



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

TÍTULO:

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE
PRESTA LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS DE LA
PARROQUIA MALACATOS, CANTÓN LOJA,
PROVINCIA LOJA**

Tesis previa la obtención del
título de Ingeniero en
Administración Turística.

AUTOR:

David Fernando Castillo Jara

Directora de Tesis:

Ing. María Fernanda Narváez Peña Mg. Sc.

1859

LOJA - ECUADOR

2020

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

Ingeniera.

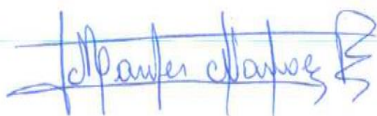
María Fernanda Narváez Peña Mg. Sc.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis titulado **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS DE LA PARROQUIA MALACATOS, CANTÓN LOJA, PROVINCIA LOJA**, de la autoría del Señor. David Fernando Castillo Jara, se ha realizado bajo mi dirección, en forma prolija, tanto en su forma como en su contenido, de conformidad con los requerimientos institucionales y luego de haber sido revisado autorizo su presentación ante el tribunal respectivo previo a optar por el grado de Ingeniero en Administración Turística.

Loja, marzo de 2019



Ing. María Fernanda Narváez Peña Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, David Fernando Castillo Jara declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus Representantes Legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

Autor: David Fernando Castillo Jara

Firma.....

C.I. 1105638371

Fecha: Loja, 17 de febrero de 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, David Fernando Castillo Jara, declaro ser el autor de la tesis titulada: **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS DE LA PARROQUIA MALACATOS, CANTÓN LOJA, PROVINCIA DE LOJA**, como requisito para obtener el grado de: Ingeniero en Administración Turística; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, publique la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el repositorio digital institucional.

Los usuarios pueden consultar en contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior con las cuales la Universidad tenga convenio.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o por la copia de tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 17 días del mes de febrero de 2020. Firma el autor:

Autor: David Fernando Castillo Jara

Firma: 

C.I: 110563837-1

Dirección: Malacatos

Correo electrónico: dafer.castillo@gmail.com

Teléfono: 0985785755

DATOS COMPLEMENTARIOS:

DIRECTORA DE TESIS. Ing. María Fernanda Narvárez Peña Mg. Sc.

TRIBUNAL DE GRADO:

Arq. Alexandra Aguilera Maldonado, Mg. Sc.
Ing. María Luisa Díaz López, Mg. Sc
Ing. Iliana Sanmartín Rojas, Mg. Sc.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi madre Carmen Isabel Jara Delgado quien ha sido mi apoyo moral, económico y psicológico a lo largo de toda mi carrera universitaria.

A mi hermana, María Lourdes Castillo Jara, por la confianza y ánimo que me brindan constantemente.

También dedico a todas las personas que estuvieron pendientes de mí, dándome apoyo y consejos incondicionalmente.

Con eterna gratitud y estima.

David Fernando Castillo Jara

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por estar presente y cuidarme en cada paso que doy.

A la Universidad Nacional de Loja y la Carrera de Administración Turística, por contribuir a mi formación académica.

A todos los docentes que aportaron algo de sus conocimientos para mi formación académica durante todo el desarrollo de mí carrera.

Al Dr. Hernán Hipólito Delgado Bustamante por darme la apertura y las facilidades para desarrollar la presente investigación dando cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados.

David Fernando Castillo Jara

1. TITULO:

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA
HOSTERÍA LAS LAGUNAS DE LA PARROQUIA MALACATOS,
CANTÓN LOJA, PROVINCIA DE LOJA**

2. RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general el análisis de la calidad de los servicios que presta la Hostería Las Lagunas de la parroquia Malacatos, cantón Loja, para el cumplimiento del mismo se plantea tres objetivos específicos, el primer objetivo: **DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS**, el segundo objetivo: **EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS** y el tercero objetivo: **PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS**. Se toma como objeto de estudio a la hostería Las Lagunas por ser un establecimiento que tiene varios años en el ámbito de alojamiento siendo pionera en la parroquia Malacatos.

Para lograr cumplir los objetivos se realizó una revisión de literatura para conformar un marco conceptual de los temas implicados en un análisis de la calidad de los servicios, normativas, permisos y obligaciones en base a un establecimiento turístico, así mismo se realizó un marco referencial para conocer el entorno donde se realizó la investigación y conocer las características de la hostería la cual se investiga.

La metodología utilizada fue de carácter descriptiva el cual permite conocer el fenómeno o proceso para lo cual se empleó de materiales como insumos de oficina, equipos tecnológicos, recursos empresariales o institucionales además de métodos como el descriptivo y el modelo ServQual, para la recolección de información se utilizaron técnicas como la entrevista, la encuesta, la observación directa y matriz FODA.

Para diagnosticar la situación actual de la hostería Las Lagunas se aplicó una matriz para el levantamiento de información con el fin de identificar como se encuentra la hostería en la actualidad, permitiendo recopilar información general, normativa legal de la hostería las lagunas además de un análisis de los servicios que ofrece en base al reglamento de alojamientos turísticos emitidos por el MINTUR, se aplicó una entrevista a los principales agentes involucrados dentro de la Hostería, y finalmente se diseñó una matriz FODA para identificar la situación interna de la Hostería.

Para evaluar la calidad del servicio se basó en el modelo ServQual con la brecha existente entre las expectativas y percepciones que tiene el cliente antes y después de recibir el servicio, para lo cual se empleó una encuesta con 22 afirmaciones basado en cinco dimensiones identificadas como tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, para poder medir se utilizó una escala de Likert de 7 puntos, los resultados fueron ubicados a la matriz FODA en los factores externos y finalmente se realizó la matriz de estrategias o FODA cruzado.

Para diseñar propuestas de mejoramiento de la Hostería se procedió a tomar los objetivos estratégicos obtenidos del FODA cruzado, se seleccionaron aquellas propuestas que están al alcance de ser efectuadas

en cuanto a la calidad de los servicios y que no dependen directamente de la intervención del dueño para realizarlas.

Los resultados fueron que La Hostería Las Lagunas debe: Incrementar la demanda por los servicios que ofrece a través de actividades complementarias, proponer un plan de descuentos para los clientes actuales y nuevos de la hostería, realizar un plan de capacitación para los empleados de Hostería “Las Lagunas”, realizar manual de funciones para atención a clientes, realizar un programa de incentivos para los empleados de la Hostería “Las Lagunas”, implementar teléfonos para comunicación interna y realizar un plan de contingencia en temporada alta para contratar para contratar personal eventual o por horas.

Al finalizar la investigación se obtuvieron conclusiones y recomendaciones que permiten sintetizar el presente trabajo, la conclusión más significativa es que en un análisis general de la Hostería, esta supera las expectativas del cliente, con una calificación de la percepción de 6,01 puntos sobre 7, mientras la expectativa de 5,91 sobre 7 puntos. Se observa que la calificación de los servicios percibidos es correspondiente a muy satisfecho lo cual no está mal pero siempre se debe buscar mejorar la calidad del servicio para llegar a tener una calificación más alta. La recomendación más importante es que las propuestas sean tomadas en cuenta por el propietario ya que estas están enfocadas directamente a mejorar la prestación de servicios apuntando a una calidad de los que ofrece.

La investigación sirve de base para investigaciones futuras y es aplicable a cualquier establecimiento de alojamiento turísticos ya que la información obtenida es real, verificada y tuvo un tratamiento científico, sirve para realizar un planteamiento más amplio sobre la calidad del servicio ofrecido por las Hosterías de la parroquia Malacatos para ampliarlo a establecimientos de alojamiento de diversos sectores y poder realizar comparaciones con todos los establecimientos de la zona.

ABSTRACT

The research has as a general objective the analysis of the quality of the services provided by the Hostería Las Lagunas of the Malacatos parish, Canton Loja, for the fulfillment of the same three specific objectives are proposed, the first objective: **TO DIAGNOSE THE CURRENT SITUATION OF THE HOSTERÍA LAS LAGUNAS**, the second objective: **TO EVALUATE THE QUALITY OF THE SERVICE PROVIDED BY THE HOSTERÍA LAS LAGUNAS** and the third objective: **TO PROPOSE STRATEGIES TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE FOR THE LAS LAGUNAS INN**. Las Lagunas Inn is taken as an object of study because it is an establishment that has been in the field of accommodation for several years, being a pioneer in the Malacatos parish.

To achieve the objectives, a literature review was carried out to form a conceptual framework of the issues involved in an analysis of the quality of services, regulations, permits and obligations based on a tourist establishment, as well as a reference framework for know the environment where the investigation was conducted and know the characteristics of the hostel which is investigated.

The methodology used was descriptive in nature which allows to know the phenomenon or process for which materials such as office supplies, technological equipment, business or institutional resources were used, as well as methods such as the descriptive and the ServQual model, for the collection of information techniques such as interview, survey, direct observation and SWOT matrix were used.

To diagnose the current situation of the Las Lagunas lodge, a matrix was applied for the collection of information in order to identify how the lodge is currently, allowing to collect general information, legal regulations of the lagoon lodge in addition to an analysis of The services offered based on the regulation of tourist accommodation issued by the MINTUR, an interview was applied to the main agents involved within the Hostería, and finally a SWOT matrix was designed to identify the internal situation of the Hostería.

To evaluate the quality of the service, it was based on the ServQual model with the gap between the expectations and perceptions that the client has before and after receiving the service, for which a survey with 22 statements based on five dimensions identified as tangibility was used , reliability, empathy, responsiveness and security, to measure a Likert scale of 7 points was used, the results were placed in the SWOT matrix in external factors and finally the strategy matrix or SWOT crossed.

In order to design proposals for the improvement of the Hostería, the strategic objectives obtained from the crossed SWOT were taken, those proposals that are within reach of being made in terms of the quality of the services and that do not depend directly on the intervention of the owner were selected perform them.

The results were that La Hostería Las Lagunas should: Increase the demand for the services it offers through complementary activities, propose

a discount plan for current and new clients of the hostel, carry out a training plan for Hostería employees “ Las Lagunas ”, perform a manual of functions for customer service, carry out an incentive program for the employees of the Hostería“ Las Lagunas ”, implement telephones for internal communication and carry out a contingency plan in high season to hire to hire temporary or for hours.

At the end of the investigation, conclusions and recommendations were obtained that allow the synthesis of this work, the most significant conclusion is that in a general analysis of the Hostería, this exceeds the expectations of the client, with a perception rating of 6.01 points out of 7 , while the expectation of 5.91 out of 7 points. It is observed that the qualification of the perceived services corresponds to very satisfied which is not bad but you should always seek to improve the quality of the service to get to have a higher rating. The most important recommendation is that the proposals are taken into account by the owner since they are directly focused on improving the provision of services, aiming at a quality of those offered.

