingles). Esto nos ayudara a mejorar el proceso de investigación ya que busca hacer que las empresas ajusten sus procesos para perfeccionar su operatividad. (Starup Guide, 2019).

Para poder entender su procedimiento de cada paso se explicara las características para identificar la informacion de la recopilacion de datos.

1. Planificar: determinar los problemas existente, recopilar ideas nuevas a base de la investigacion, ponerlo en accion para tratar de objetivos estratégicos de la empresa, así como las expectativas de los clientes.
2. Hacer: recopilar fundamento para poder controlar el proceso y ejecutar los resultados previamente a la solucion.
3. Comprobar: analizar los resultados cuantitativos, verificar la mejor del procesos y el nivel de eficacia.
4. Actuar: se corrige los errores manifestados para dar una posible solucion.

En conclusión, es una ayuda fundamental para una empresa que quiera desarrollar un sistema de gestión y mejora continua que contribuya a prosperar y tener futuro. (EUROFINS, 2020)

Figura1
Método de Deming



La figura representa los cuatro pasos del ciclo de Deming. Tomado de *Ciclo PDCA DE Gestión DE la ISO 27001*, por Aitziber Ardanza, 2023, Global Suite.

Teoría cero defectos

En los años 60's Philip Crosby, conocido como el maestro de la calidad, propuso un programa de catorce pasos tendiente a lograr la meta de "cero defectos". El programa de Crosby planteaba la posibilidad de alcanzar la perfección mediante la

motivación de los trabajadores por parte de la dirección de la organización, dándole un gran peso a las relaciones humanas en el trabajo.

El programa se basaba en 14 pasos, a aplicar de forma metódica para mejorar la calidad (1979):

1. Establecer el compromiso de la dirección de participar en el programa de calidad para, de esta manera, asegurar la cooperación de todos y cada uno de los miembros de la organización.
2. Formar un equipo de mejora de calidad con representantes de cada departamento.
3. Definir indicadores de calidad de cada actividad de la compañía con el fin de medir dónde se encuentran los problemas reales y potenciales de calidad.
4. Evaluar el costo de la falta de calidad como un indicador que proporcione evidencia de dónde es más conveniente para la compañía, desde el punto de vista económico, tomar acciones correctivas.
5. Desarrollar una conciencia de calidad y preocupación de todos los empleados por la mejora continua de la organización.
6. Tomar acciones correctivas para los problemas identificados.
7. Establecer un comité para poner en práctica un programa de cero defectos.
8. Capacitar a los supervisores y empleados en la forma de llevar a cabo su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Realizar un día «Cero defectos» que simbolice y ayude a que todos los empleados comprendan que ha habido un cambio en la compañía en lo que se refiere a calidad.
10. Alentar a las personas para que establezcan objetivos de mejora para sí misma y sus grupos.
11. Identificar los problemas que impiden que el trabajo se realice libre de errores y eliminar sus causas.
12. Establecer un programa de reconocimiento para aquellos que logren sus objetivos de calidad a través de su participación en el programa de mejoramiento de la calidad.

13. Crear consejos de calidad para que se realicen que realicen reuniones frecuentes con el objetivo de intercambiar informaciones y determinar las acciones requeridas para mejorar la calidad.

14. Realizar de nuevo los pasos anteriores, destacando que el programa de mejoramiento de la calidad nunca termina.

La teoría cero defectos aporta a mi trabajo de titulación para hacer referencia para mis compañeros y profesionales de mí misma carrera, que sea un modelo de calidad y precisión de la investigación buscada como ámbito profesional. Nos permite y nos enseña que la calidad es la excelencia de lograr posibles situaciones difíciles a resolverlas con mayor satisfacción.

Tabla 1

Teoría cero defectos

1. Compromiso de la dirección
2. Equipo de mejora de calidad
3. Medición de la calidad
4. Coste de la calidad
5. Concienciación de la calidad
6. Acción correctiva
7. Planificación hacia cero defectos
8. Formación de calidad
9. Día de cero defectos
10. Establecer los objetivos
11. Suprimir la causa del error
12. Reconocimiento
13. Comités de calidad
14. Empezar de nuevo

Los 14 pasos de Crosby (1987)

Modelo Hotelqual

La industria hotelera busca alternativas mejorar y ser más competitivo. Esta industria se ha convertido en gestión de calidad. Consiste en características del servicio tales como intangibles, Heterogeneidad e indivisibilidad (Iza & Manzo, 2018).

Los servicios provienen de momentos consumidos, incapacidad para almacenar y determinar el control, calidad anterior. Con ese fin, el enfoque de la industria se ha centrado en cómo hacerlo realidad. Mejores procesos y herramientas para medir la gestión de la calidad del servicio, dentro hoy. Hoy en día, existen varias formas de medir la calidad: Servicios de alojamiento, uno de ellos es el modelo HotelQual.

Loor (2020) para comprender la evaluación de la variable calidad de servicio en esta investigación, por lo tanto este modelo se utiliza para medir la calidad apreciada en los servicios de hospedaje, por el cual se requiere, se hace indicación de que la teoría que la sustenta parte del modelo HOTELQUAL que sintetiza los términos “hotel quality” la cual manifiesta que lo que los clientes esperan de un servicio es muy similar a lo que perciben sobre el rendimiento de dicho servicio cuando lo adquieren, por lo que es factible medirlo y así identificar aquellos factores que se encuentran afectando la calidad.,

Fernández (2013) el modelo Servqual se dirige a todas las empresas turísticas, lo que surge el modelo hotelqual, como herramienta para la medición de la satisfacción del cliente, pero aplicado a los servicios de alojamiento, dando como referencia al valor que los turistas da sobre los distintos servicios que recibe su dinámica prácticamente es similar al servqual.

El hotelqual basándonos en el trabajo de titulación no solo demostrará la capacidad para aplicar herramientas de evaluación profesional, sino que también proporcionará un análisis detallado y práctico que puede ser valioso para la industria hotelera, dando criterios a mejoras y la recopilación de datos.

Tabla 2 *Modelo Hotelqual*

Dimensiones	VARIABLES PARA MEDIR	1	2	3	4	5
Personal	1. El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente. 2. El personal se dirige al cliente por su nombre. Se presta un servicio personalizado. 3. El personal es competente y profesional. 4. El personal es de confianza. se puede confiar en ellos. 5. El personal está dispuesto a ayudar a los clientes. 6. El personal tiene un aspecto limpio y aseado					
Instalaciones	7. Las dependencias " equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos. etc.) Están bien conservadas. 8. Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables. 9. Los equipamientos (ascensores. luces. Electrodomésticos y medios audiovisuales) funcionan correctamente. 10. Las instalaciones son confortables y acogedoras. 11. Las instalaciones están limpias. 12. Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad). 13. Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente. 14. El cliente es lo más importantes (lo primero son los intereses del diente).					
Organización	15. Los horarios de los diferentes servicios se adaptan a las necesidades del cliente. 16. Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita. 17. Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier					

	<p>problema que pueda surgir.</p> <p>18. Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.</p> <p>19. Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente</p>					
--	--	--	--	--	--	--

1

Fuente: Iza, A., & Manzo, C. (2018). Propuesta de mejora de la satisfacción de los clientes de un hostel de tercera categoría del Cantón General Villamil Playas. Estudio de caso: Hostel Rumbo al Sol, Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Figura 2
Modelo HotelQual

	EXPECTATIVAS	RENDIMIENTO
1	Los muebles y equipos del establecimiento (ascensor, recepción, habitaciones, lobby, etc.) donde deben de permanecer bien conservados para el uso de los clientes.	Los muebles y equipos del edificio (ascensor, recepción, habitaciones, lobby, etc.) donde deben de permanecer bien conservados para el uso de los clientes.
2	Los diferentes muebles y equipos del edificio deben reflejar comodidad para los clientes y así poder animarse hacer uso de ellas.	Los diferentes muebles y equipos del edificio deben reflejar comodidad para los clientes y así poder animarse hacer uso de ellas.
3	Todo el personal que labora debe estar siempre bien presentable, aseado y limpio.	Todo el personal que labora debe estar siempre bien presentable, aseado y limpio.
4	Las diferentes instalaciones del establecimiento siempre deben permanecer limpias para el buen uso de ellas.	Las instalaciones siempre deben de estar limpias.

Fuente: Revista de estudio Turísticos, Hotelqual: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. Sierra, B., Falces, C., Briñol, P., Becerra, A. (2008)

Marco Referencial

Sirve para identificar las exploraciones antiguas, con su desarrollo de investigación, podemos destacar los siguientes casos exitosos relacionados a nuestro tema de investigación:

Caso 1: La calidad de servicio, la satisfacción y las actividades desarrolladas del cliente en el hotel Sauce Resort del distrito de Sauce, San Martín, 2018.

En este caso aplicamos la teoría de cero defectos, promueve una cultura de calidad de las que estamos ofreciendo hacia el huésped, destacando la importancia de ofrecer un servicio sin defectos. Se hace necesario tener en consideración algunos aportes y planteamientos que se han realizado entorno a la gestión de la calidad y actividades propuestas hotelería, y así lograr un buen análisis de la información posterior. Cuando se trata de competitividad en la industria hotelera, abarca una amplia gama. Proporcionar los servicios que necesitan utilizar para satisfacer sus necesidades y obtenga el reconocimiento del cliente.

Como era de esperar, cada cadena hotelera intenta ofrecer un capricho. Proporcionar a los clientes servicios diferenciados para crear una ventaja competitiva. Otros, reflejados en factores como la calidad y las capacidades del servicio dando su enfoque en el mercado, etc.

Para entender las diferentes percepciones de los clientes, también se debe conocer, las características de los servicios planteados por Katchabaw (2004), intangibilidad, carácter perecedero, heterogeneidad o variabilidad e inseparabilidad; para así entender como tanto al cliente como los empleados perciben los servicios que ofrece el hotel.

Caso 2: Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes.

En este caso aplicamos las tres teorías porque, la teoría cero defectos ayuda a mejorar la calidad del servicio y por ende la satisfacción del cliente en el hotel la hacienda, también asegura un compromiso con la excelencia en el servicio, la teoría Deming proporciona una estructura mejora continua y el Hotelqual permite analizar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente, identificando áreas específicas que necesitan mejora para aumentar la satisfacción del cliente.

Dado que la industria hotelera hace parte del sector de los servicios, hace que los hoteles, se encuentren en un constante proceso de evolución en cuanto a la calidad y eficiencia de sus servicios (conocimiento y preparación del personal del

hotel, instalaciones, estrategia de mercado), el cual se refleje en la satisfacción del cliente.

La perspectiva que se genera en el cliente (huésped), tiene como base el servicio hotelero, pero lo que realmente genera un impacto positivo en él es en cuanto tiempo, donde, con ayuda de que se ofrece, su disponibilidad, su identificación y los valores agregados que se les puedan ofrecer y lograr el reconocimiento de parte de ellos. Igualmente, existen otros aspectos que determinan la calidad del servicio desde una perspectiva del cliente, y que han sido ampliamente estudiados en el sector turístico y hotelero (entre otros Akbaba, 2006; Camisón, 1996; Claver et al., 2006; Ekinici, 2002; Falces et al., 1999; Getty y Getty, 2003; Lockwood, 1994), pero en ocasiones los directivos hoteleros necesitan investigaciones basadas en aspectos de gestión que les sirvan como herramientas útiles para alcanzar los resultados esperados.

Caso 3: Determinar el nivel de satisfacción del cliente externo del hotel Hábitat distrito de Miraflores, 2017.

En este caso aplicamos el Hotelqual ofrece un enfoque detallado y estructurado para evaluar la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

Consideramos estos casos porque tienen un desenfoco hacia el tema y el servicio que ofrece para los turistas ya que es Hotel de lujo, apreciado por todas las personas del mundo. Se destaca que cada una de ellas tiene un nivel de productividad muy alto y bajo, dependiendo de la época del año, y la apreciación del turista. Basándonos en el servicio del cliente puede tener valor indispensable por su amabilidad, en la calidad del servicio por acudir sus ayudas, dudas o situaciones que podrían ser resultas, las actividades que podemos hacer durante la estancia, nos podemos estar con pareja, amigos, familia.