The research serves as a basis for future research and is applicable to any tourist accommodation establishment since the information obtained is real, verified and had a scientific treatment, it serves to make a broader approach to the quality of service offered by the Hostels of the Malacatos parish to expand it to accommodation establishments in various sectors and to make comparisons with all establishments in the area.

3. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Turismo (2016) nos menciona que el turismo tiene una representación multisectorial y en el cual cada día es un sector cada vez más competitivo. Las normas de calidad sirven de guía para las empresas donde mejora sus operaciones y servicios otorgando un vínculo con el turismo a fin de crear una experiencia turística completa y positiva.

El Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) aprobó en su reunión 103, celebrada en Málaga, propuesta por el Comité de Turismo y Competitividad de la OMT plantea que : La calidad de un destino turístico es el resultado de un proceso para atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, basado en los requisitos y las expectativas del usuario a un precio equitativo y aceptado mutuamente con factores implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura, servicios y comodidades públicos (OMT, 2016).

El Consejo Ejecutivo de la OMT (2016) así mismo sostiene que la competitividad de un destino turístico es la capacidad del destino de utilizar sus patrimonios naturales, culturales, humanos, antrópicos y financieros de manera eficaz para desarrollar y ofrecer productos y servicios de calidad, innovadores, éticos y atractivos, con miras a contribuir a un crecimiento sostenible dentro de sus proyectos turísticos.

Tales conceptos mencionados hacen que las experiencias de los turistas dependan de un conjunto de características en las cuales están inmersa los servicios, pero para cumplir las expectativas de los turistas es importante dar servicios de calidad, esto incluye que se realicen constantes evaluaciones para poder medir lo que piensa el turista sobre los servicios ofrecidos.

Un claro ejemplo en el mundo tenemos el Sistema de Calidad Turística de España en el cual se basa una adaptación de las Normas Internacionales

de Estandarización (ISO) en la realidad turística de España creando un sistema de calidad turística propio que les proporciona a los establecimientos con un distintivo o “marca Q” a la calidad en sus procesos dentro y fuera del establecimiento.

En el Ecuador no cuenta con un sistema de calidad propio donde nos permita tener una guía escrita de cómo manejar los procesos en la actividad turística, existe una iniciativa por parte del Ministerio de Turismo Ecuatoriano en el cual trata de impartir políticas que se aplican para el cuidado ambiental, seguridad y salud, basadas en el “Sistema de Gestión de Calidad Turística”, a fin de alcanzar la certificación de los establecimientos turísticos con la “Marca Q”, otra institución encargada de la calidad es el Servicio de Normalización (INEN) el cual brinda normas y características respecto a establecimientos de alojamiento teniendo como objetivo incrementar la satisfacción del cliente mejorando la eficiencia de la empresa.

La satisfacción del cliente es un indicador muy importante, por lo cual se busca medir la calidad de un servicio, de esta manera las empresas dedicadas al servicio de hotelería, dependen de la percepción de cada cliente y las características definidas del servicio ofrecido. En el sector de alojamiento, la estabilidad en el mercado es cada vez más complicada, donde los clientes satisfechos con el servicio que reciben son un factor decisivo, en donde se busca superar las expectativas de los clientes obteniendo su fidelización.

La hostería Las Lagunas es una empresa que lleva años en el sector de servicios, se mantiene aún en el mercado de alojamientos turísticos siempre trata de brindar a sus clientes servicios de calidad, actualmente existen competencia en el mercado de hosterías en la parroquia Malacatos ya que la misma tiene afluencia de visitantes durante todo el año.

Para el cumplimiento de los mismo se utilizaron herramientas como la investigación teórica para tener un acercamiento a la realidad, el uso de la

metodología ServQual, fue importante para conocer de parte de los clientes, sus consideraciones respecto de las expectativas que tenían antes de hospedarse contra las percepciones que tuvieron luego de recibir el servicio en el hotel, para con los resultados obtenidos, la investigación se contrastó en base a una construcción de un análisis de factores internos y externos, al cual con la técnica del FODA cruzado se logra generar propuestas para que los propietarios puedan planear alternativas que incrementen los niveles de calidad del servicio.

Los alcances de la investigación están enfocados directamente a la empresa, considerando esta propuesta como beneficio para la empresa en cuanto a las mejoras en la atención al cliente por parte del personal, así como aumentar la rapidez de los servicios prestados.

Las limitaciones de la investigación son que la información recolectada no esté completa ya puede existir una opinión positiva por parte de los empleados por motivo de que trabajan en la empresa, y que al momento de aplicar la evaluación a los clientes exista mala disposición de ayudar a la encuesta y esta sea llenada de forma errónea o al azar.

La presente investigación tiene como objetivo general: **ANALIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS DE LA PARROQUIA MALACATOS, CANTÓN LOJA, PROVINCIA LOJA**, los objetivos específicos son:

- Diagnosticar la situación actual de la Hostería Las Lagunas.
- Evaluar la calidad del servicio de la Hostería Las Lagunas.
- Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio de la hostería Las Lagunas.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1 Marco Conceptual

Para dar una orientación científica a la investigación, se establecen una variedad de conceptualizaciones derivadas de la temática de calidad en el servicio.

4.1.1. Historia del alojamiento en el mundo

La forma de hospedarse y alimentarse en la actualidad es el resultado de una evolución social y cultural de muchos siglos hasta llegar a ser las grandes industrias que conocemos hoy en día, en un principio estos servicios eran solo para las personas con recursos económicos altos que optaban por estos privilegios y con el pasar de los años se expandió el uso para el uso común de todas las personas, este cambio fue generado por el progreso en la transportación permitió a más gente viajar distancias más largas a un costo más bajo, y el turismo se desarrolló en todo el mundo generando la necesidad de hospedarse y alimentarse se desarrolla también estas industrias (Ludeña Reyes, 2016).

En sus inicios el crecimiento del alojamiento y el turismo fue muy desarrollada, convirtiéndose en las industrias más grandes de todo el mundo y siendo la industria del hospedaje más compleja y diversa. A partir de los albergues de los tiempos bíblicos hasta los novedosos resorts actuales, el perfeccionamiento del establecimiento para hospedaje ha influido en, y a su vez ha sido influida por, los cambios sociales, económicos, culturales, y políticos de la sociedad en el pasar de los años (Ludeña Reyes, 2016).

Las rutas comerciales fueron el inicio de la industria de alojamiento. En Mesopotamia en el año 3.000 a.C. algunas personas emprendedoras del reino buscaron formas de cubrir las necesidades de refugio, comida y bebida de los comerciantes sumerios que viajaban de una región a otra para vender su grano. A lo largo de la ascensión y caída de imperios como

el mesopotámico, chino, egipcio y después en otras zonas del mundo, el alojamiento creció notablemente cuando las rutas comerciales se ampliaron (Ludeña Reyes, 2016).

La industria de alojamiento nació en un principio por pequeños negocios independientes dirigidos en familia y pasando con la revolución industrial a convertirse en algo más complejo. En Inglaterra se contrastó la era del crecimiento de la industria hotelera ya desde antes de los años 70 existían vínculos políticos y económicos del desarrollo de las empresas, principalmente las cadenas hoteleras como ejemplo en 1953 se construyó el primer alojamiento con 104 camas, y para el año de 1968, en el mes de julio se comenzó a clasificar hoteles por estrellas (Ludeña Reyes, 2016).

Las primeras cadenas hoteleras nacieron mediante acuerdos entre hoteles cuando ya terminaba la segunda guerra mundial y en los avances podremos señalar la necesidad de racionalizar la gestión de los establecimientos y optimizar los rendimientos con una inversión elevada de construcción y gestión de los establecimientos hoteleros. Las tres primeras y principales cadenas que fueron: Statler, Hilton y Sheraton (Ludeña Reyes, 2016).

La evolución de la industria hotelera se ve reflejada en los cambios estructurales enfocados a la comodidad del turista, estos cambios son generados por sus necesidades y preferencias al momento de elegir un servicio de alojamiento dependiendo del nivel económico al cual puede acceder van desde lo más lujoso a lo más inusuales y extravagantes. La industria de alojamiento ha ido mejorando por el paso de los años obteniendo un resultado de adaptación de la esta industria llegando a innovar en los aspectos del alojamiento en sí.

4.1.2. Ley de turismo

Para poder analizar la calidad se realizó una investigación de la normativa vigente en el Ecuador para lo cual es importante mencionar que la ley de turismo es base para cualquier actividad turística.

Es importante mencionar que el Ministerio de Turismo (MINTUR) a través de la Ley de Turismo (2014) estipula el marco legal que presidirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las autoridades del Estado, obligaciones y derechos de los prestadores, y de los usuarios de los servicios, sostienen que las actividades turísticas son las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación para uso turismo incluyendo cualquier transporte para este propósito;
- d. Operación turística;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables (Ley de Turismo, 2014).

La Ley de Turismo (2014) ayuda al desarrollo de las actividades turísticas en la misma brinda normas y características que deben cumplir el establecimiento el cual se basa en los siguientes artículos:

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetos a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas, mientras en el Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere

obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes y finalmente en el Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda (Ley de Turismo, 2014).

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia Única Anual de Funcionamiento, lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario, instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor, a falta de otra; y,
- e. No tener que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas (Ley de Turismo, 2014).

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad (Ley de Turismo, 2014).

En la actividad turística está sujeta a normativas específicas para el funcionamiento de cada establecimiento la cual la Licencia Anual de Funcionamiento es el requisito primordial para ejercer esta actividad, el Ministerio de Turismo como entidad principal regula y apoya a las actividades y servicios proporcionados dentro del país para lo cual apunta a la calidad de los servicios que se ofertan basado en las normas técnicas de calidad del país, logrando que el turista quede satisfecho al obtener un servicio o producto de calidad, aumentando el gasto turístico en los lugares que visita contribuyendo a la economía local.

4.1.3. Reglamento de alojamiento turístico

El Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) brinda a todos los establecimientos las definiciones elementales para el funcionamiento del establecimiento de alojamiento, siendo muy importante conocerlas para ofrecer un servicio de calidad al cliente, estas definiciones están contenidas en el siguiente artículo:

Art. 3.- Definiciones. - Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

1. “Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento” (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

2. “Amenities: Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico” (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

3. Área de uso común: Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales

como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

4. Área deportiva: Es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que está provista de todos los medios necesarios para la práctica de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico para el huésped (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

5. Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobros de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

6. Business center o centro de negocios: Espacio común habilitado para personas de negocios en un establecimiento de alojamiento turístico, con equipamiento de oficina (hojas, grapadora, esferográficos, entre otros) y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos con acceso a internet (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

7. Catastro de alojamiento: Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

8. Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los

establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

9. Categoría única: Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

10. Cuarto de baño y aseo: Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

11. Cuarto de baño y aseo compartido: Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

12. Cuarto de baño y aseo en áreas comunes: Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

13. Cuarto de baño y aseo privado: Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

14. Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y

categorización dispuestos en el presente Reglamento (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

15. Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior: Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de “Superior” (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

16. Frigobar: Pequeño refrigerador disponible en una habitación con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes del establecimiento (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

17. Habitación compartida: Cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico categorizados de tres, cuatro y cinco estrellas (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.3).

18. Habitación privada: Cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas del mismo grupo, según su capacidad y acomodación. (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

19. Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

20. Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

21. Jornada hotelera: Período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

22. Plaza: Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

23. Requisitos obligatorios: Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

24. Requisitos de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

25. Requisitos distintivos: Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de “Superior”, en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

26. Servicios complementarios: Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio,

servicios de lavado y planchado, entre otros (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

27. Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

28. Tiempo compartido o “time sharing”: Es la modalidad mediante la cual el propietario o los copropietarios de un inmueble, someten el mismo a un régimen contractual mediante el cual se adquieren derechos de uso sobre el inmueble, por parte de distintas personas, en distintos períodos del año, con fines vacacionales (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

29. Tipos de camas:

a) Cama de una plaza: Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.

b) Cama de una plaza y media (twin): Cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.

c) Cama de dos plazas (full): Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.

d) Cama de dos y media plazas (queen): Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm. e) Cama de tres plazas (king): Cama cuya dimensión es de al menos 200x200 cm (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

30. Tipos de habitación:

a) Habitación individual o habitación simple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.

b) Habitación doble: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.

c) Habitación triple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.

d) Habitación cuádruple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.

e) Habitación múltiple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.

f) Habitación junior suite: Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento.

g) Habitación suite: Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.4).

31. Todo incluido o “all inclusive”: Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin que deba incurrir en pagos adicionales a los establecidos en el contrato (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.5).

Art. 4.- Ejercicio de la actividad. - Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.5).

Es importante mencionar que el reglamento de alojamiento turístico nos brinda las definiciones claras, de los conceptos que se utilizan diariamente en los establecimientos de alojamiento, esto permite brindar un buen servicio por parte de cualquier establecimiento de este tipo, estas definiciones nos da una pauta de lo que puede solicitar el cliente al momento de requerir una habitación; en el cual el prestador del servicio debe brindar las especificaciones pedidas por el usuario y brindar un servicio aceptable a su categoría, es importante tener en claro las definiciones de los tipos de habitaciones, camas, servicios, categoría del establecimiento ya que esto influye en la calidad del servicio que puede ofrecer el establecimiento, al no poder brindar las características claras de confort y descanso que buscan las personas caeran en un servicio de baja calidad causando malestar al cliente.

4.1.3.1. Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico

Para brindar un servicio de calidad va implicado a los derechos que obtiene el cliente al comprar el servicio, pero obtener los derechos debe cumplir con sus obligaciones al usar su habitación, los siguientes artículos del reglamento alojamiento turístico hacen referencia:

El MINTUR a través del Reglamento de alojamiento turístico (2016) nos menciona en el art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes, en los cuales los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.5).

El sector turístico es uno de los principales motores de la economía en la cual se pone una expectativa de activación económica a un largo plazo, esto se debe a la dinámica de la demanda turística, pero cada día es más

exigente con la relación de la calidad y el precio del producto o servicio consumido, además de que el servicio de calidad pretende ser el rasgo diferenciador del sector turístico ecuatoriano el cual pretende ser el motor de desarrollo en el país.

4.1.3.1. Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.

El turismo es perteneciente al sector de servicios por lo tanto se debe tener un control de las actividades que realizan los establecimientos en cuanto a la calidad de sus productos y servicios, por tal motivo el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) nos da una guía de los derechos y obligaciones en los siguiente artículos:

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;

f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento; g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;

h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;

i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;

j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;

k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;

l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.

m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;

n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;

o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;

p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;

- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.6)

Los derechos y obligaciones tanto de los huéspedes como los de los establecimientos de alojamiento son claros y precisos; y están siempre para evitar cualquier problema, que puede suceder en el ciclo de compra de un servicio, en este sentido, los reglamentos se usan para garantizar que los establecimientos tengan buenas prácticas y se rijan por estándares similares que favorezcan el bienestar de los clientes, de esta manera es importante ofrecer y dar un servicio de calidad a los turistas que visitan dicha empresa de alojamiento.

4.1.3.2. Clasificación Y Categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico

Para analizar los factores que determinan la calidad en los establecimientos de alojamientos debemos regirnos en la clasificación que otorga el Ministerio de Turismo y a la categoría que pertenece según los servicios que ofrece según los artículos del reglamento de alojamiento turístico:

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p.8).

Es importante mencionar que el Ministerio de Turismo del Ecuador recopila toda esta información en una base de datos y que la pone a disposición de los clientes a través de un catastro turístico, esto es importante ya que este establecimiento debe brindar los servicios a la categoría que corresponde y no afectar al cliente promocionando al establecimiento en una categoría que no pertenece.

4.1.3.2.1. Definición de hostería

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) las Hosterías son establecimientos de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones que ofrecen el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar componentes independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios, además de

tener jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento y deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Pita Tumbaco (2017) la define como el nombre genérico de las actividades económicas consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo.

El concepto anterior solo hace referencia a las nociones básicas que debe tener los establecimientos de alojamiento en caso de hosterías, las mismas que son categorizadas en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) para poder especificar las características dependiendo de los servicios adicionales que ofertan, esto se detalla en los siguientes artículos:

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

- Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
- Hostal 1 estrella a 3 estrellas
- Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas
- Lodge-Resort 4 estrellas a 5 estrellas
- Refugio Categoría única
- Campamento turístico Categoría única
- Casa de huéspedes Categoría única. (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016)

4.1.4. Obligaciones legales de las hosterías

Las obligaciones de los establecimientos de alojamiento especialmente de las hosterías, son muy puntuales y están determinadas por las entidades del estado entre las cuales se las describe a continuación:

4.1.4.1. Licencia única anual de funcionamiento (LUAF)

La licencia única anual de funcionamiento es aquella que le permite ofrecer servicios turísticos acordes a su categoría, obtiene beneficios por ser establecimiento turístico, mientras en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) nos brinda información para la obtención de esta licencia en el siguiente artículo:

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento. - Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso. El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016).

Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes:

- Pago del impuesto predial.
- Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.
- Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso.

- Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016).

Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento y los requisitos necesarios este documento servirá para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped. En el caso de que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de los establecimientos de alojamiento, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará de manera gratuita un enlace a su herramienta digital para mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016).

4.1.4.1.1. Requisitos por parte del gobierno descentralizado de Loja para obtener (LUAF)

La licencia es de obligatorio cumplimiento para todos los establecimientos del cantón Loja y para la cual debe tener los siguientes requisitos:

- Ruc o RISE
- Permisos del cuerpo de bomberos
- Pago de patente municipal de impuestos a los activos totales.
- Contribución impuesta y cobrada por el municipio sobre el volumen de negocios (ingreso bruto) a toda empresa dedicada a la prestación de cualquier servicio, industria o negocio.
- El pago de un valor en dólares cada 12 meses sobre el ingreso bruto de los establecimientos.
- Carnet de salud de todo el personal.
- Examen clínico de aptitud laboral obligatorio, para que todo ciudadano/a ejerza su actividad laboral.
- Certificado otorgado por la dirección provincial de salud.
- Registro generador de desechos sanitarios.
- Manejo adecuado de tipos de residuos.

- Basureros para residuos orgánicos e inorgánicos (GAD Loja, 2018).

4.1.4.2. Agencia de regulación y control Hidrocarburífero (ARCH)

Según el Reglamento técnico de comercialización de gas licuado de petróleo (2016) nos indica las siguientes definiciones para poder identificar la normativa que debe cumplir los establecimientos de alojamientos:

Art. 1.- Para los fines que persigue el presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

26. Instalación no doméstica: Es aquella que utiliza cilindros de 45 kg., o tanques fijos de mayor capacidad con sus respectivos equipos y accesorios técnicos, en actividades diferentes al uso doméstico (Reglamento técnico de comercialización de gas licuado de petróleo, 2016).

Art. 18.- Sistemas contra incendios

d. Las plantas estarán provistas de un número conveniente de carteles, con una o más de las siguientes leyendas, o de aquellas que se consideren necesarias, de acuerdo a las áreas de peligro:

- Peligro gas inflamable
- Prohibido fumar
- Prohibida la entrada sin autorización
- Colocar arrestallamas (Reglamento técnico de comercialización de gas licuado de petróleo, 2016).

Estos carteles deberán ser suficientemente visibles y legibles a una distancia mínima de 20 metros (Reglamento técnico de comercialización de gas licuado de petróleo, 2016)

Art. 32.- INSTALACIONES NO DOMESTICAS Estas instalaciones podrán operar mediante tanques fijos o con cilindros de 45 kg. Los cilindros de 45 kg., utilizarán en conjunto técnico industrial autorizado por el INEN. Los tanques fijos cumplirán con los requisitos técnicos establecidos en el

presente Reglamento para los tanques de las plantas de almacenamiento y envasado (Reglamento técnico de comercialización de gas licuado de petróleo, 2016).

Las Condiciones de instalación deben tener las siguientes características:

- a. Deberán ubicarse en la parte externa de los edificios o lugares habitados, en un lugar exclusivo para este fin y estará terminantemente prohibido el acceso a personas no autorizadas;
- b. El lugar escogido observará las distancias de seguridad correspondientes y garantizará la máxima seguridad, suficiente ventilación y fácil acceso; Estas instalaciones no se ubicarán debajo de construcciones o edificaciones (subsuelos, sótanos), ni en pisos altos o terrazas;
- c. Estas instalaciones deberán colocar un extintor de polvo químico seco de, por lo menos, 10 kg., de capacidad y, un letrero con la leyenda "PELIGRO GAS INFLAMABLE";
- d. Por seguridad se construirá un montículo alrededor del tanque, se lo enterrará, y se instalará un sistema fijo de rociado de agua;
- e. No deben colocarse tuberías que conduzcan combustible en estado líquido cerca de estas instalaciones;
- f. Los tanques deberán tener, junto a la salida, un regulador de presión que permita controlar que la presión en las líneas no sobrepase de 1,5 kg. /cm.2;
- g. Las redes externas no podrán pasar por ductos para: Aire, desperdicios, chimeneas, pozos para ascensores, reservorios de agua, canalizaciones y compartimientos sin suficiente ventilación;

- h. Los tubos estarán unidos mediante suelda fuerte de material de fusión sobre los 540 grados centígrados o mediante conexión de acero forjado;
- i. Los tubos serán cubiertos con materiales de construcción solamente después de haber sido sometidos a las respectivas pruebas;
- j. La tubería deberá ubicarse a distancias mínimas de 20 cm. de otro tipo de instalaciones;
- k. La tubería deberá ser sometida a tratamiento preliminar de limpieza y protegida con revestimiento anticorrosivo; y,
- l. Utilizar la mínima cantidad posible de empates y conexiones para evitar escapes del GLP (Reglamento técnico de comercialización de gas licuado de petróleo, 2016).