Todo esto dependerá la imagen y prestigio de la empresa hotelera, por el cual el cliente salga con una sonrisa y una satisfacción agradable. Para lograr una combinación eficiente entre los niveles de calidad exigidos para generar niveles de percepción altos y perdurables, el hotel debe orientar la mayor parte de sus esfuerzos de mercadotecnia y promoción a la retención de los clientes actuales, creando lealtad por parte de ellos hacia la marca, tal como lo dicta Gonzales. Logrado esto, solo está el hecho de integrar las necesidades de los clientes, en ofrecer productos y servicios

totalmente orientados hacia ellos y así posicionarse en un lugar privilegiado en la mente de los clientes, el cual se convertirá en un cliente fiel que repite sus estadías en el hotel.

Decameron es una institución que se presenta alrededor del mundo como una alternativa de vacación familiar. Su pionero fue Lucio García Mansilla, en el año de 1987. Actualmente, la cadena hotelera, dispone de 40 hoteles en 9 países de América Latina, entre ellos, Colombia, Ecuador, Perú, El Salvador, otros y Marruecos. En su portafolio, se encuentran las marcas Royal Decamerón en Ecuador, Radisson en el país de Perú, Decamerón Aloft, en países como Colombia y Costa Rica (Hotel Royal DeCameron, 2018).

En el país, el Hotel Royal Decamerón, empezó sus actividades a partir del año 2000, donde se empezó promocionando mediante los conocidos vuelos charter, de forma inicial en los destinos hacia Colombia y Panamá. Durante el transcurso de los años, Decamerón, mantiene acogida nacional a través de la gestión de un modelo recreacional de turismo exitoso con paquetes turísticos promocionales (Hotel Royal DeCameron, 2018).

Existen dos hoteles, uno ubicado en el cantón Muisne, Hotel Royal Decamerón Mompiche, en la ciudad de Esmeraldas y Hotel Royal Decamerón Punta Centinela, ambos hoteles tuvieron inversiones aproximadas de unos \$15 millones, tienen alrededor de 1.5 kilómetros de playa, 479 habitaciones y generan aproximadamente 600 puestos de trabajo (Hotel Royal DeCameron, 2018).

Marco Legal

El marco Legal es el que reúne todas las normativas, leyes, derechos y obligaciones tanto de las personas que trabajan para el turismo como del turista en torno a nuestra investigación. El marco legal no es más que aspectos legales que se deben tomar en cuenta para no infringir las leyes nacionales e internacionales, por lo que debemos de hacer referencias a todas las leyes que tiene relación con el tema y con otros temas de las clases se encuentran las bases teóricas de los conceptos del tema de investigación. A continuación, se nombra la ley que sustentan esta investigación.

Esta ley se enfoca en promover el bienestar y la calidad de vida de los

ciudadanos, podemos destacar características el propósito principal que se podrá argumentar, que las actividades de animación y entretenimiento contribuyen al Buen Vivir de los turistas y la comunidad local.

Seleccionamos la ley de buen vivir porque se relaciona con la animación y entretenimiento de un hotel tiene varios propósitos y beneficios, tanto para los huéspedes como para el establecimiento. Aplicando al contexto de un hotel, esto se traduce en una serie de habilidades, experiencias y enfoques que buscan mejorar la experiencia de los huéspedes y promover un ambiente de bienestar integral. Podemos destacar ciertas características del buen vivir se manifiesta en la animación y entretenimiento de un hotel tales como:

1. Tiempo de relajación
2. Excursiones
3. Actividades al aire libre
4. Actividades culturales
5. Elecciones de menú de comida saludable, chatarra y bebidas
6. Eventos sociales y recreativos
7. Etc

Ley del buen vivir

Planificar para “Toda Una Vida” implica una visión integral e integradora para que nadie, a lo largo de toda su vida, quede fuera o se quede atrás del proceso de desarrollo para el Buen Vivir. Dar paso a un enfoque como el del ciclo de vida –en tanto marco de análisis relacional, integral y continuo–, permite el análisis del trayecto, etapas y transiciones de vida, en tanto tiempo, espacio y sujeto; reconoce, por tanto, las múltiples dimensiones poblacionales: sexo-genéricas, etarias o generacionales, étnicas, de discapacidad, en sus múltiples contextos y entornos geográficos, situacionales o estructurales (Cevallos Tejada, 2016).

El ciclo de vida es un marco de análisis transversal que rebasa el hecho biológico de la edad y toma en cuenta factores y contextos (sociales, económicos, culturales, geográficos, ambientales) relacionados e interdependientes, entre sí y entre

generaciones. Esto permite conocer y reconocer situaciones y condiciones de vida específicas y comunes a las generaciones y sus grupos de edad.

El presente Plan se encuentra estructurado en torno a tres ejes: 1) Derechos para todos durante toda la vida, 2) Economía al servicio de la sociedad, y 3) Más sociedad, mejor Estado. Cada uno de estos ejes contiene tres Objetivos Nacionales de Desarrollo que rompen con la lógica sectorial y dan cuenta de las prioridades que tenemos como país.

En el Título II de Derechos, Capítulo segundo de Derechos del Buen Vivir, se establecen los derechos de que gozan las personas en general. En la sección primera, Agua y alimentación, se norman los siguientes derechos:

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

En estos dos artículos se incorporan dos innovaciones: el derecho al agua y la idea de la soberanía alimentaria (Silva, 2008: 137), como distinta a la de seguridad alimentaria. De hecho, la soberanía alimentaria cuenta con un capítulo específico en la Constitución, el capítulo tercero del Título VI acerca del Régimen de desarrollo.

Sobre el derecho al agua, Silva (2008: 133) afirma: “La primera diferencia con la Constitución de 1998, es que ahora el agua es reconocida como un derecho. Este avance, en la práctica, supone que el acceso al agua, además de considerarse un bien o un servicio necesario para el ejercicio de otros derechos, constituye un derecho en sí mismo, es decir, “se puede identificar al titular, el contenido mínimo (...), y el destinatario de las obligaciones” y, por lo tanto, en caso de existir una violación a este derecho fundamental, éste puede ser exigido judicialmente, de acuerdo al principio de plena justiciabilidad de todos los derechos previsto en la nueva Constitución”.

Silva (2008: 134-135) también destaca que la Constitución de 2008 considera al agua como patrimonio nacional estratégico, como parte de los sectores estratégicos y que prohíbe expresamente su privatización. En la sección segunda, Ambiente sano, se incluyen los siguientes derechos:

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el Buen Vivir, Sumak Kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Un aspecto importante de este artículo es que incorpora la dimensión ambiental y declara la preservación y conservación del ambiente de interés público. Otro rasgo relevante es que se considera al ambiente sano y ecológicamente equilibrado como un medio para lograr la sostenibilidad y el Buen Vivir. Este derecho consta en la Constitución de 1998, en el capítulo de los derechos civiles.

En la sección tercera, Comunicación e información, se consideran los siguientes derechos:

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Capítulo 2

Metodología de la Investigación

Diseño de la investigación

Emplearemos el diseño no experimental durante el desarrollo del presente trabajo de titulación, se centrará en evaluar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios de entretenimiento y animación turística en el Hotel Royal Decamerón Mompiche. El objetivo es identificar áreas de mejora para desarrollar un plan de acciones que aumente la satisfacción del cliente.

Metodología de la investigación

Cook (1979) señaló que existen dos métodos para la recopilación de datos: cualitativo y cuantitativo. El método cuantitativo es el que obtenemos a través de datos numéricos y el cualitativo da como resultado información o descripciones de situaciones, eventos, etc. (Iñiguez, y otros, 2017). Los métodos y técnicas de investigación son fundamentales e indispensables para el desarrollo de un estudio de cualquier índole. Los métodos indican el camino que se seguirá y son flexibles, mientras que las técnicas muestran cómo se recorrerá ese camino y son rígidas. (Ena, 2018).

Los datos cualitativos son información abierta que el investigador suele recopilar mediante entrevistas, grupos de discusión y observaciones. El análisis de los datos cualitativos (palabras, textos o comportamientos) suele consistir en separarlos por categorías para conocer la diversidad de ideas reunidas durante la recopilación de datos. Al realizar una investigación mixta, tanto de datos cuantitativos y cualitativos, el investigador gana amplitud y profundidad en la comprensión y aprobación. (Ortega, 2023)

En el desarrollo del presente trabajo de titulación se va a utilizar tanto el método cualitativo como el cuantitativo. En método cuantitativo se aplicará en el desarrollo de las encuestas y el cualitativo en las entrevistas que se realizará a las personas involucradas en el área de entretenimiento y animación.

Tipo de investigación

Con base en el estudio analítico del Hotel Royal Decamerón, introduciremos un diseño de investigación descriptivo ya que proporciona una explicación y descripción detallada en profundidad de los investigado. El autor se enfoca especialmente en el tema en el que se centra la investigación del trabajo de titulación. Nos vamos a basar más adelante con encuestas y entrevistas, después sacaremos conclusiones para llevar a cabo la información evaluada.

La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no te podría dar cada uno de estos métodos por separado, de los datos cuantitativos incluyen información cerrada como la que se utiliza para medir actitudes, por ejemplo, escalas de puntuación. El análisis de este tipo de datos consiste en analizar estadísticamente las puntuaciones recopiladas, por ejemplo, a través de encuestas, para responder a las preguntas de investigación o probar las hipótesis, a base de la investigación propuesta partiendo del tema. (Ortega, 2023)

Métodos de recolección de datos

En este tipo de tesis de análisis de mejora para el Hotel Royal Decamerón se utilizará el método mixto combinados con la perspectiva cuantitativa y cualitativa, con el objetivo de darle profundidad al análisis cuando las preguntas de investigación son complejas. Más que la suma de resultados cuantitativa y cualitativa, la metodología mixta es una orientación con su punto de vista, su vocabulario y sus propias metodologías. La característica principal de los métodos mixtos es la combinación de la perspectiva cuantitativa y cualitativa en un mismo estudio. Cuando las preguntas de investigación son complejas, la combinación de los métodos permite darle profundidad al análisis y comprender mejor los procesos de enseñanza y aprendizaje. Los métodos mixtos utilizan diversas fuentes de información que se combinan de diversas maneras para sustentar análisis más comprensivos, acerca de la situación del Hotel. (Hamui, 2020).

Para completar la investigación se aplicarán los siguientes métodos de recolección de datos:

1. Entrevistas: Dirigida al personal del hotel, proporcionan una comprensión profunda y combinada del tema del trabajo de titulación, validan y complementan otros datos, y ayudan a desarrollar hipótesis y recomendaciones basadas en la experiencia y las percepciones de los participantes.
2. Encuestas: Dirigida a huéspedes del hotel, son una herramienta poderosa en la investigación académica, ya que proporcionan datos directos y específicos que pueden analizarse para obtener conclusiones establecidas. Permiten validar hipótesis, entender comportamientos y actitudes, y proponer mejoras basadas en evidencia.
3. Observación: Nos permite visualizar, permite al investigador captar datos exactos y contextuales sobre el comportamiento y las interacciones mediante de preguntas. En un trabajo de titulación, la observación proporciona una perspectiva directa y detallada complementa otros métodos de recolección de datos, y ayuda a desarrollar una comprensión profunda y combinada del tema de investigación.

Población

Una población es el conjunto de individuos de los que se extrae una muestra para un estudio. Por lo tanto, cualquier selección de individuos agrupados por una característica común se puede decir que es una población. En este sentido, una muestra se refiere a una porción estadísticamente significativa de una población, no a una población completa. Por esta razón, un análisis estadístico de una muestra debe reportar la desviación estándar aproximada, o error estándar de sus resultados en relación a la población total, se refiere a la totalidad de las personas que habitan en un lugar determinado. Los conteos del censo realizan un seguimiento de la cantidad de ciudadanos que pueblan diferentes condados junto con sus características, como edad, raza, género, ingresos, ocupación, etc. Los recuentos de población son importantes para los gobiernos a fin de recaudar impuestos y asignar la cantidad adecuada de fondos a diversos programas sociales y de infraestructura. (Consultores, ONLINE-TESIS, 2023).

La población que se va estudiar para el presente trabajo de titulación incluirá huéspedes hospedados en el hotel los últimos 3 años. Esta información será la más valiosa para poder conocer el actual sentir de la satisfacción de los huéspedes que

se han hospedado ya en el hotel.

Técnicas de muestreo

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. Las técnicas de muestreo probabilísticas, permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. En cambio, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento; por lo que pueden ser poco válidos y confiables o reproducibles; debido a que este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población blanco (Walpole & Myers, 1996; Ávila Baray; Arias-Gómez et al.).

Calculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se va a utilizar la fórmula para los huéspedes:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2} = 385$$

En esta fórmula:

N = tamaño de la muestra que se busca.

n = tamaño del universo a estudiar.