La calidad del servicio comienza desde que el cliente llega al establecimiento donde la infraestructura y las instalaciones en general deben brindar seguridad para no causar peligro ante un evento no programado como lo son los incendios, por tal motivo es importante realizar las instalaciones de gas como lo determina la Agencia de regulación y control Hidrocarburífero esto permite que tanto las personas que trabajan en los establecimientos así como los clientes estén seguros otorgando un servicio de calidad.

4.1.4.3. Gestión de Riesgos

La institución de gestión de riesgos establece reglas para prevenir los problemas y facilitar la seguridad dentro de un establecimiento, las mismas se detallan a continuación:

- Botiquín de primeros auxilios.
- Megáfono.

- Lámparas de emergencia o internas.
- Vías de evacuación señalizadas.
- Puertas de emergencia funcionales.
- Señalética.
- Sistema de alarma/sirena/timbre/campana. (Secretaria de Gestión de Riesgos, 2018).

La secretaria de gestión de riesgos nos brinda una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas las cuales son:

- Zonas de seguridad.
- Identificación de amenazas (sismo, inundaciones, deslizamientos, laderas inestables, hundimientos, incendios).
- Riesgo social como robo, pandillas, expendio de drogas (Secretaria de Gestión de Riesgos, 2018).

4.1.4.4. Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCOSA)

Los lineamientos que nos proporciona el ARCOSA son de carácter obligatorios y de cumplimiento inmediato entre la norma de higiene tenemos lo siguiente:

- Vestimenta adecuada
- Condiciones sanitarias para el personal
- Otras condiciones sanitarias
- Condiciones de la infraestructura
- Condiciones sanitarias de equipos y utensilios (Agencia Nacional de Regulacion, Control y Vigilancia Sanitaria, 2018)

4.1.4.5. Ministerio De Trabajo

Al otorgar los beneficios de ley a cada empleado logramos que el mismo este motivado lo cual permite que la calidad del servicio mejore en la parte

de atención al cliente, esto permite que el empleador y trabajador mantengan un ambiente laboral adecuado.

Refiriéndonos al Código de trabajo (2018) tenemos los siguientes artículos en cuanto a los derechos y obligaciones del empleado:

- Código laboral
- Rol de pagos
- Tabla de pagos de sueldos y salarios
- Pago de seguro social (Codigo De Trabajo, 2018)

El contrato escrito es obligatorio para cualquier actividad a realizarse y se ejecutará por escrito los siguientes contratos:

- Los que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada;
- Los de obra cierta cuyo valor de mano de obra exceda de cinco salarios básicos unificados de trabajador en general;
- Los a destajo o por tarea, que tengan más de un año de duración;
- Los que contengan período de prueba;
- Los por grupo o por equipo;
- Los eventuales, ocasionales y de temporada;
- Los de aprendizaje;
- Los que se celebren con adolescentes que han cumplido quince años, incluidos los de aprendizaje; y,
- En general, los demás que se determine en la ley (Codigo De Trabajo, 2018).

El Código de trabajo (2018) también hace referencia a las obligaciones de los empleadores para lo cual se determina lo siguiente:

- Afiliar al trabajador en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y en caso de no tener atención el 50% por ciento de su remuneración en caso de enfermedad, hasta por dos meses en cada año, previo

certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso (Codigo De Trabajo, 2018).

Art. 47.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario y mientras que el Art. 51.- El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas (Codigo De Trabajo, 2018).

Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos. - Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los días sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas:

1. Necesidad de evitar un grave daño al establecimiento o explotación amenazado por la inminencia de un accidente; y, en general, por caso fortuito o fuerza mayor que demande atención impostergable. Cuando esto ocurra no es necesario que preceda autorización del inspector del trabajo, pero el empleador quedará obligado a comunicárselo dentro de las veinticuatro horas siguientes al peligro o accidente, bajo multa que será impuesta de conformidad con lo previsto en el artículo 628 de este Código, que impondrá el inspector del trabajo. En estos casos, el trabajo deberá limitarse al tiempo estrictamente necesario para atender al daño o peligro.

2. La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción irroque perjuicios al interés público (Codigo De Trabajo, 2018).

Art. 65 menciona que además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre, 25 de diciembre y los días lunes y martes de carnaval. Lo son también para las respectivas

circunscripciones territoriales y ramas de trabajo, los señalados en las correspondientes leyes especiales. Cuando los días feriados de descanso obligatorio establecidos en este Código, correspondan al día martes, el descanso se trasladará al día lunes inmediato anterior, y si coinciden con los días miércoles o jueves, el descanso se pasará al día viernes de la misma semana. Igual criterio se aplicará para los días feriados de carácter local. Se exceptúan de esta disposición los días 1 de enero, 25 de diciembre y martes de carnaval (Codigo De Trabajo, 2018).

Art. 69.- Vacaciones anuales. - Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes (Codigo De Trabajo, 2018).

Art. 83.- Plazo para pagos. - El plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes, donde el Art. 86 menciona Los sueldos y salarios deberán ser pagados directamente al trabajador o a la persona por él designada, en el lugar donde preste sus servicios, salvo convenio escrito en contrario (Codigo De Trabajo, 2018).

Art. 111.- Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño, son aquellos que los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario, así como menciona el Art. 113. Al pago de la decimocuarta remuneración, en la cual los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación

mensual equivalente a la doceava parte de la remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general (Codigo De Trabajo, 2018).

Art. 49. La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento (Codigo De Trabajo, 2018).

Aunque los beneficios de ley sean un gran recurso para contentar y satisfacer a los empleados, estos deben ser llevados adecuadamente para brindarle un ambiente laboral adecuado, los establecimientos deberían valorar el esfuerzo y las capacidades de cada uno de sus empleados, ofreciéndoles la oportunidad de ver las ventajas que tienen los beneficios de ley en el ámbito laboral para así garantizar una felicidad personal que ayudará al rendimiento y crecimiento de la empresa.

Para los establecimientos turísticos es importante que los trabajadores estén motivados con el pago de sueldos y beneficios de ley porque el empleado es aquel que trata directamente con el cliente, es importante mencionar que el trabajador es un ser humano y esta susceptible a cambios de humor y esto puede afectar la calidad del servicio.

4.1.4.7. Ministerio del Interior-Gobernación De Loja

4.1.4.7.1 Intendencia General de Policía

La intendencia realiza controles según acuerdo ministerial 887 considera que los permisos de funcionamiento locales y establecimientos dentro de su categorización N° 8 para hospedajes estos podrán expender bebidas alcohólicas exclusivamente a sus clientes acompañados con alimentación y el horario de funcionamiento será de 24 horas todos los días de la semana en caso de moteles se prohibirá el ingreso a menores de 18 años.

4.1.4.9. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)

En el Reglamento a la Ley de Discapacidades (2017) nos brinda un panorama hacia la inclusión de las personas con alguna discapacidad y en el cual nos brinda las características que deben tener los establecimientos de acuerdo a los siguientes artículos:

Art. 12.- Inclusión laboral. - La autoridad nacional encargada de trabajo es competente para vigilar, controlar, dar seguimiento al cumplimiento del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicar las sanciones conforme a lo establecido en la legislación correspondiente (CONADIS, 2018).

Pasarán a formar parte del porcentaje de inclusión laboral, quienes tengan una discapacidad igual o superior al treinta por ciento (CONADIS, 2018).

Art. 13.- Turismo Accesible. - El Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada del turismo formularán las políticas públicas con el fin de promover el turismo accesible para las personas con discapacidad (CONADIS, 2018).

Art. 17.- Accesibilidad al medio físico. - Los Gobiernos Autónomos Descentralizados aplicarán lo establecido en toda la normativa Técnica Ecuatoriana INEN referente a accesibilidad al medio físico en edificaciones públicas, privadas con acceso al público y entorno construido, incluyendo la normativa técnica referente a accesibilidad de las personas al medio físico como estacionamientos (CONADIS, 2018).

Art. 18.- Unidades de transporte accesibles.-La autoridad competente en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y los gobiernos autónomos descentralizados que han asumido las competencias en materia de tránsito, establecerán un porcentaje de unidades por cada cooperativa de transporte o compañía de taxis que sean accesibles para personas con movilidad reducida, en función de las necesidades de la respectiva circunscripción

territorial, que no podrá ser inferior al 2% o al menos una unidad por cooperativa o compañía de taxis, según la densidad poblacional (CONADIS, 2018).

Art. 20.- Lengua de señas. - Se incorporará progresivamente el servicio de intérpretes de la lengua de señas ecuatoriana en las instituciones públicas, así como en los medios de comunicación públicos y privados; siempre y cuando el Intérprete de Lengua de Señas Ecuatoriana haya sido certificado en sus competencias laborales por el Servicio de Acreditación Ecuatoriana - SAE y el Servicio de Capacitación Profesional – SECAR (CONADIS, 2018).

En el mundo se está generando más espacios accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad, los establecimientos turísticos también deben dar estas facilidades para que el servicio sea inclusivo no tan solo porque lo determina la ley sino que genera un mercado poco explorado y que puede generar ingresos importante, pero para poder brindar estos servicio debemos adecuar la infraestructura e instalaciones sin olvidar de capacitar al personal para atender las necesidades de las personas con discapacidad.

4.1.4.9.1. Normas que permiten la accesibilidad de las personas al medio físico

En el Ecuador se trabaja bajo el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) con las normas técnicas ecuatorianas NTE INEN 3141 para DORMITORIOS Y HABITACIONES ACCESIBLES.

Según el INEN (2018) bajo la norma para dormitorios y habitaciones establece los requisitos, para el diseño, proyecto, ejecución y equipamiento de dormitorios accesibles en viviendas, en conjuntos habitacionales y de habitaciones accesibles en edificaciones, no residenciales y demás edificaciones donde se requiere servicio de alojamiento, cuya actividad predominante es la de descanso y recuperación.

Esta norma es aplicable a toda edificación nueva o existente en proceso de adecuación, ampliación o cambio de uso y tiene las siguientes características:

- Rampas para silla de ruedas.
- Sistema braille.
- Baños adecuados.
- Espacios adecuados para alojarse.
- Porcentaje de personal capacitado para atender las diferentes necesidades (INEN, 2018).

4.1.4.10. Ministerio del Ambiente Ecuatoriano (MAE)

El ministerio del Ambiente está implementando un distintivo a las empresas eco-eficiente tomando en cuenta los siguientes parámetros a la buena gestión en:

- Gestión de desechos.
- Gestión de papel.
- Consumo de agua.
- Energía y transporte.
- Capacitación del personal en aspectos ambientales
- Gestión de compras responsables (MAE, 2011).

Cada vez son más las personas que buscan un lugar amigable con el ambiente para pasar sus vacaciones buscan alojamiento responsables y preocupados por el medio ambiente, se puede afirmar las actividades turísticas dependen del medio ambiente para la prestación de sus servicios ya sea para utilizar un espacio de tierra o por los atractivos turísticos de donde derivan visitantes que necesitan los servicios complementarios para ello el estado trata de regular y de disminuir su impacto en el entorno a través de leyes.

4.1.5. Calidad del servicio

4.1.5.1. Calidad

La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización, el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. Sin embargo, tanto en el ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que suponen un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla (Palacios, 2014).

El objetivo fundamental de la calidad, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor, aunque éste es un concepto controvertido, Las necesidades pueden estudiarse según diversos puntos de vista -de la teoría económica, del marketing, de la psicología y de la economía de la salud-, no siempre coincidentes. Desde todos ellos se han aportado contribuciones al conocimiento de las necesidades que deben considerarse al planificar los recursos sanitarios (Palacios, 2014).

El diccionario de la Real Academia Española (2018) la define como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie.

Al dar una definición de la calidad enfocada al servicio obtenemos que es el nivel de atención que existe en satisfacer las necesidades de los clientes, las expectativas de los mismos; y esta dependerá de la percepción que tengan los clientes del servicio, por eso es importante conocer qué buscan los usuarios, la calidad en turismo es algo intangible que solo se puede percibir cuando se utiliza el servicio deseado.

4.1.5.2. Calidad turística

La Organización Mundial del Turismo (2015) nos da una definición de calidad turística en la cual nos habla que es el resultado de un proceso que

implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

También el MINTUR (2018) da una definición donde menciona que es el mecanismo a través del cual se realiza una evaluación, seguimiento y control del producto o servicio ofertado, mediante mecanismo de procedimientos o sistemas de gestión

Por otro lado, Vasquez (2016) la define como la calidad debe entenderse como un objetivo, como el esfuerzo continuo por realizar bien las tareas, y en últimas es el resultado a través del cual nuestros clientes nos van a medir a nosotros mismos, a la región en la que vivimos, a nuestro destino un punto importante que las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes.

La calidad turística en el Ecuador está apuntando a la mejora de los servicios prestados por los dueños de los establecimientos, siendo los actores involucrados junto con el personal de trabajo que atiende al cliente, al tener un servicio adecuado y mezclando la calidad con calidez se lograra que el turista tenga una experiencia única.

4.1.5.3. Servicio

Una definición que nos brinda Benavides (2017) habla que el servicio se entiende como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, de manera tangible o intangible, como

consecuencia del precio, la imagen, la reputación y demás atributos relacionado en el proceso de compra.

Características del servicio:

- Intangible: no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.
- Inseparable: se fabrica y se consume al mismo tiempo.
- Variable: depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.
- Perecedero: No se puede almacenar (Benavidez, 2017).

Las dimensiones del servicio de la siguiente manera:

- Lo tangible, se refiere a la parte física del servicio, como el equipo o el personal necesario para otorgar el servicio.
- La seguridad del servicio se refiere a la habilidad del prestador del servicio de cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuadamente.
- La capacidad de respuesta se refiere a la buena voluntad del prestador del servicio para ser útil y rápido al otorgar el servicio; es la cualidad que dispone alguien para el buen ejercicio de algo.
- La fiabilidad se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio, así como su habilidad para inspirar en los clientes confianza y responsabilidad; es la probabilidad de buen funcionamiento.
- La empatía se refiere a que el cliente espera atención individual y humanitaria afectuosa por parte del proveedor del servicio; es la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. (Benavidez, 2017).

Tratando el mismo tema Carrasco (2010) nos habla de la dimensiones implícitas en el servicio donde los proveedores de servicio deben conocer cuáles son los elementos más importantes que toman en consideración los clientes al momento de optar por el consumo de un determinado servicio,

tiene diversas dimensiones: tangible, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad; este servicio fue adecuado a las condiciones de la empresa (Carrasco, 2010).

La actividad turística está identificada por ser un sector de servicios los cuales son muy difíciles de vender ya que estos no generan un bien tangible; y es muy difícil de saber si este es bueno o malo antes de la compra, esto genera que los clientes se guíen a través de opiniones de otras personas y de la publicidad generando expectativas en ellos.

4.1.5.5. Hostería y la prestación de servicios

En el reglamento de alojamientos turísticos suministrado por el ministerio de turismo la categorías asignadas a una Hostería van desde 3-5 estrellas y nos define que la Hostería es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios además debe contar con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento y debe contar con un mínimo de 5 habitaciones para el uso de los visitantes (MINTUR, 2016).

Las hosterías son establecimientos para que el turista se aleje de la ciudad en busca del ocio y actividades recreativas, estos establecimientos son una mezcla de muchos servicios, con el fin que el turista disfrute al máximo su estadía sin tener las preocupaciones de suplir sus necesidades básicas permitiendo estar con la familia.

4.1.6. Sistemas de gestión de calidad turística

4.1.6.1. Normas Internacionales de Normalización: ISO 9001

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) regula a nivel mundial criterios para la calidad y la normalización en todos los aspectos, como ejemplo tenemos la norma ISO 9001: 2015 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia con el que se puede certificar a las empresas que son sometidas a evaluación.

Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países con certificación ISO 9001, este estándar se basa en una serie de principios de gestión de la calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque del proceso y la mejora continua (ISO, 2015).

4.1.6.2. Modelo SERVQUAL

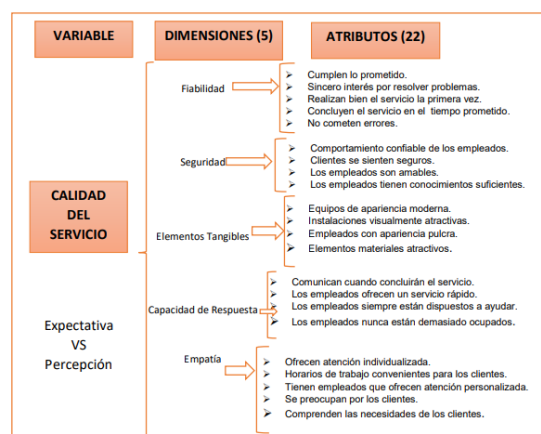
El modelo ServQual es utilizado para conocer la diferencia entre el servicio percibido y esperado por el cliente, para medir lo que el cliente espera de la organización se considera cinco aspectos esenciales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales son expuestos en un cuestionario de 22 preguntas basadas en los aspectos mencionados anteriormente, el resultado de este cuestionario será el Índice de Calidad del Servicio, y permitirá establecer las cinco brechas que pueden surgir entre el servicio esperado y percibido (Nieto Alvarez & Pacheco Quizhpilema, 2015).

Según (Moreno & Coromoto, 2007) el modelo ServQual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Moreno & Coromoto, 2007)

4.1.6.2.1. Dimensiones y atributos del modelo ServQual

A continuación, se muestra ilustrado tanto las dimensiones que integran el modelo ServQual como los atributos de cada una.



Fuente y elaboración: Priscila Nieto y Lourdes Pacheco
Figura 1 Dimensiones del modelo ServQual

4.1.6.3. Análisis de fiabilidad de Cronbach

El coeficiente α , descrito en 1951 por Lee J. Cronbach, se refiere a una relación entre ítems de un test o prueba, sirve para medir la consistencia o fiabilidad interna de una escala que sirve para evaluar la generalización en que los ítems de un instrumento son correlacionados. En otras palabras, el coeficiente α es el promedio de las correlaciones entre los ítems que son parte de un instrumento, por medio de análisis de las respuestas obtenidas por el instrumento evaluador, esto permite conocer la fiabilidad de las respuestas obtenidas para proceder a un análisis más profundo (Duque Vaca, 2017).

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St²: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach (Duque Vaca, 2017).

El coeficiente de Cronbach oscila entre 0-1 y son representados de la siguiente manera:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable (Duque Vaca, 2017).

4.1.7. Elementos de la calidad

Según Pico (2006) un sistema de gestión de calidad eficaz debe contener un conjunto de elementos fundamentales para que la calidad pueda ser percibida por el cliente los cuales son:

- Un mapa de procesos de la organización compuesto por los elementos de la cadena de valor de la empresa y las medidas de control necesarias para garantizar la eficiencia de sus procesos.
- Un manual de control de documentos.
- Un procedimiento para el control de los registros de la calidad.

Hay otros elementos como menciona Carro Paz & Gonzalez Gomez (2014) los elementos que ayudan a obtener la calidad son:

- Procesos de mejora continua
- Diseño y rediseño de procesos
- Análisis de la varianza
- Cuadro de mando integral
- La voz del cliente
- Pensamiento creativo
- Diseño de experiencias
- Control estadístico de procesos.

Los elementos de la calidad son muy variados y estos depende de la perspectiva del cliente existiendo variedad de criterios, se debe tener un estudio de las preferencias de las personas para tener un acercamiento a la realidad, en los establecimientos de alojamiento se debe diferenciar a través de un buen servicio de la competencia, para así lograr una experiencia durante la estadía.

4.1.7.1. Principios de la calidad con enfoque en el cliente

Según Hernesto & Gonzalez (2012) toma que todo principio se basa en que el cliente es lo primero, tomando como base al cliente menciona las siguientes características para obtener la calidad:

- Liderazgo: En toda organización debe haber líderes que permitan crear un ambiente que se involucre a todo el personal.

- Participación del Personal: Este principio logra el sentido de pertenencia que deben sentir todos por su organización.
- Enfoque a Procesos: La organización debe determinar y gestionar sus procesos para alcanzar sus resultados de manera más eficiente.
- Enfoque a Sistema: Se gestiona todo como un sistema contribuyendo a la eficacia y a la eficiencia.
- Mejora continua: La mejora continua es un objetivo permanente de la organización.
- Decisiones basadas en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes aumentando la capacidad de ambos para crear valor.