Σ = desviación estándar de la población. Cuando este dato es desconocido, se utiliza una constante que equivale a 0.5

N = tamaño del universo a estudiar

Σ = desviación estándar de la población. Cuando este dato es desconocido, se utiliza una constante que equivale a 0.5 (ROCHI, 2022)

Z = valor que se obtiene a través de niveles de confianza. Es un número constante,

que generalmente adquiere dos valores según el nivel de confianza que se quiera. El 99% es el valor más elevado (equivale a 2.58) y el 95% (equivale a 1.96) es el valor mínimo admitido para que la investigación se considere confiable. (ROCHI, 2022)

E = es el límite de error muestral admisible. Comúnmente oscila entre el 1% (0.01) y el 9% (0.09). El 5% (0.5) es el valor estándar que se usa en investigaciones. (ROCHI, 2022)

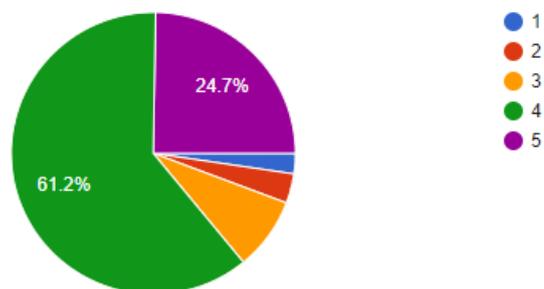
Resultados de las encuestas

Se llevó a cabo una recopilación de datos de las 385 encuestas realizadas a los turistas que han visitado el Hotel Royal Decamerón. A continuación, revisaremos los resultados obtenidos de las encuestas:

¿En su opinión las dependencias “equipamiento del edificio ¿ascensores, habitaciones, pasillos? ¿Están bien conservadas?

Figura 3
Equipamiento del edificio

384 respuestas

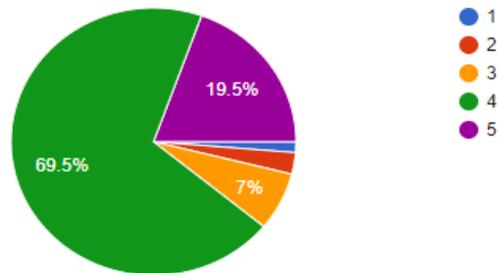


Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón con un 61.2% en su opinión si están bien conservadas el equipamiento del edificio, mientras que el 24.7% no notan los equipamientos bien conservados.

¿En su punto de vista las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables?

Figura 4
Dependencias e instalaciones

384 respuestas

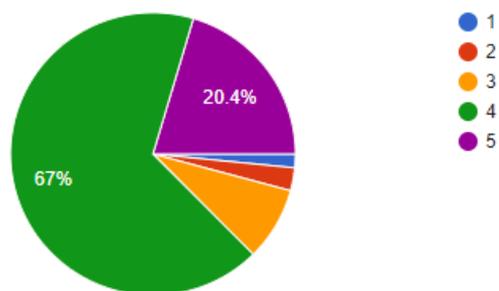


Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón con un 69.5% en su punto de vista les resulta agradable donde se hospeda, mientras que el 7% podrían mejorar las instalaciones de sus alrededores o tener facilidades para personas con discapacidades.

¿Lo que puede observar sobre los equipamientos ¿ascensores? luces. Electrodomésticos y medios audiovisuales funcionan correctamente.?

Figura 5
Equipamientos

382 respuestas



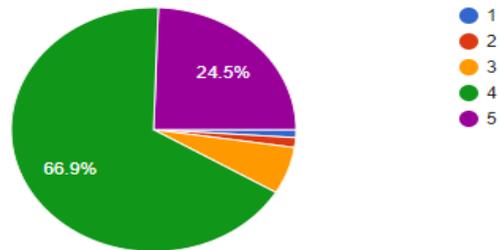
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón con un 67% los equipamientos internos funcionan correctamente están mayoritariamente satisfechos con el funcionamiento de los equipamientos, mientras que el 20.4% los electrodomésticos tienen un rendimiento aceptable, pero hay espacio para mejoras en su funcionamiento.

¿En su punto de vista las instalaciones son confortables y acogedoras?

Figura 6

Instalaciones son confortables y acogedoras

384 respuestas



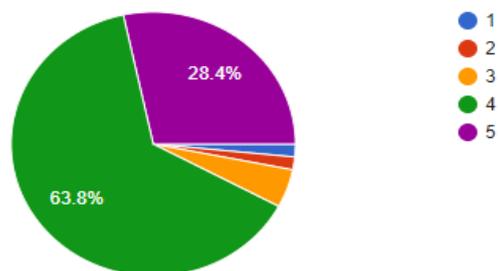
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón con un 66.9% considera que las instalaciones son confortables y acogedoras, mientras que el 24.5% podrían mejorarse para aumentar la satisfacción de todos los turistas, especialmente aquellos que han dado puntuaciones más bajas.

¿En su opinión las instalaciones están limpias?

Figura 7

Instalaciones limpias

384 respuestas



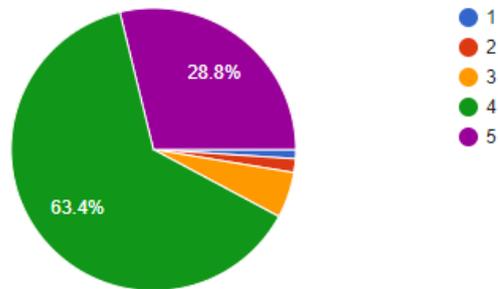
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón con un 63.8% considera que las instalaciones están limpias, mientras que el 28.4% hay algunos turistas que no se encuentran satisfechos, ya que encuentran áreas de mejora en la limpieza, la mayoría está satisfecha con el nivel de limpieza actual. Esto sugiere que las prácticas de limpieza son efectivas, aunque siempre hay espacio para pequeñas mejoras que podrían elevar aún más la satisfacción general.

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

Figura 8

Instalaciones seguras

382 respuestas



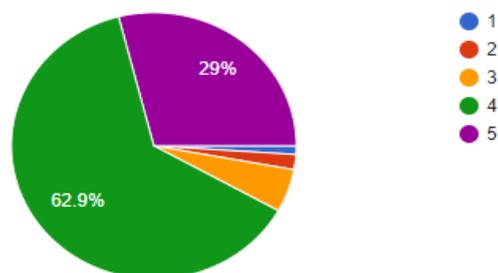
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón con un 63.4% las instalaciones son generalmente consideradas como seguras y cumplen con las normas de seguridad, mientras que el 28.8% hay que poner seguridad en ciertas áreas donde los turistas poco comunes van a disfrutar.

¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente?

Figura 9

Resolución de problemas

383 respuestas



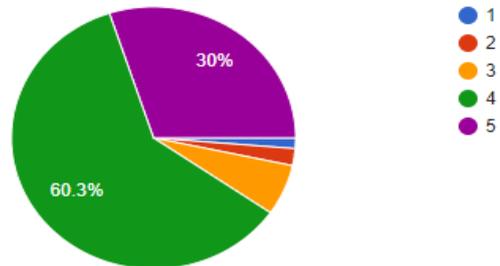
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 62.9% y 29% en la categoría de 4 y 5 donde La mayoría de los usuarios considera que los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente, los empleados están comprometidos con la resolución de problemas, aunque siempre hay margen para mejorar y garantizar una satisfacción completa del cliente.

¿El cliente es lo más importantes (lo primero son los intereses del cliente)?

Figura 10

Intereses del cliente

383 respuestas



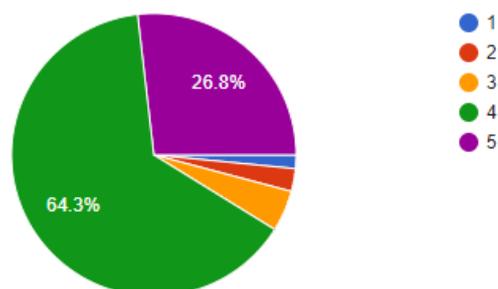
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 60.3% y 30% en la categoría de 4 y 5 la mayoría de los usuarios considera que los intereses del cliente son una prioridad, Aunque hay una minoría que ve margen de mejora, la mayoría está satisfecha con el enfoque actual hacia los intereses del cliente. Esto sugiere que la organización tiene una orientación positiva hacia la satisfacción y el cumplimiento de las necesidades del cliente, lo cual es fundamental para la conservación y fidelización de clientes.

¿En su opinión el personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente?

Figura 11

Necesidades del cliente

384 respuestas

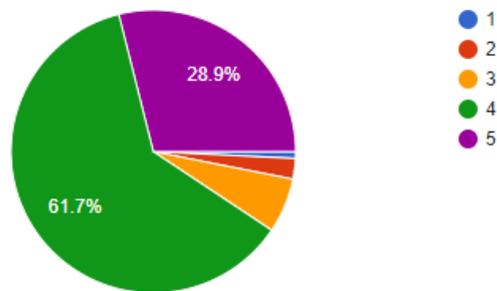


Como se puede apreciar en el grafico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 64.3% y 26.8% en la categoría de 4 y 5 la mayoría de los usuarios percibe que el personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente, aunque hay una minoría que ve áreas de mejora, la percepción general es positiva, lo que sugiere que el personal está comprometido en entender y satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual es crucial para ofrecer un buen servicio y aumentar la satisfacción del cliente.

¿Está de acuerdo que el personal se dirige al cliente por su nombre? Se presta un servicio personalizado.?

Figura 12
Servicio personalizado

384 respuestas



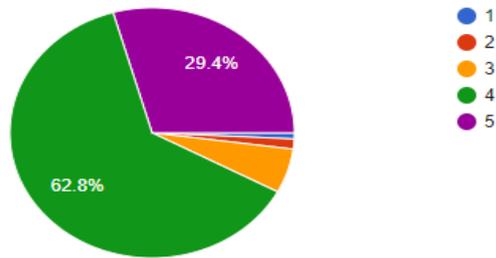
Como se puede apreciar en el grafico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 61% y 28.9% en la categoría de 4 y 5, la mayoría de los clientes perciben que el personal se dirige a ellos por su nombre y ofrece un servicio personalizado, lo que sugiere que el personal hace esfuerzos por ofrecer un servicio personalizado que incluye el reconocimiento y la atención a las necesidades individuales de los clientes.

¿Podría indicar si el personal es competente y profesional??

Figura 13

Personal competente y profesional

384 respuestas



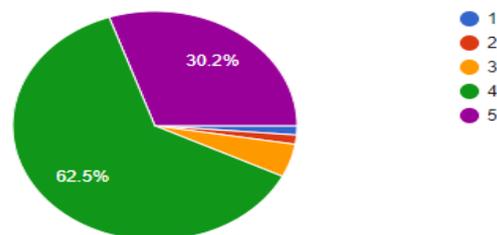
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 62.8% y 29.4% en la categoría de 4 y 5, la mayoría de los clientes percibe al personal como competente y profesional, aunque hay una minoría que tiene percepciones menos favorables, la percepción general es muy positiva, lo que sugiere que el personal posee las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con las expectativas de los clientes de manera profesional y competente.

¿En su punto de vista el personal es de confianza se puede confiar en ellos?

Figura 14

Personal de confianza

384 respuestas



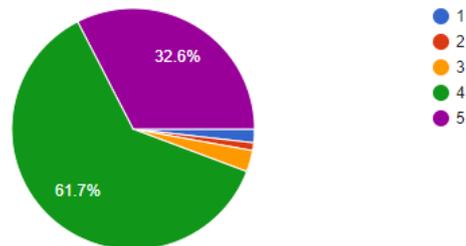
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 62.5% y 30.2% en la categoría de 4 y 5, la mayoría de los clientes percibe al personal como confiable, sin embargo, hay un porcentaje menor que tiene percepciones menos favorables, la percepción general es positiva, lo que sugiere que el personal es visto como confiable y digno de confianza en sus interacciones con los clientes.

¿Esta de acuerdo que el personal está dispuesto a ayudar a los clientes??

Figura 15

El personal ayudar a los clientes

384 respuestas



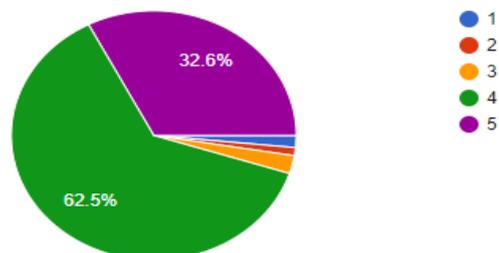
Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 61.7% y 32.6% en la categoría de 4 y 5, sí, es fundamental que el personal de cualquier hotel, incluido el Hotel Royal Decamerón, esté dispuesto a ayudar a los clientes. La disposición del personal a asistir a los huéspedes es un aspecto crucial para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria. Un personal atento y amable puede marcar la diferencia en la percepción del servicio y la calidad del hotel por parte de los clientes.