4.1.7.2. Expectativas y percepción de los clientes en calidad del servicio

Las expectativas en los clientes se generan en base al producto o servicio que se puede adquirir con formación de emociones y adicionado con los criterios del entorno al cual está rodeado (Andom & Gutierrez, 2017).

La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Se afirma que así es “como vemos el mundo que nos rodea (Andom & Gutierrez, 2017).

Para poder determinar la existencia de calidad en el ámbito de los servicios turísticos se debe entender que las expectativas formadas por los clientes antes de la compra son influenciadas por el mundo que los rodea y que además son generadas por estímulos de marketing de ahí el motivo que siempre el cliente comprobará lo que él esperaba y lo que recibe en su compra del servicio.

4.1.8. Atención al cliente

Según Najul Godoy (2011) la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios.

Menciona Los diez Mandamientos de la Atención al Cliente:

- 1.- El cliente por encima de todo.
- 2.- No hay nada imposible cuando se quiere.
- 3.- Cumplir todo lo que se prometa.
- 4.- Solo hay una forma de satisfacer al cliente.
- 5.- Para el cliente la empresa marca la diferencia.
- 6.- Fallar en un punto significa fallar en todo.
- 7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
- 8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.
- 9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.
- 10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.

4.1.9. Estrategias para el servicio al cliente

4.1.9.1. Calidad como recurso intangible

La consideración de la calidad como algo intangible no implica que no se pueda medir y esta, aunque resulta difícil calcular se puede llegar a una aproximación. Desde este punto de vista, entre los recursos tangibles e intangibles, una organización de calidad debe poseer como recursos clave los segundos. En definitiva, van a ser los intangibles (como la formación, la calidad, la creatividad, la innovación, las capacidades directivas, la reputación, la marca, las habilidades, experiencias y conocimientos de todos los trabajadores, las relaciones de confianza entre trabajadores y directivos, la adaptación, la flexibilidad, los que pueden llegar a ser fuente de ventaja competitiva (Guilló, 2000).

4.1.9.2. Calidad como ventaja competitiva

Como hemos visto, la calidad proporciona las bases para ser un arma competitiva en el negocio de la empresa siempre que distinga a la organización en los ojos de los clientes y de sus competidores. Mientras, el enfoque de la dirección de la calidad puede ser una fuente de ventaja competitiva con la mejora de la calidad, elaborar bienes o servicios que los clientes consideren superiores a los competidores (Guilló, 2000).

4.1.9.3. Calidad como diferenciación a bajo coste

Las estrategias genéricas que puede seguir una empresa para competir en un negocio y se señala que lo que no debe hacer nunca la empresa es quedar «atrapada a la mitad», es decir, una empresa que se encuentra en esta situación, se enfrentará con desventaja respecto a sus competidores, puesto que el líder en coste o los que hayan optado claramente por la diferenciación o el enfoque obtienen menores costes o mayor diferenciación, por lo que gozarán de una mejor posición para competir en cualquier segmento. Por lo tanto, el hecho de quedar atrapada a la mitad es la manifestación de la incapacidad de la empresa de elegir la forma de competir en un negocio (Guilló, 2000).

4.1.10. Análisis FODA

Según Ponce Talancón (2007) estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

También describe que el análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. El análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o

ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas (Ponce Talancón, 2007).

Según Ponce Talancón (2007) podemos identificar cada aspecto de la empresa al realizar dos preguntas:

- **¿Cómo identificar las fortalezas y debilidades?**

Las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades, esto es, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva, etc.). Estos talones de Aquiles pueden generar en la organización una posición competitiva vulnerable.

Para el análisis FODA, una vez identificados los aspectos fuertes y débiles de una organización se debe proceder a la evaluación de ambos. Es importante destacar que algunos factores tienen mayor preponderancia que otros: mientras que los aspectos considerados fuertes de una organización son los activos competitivos, los débiles son los pasivos también competitivos. Pero se comete un error si se trata de equilibrar la balanza.

- **¿Identificar oportunidades y amenazas?**

El análisis FODA tiene como objetivo el identificar y analizar las Fuerzas internas y externas para la toma de decisiones esta información puede ser presentada en un informe de la situación actual de la empresa, luego se podrá desarrollar un plan que tome en consideración muchos y diferentes factores internos y externos para así maximizar el potencial de las fuerzas y oportunidades minimizando así el impacto de las debilidades y amenazas.

4.2. Marco Referencial

4.2.1. Investigaciones sobre calidad

Cuadro 1 Investigación de referencia Hotel Los Portales

Título de la investigación	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL HOTEL LOS PORTALES A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE SUS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES.
Autor	VIVIANA CUEVA TRELLES
Lugar y año	PIURA-PERÚ-2015
Objetivo de la investigación	<p>Evaluar la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones.</p> <p>Dar a conocer la escala ServQual, una nueva metodología para medir la calidad de servicio, muy utilizada en el mundo de servicios, pero poco aplicada en nuestro país, y junto con ello, aplicar dicha metodología a una típica empresa de servicios, de modo que se pueda determinar el grado de satisfacción de los clientes y pueda servir de herramienta a los directivos para implementar prácticas de mejora.</p>
Metodología empleada	<p>Se realizó una búsqueda de información y de conceptos sobre calidad para tener mejores recursos conceptuales.</p> <p>Se diseñó el cuestionario un cuestionario con 23 preguntas en base al modelo ServQual tomando en cuenta las dimensiones de Tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad.</p> <p>Se determinó una muestra de 48 habitaciones, la aplicación de las encuestas se llevó a cabo a fines del mes de noviembre de 2012 durante tres semanas. Este periodo corresponde a parte de la temporada media-alta.</p> <p>Se facilitó el cuestionario con 23 ítems con una escala de Likert de 1-5 puntos para calificar por los huéspedes del hotel al momento del check out o en algún momento de descanso que tuvieran en las instalaciones del hotel. Al entregarles el cuestionario, se les dio una breve descripción de la intención del estudio y se solicitó su colaboración para rellenar el cuestionario.</p> <p>Para el desarrollo de la metodología SERVQUAL se cuenta con los resultados completos de 48 habitaciones, los cuales fueron analizados estadísticamente para determinar el valor del gap 5 entre la calidad esperada y la percibida del servicio del servicio prestado en el hotel. Así también, se busca determinar la relación que tienen las características demográficas y de frecuencia de los huéspedes en la percepción de la calidad de servicio.</p> <p>Análisis de los ítems del cuestionario se calculó el gap 5 entre la calidad esperada y la percibida en cada una de las preguntas del</p>

	<p>cuestionario, se calculó los promedios de cada pregunta con sus respectivas desviaciones estándar por medio del gap 5 (Percepción-Expectativa).</p> <p>Las brechas permiten concluir acerca de la calidad de servicio que se ofrece a los clientes. Si el valor de la brecha es positivo, se puede concluir que las expectativas de los usuarios fueron superadas, y mientras más positiva sea la brecha, más sorpresa se generó en el cliente. En el caso contrario, en que la brecha tiene un valor negativo, se deduce que el cliente esperaba más acerca de su experiencia que lo que en realidad percibió o recibió.</p> <p>Los resultados fueron expuestos estadísticamente, a través de gráficos en base al modelo ServQual, análisis de fiabilidad y mapa de posicionamiento.</p>
<p>Resultados obtenidos</p>	<p>La mayoría de los puntajes estaban por encima de 4 puntos, esto se debe a que, en promedio, los clientes son bastante exigentes con lo que esperan recibir.</p> <p>Entre las preguntas que más se relacionan con la calidad global se relacionada a la rapidez con que funcionan los distintos servicios, y el compromiso por cumplir algo que se ha prometido al huésped del hotel; el personal está realizando un excelente trabajo y la confiabilidad.</p> <p>Las aseveraciones relacionadas con el personal del hotel también presentan resultados que indican una fuerte correlación con la satisfacción global del hotel. El personal en general es calificado con muy altas valoraciones en las tres secciones. Por su alta correlación con la calidad global, es necesario mantener este buen performance, continuando con un cuidado proceso de selección, capacitación constante e incentivos por buenas prácticas.</p> <p>Las preguntas relacionadas a la seguridad no presentan correlación con la pregunta global, ninguna de ellas. Se podría afirmar entonces que la seguridad que sienten los clientes en el hotel no influye de forma directa en la satisfacción global.</p>

Fuente: Cueva Trelles Viviana 2015

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 2 Investigación de referencia sector Hotelero de Cuenca

Título de la investigación	“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SECTOR HOTELERO, CATEGORIZACIÓN CUATRO ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE CUENCA; Y, PROPUESTA DE DISEÑO DEL MODELO SERVQUAL PARA: HOTEL ZAHIR 360”
Autor	PRISCILA ELIZABETH NIETO ALVAREZ LOURDES BEATRÍZ PACHECO QUIZHPILEMA
Lugar y año	CUENCA – ECUADOR - 2016
Objetivo de la investigación	<p>OBJETIVO GENERAL: Analizar la calidad del servicio del sector hotelero, categorización cuatro estrellas en la Ciudad de Cuenca; y, proponer el diseño del Modelo ServQual para Hotel Zahir 360, Año 2015”.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Fundamentar los conceptos y metodología para diseñar un Modelo ServQual. 2. Analizar el sector de servicio hotelero, categorización cuatro estrellas. 3. Analizar la situación actual del servicio prestado por Hotel Zahir 360. 4. Diseñar el Modelo ServQual para Hotel Zahir 360, Año 2015.</p>
Metodología empleada	<p>Para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios se trabajó conjuntamente con el personal encargado del área de recepción, mismos que previo a la realización de los cuestionarios fueron instruidos acerca de la forma en la que se debían aplicar éstos, de esta manera se procedió solicitando directamente a los huéspedes el llenado de los cuestionarios de expectativa en el transcurso del check in, mientras que los cuestionarios de realidad fueron aplicados durante el check out, es decir al momento de cancelación de la cuenta del hospedaje. Se elaboraron 144 cuestionarios en total, 72 correspondientes a la expectativa y 72 a la realidad estos cuestionarios cuentan con 16 ítems y con una sección de calificación de 1-4 puntos, resaltando que tanto el cuestionario de expectativa como el de realidad tenía que ser dirigido al mismo huésped, con el fin de obtener información precisa, que permita conocer la brecha existente entre los parámetros de estudio. Para identificar que el cuestionario sea efectuado a la misma persona se procedió a adjuntarlo en la información del check in del huésped, teniendo en cuenta el número de habitación y adicionalmente la fecha del check out.</p> <p>Se realizó gráficos, los cuales relacionan la expectativa con la realidad, conjuntamente se encontrará debajo de cada gráfico la interpretación para los mismos. De acuerdo a la escala de Likert utilizada en el Cuestionario Expectativa, se trabajó con un rango de porcentaje de importancia relacionando al servicio esperado de 0% al 100%.</p> <p>Para el tratamiento de los resultados, se generó propuestas para mejorar la calidad del servicio con propuestas que afecten directamente la calidad.</p>
Resultados obtenidos	A través de las encuestas aplicadas se obtuvo que las habitaciones cómodas con los servicios necesarios, esta afirmación no fue superada por 0.12 con respecto a las expectativas, por ello se sugiere colocar ciertos implementos, como: minibares, secadoras empotrables, batas para salida de baño, aires acondicionados o ventiladores y calefactores, todos estos elementos deberán de ser

colocados en cada una de las 45 habitaciones y permanecerán en las mismas, con el objetivo de brindar mayor confortabilidad a sus huéspedes.