¿Lo que puede observar el personal tiene un aspecto limpio y aseado?

Figura 16

Personal limpio y aseado

384 respuestas



Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 62.5% y 32.6% en la categoría de 4 y 5, Sí, la apariencia limpia y aseada del personal es crucial en cualquier hotel, un personal que se presenta de manera profesional y bien arreglada no solo refleja los

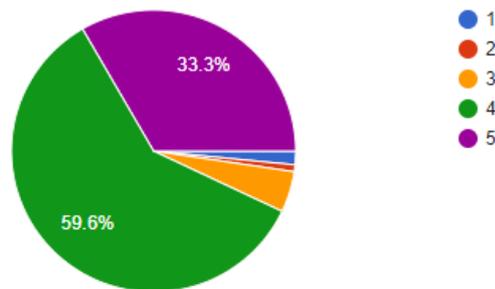
estándares de higiene y profesionalismo del hotel, sino que también contribuye a la percepción general de calidad por parte de los huéspedes.

¿Está de acuerdo que los horarios de los diferentes servicios se adaptan a las necesidades del cliente?

Figura 17

Horarios de cliente

384 respuestas

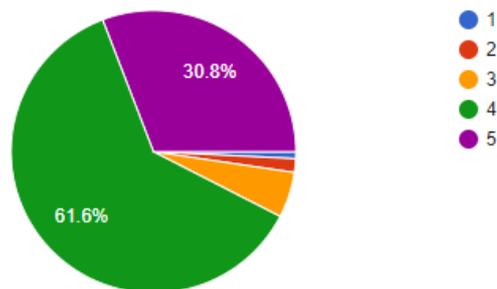


Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 59.6% y 33.3% en la categoría de 4 y 5, se adapten a las necesidades de los clientes. La flexibilidad en los horarios de servicios como el restaurante, la limpieza de habitaciones, y las actividades recreativas puede mejorar significativamente la experiencia del huésped.

¿Usted está de acuerdo que siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita?

Figura 18
Personal disponible

383 respuestas

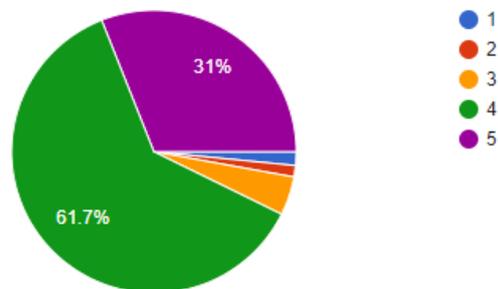


Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 61.6% y 30.8% en la categoría de 4 y 5, está de acuerdo en que es crucial que siempre haya personal disponible para proporcionar información a los clientes cuando la necesiten. Tener personal accesible y dispuesto a asistir a los huéspedes en cualquier momento es fundamental para una experiencia hotelera positiva y fluida. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también refleja la eficiencia y el compromiso del hotel con el servicio al cliente.

¿Usted está de acuerdo que siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?

Figura 19
Disposición del cliente

384 respuestas

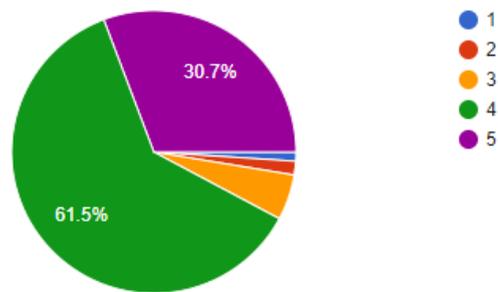


Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 61.7% y 31% en la categoría de 4 y 5, los huéspedes en su opinión son muy importante que siempre haya una persona de la dirección disponible para atender cualquier problema que pueda surgir con los clientes. La presencia de un miembro de la dirección o un gerente disponible para resolver problemas y tomar decisiones rápidas y efectivas demuestra el compromiso del hotel con la satisfacción y el bienestar de sus huéspedes.

¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?

Figura 20
Información

384 respuestas

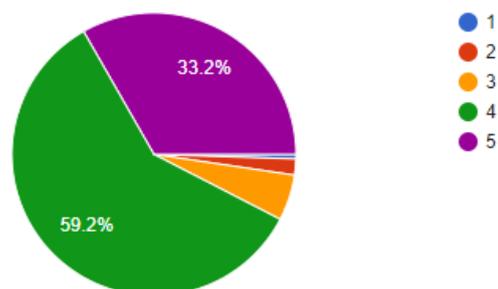


Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 61.5% y 30.7% en la categoría de 4 y 5, los clientes puedan obtener fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que ofrece el hotel. Tener acceso rápido y sencillo a la información sobre los servicios disponibles, como horarios, precios, ubicaciones y detalles específicos, mejora la experiencia del huésped y contribuye a una estancia más agradable y sin contratiempos.

¿Usted cree que se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?

Figura 21
Inquietud del cliente

382 respuestas



Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los que se hospedan en el Hotel royal Decamerón tiene un porcentaje alto de 59.2% y 33.2% en la categoría de 4 y 5, los huéspedes dan su punto de vista que es fundamental que cualquier problema que pueda tener el cliente se resuelva de forma eficaz y rápida. Una gestión efectiva de problemas no solo aumenta la satisfacción del huésped, sino que también fortalece la reputación del hotel. Resolver las inquietudes de los clientes de manera eficiente muestra el compromiso del hotel con un servicio al cliente de alta calidad.

Análisis de las encuestas

Al realizar el análisis de las encuestas sobre la calidad del servicio en el Hotel Royal Decamerón revela tanto fortalezas notables como áreas que requieren atención. Los resultados muestran que el personal del hotel es ampliamente reconocido por su disposición y amabilidad al asistir a los clientes, lo cual es un aspecto fundamental para una experiencia positiva. La limpieza y la presentación del personal también recibieron calificaciones altas, reflejando el compromiso del hotel con altos estándares de higiene y profesionalismo. Sin embargo, áreas como la flexibilidad en los horarios de los servicios y la disponibilidad de información necesitan mejoras, ya que algunos huéspedes mencionaron dificultades en estos aspectos.

Por otro lado, aunque la mayoría de los problemas de los clientes parecen ser resueltos de manera eficaz, hay margen para optimizar la rapidez y la eficiencia en la resolución de inquietudes. Implementar las recomendaciones basadas en este análisis, como mejorar la comunicación de los horarios de los servicios y reforzar la formación del personal en resolución de problemas, permitirá al Hotel Royal Decamerón no solo mantener sino también elevar la satisfacción de sus huéspedes, garantizando una experiencia de alta calidad y fidelizando a sus clientes.

Resultados de entrevistas a huéspedes

Para poder completar el ciclo de la investigación se decidió realizar entrevistas a personas que laboren en el área de entretenimiento, animación y huéspedes. A continuación, los resultados:

Entrevista Gino García

El señor Gino menciona que encontró muy interesantes las actividades de entretenimiento, especialmente las clases de baile donde pudo aprender varios ritmos tropicales. Esto indica que las actividades ofrecidas por el hotel fueron atractivas y cumplieron con sus expectativas de diversión y aprendizaje. La actitud y el profesionalismo del personal de entretenimiento fueron muy buenos. Destaca la amabilidad y el respeto del personal al brindar servicio, lo que contribuyó positivamente a su experiencia general. Describe una interacción muy positiva con el personal de animación. Menciona que son divertidos, atentos y hacen lo necesario para ofrecer una atención de primera. Esta interacción positiva ayudó a crear un ambiente acogedor y divertido durante su estadía. Como área de mejora, el señor Gino sugiere que el hotel podría mejorar en la asignación de personal. Nota que a veces había solo un animador disponible para las actividades, sugiriendo que más personal podría mejorar la experiencia al garantizar una mayor cobertura y variedad en las actividades ofrecidas. Indica que no hubo momentos en los que se sintió particularmente insatisfecho con el servicio de entretenimiento y animación. Destaca que en todo momento se sintió bien y disfrutó de las actividades realizadas.

Entrevista Gabriel Campos

El señor Gabriel describe su experiencia general con las actividades de entretenimiento como dinámica y entretenida desde el primer día de su estadía hasta el último. Esto indica que las actividades ofrecidas por el hotel fueron variadas y satisfactorias para él durante toda su estancia. Por lo tanto, califica la actitud y el profesionalismo del personal de entretenimiento con un 10 de 10, destacando su satisfacción con la manera en que se condujeron y presentaron las actividades. Describe una interacción muy positiva con el personal de animación, mencionando que se sintió acogido y que los encontró profesionales y amables durante las actividades. Sugiere mejoras específicas como innovar más en áreas como la sala de entretenimiento, ofreciendo más juegos de mesa, y mejorar la experiencia en el cine proporcionando palomitas y gaseosa durante las funciones. Estas sugerencias apuntan a aumentar la variedad y la calidad de las opciones de entretenimiento ofrecidas. Menciona que se sintió particularmente satisfecho con la mayoría de los aspectos del servicio de entretenimiento y animación, excepto en los puntos específicos que

mencionó para mejorar. Destaca que, aparte de esos puntos, se sintió muy a gusto con el resto de las actividades y servicios.

Resultados de entrevistas al personal del hotel

El aporte que agrega el personal que labora en el hotel es de vital importancia, ya que son ellos quienes pueden saber de primera mano si el cliente está satisfecho con el servicio recibido.

Entrevista Gabriel García, Animador y activista.

Gabriel se identifica como Animador y activista dentro del equipo. Su rol principal parece ser involucrarse activamente en la organización y ejecución de actividades de entretenimiento para los huéspedes. Describe sentirse muy a gusto trabajando en la empresa, destacando que lleva 12 años en el puesto y aún no se aburre. Esto sugiere un alto nivel de satisfacción laboral y compromiso con su trabajo y servicio al huésped. El show nocturno es una de las actividades más populares entre los huéspedes. Destaca su popularidad debido a la diferencia y variedad que ofrece en comparación con las actividades diurnas. Menciona la idea de implementar un parque acuático, sugiriendo que esta podría ser una adición atractiva y popular entre los huéspedes, especialmente para familias con niños. Propone específicamente la creación de un parque acuático como nueva actividad en el programa de entretenimiento, destacando nuevamente su potencial para atraer y entretener a los huéspedes. Indica que no haría otros cambios para mejorar la satisfacción de los huéspedes más allá de la implementación del parque acuático propuesto. Esto sugiere confianza en el equipo actual y en la oferta de actividades existente.

Entrevista Jazmin Quiñonez, Bailarina

Jazmín se desempeña como Bailarina de planta dentro del equipo de entretenimiento y animación. Su función principal parece ser participar en la realización de espectáculos y clases de baile para los huéspedes. Describe su experiencia como muy enriquecedora, indicando que ha aprendido mucho en el mundo del arte a través de su trabajo en el hotel. Según Jazmín, las clases de baile son las actividades más populares entre los huéspedes. Destaca la interacción y diversión que estas clases proporcionan, tanto con los bailarines como con los animadores. Propone

la idea de incluir shows de comedia, sugiriendo que podrían ser muy interesantes y atractivos para los clientes. Propone la creación de un show infantil o familiar, argumentando que podría complementar los shows existentes que están más orientados hacia adultos. Indica que no haría cambios adicionales para mejorar la satisfacción de los huéspedes más allá de seguir trabajando con la mejor disposición y asegurarse de que los huéspedes se vayan agradecidos y satisfechos con su trabajo.

Capítulo 3

Situación Actual del hotel

Webnode (2014), Uno de los principales fundamentos de la Cadena de hoteles Decamerón está en su alcance y expansión comercial lograda en los últimos 22 años. Con 37 delegaciones comerciales en Canadá, Estados Unidos, Centro América, Suramérica y Europa, esta cadena ha posicionado sus hoteles como una alternativa a nivel mundial, logrando altos niveles de ocupación y satisfacción.

Webnode (2014), La Cadena de Hoteles Decamerón nació en Cartagena, Colombia, cuando su presidente Lucio García Mancilla vislumbró el futuro turístico de la región y, en 1987, abrió el Hotel Decamerón Cartagena. Desde esta apertura, la cadena ha recorrido una rápida carrera en ascenso hasta convertirse actualmente en el líder de Latinoamérica por su concepto “todo incluido”. Después de 22 años en el mercado, su solidez y posicionamiento han permitido la expansión de sus operaciones a México, Jamaica, El Salvador, Panamá, Ecuador y Perú.