Imagen personal de los empleados, en esta afirmación la realidad superó a la expectativa por 0,28 lo cual es bueno para el hotel ya que la imagen corporativa de los colaboradores es uno de los aspectos fundamentales, después de las instalaciones.

Diversidad e innovación en los platos y bebidas ofertados.- en esta afirmación la realidad superó a la expectativa por 0,01; siendo la que menor promedio general obtuvo de las cuatro afirmaciones seleccionadas para esta dimensión, por lo que en busca de que en el corto y mediano plazo la expectativa sea superada por la realidad con un mayor puntaje, se recomienda innovación en la presentación de los platos conjuntamente con la ayuda del Chef y todo el equipo de cocina de alto nivel profesional con el que cuenta actualmente el Hotel.

Predisposición por resolver los problemas, a pesar de que la realidad no fue superada por la expectativa, la diferencia fue tan solo de 0.02, lo que se recomienda para superar el puntaje de esta afirmación es brindar más capacitaciones en liderazgo, idiomas, marketing y comunicación a los colaboradores del hotel, con el propósito de que sigan brindando excelentes servicios a los clientes.

Cumplimiento de los servicios solicitados, la diferencia por la cual la realidad no fue superada por la expectativa fue de 0,04 para superar este aspecto se puede acceder a la contratación de mayor personal como: 2 botones, con el objetivo de que, al llegar los clientes, los botones sean los encargados de llevar a los huéspedes hasta sus habitaciones, mismo que debe estar altamente capacitado, acorde a las exigencias y requerimientos del Hotel.

Servicios prestados a tiempo, en esta afirmación la realidad superó a la expectativa generada por los clientes, siendo un aspecto positivo para el hotel ya los clientes valoran que los servicios sean cumplidos en los tiempos establecidos por los colaboradores de la organización, que a su vez se preocupan por realizar los servicios ofertados de manera eficaz y eficiente.

Servicios brindados sin cometer errores, la realidad superó a la expectativa por 0,39 lo que se ve reflejado en la búsqueda de la excelencia en el servicio brindado por parte de todos y cada uno de los colaboradores del Hotel Zahir 360 al momento de ofrecer los servicios y atender a sus distinguidos clientes.

Las instalaciones reflejaron seguridad, en la puntuación obtenida en esta afirmación se puede observar que la realidad no logró superar a la expectativa por 0,07; con el propósito de superar la puntuación se recomienda, contratar 2 guardias de seguridad y colocar cajas de seguridad en cada una de las 45 habitaciones de forma permanente, teniendo en cuenta que en la actualidad el Hotel cuenta con un número limitado de éstas, entregando las mismas bajo previa petición del cliente.

Trato amable y cordial, afirmación superada por 0,06 a la realidad, en este aspecto los colaboradores del hotel se encuentran en

	<p>contacto directo con los clientes, siendo clave para lograr la empatía de los mismos desde el primer momento que visiten las instalaciones.</p> <p>Horarios de atención apropiados, buscando siempre el bienestar de los huéspedes el hotel Zahir 360 ha establecido previamente los horarios de atención, comprendieron sus necesidades específicas, en esta afirmación los clientes demostraron que lo que en realidad recibieron por parte de los colaboradores del hotel, superaron las expectativas que tenían, siendo una ventaja importante para el hotel ya que al tener clientes satisfechos se puede lograr la fidelización de los mismos.</p> <p>La atención fue individualizada. - en busca de que los huéspedes se sientan identificados con el personal del hotel y tengan una experiencia única durante su estancia en las instalaciones.</p>
--	---

Fuente: Álvarez y Pacheco, 2016

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 3 Investigación referencial del Hotel Embassy de Quito

Título de la investigación	“PROPUESTAS DE MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL HOTEL EMBASSY DE LA CIUDAD DE QUITO.
Autor	MARITZA ALEXAQNDRRA ROSERO VELA
Lugar y año	QUITO – ECUADOR – 2015
Objetivo de la investigación	<p>El objetivo general</p> <p>Desarrollar un Plan de mejora de Sistema de Gestión de Calidad que coadyuve a mejorar los procesos y actividades del hotel.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantear la estructura organizacional del hotel, y mencionar las normas ISO como herramientas para mejorar la calidad de los procesos en el hotel. • Analizar mediante aplicación de encuestas la situación actual del ambiente laboral del hotel y determinar la satisfacción del cliente. • Proponer mejoras que favorezcan continuamente con las actividades asociadas con la calidad para El Buen Vivir Sumak Kawsay del Hotel Embassy.
Metodología empleada	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: Investigación no experimental transversal.</p> <p>Nivel de investigación: Explicativo (relaciones causa-efecto).</p> <p>Población o universo: Personal de hoteles en Quito.</p> <p>Muestra: Personal del Hotel Embassy: 20 personas.</p> <p>Población o universo: Huéspedes de hoteles en Quito. Muestra: Huéspedes del Hotel Embassy 47 personas.</p> <p>Se realizó una investigación previa de conceptos relacionado para la calidad, se realizó una encuesta a los clientes y empleados del hotel, luego se procedió a realizar estadísticamente los resultados obtenidos a través de gráficos para visualizar mejor los resultados.</p> <p>De los resultados expuestos se realiza propuestas para mejorar la calidad en el servicio.</p>
Resultados obtenidos	<p>RESULTADOS DE EMPLEADOS:</p> <p>a. El 75% del personal encuentra poco satisfactorio el ambiente del Hotel.</p> <p>b. Un 15% nos indica que es satisfactorio, y</p> <p>c. Tan solo un 10% que es muy satisfactorio. Se concluye en base a los resultados que el personal del Hotel no se encuentra satisfecho debido</p> <p>a: Cambio de administración de manera continua Las ideas del personal no son tomadas en cuenta para tomar decisiones. Los horarios de trabajo son extendidos. No cuentan con el personal suficiente para la carga de trabajo. No existe apoyo entre compañeros por lo que no tienen una buena relación.</p> <p>Resultados de clientes:</p> <p>1. En las personas que realizaron la encuesta señalan que: a. El 60% señala que es poco satisfactoria la estadía</p> <p>b. Un 25% nos indica que es satisfactoria, y</p> <p>c. Un 15% que es muy satisfactoria.</p> <p>Se concluye en base a los resultados que los clientes del Hotel no se encuentran satisfechos debido a:</p> <p>Calidad del servicio recibido No reciben información del personal que los recibe. Los precios de los servicios incrementan constantemente. Cambios de administración.</p>

Fuente: Rosero Maritza, 2015

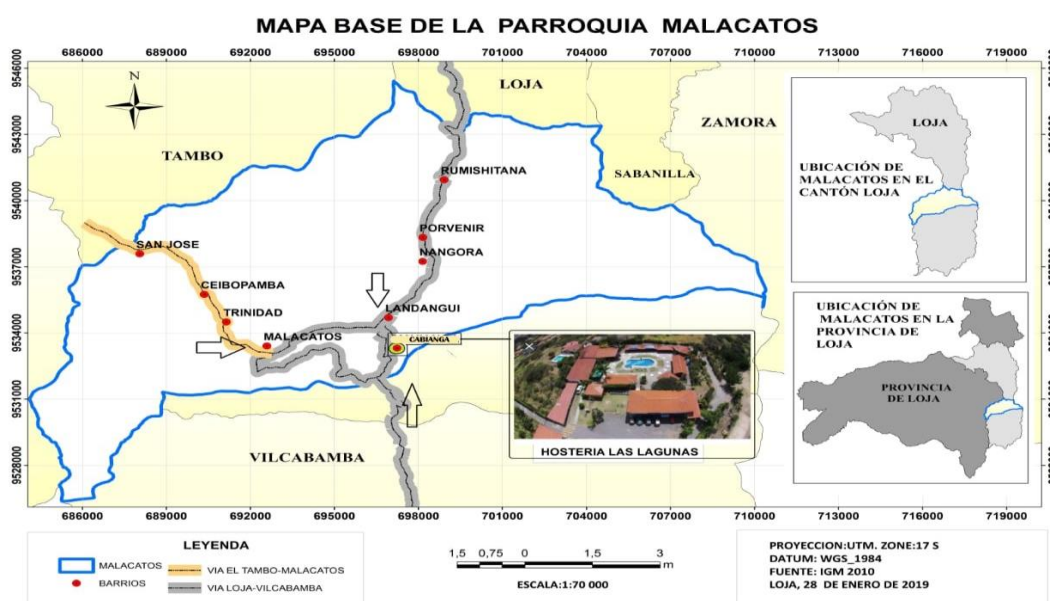
Elaboración: Castillo Jara David Fernando

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Ubicación del área de estudio

La Hostería Las Lagunas se encuentra ubicada en: la provincia Loja, cantón Loja, parroquia Malacatos, Sector Cabianga, Km 33 vía Vilcabamba, Malacatos, Ecuador.

- **Macro localización:**



Fuente: SENPLADES

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Figura 2 Ubicación de la Hostería Las Lagunas en la parroquia Malacatos

- **Micro localización:**



Fuente: Google Earth

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Figura 3 Ruta Malacatos-Hostería Las Lagunas

Cuadro 4 Datos geográficos de La Hostería Las Lagunas

Coordenadas:	4°13'30.0"S - 79°14'25.4"W
Temperatura:	20.6° C
Altura:	1592 m.
Clima:	Subtropical - seco

Fuente: Google Earth

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

5.1.1. Hostería Las Lagunas

La Hostería “Las Lagunas” pertenece al grupo Turístico Delgado Bustamante “DelBus”, el cual ha incursionado en distintos sectores, entre ellos tenemos: en el sector alimenticio con pollerías en la ciudad de Loja, y el exitoso Hotel llamado “DelBus”. Hostería “Las Lagunas” inició sus actividades en el mes de agosto del 2005 en la parroquia Malacatos, nació como un negocio familiar, luego tuvo el éxito suficiente para crecer. Se puede decir que la Hostería “Las Lagunas” fueron pioneros en alojamientos turísticos en la parroquia Malacatos.