Hoy en día (2022), esta cadena opera más de 5 mil habitaciones en 30 hoteles ubicados en 7 países, y genera más de 5 mil empleos directos y 15 mil indirectos. En Colombia, están presentes en las principales regiones turísticas del país como Cartagena, Isla Palma, Santa Marta, Eje Cafetero, San Andrés, Providencia y Amazonas.

En este maravilloso destino rodeado de 6 tipos de manglares, puedes realizar caminatas llenas de aventura por senderos y cascadas para tener permanente contacto con la naturaleza. A su vez, puedes visitar la famosa “Playa Negra” (a 10 minutos del hotel), cuya arena tiene titanio y brilla como la plata.

Para los amantes de los deportes acuáticos, es un destino ideal para la práctica de surf, ya que el mar de esta región se caracteriza por tener una perfecta ola izquierda donde la verde selva se fusiona con el azul del mar.

También puedes realizar snorkeling, buceo, pesca y navegación para explorar completamente las aguas ecuatorianas.

Pero no sólo cuenta con el servicio de sus propiedades. En Providencia, por ejemplo, tiene 6 hoteles afiliados a la red Decamerón a quienes brinda apoyo comercial y operacional, a través de la implementación de sistemas de reservas, la promoción y publicidad, y el ensamble de paquetes.

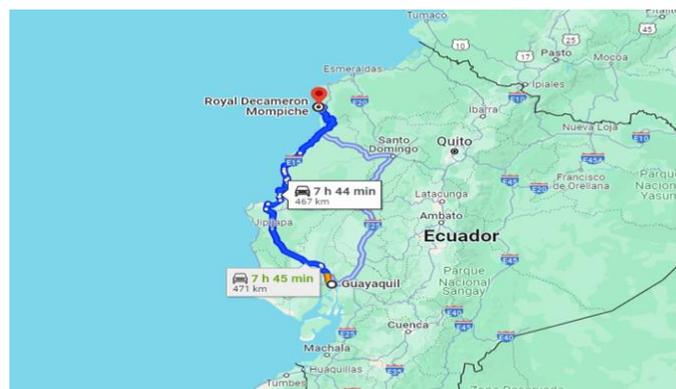
La empresa Hoteles Decamerón, S., es una empresa de servicios, de carácter internacional; la misma que es popular por llevar a cabo un sistema o programa denominado “todo incluido”, en donde el acceso al servicio de alojamiento, alimentación y bebidas, áreas de recreación y entretenimiento es posible especialmente en destinos en donde se desarrolla un turismo de sol y playa.

“Calidad, comodidad, excelente atención y un grandioso todo incluido”, eslogan de la Empresa, apasionados por la calidad, el buen servicio y entender la importancia de prestar atención a cada detalle, por eso dedican todo su esfuerzo para ofrecerte la mejor alternativa hotelera y turística del mercado, diseñando la experiencia “Todo Incluido” lo cual permite llevar a los clientes a disfrutar sin preocupaciones y dedicado exclusivamente al descanso, la relajación y el entretenimiento.

Royal Decamerón Mompiche, (2024) Ubicado en la provincia de Esmeraldas Ecuador, a 2 horas del Aeropuerto General Rivadeneira. A unos 110 km de la ciudad de Esmeraldas y aproximadamente 350 km de Quito. Este destino cuenta con una belleza natural indescriptible al estar rodeado de bosques tropicales húmedos, reservas ecológicas y playas extensas con un favorable clima cálido que acompaña a la región todo el año.

Figura 22

Ubicación del Hotel Royal Decamerón



Fuente: Google map Hotel Royal Decameron

Tabla 3
ficha técnica del hotel Royal Decamerón Mompiche

FICHA TECNICA	
DATOS DEL HOTEL	
IMAGEN	
	
NOMBRE DEL HOTEL	Hotel Royal Decamerón
UBICACION	Provincia de Esmeralda
REDES SOCIALES	Hotel Royal Decamerón
CATEGORIA	Alta
TIPO DE HOTEL	4 Estrellas
NUMERO DE HABITACIONES	282
RESTAURANTES	4
BARES	6
PISCINAS	6
GIMNASIO	1
DATOS ADICIONALES	
ACTIVIDADES	aeróbicos, yoga, tenis, clases de baile, manualidades, juegos, trivias y concursos, deportes náuticos no motorizados, etc
ATRACCION TURISTICA	Tipos de manglares, senderos, cascadas, Playa Negra
TEXTURA PLAYA ARENA	Arena tiene titanio y brilla como la plata
DISTANCIA ATRACCIONES	10 a 15 min

Fuente: Roy Decamerón

El hotel, como su nombre lo indica, se encuentra en Mompiche, un pequeño pueblo pesquero de Esmeraldas. Mompiche te brinda de todo un poco: relajación, naturaleza y aventura.

El hotel cuenta con un diseño tropical moderno mezclándose con el entorno natural del área. Tiene 282 habitaciones, 3 restaurantes especializados y 1 tipo buffet, 6 bares y 5 piscinas.

Tabla 4

Número de personas que frecuentan el hotel Royal Decamerón Mompiche

Año	Q.1	Q.2	Q.3	Q.4	TOTAL	%
2019	45.857	33.840	60.000	55.689	195.386	100%
2020	39.689	0	5.798	30.679	81.166	40%
2021	30.432	31.567	32.190	35.634	129.823	60%
2022	54.768	42.853	23.988	60.783	182.392	85%
2023	46.567	44.943	48.843	53.123	193.476	95%

Fuente: *Hotel Royal Decamerón*

Detallaremos cada estructura del Hotel Decamerón Mompiche:

Habitaciones: El Hotel Decamerón ofrece habitaciones y suites con vistas al mar o al jardín, proporcionando a los huéspedes un entorno encantador y relajante. El hotel cuenta con 282 habitaciones, todas ellas dotadas de las siguientes comodidades:

- Habitaciones Sencillas: 70 habitaciones, ideales para huéspedes individuales que buscan confort y privacidad.
- Habitaciones Dobles: 100 habitaciones, perfectas para parejas o amigos que desean compartir una habitación espaciosa.
- Habitaciones Triples: 60 habitaciones, adecuadas para pequeñas familias o grupos de amigos.

- Suites: 52 suites, que ofrecen un nivel superior de lujo y espacio, con áreas de estar separadas y comodidades adicionales.

Figura 23

Habitación Hotel Royal Decamerón



Nota: Figura que representa a la habitación matrimonial del Hotel Royal Decamerón

Cada tipo de habitación está diseñada para ofrecer el máximo confort y conveniencia, asegurando una estancia memorable y placentera en el Hotel Decamerón.

1. Aire acondicionado
2. Televisión por cable
3. Secador de pelo
4. Teléfono
5. Terraza o balcón
6. 20 habitaciones tipo connecting
7. Cajilla de seguridad
8. Servicio de internet

Salas de eventos: El hotel cuenta con 2 salas de eventos; la de convenciones se usa para eventos corporativos, conferencias, seminarios, y reuniones de negocios. Los horarios de uso pueden variar según la programación del hotel y las necesidades del evento; el cine se usa para espacio dedicado al entretenimiento de los huéspedes como

adultos y niños, ofreciendo proyecciones de películas y otros tipos de presentaciones audiovisuales, los horarios pueden variar por la programación de los días de eventos.

Figura 24

Sala de convenciones



Nota: Figura que representa la sala de convenciones en la parte de abajo es el lobby, en la parte de arriba es recepción del Hotel Royal Decamerón.

Figura 25

Sala de cine



Nota: Figura que representa el cine donde se visualiza películas del Hotel Royal Decamerón

Discoteca: Otra de las áreas que ofrece el hotel es el área de la discoteca, donde pueden disfrutar los huéspedes en la noche acompañado de música y baile, el horario es de 9 pm hasta 2 am.

Figura 26
Discoteca



Nota: Figura que representa discoteca del Hotel Royal Decamerón

Área para niños: Para los clientes más pequeños el hotel ofrece un área de entretenimiento con actividades dedicadas para los niños para asegurar una experiencia divertida, el horario es de 9 am hasta 6pm.

Figura 27
Juegos para niños



Nota: Figura que representa actividad para niños del Hotel Royal Decamerón

Teatro: Dentro de las áreas top del hotel tenemos el teatro que ofrece una variedad de espectáculos y entretenimiento en vivo para los huéspedes.

Figura 28
Teatro



Nota: Figura que representa el teatro donde se realiza los shows del Hotel Royal Decamerón

Restaurantes: El Hotel Decamerón ofrece una amplia variedad de opciones gastronómicas y horarios flexibles para satisfacer las necesidades de todos sus huéspedes. A continuación, se detallan los restaurantes con sus horarios:

- **Restaurante Miso:** ofrece comida oriental; sushi, rollos de vegetal, ramen, salteado de carne su horario es de 7 pm hasta 9:30 pm.

Figura 29
Restaurante Miso



Nota: Figura que representa el restaurante del Hotel Royal Decamerón

- **Restaurante Portete:** En este restaurante es especial porque se brinda los 3 menú de comida: en el desayuno es buffet su horario es 7 am hasta las 10:30 am, en el almuerzo se hacen festivales del verde, del coco y del maíz su horario es 12 am hasta las 14:30 pm, en la cena ofrece comida buffet ecuatoriano,

colombiano, internacional, peruano, argentino su horario es de 19:00 pm hasta las 21:30 pm.

Figura 30

Restaurante Portete



Nota: Figura que representa el restaurante, buffet del Hotel Royal Decamerón

- **Restaurante Alcantilado:** Ofrecen comida a la carta la especialidad son los mariscos; la cazuela, ceviches, encocado de mariscos, arroz mixto, parrillada marinera, para acompañar su plato fuerte unos ricos postres de maracuyá y chocolate sus horarios son 14:00 pm hasta las 20:00 pm.

Figura 31

Restaurante Acantilado



Nota: Figura que representa el restaurante de comida marina del Hotel Royal Decamerón

- **Restaurante IL forno:** ofrece una variedad de comida italiana que son los espaguetis de mariscos, salmón a la plancha, risotto, lasaña, pizza, sus horarios son de 18:00 pm hasta las 21:30 pm.

Figura 32

Restaurante IL Forno



Nota: Figura que representa el restaurante de especialidad italiana del Hotel Royal Decamerón

Cancha: El horario de uso de la cancha para empleados puede variar según la política interna del hotel y la disponibilidad. Por lo general, la cancha puede estar disponible durante las horas no laborales para los empleados, como temprano en la mañana, en los descansos o después de finalizar su turno.

Figura 33

Cancha de fútbol



Nota: Figura que representa la cancha de empleados del Hotel Royal Decamerón

Piscinas: El Hotel Decamerón ofrece a sus huéspedes el acceso a sus piscinas en los siguientes horarios: Abiertas todos los días de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Estos horarios permiten a los huéspedes disfrutar de un refrescante baño y relajarse en un entorno agradable durante gran parte del día. Para garantizar la seguridad y comodidad de todos, se recomienda seguir las normas y pautas establecidas por el hotel.

Figura 34
Piscina Alcantilado



Nota: Figura que representa a la piscina del Hotel Royal Decamerón

Figura 35
Piscina Miso



Nota: Figura que representa a la piscina del Hotel Royal Decamerón

Figura 36
Piscina Portete 1



Nota: Figura que representa a la piscina del Hotel Royal Decamerón

Figura 37
Piscina Portete 2



Nota: Figura que representa a la piscina del Hotel Royal Decamerón

Figura 38
Piscina Riñón



Nota: Figura que representa a la piscina del Hotel Royal Decamerón

Figura 39
Piscina Principal



Nota: Figura que representa a la piscina del Hotel Royal Decamerón

Bar: Aparte de la discoteca, también tiene un lugar para el disfrute de sus huéspedes, cada uno con su propio ambiente:

- **Bar Pikero:** Conocido por su ambiente animado y su variada oferta de bebidas, su horario disponible para poder disfrutar de sus diferentes cocteles deliciosos de 18:00 pm a 23:00 pm.

Figura 40
Bar Pikero



Nota: Figura que representa el bar del Hotel Royal Decamerón

- **Bar Lobby:** ofreciendo un ambiente relajado y cómodo para que los huéspedes disfruten de bebidas y socialicen, sus horarios de 12:00 am hasta las 22:00 pm.

Figura 41
Bar Lobby



Nota: Figura que representa el bar del Hotel Royal Decamerón

El hotel Decamerón ofrece a sus huéspedes el sistema todo incluido, diseñado para brindar una experiencia de vacaciones sin preocupaciones y llena de comodidades. Este programa abarca una amplia gama de servicios y actividades que aseguran una estancia placentera y entretenida. Entre los beneficios del sistema todo incluido se encuentran: alojamiento, alimentación ilimitada, buffet y snacks, restaurantes especializados, bebidas y licores ilimitados, actividades diurnas, bar abierto, recreación, gimnasio.

Adicional, el hotel ofrece a sus huéspedes otros servicios con cargo adicional tales como: tour Desk Decameron Explorer – Servicio de Traslados y Excursiones, business Center, llamadas locales e internacionales, boutique, lavandería y spa.

Figura 42
Spa



Nota: Figura que representa el spa del Hotel Royal Decamerón

- **Actividades:** Experiencia única con una amplia gama de actividades diseñadas para todos los gustos y edades.

Figura 43

Programación de actividades diarias (Eventos)



Nota: Figura que representa el programa de actividades del Hotel Royal Decamerón

Figura 44

Voleibol playero



Nota: Figura que representa actividad de voleibol del Hotel Royal Decamerón

Figura 45
Clases de bailes



Nota: Figura que representa actividad de clases de baile del Hotel Royal Decamerón

Figura 46
Aeróbicos



Nota: Figura que representa actividad de aeróbicos del Hotel Royal Decamerón

Figura 47
Dinámica para adultos



Nota: Figura que representa actividad dinámica para adultos del Hotel Royal Decamerón

Tabla 5
Espectáculos nocturnos de baile

Espectáculos	Calidad	Tiempo	Duración
Majestic	Excelente	9 años	2 horas
Star show	Excelente	5 años	2 horas
Folclore Ecuatoriano	Excelente	12 años	1h y 30 min
Internacional	Excelente	9 años	2h
Bravísimo	Excelente	2 años	1h y 30 min
Carnavales del mundo	Bueno	12 años	1h y 30 min

Fuente: *Royal Decamerón Mompiche*

Figura 48
Show de baile



Nota: Figura que representa actividad de show de baile del Hotel Royal Decamerón

- **Deportes acuáticos**

Figura 49
Deportes náuticos



Nota: Figura que representa actividades de deportes náuticos de kayaks y canoas del Hotel Royal Decamerón

Organigrama

Es una herramienta crucial para la gestión organizacional, proporcionando una estructura clara y organizada que apoya la operación eficiente y el desarrollo de la empresa. Tiene una importante función comunicativa pues indica a los empleados su posición en la empresa, su interrelación con otros puestos y las posibilidades de ascender en la cadena de mando.

Hotel Royal Decamerón (2023) se presenta su organigrama, como parte fundamental de su esquema organizacional, se presenta el diseño de un cargo el cual busca determinar las actitudes cualidades y capacidades que son fundamentales para

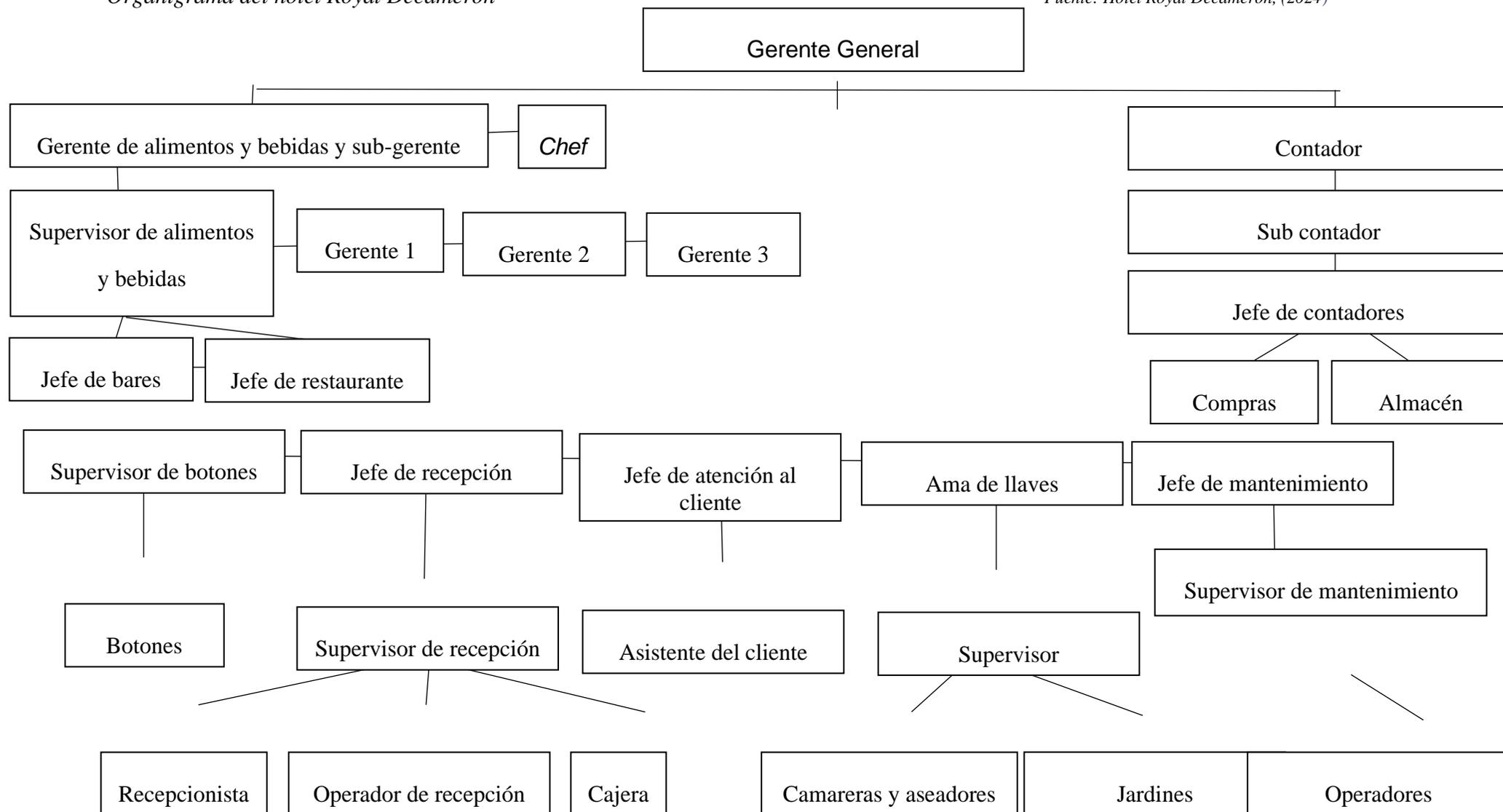
un adecuado cargo y que este sea conveniente tomar en cuenta la experiencia laboral el nivel de formación adquirida y las condiciones de trabajo, este reúne información requerida de la empresa, se revisa la estructura organizacional para determinar la dependencia jerárquica del puesto y el manual de funciones del mismo.

Trabajo en Equipo: Buscamos con nuestro trabajo individual y colectivo la sinergia del equipo para lograr los mejores resultados.

Servicio al cliente: Nos orientamos decididamente a conocer las necesidades y deseos de nuestros clientes internos y externos para satisfacer sus expectativas, proporcionándoles los mejores productos y servicios.

Figura 50
Organigrama del hotel Royal Decamerón

Fuente: Hotel Royal Decamerón, (2024)



Mencionaremos las funciones de cada departamento:

Enrique Rodriguez (2013) Gerente general: El gerente general es el líder de todos los departamentos que trabajan en el hotel. Toma las decisiones necesarias para el hotel y administra todas las actuaciones de los departamentos.

Enrique Rodriguez (2013) Supervisor: Lo ayuda a administrar la dirección del hotel. El asistente de la gerencia toma todas las decisiones necesarias cuando el gerente general no está presente en las instalaciones.

Enrique Rodriguez (2013) Recepcionista: Es quien brinda todos los servicios a los huéspedes desde la reserva hasta que salen del hotel.

Enrique Rodriguez (2013) Ama de llaves: El personal de limpieza se encarga las habitaciones, rincones del hotel. Y comprueba si hay suciedad en el hotel para eliminarla rápidamente antes de que los huéspedes se den cuenta.

Enrique Rodriguez (2013) Gerente de alimentos y bebida: El departamento de alimentos es responsable de preparar el desayuno, el brunch, el almuerzo, el té, la cena y las bebidas. Son responsables de la limpieza de los platos y de la calidad y cantidad de los alimentos que se preparan.

Enrique Rodriguez (2013) Jefe de restaurante: El servicio de alimentos y bebidas es responsable de servir los alimentos que obtienen del departamento de producción de alimentos. Gestionan el tiempo en el que se servirá la comida.

Enrique Rodriguez (2013) Jefe de mantenimiento: es responsable del mantenimiento del hotel y corrige todos los defectos en la estructura del hotel que podrían hacer que el huésped se sienta incómodo.

Hotel Royal Decameron (2023) La situación actual del Hotel Royal Decamerón Mompiche, destacando su ubicación estratégica en la provincia de Esmeraldas, Ecuador, y sus atractivos naturales que incluyen bosques tropicales húmedos, reservas ecológicas y playas extensas. El hotel, con un diseño tropical moderno, ofrece 282 habitaciones con vistas al mar o al jardín, y cuenta con diversas instalaciones como tres restaurantes especializados, seis bares, cinco piscinas, salas de eventos, discoteca, teatro, y áreas de entretenimiento para niños. La operación eficiente

y la dedicación al servicio de calidad han posicionado al hotel como un destino destacado para el turismo de sol y playa, proporcionando una experiencia "todo incluido" que abarca alojamiento, alimentación, bebidas, recreación y entretenimiento.

Hotel Royal Decamerón (2023) El Hotel Royal Decamerón se ha consolidado como una empresa de servicios internacional, destacándose por su sistema "todo incluido" que permite a los clientes disfrutar de sus vacaciones sin preocupaciones. La expansión de la cadena en los últimos 22 años ha sido significativa, operando más de 30 hoteles en siete países y generando miles de empleos directos e indirectos. En Colombia, tienen presencia en las principales regiones turísticas, apoyando también a hoteles afiliados a su red. Con un eslogan que enfatiza la calidad, comodidad y excelente atención, el hotel se dedica a ofrecer una alternativa hotelera y turística de primer nivel, centrada en el descanso, la relajación y el entretenimiento.

Capítulo 4

Propuesta

En este capítulo del presente trabajo de titulación vamos a proponer estrategias que ayudaran a mejorar la satisfacción de los huéspedes que utilicen los servicios de entretenimiento y animación del hotel Royal Decamerón.

Araujo (2018) con relación a la animación turística manifiesta que ésta es un medio que utiliza actividades lúdicas, culturales o deportivas que tienen el objetivo de estimular e integrar a los turistas, propiciándoles experiencias de entretenimiento y ocupación del tiempo libre, convirtiéndose de esta forma en un aspecto fundamental de los servicios que se ofertan dentro de un establecimiento de hospedaje. Del mismo modo, López (2016), sostiene que la animación turística obedece a una necesidad y respuesta ante el tiempo libre de que disponen los turistas (huéspedes), mediante la realización de un conjunto de actividades que mejoran su nivel de satisfacción. De esta forma, ambos autores enfocan su visión teórica en el mismo sentido, en que se desarrollan de manera práctica las diversas actividades de animación turística no sólo en el aspecto de la oferta de entretenimiento, sino fundamentalmente en que dicha oferta influye en la satisfacción percibida por el huésped, tanto sobre las actividades mismas de animación, como en su experiencia como huésped.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

- Proponer un plan de mejora sobre el entretenimiento y animación del hotel Royal Decamerón.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias para la mejora de entretenimiento y animación del hotel Royal Decamerón.
- Definir el costo aproximado de la ejecución de la propuesta que mejorara el entretenimiento y animación del hotel Royal Decamerón.

- Diseñar un plan con estrategias medibles para lograr mejorar la satisfacción de los clientes en el área de entretenimiento y animación del hotel Royal Decamerón.

Estrategias

Estrategia 1: Encuestas y Feedback Digital

Se implementará encuestas de satisfacción digitales al final de cada actividad de entretenimiento y animación, accesibles a través de códigos QR calificando las actividades mediante buzón anónimos.

Mediante las encuestas se realizarán las siguientes tres preguntas, las cuales ayudarán a que el usuario califique al área de entretenimiento y animación. Es importante recalcar que deseamos que esta encuesta sea corta para que los usuarios la completen a conciencia.

1. ¿Quedo satisfecho con las actividades de animación y entretenimiento que el Hotel le ofreció el día de hoy?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Cómo calificaría el trabajo realizado por el personal del área de animación y entretenimiento del hotel el día de hoy?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Normal
 - d. Regular
 - e. Malo
3. ¿Qué tipo de actividades les gustaría que se incluyan en el área de animación y entretenimiento del hotel?

Responsable: Gerente de Entretenimiento y Animación y Recursos Humanos

Ejecución: Las encuestas se realizarán al concluir cada actividad. Las encuestas serán anónimas, garantizando que las respuestas no se asocien con la identidad de los participantes. Este sistema permite recolectar feedback de manera

eficiente y moderna, facilitando la participación de los usuarios y mejorando la calidad de las actividades mediante las opiniones recibidas. Informar los resultados del feedback en los briefings semanales del equipo de animación. El grupo de personas responsables de planificar y ejecutar las actividades de entretenimiento y animación en el hotel. Esto permitirá al equipo entender las opiniones de los huéspedes, identificar espacios de mejora, y ajustar sus actividades y estrategias para satisfacer mejor a los participantes, cada quince días se evaluarán los resultados

Estrategia 2: Calendario de Eventos Especiales y Festividades

Todo el personal del departamento diseñará un calendario con festividades locales, eventos y actividades especiales mes a mes. Este calendario será publicado en redes sociales con la finalidad que los huéspedes conozcan las diferentes actividades que tendrán disponibles.

Responsable: Coordinador de Entretenimiento y Animación y el Gerente de Entretenimiento y Animación.

Ejecución: Es esencial planificar actividades que atraigan a diversos grupos de huéspedes y maximicen la experiencia durante todo el año. Celebrar festividades locales con eventos temáticos y decoraciones especiales. Organizar eventos específicos para celebrar días festivos internacionales relevantes para los huéspedes.

Este calendario incluirá actividades para 3 grupos: niños, adolescentes y adultos. de tal manera que se ofrecerán opciones para los huéspedes de todas las edades.

Estrategia 3: Brindar recorridos a los huéspedes

Para brindar recorridos del área de animación y entretenimiento apropiados a las edades e intereses de los huéspedes en el Hotel Royal Decamerón, es esencial crear itinerarios personalizados que incluyan actividades adecuadas y atractivas para cada grupo como:

Niños

- a) Bienvenida con personajes de animación

- b) Taller de manualidades
- c) Juegos en la piscina
- d) Baile
- e) Desfile de personajes, etc

Adolescentes y Adultos

- a) Tour de instalaciones
- b) Sesión de fotografía
- c) Competencias
- d) Actividades acuáticas
- e) Teatro
- f) Discoteca, etc

Responsable: Equipo de animación y entretenimiento.

Ejecución: Proporcionar actividades seguras y educativas, ofreciendo al huésped una experiencia memorable y entretenida, fomentando la creatividad y la diversión. Ofrecer una variedad de actividades personalizadas que abarcan desde talleres, como manualidades y danza, hasta clases de producción de video y deportes acuáticos para niños, adolescentes y adultos. Estos recorridos están diseñados para facilitar experiencias únicas y atractivas, fomentando la participación y la diversión a través de actividades recreativas que responden a las preferencias y habilidades de cada grupo, asegurando así una estancia enriquecedora y memorable para todos los huéspedes. Los recorridos se realizarán martes, miércoles, viernes y domingo en las tardes con una duración de 3 horas con su respectivo break, podrán disfrutar de este recorrido 2 semanas al mes, los huéspedes podrán registrarse un día antes de su hospedaje.

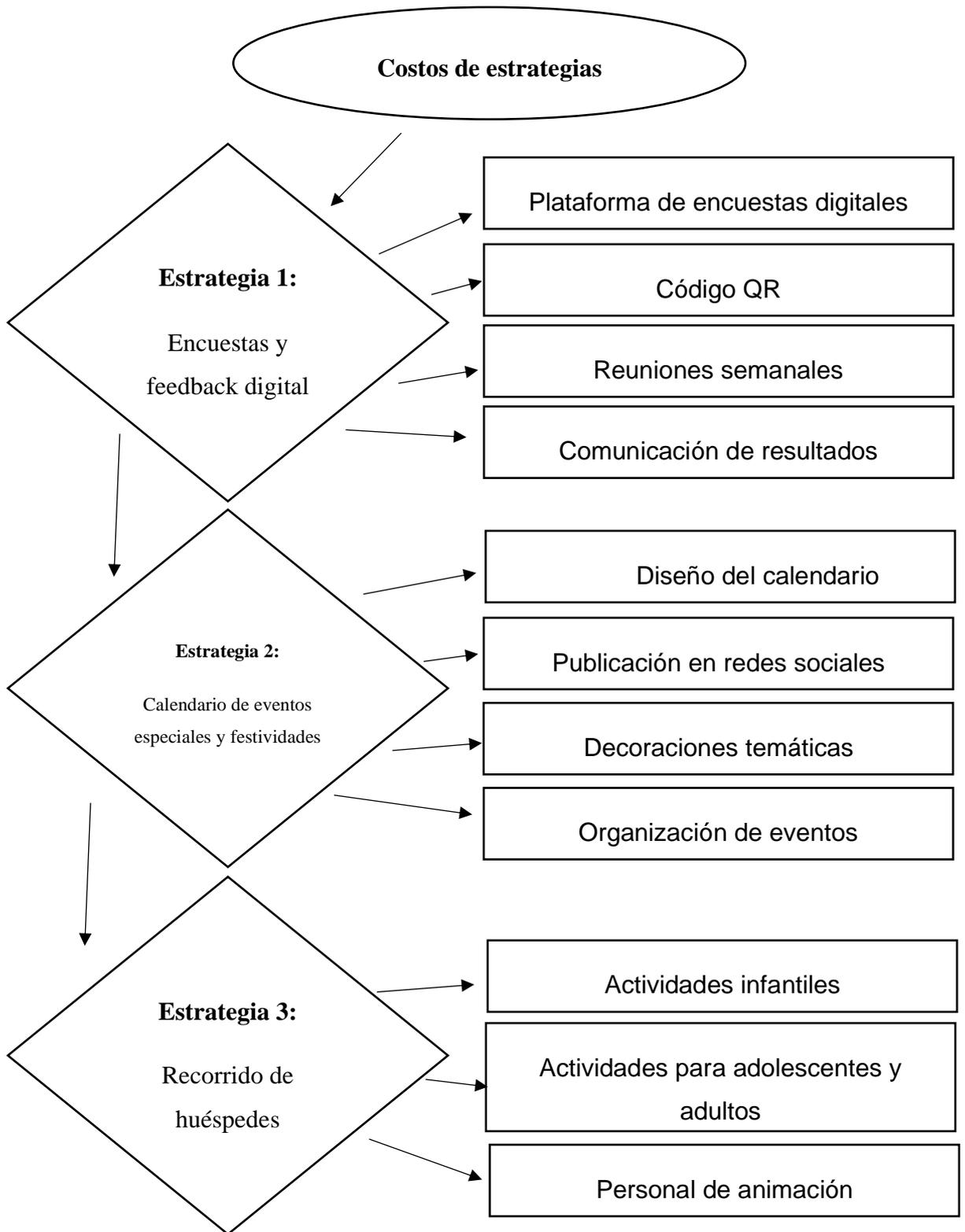
El cuadro de costos de las estrategias mencionadas, se debe considerar una estimación de los precios asociados a cada una de las actividades por las cuales se deben perfeccionar

Tabla 6
Costos de las actividades de estrategias

Estrategias	Elementos	Detalle del gasto	Costo
Estrategia 1			
Encuestas y feedback digital	Plataforma de encuestas digitales	Desarrollo o suscripción de la plataforma para encuestas	\$ 0
	Códigos QR	Generación e impresión de códigos QR	\$ 0
	Reuniones semanales	Costos asociados a la organización de reuniones semanales	\$ 100
	Comunicación de resultados	Materiales para la presentación de resultados	\$0
Estrategia 2			
Calendario de Eventos Especiales y Festividades	Diseño del calendario	Diseño gráfico y creación del calendario de eventos	\$250
	Publicación en redes sociales	Costos de publicidad y gestión de redes sociales	\$400
	Decoraciones temáticas	Compra de decoraciones y elementos temáticos para festividades	\$400
	Organización de eventos	Costos asociados a la organización de eventos, personal y materiales.	\$300
Estrategia 3			

Recorridos para huéspedes	Actividades infantiles	Materiales para talleres de manualidades, disfraces, etc.	\$100
	Actividades para adolescentes y adultos	Organización de competencias, sesión de fotos, discoteca, etc.	\$300
	Personal de animación	Honorarios o salarios de equipo de animación y entretenimiento	\$300

Tabla 7
Flujograma



Conclusión

El Hotel Royal Decamerón Mompiche se enfrenta a desafíos significativos en su área de entretenimiento y animación, los cuales impactan directamente en la satisfacción de los huéspedes y en su competitividad en el mercado turístico. La falta de diversidad y calidad en las actividades ofrecidas, junto con una interacción inconsistente del personal, han generado un descontento entre los clientes, evidenciado por la disminución de la tasa de ocupación del hotel. Es esencial abordar estas deficiencias a través de un plan de mejora integral que se enfoque en la renovación de las ofertas de entretenimiento y la capacitación del personal.

El análisis realizado en este documento subraya la importancia de implementar estrategias que respondan a las expectativas cambiantes de los visitantes y que posicionen al hotel como un destino competitivo tanto a nivel nacional como internacional. La implementación de actividades más variadas y emocionantes, así como la mejora en la calidad de los espectáculos, podría revertir la tendencia negativa actual, atrayendo a un mayor número de turistas y mejorando la reputación del hotel en el mercado.

Finalmente, el éxito de estas medidas no solo beneficiará al Hotel Royal Decamerón Mompiche, sino que también contribuirá al desarrollo económico y social de la región de Esmeraldas. Al fomentar un turismo de calidad y una experiencia enriquecedora para los visitantes, se fortalecerá el atractivo del destino, promoviendo un crecimiento sostenible y equitativo para las comunidades locales.

Recomendación

- Brindar una variedad de actividades que puedan atraer a diferentes grupos de edad y tipos de huéspedes, donde puedan disfrutar desde shows nocturnos y clases de baile hasta actividades deportivas y juegos para niños.
- Conocer los nombres de los huéspedes frecuentes y recordar sus preferencias puede mejorar su experiencia, de manera amistosa y personalizada.
- Encajar nuevas actividades regularmente para mantener el interés del huésped.
- El área de entretenimiento y animación debe recibir capacitación continua en habilidades de animación, manejo de público y primeros auxilios, asegurando que puedan manejar cualquier situación que se presente en el momento.
- Tener en cuenta que el área debe estar bien equipada, segura, accesible, y señalizadas dentro del hotel.
- Hay que tener presente de artistas locales, músicos o instructores para ofrecer experiencias nuevas.

REFERENCIAS

- Bustamante, M. A., Zerda, E., & Obando, F. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2). doi: <https://doi.org/10.23878/em.v13i2.001>
- Constitucion, (2012)
- Decamerón. (2023) Dec8amerón Agencias. <https://travelagents.decameron.com/es/agy-bo-todo-incluido>
- Ena, R. C. (01 de 07 de 2018). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-deinvestigacion/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,1%C3%B3gicos%20y%20los%20m%C3%A9todos%20emp%C3%ADricos>.
- Enrique Rodríguez (2013) Puestos Del Departamento de Animación y Recreación.
- Fernández, S. C. (2013). Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo. España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vaFQAgAAQBAJ&pg=PA79&dq=HOTELQUAL&hl=es&sa=X&ved=0KEwiz0bb5vdbcAhUxx1kKHc0PB1YQ6AEINzAD#v=onepage&q=HOTELQUAL&f=false>
- Franco Bravo, A., Giraldo Velázquez, C., López Zapata, L. & Palmas Castrejón, Y. (2019). Modelos turísticos desde la Teoría General de Sistemas. SSRN, pp. 1-37. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.abstract_id=3462803
- Gad de Esmeraldas (2022) Ordenanza que regula, planifica, controla y gestiona las facultades para el desarrollo de las actividades turísticas en el gobierno autónomo descentralizado municipal de esmeraldas y la determinación de la tasa de otorgamiento de la licencia única anual de funcionamiento (luaf) Obtenido de <https://esmeraldas.gob.ec/ordenanzas/2022/marzo/ORDENANZA-TURISMO-REVISADA--FINAL.pdf>
- García, S. (2014). Sumak Kawsay o Buen Vivir como alternativa al desarrollo en el Ecuador. Aplicación y resultados en el gobierno de Rafael Correa (2007-2011).
- Guerrero González, P. & Ramos Mendoza, J. (2014). Introducción al Turismo. Editorial Patria
- Iñiguez, P. C., Medel, R. R., Ávila, J. A., Cruz, E. S., Morales, F. d., & Jarquín, D. M. (11 de 2017). *Revista mexicana de ciencias agrícolas*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-0934201700070160

- Juan Carlos Victoria (2020) Glosario de terminología hotelera.
- Ley de Turismo. (29 de 12 de 2016). Ley de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Ley de Turismo. (29 de 12 de 2016). Ley de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Maria A. Ocles P. (2017) Manual del comité de operaciones de emergencia
- Pearce, P.L, (2020). "Perceived changes in holiday destinations" In: *Annals of Tourism Research*, 9; p. 145-164.
- Porter. (2017). *Ser Competitivo*. Inglaterra: Deusto.
- Pradas, C. (2018). Tipos de motivación en turismo: definición y ejemplos.
- Rubén Fernando Guido (2022) Breve glosario básico de turismo & hotelería.
- Sampieri, R. H. (17 de 10 de 2017). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Sampieri, R. H. (7 de 8 de 2017). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. Obtenido de http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/50_6_6.pdf
- Sanz, R. (03 de 05 de 2017). Obtenido de <https://cursos.com/blog/metodocualitativo/>
- Solomon, M. (2017). *Comportamiento del consumidor*. Editorial Pearson Educación.
- Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Guardiola, J., & García-Quero, F. (2014). *Nature & Buen Vivir in Ecuador: The battle between conservation and extraction*.
- Vázquez, D., Osorio, M., Arellano, A., & Torres, J. (2017). El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones Turísticas*, 1–28. Retrieved from https://rua.ua.es/dspace/bitstream/1/Investigaciones_Turísticas_05_01.pdf
- WEBNODE (2014). Caso expuesto "DECÁMERON" - Enlace Corporativo - <https://enlace-corporativo.webnode.es/casos-empresariales/caso-expuesto-decameron/>

Apéndice

Apéndice A *Formato de Encuesta*



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE TURISMO

**ENCUESTA ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE ENTRETENIMIENTO Y ANIMACIÓN DEL HOTEL ROYAL
DECAMERÓN MOMPICHE PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA**

1. Género

- Mujer
- Hombre

2. Edad

- 18 – 25 años
- 26 – 35 años
- 36 – 45 años
- Mayor a 45 años

3. ¿Cuántos días se ha alojado en el Hotel?

- 1 – 3 días
- 4 – 7 días
- Mas de 7 días

4. ¿En compañía de quiénes se hospeda en el hotel Royal Decamerón?

- Familia
- Amigos
- Compañeros

- Trabajo
- Solo

5. ¿Cómo calificaría la variedad de actividades de entretenimiento disponibles?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Regular
- Poco satisfactorio

6. ¿Cómo valora la atención de entretenimiento y animación en el Hotel Royal Decamerón?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Regular
- Poco satisfactorio

7. ¿Qué tipo de actividades de entretenimiento y animación le gustaría ver más? Escoja 3 de cada grupo.

Matutino

- Aeróbicos
- Juegos para niños
- Clases de baile
- Dinámicas para adultos
- Baile de la silla
- Carreras en piscina
- Juegos de dardos
- Bingos

Vespertino

- aeróbicos
- Clases de baile
- Juegos ecuatorianos
- Casinos

Nocturno

- Karaoke
- Hora loca
- Pre show pa niños
- Show de baile
- Discoteca

8. **¿Cómo calificaría el horario de las actividades de entrenamiento y animación?**

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Regular
- Poco satisfactorio

9. **¿Cómo evaluaría la actitud y profesionalismo del personal?**

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Regular
- Poco satisfactorio

10. **¿En qué horario preferiría asistir a los shows?**

- Matutino
- Vespertino
- Diurno

11. **¿Cómo calificaría la interacción del personal de animación con los huéspedes?**

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Regular
- Poco satisfactorio

Apéndice B

Formato de Entrevista a Huéspedes



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE TURISMO

**ENTREVISTA ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE ENTRETENIMIENTO Y ANIMACIÓN DEL HOTEL ROYAL
DECAMERÓN MOMPICHE PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA**

Nombre del Huésped: Gino Garcia

- 1. ¿Podría describir su experiencia general con las actividades de entretenimiento ofrecidas por el hotel?**

Me pareció muy interesante ya que tome clases de baile y pude aprender la danza de varios ritmos tropicales

- 2. ¿Cómo calificaría la actitud y el profesionalismo del personal de entretenimiento?**

Muy bueno ya que los colaboradores son muy respetuosos y amables a la hora de ayudar o brindar un buen servicio.

- 3. ¿Cómo fue la interacción del personal de animación con usted y su grupo?**

Me gustó mucho , son muy divertidos y atentos y hacen todo lo necesario para darnos una atención de primera.

- 4. ¿En qué aspectos cree que podríamos mejorar nuestro servicio de entretenimiento y animación?**

Lo único que podría recomendar es que el personal esté completo ya que ahora sí en cada actividad se encuentra un solo animador y falta más refuerzos.

5. ¿Hubo algún momento en que se sintió particularmente satisfecho o insatisfecho con el servicio de entretenimiento y animación? ¿Podría describir esa experiencia?

No ya que en todo momento me hicieron sentir bien, en cada una de las actividades que pude realizar.

Apéndice C
Entrevista a Huéspedes



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

**ENTREVISTA ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE ENTRETENIMIENTO Y ANIMACIÓN DEL HOTEL ROYAL
DECAMERÓN MOMPICHE PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA**

Nombre del Huésped: Gabriel Campos

- 1. ¿Podría describir su experiencia general con las actividades de entretenimiento ofrecidas por el hotel?**

Si, fue muy dinámica y entretenida desde el día uno que ingresé hasta el día que me fui.

- 2. ¿Cómo calificaría la actitud y el profesionalismo del personal de entretenimiento?**

10 de 10

- 3. ¿Cómo fue la interacción del personal de animación con usted y su grupo?**

Muy bien, me gustó compartir con ellos me sentí muy acogida y son muy profesionales y amables a la hora de dar sus actividades.

- 4. ¿En qué aspectos cree que podríamos mejorar nuestro servicio de entretenimiento y animación?**

Primero empezar innovando más, en algunas áreas como la sala de entretenimiento, con más juegos de mesa, en el cine con las películas y dar palomitas y gaseosa en el momento de la función.

5. ¿Hubo algún momento en que se sintió particularmente satisfecho o insatisfecho con el servicio de entretenimiento y animación? ¿Podría describir esa experiencia?

Solo en los puntos de mejora que observé como la sala de entrenamiento y las películas, de allí me sentí súper a gusto con lo demás

Apéndice D

Formato de Entrevista al Personal



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE TURISMO

**ENTREVISTA ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE ENTRETENIMIENTO Y ANIMACIÓN DEL HOTEL ROYAL
DECAMERÓN MOMPICHE PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA**

Nombre: Gabriel García

Cargo: Animador

1. ¿Cuál es su rol específico dentro del equipo de entretenimiento y animación?

Soy Animador y activista

2. ¿Cómo describiría su experiencia trabajando en el equipo de entretenimiento y animación?

Me he sentido muy a gusto, tengo 12 años trabajando en la empresa y aún no me aburro por qué siempre encuentro sentirme bien con lo que hago y dar un buen servicio al huésped

3. ¿Cuáles cree que son las actividades de entretenimiento más populares entre los huéspedes? ¿Por qué?

Para mí, el show nocturno es una de las actividades favoritas del huésped ya que es muy diferente a lo que se hace en la mañana y en la tarde.

4. ¿Hay algún tipo de show o actividad que cree que falta y que podría atraer a más huéspedes?

Si sería súper bueno que la empresa implementara un para que acuático para que los animadores podamos trabajar con los niños allí.

5. ¿Hay alguna nueva actividad o show que le gustaría proponer para el programa de entretenimiento?

Como dije en la pregunta anterior un parque acuático

6. ¿Qué cambios haría para mejorar la satisfacción de los huéspedes con el servicio de entretenimiento y animación?

Ninguno más, solo el que mencioné anteriormente todos estamos comprometidos con nuestro trabajo.

Apéndice E

Formato de Entrevista al Personal



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE TURISMO

**ENTREVISTA ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE ENTRETENIMIENTO Y ANIMACIÓN DEL HOTEL ROYAL
DECAMERÓN MOMPICHE PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA**

Nombre: Jazmín Quiñónez

Cargo: Bailarina

1. ¿Cuál es su rol específico dentro del equipo de entretenimiento y animación?

Soy Bailarina de planta

2. ¿Cómo describiría su experiencia trabajando en el equipo de entretenimiento y animación?

Es una experiencia muy enriquecedora para mí ya que me a enseñado mucho en el mundo del arte.

3. ¿Cuáles cree que son las actividades de entretenimiento más populares entre los huéspedes? ¿Por qué?

Para mí las clases de baile son las favoritas de los huéspedes ya que se divierten mucho y interactúan demasiado con los bailarines y animadores

4. ¿Hay algún tipo de show o actividad que cree que falta y que podría atraer a más huéspedes?

Si puedes ser shows de comedia creo que serían muy interesantes para el cliente

5. ¿Hay alguna nueva actividad o show que le gustaría proponer para el programa de entretenimiento?

Si un show infantil o familiar creo q serviría mucho en nuestra área ya que los demás shows son mucho más familiares pero enfocado más en adultos

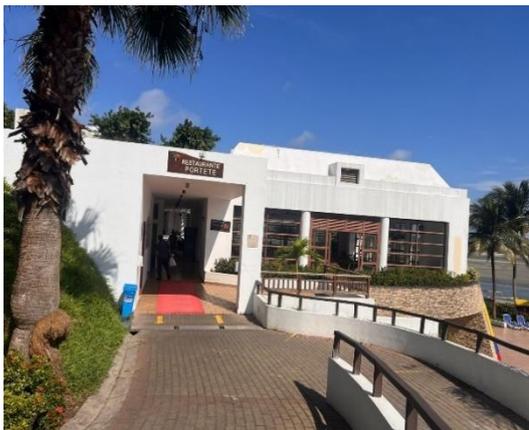
6. ¿Qué cambios haría para mejorar la satisfacción de los huéspedes con el servicio de entretenimiento y animación?

Ni uno, solo seguir trabajando con la mejor disposición como siempre y hacer que el huésped se vaya agradecido y satisfecho de nuestro trabajo.

Apéndice F
Trabajadores



Apéndice G
Instalaciones del Hotel Royal Decamerón



Apéndice H

Animadores y activista del área de entrenamiento y animación





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, **Atariguana Mancilla, Cristian Michael**, con C.C: # **(0926384462)** **Tandazo Bueno, Melanie Tahis**, con C.C: # **(0931017446)** autor/a/es del trabajo de titulación: **Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN TURISMO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024

Nombre: Atariguana Mancilla Cristian Michael

C.C: **0926384462**

Nombre: Tandazo Bueno Melanie Tahis

C.C: **0931017446**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del nivel de satisfacción del servicio de entretenimiento y animación del Hotel Royal Decamerón Mompiche para una propuesta de mejora		
AUTOR(ES)	Atariguana Mancilla Christian Michael y Tandazo Bueno Melanie Tahis		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Carrera de Turismo		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Turismo		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	2 de septiembre del 2024	No. DE PÁGINAS:	91 de páginas)
ÁREAS TEMÁTICAS:	Piscina, cine, bar		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	hotel, turístico, actividades, experiencias, espectáculos, estrategias		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>The lack of activities in the entertainment and animation area, for an improvement of fun for the guests. The training and animation area offers shows every day and every hour for the little ones and the older ones, with experiences of different dynamic and recreational activities that can be offered such as: aerobics, yoga, dance classes, theater, cinema, etc. The main objective of this research is to propose improvement strategies for the training and animation area to facilitate the programming of shows for each day. In the collection of information, information was collected from the guests of the Royal Decamerón Hotel, giving as a contribution the surveys to facilitate the improvement that could be obtained in the course, we also went to professionals in the area, for an interview to carry out a synthesis.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593987829762 +593964058154	E-mail: christian.atariguana@cu.ucsg.edu.ec melanie.tandazo@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: teresa.knezevich@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):			