Actualmente cuenta con 23 habitaciones cómodas todas con baño privado; con un área para albergar a 65 personas; canchas deportivas; dos piscinas con sauna turco, hidromasaje; y áreas verdes para poder caminar. El valor agregado de la hostería es el contacto con la naturaleza eso ha permitido tener la clientela fidelizada, este es un factor determinante en la actividad turística.

En este lugar puede disfrutar de la tradicional TILAPIA cultivada en sus propias lagunas. La razón de su nombre se debe a la especialidad de este lugar que es la exquisita TILAPIA que es cultivada en las lagunas que se encuentran dentro de la hostería. Un punto estratégico para liberar el estrés, es un lugar que cuenta con muchas opciones para compartir con la familia, su infraestructura y los ambientes han sido creados para satisfacer cada una de las necesidades de los visitantes.

En cuanto a la estructura organizacional la hostería tiene definido la misión, visión:

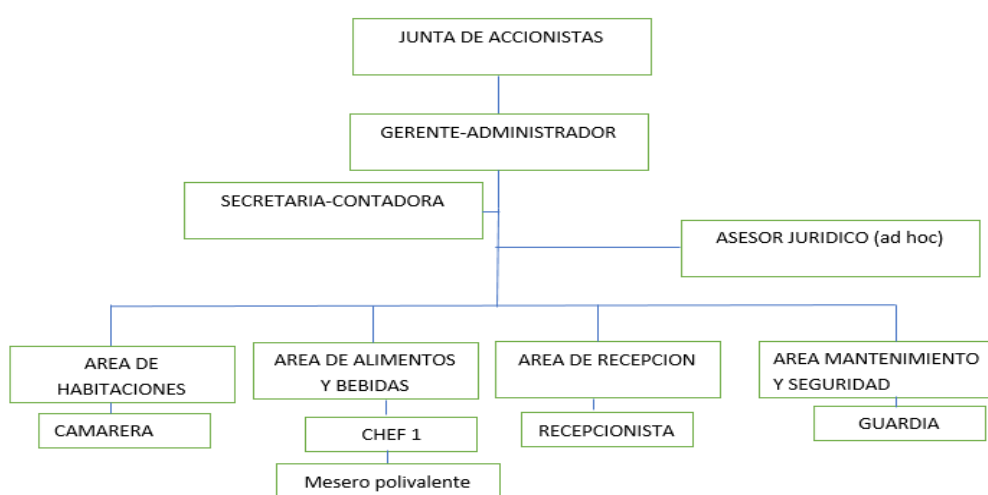
- **MISIÓN:** “Brindar una variedad de servicios en actividades de recreación, distracción turística y hospedaje, orientados hacia el cliente nacional e internacional, dando como prioridad la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la entrega de servicios de calidad, apoyando de esta manera al desarrollo social y económico del sector”.
- **VISIÓN:** “Para el año 2020, ser reconocidos como el sitio de afluencia turística número 1 de la zona, a través de la entrega de servicios de hospedaje, restaurante y distracción turística, tanto para turistas nacionales y extranjeros, trabajando en equipo con honestidad, responsabilidad y respeto, manejando la más alta calidad en la oferta de nuestros servicios, enfocados en la satisfacción de las necesidades del cliente”.

El Representante Legal es el Dr. Hernán Hipólito Delgado Morocho, el mismo que actúa como Gerente y dueño de la hostería.

5.1.1.1. Distribución Administrativa

La Hostería “Las Lagunas” cuenta con 7 empleados distribuidos de la siguiente manera: un administrador-recepcionista, una secretaria-contadora, una camarera, un chef, una ayudante de chef, un mesero y un conserje.

5.1.1.2. Organigrama de la Hostería Las Lagunas



Fuente: Administración de la Hostería

Elaboración: Administración de la Hostería

Figura 4 Organigrama de la Hostería Las Lagunas

5.1.2. Periodo de estudio de la calidad del servicio de La Hostería Las Lagunas

El estudio empezó en el mes de noviembre de 2018 y culminó en el mes de marzo de 2019, teniendo que realizar levantamiento de información in situ a través de la investigación de archivos históricos y observación directa.

5.1.3. Población estudiada

La investigación se centró en clientes de la hostería que adquieren todos los servicios en la hostería para poder hacer un análisis más efectivo.

Para el año 2018 tenía una clientela aproximadamente de 1630 personas de las cuales 550 adquieren todos los servicios de una hostería, de tal forma que se tomó una muestra de 118 clientes para medir la calidad; adicional se realizó una entrevista al administrador, camera y un mesero para completar la investigación.

5.2. Materiales

Los materiales que se utilizaron en el desarrollo de la presente investigación fueron:

- **Insumos de oficina:** Hojas de papel bond A4, carpetas, esferos, lápices, impresiones.
- **Equipos tecnológicos:** Computadora, Cámara fotográfica, impresora, flash Memory y grabadora.
- **Recursos Empresariales o Institucionales:** Información GADS, Hostería Las Lagunas, Universidad Nacional de Loja y Ministerio de Turismo.

5.3. Métodos

Para la realización de la investigación se necesitó la aplicación de algunos métodos como método analítico, sintético, inductivo, deductivo y descriptivo.

5.4. Técnicas

Para realizar la investigación se necesitó la utilización de varias técnicas, como la entrevista al administrador y empleados así mismo se utilizó la encuesta en base al método ServQual la cual fue aplicada a los clientes.

Se empleó el método de observación directa, en todo el proceso de la investigación para analizar el entorno de los servicios que ofrece el establecimiento, así como de la infraestructura y normativa que debe cumplir la hostería, observando las características que influyen en la satisfacción del cliente, además se necesitó la matriz FODA para determinar los problemas en base a la calidad del servicio con se describe a continuación:

5.5. Metodología por objetivos

5.5.1. Para el cumplimiento del primer objetivo específico: “Diagnosticar la situación actual de la Hostería Las Lagunas de la parroquia Malacatos, cantón Loja, provincia de Loja.

Para la investigación se utilizó la matriz de diagnóstico de normativa legal y licencias para hosterías de cuarta categoría correspondiente a cuatro estrellas la misma que fue estructurada en tres partes siendo la primera la parte de datos generales de la hostería, la segunda de normativa legal y la tercera de requisitos para hosterías de cuatro estrellas.



Se realizó el levantamiento de información con algunas visitas a la hostería, donde se procedió a verificar si cumple o no con la ficha de la matriz de diagnóstico, la revisión de los permisos encontrados dentro de los archivos de la Hostería Las Lagunas, de igual manera se realizó varios recorridos por las instalaciones de la hostería, donde de manera visual se comprobó el cumplimiento de cada parámetro con el contenido en la ficha de diagnóstico.

Los resultados que se obtuvieron en la matriz de diagnóstico fueron revisados y se redactaron diferenciando los parámetros que cumplen y no cumplen, en cuanto a sus obligaciones legales pertinentes a la categoría de la hostería. Así mismo se realizó una entrevista con el fin de obtener información relevante y real a través de los principales actores del establecimiento el Lic.: Manuel Ochoa el cual desempeña las funciones de Administrador y de recepcionista, siendo el primer contacto con los clientes, además se realizó a dos empleados de la hostería como es el señor Sr. Eluciano Balderrama, como mesero trabajando directamente con los clientes y la Sra. Rosa Amada Gálvez Ochoa, la cual desempeña la función de camarera, los mismos que sirvieron para obtener la primera parte de la matriz FODA; y comparando con los resultados de las matriz de diagnóstico permitió evidenciar la situación interna de la hostería, determinando las fortalezas y debilidades de la hostería.

5.5.2. Para el cumplimiento del segundo objetivo: “Evaluar la calidad de servicio mediante el modelo ServQual.

La encuesta se realizó en base a la metodología ServQual, la cual se basa en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, en la metodología ServQual se realizaron afirmaciones que el cliente contestó en base a la escala de Likert de 7 puntos donde resultaron 22 afirmaciones en base a las 5 dimensiones, donde a la misma afirmación se evaluó la expectativa que tiene del servicio de la hostería y la percepción después que recibió el servicio en la hostería y con ello se obtuvo los principales problemas durante el servicio pero desde el punto de vista del cliente, el formato de la encuesta se detalla a continuación:

Cuadro 5 Modelo de Encuesta

	<p>ENCUESTA DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA</p>												
<p>La finalidad de este cuestionario es complementar el estudio realizado en una tesis de Pregrado, el cual busca hacer un análisis de la calidad del servicio que presta la Hostería las Lagunas de la parroquia Malacatos.</p>														
<p>Le pedimos que a continuación, establezca en una escala del 1 al 7 para cada afirmación, señalando el valor que considere usted para la expectativa que tuvo antes llegar a la hostería y de recibir el servicio así mismo establezca una escala del 1 al 7 para el nivel que percibió del servicio brindado es decir lo que recibió durante su estadía en la hostería, puede medir el desempeño del servicio de acuerdo a la siguiente escala:</p>														
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo								
1	2	3	4	5	6	7								
Afirmaciones	Expectativa (Lo que espera de la hostería)							Percepción (Lo que recibió de la Hostería)						
Tangibilidad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Empatía	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Seguridad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: Modelo ServQual

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

La aplicación de la encuesta se realizó al momento que el cliente se retiraba de la hostería durante el check out; el cliente señalo con una calificación en base a la escala de Likert de 1 a 7 puntos, esta escala fue utilizada para ampliar la medición con un valor más alto el cual permitió señalar un rechazo o una total aceptación por el servicio prestado.

Se procedió a realizar una tabulación de los resultados de forma estadística, donde primeramente se verificó mediante un análisis de fiabilidad de Cronbach las calificaciones obtenidas, para confirmar que sean respuestas validas; seguidamente se realizó un cuadro para obtener la frecuencia y calificación de las respuestas de cada ítem de la encuesta.

Mediante un cuadro de detección de problemas se encontró las falencias de cada dimensión, determinando el área de la hostería donde ocurrió el

problema o falencia; y la causa que género estos inconvenientes en la hostería.

Para la expectativa de los clientes se utilizó una escala como se describe en el cuadro 6 detallado a continuación:

Cuadro 6 Escala a utilizar para la expectativa del cliente

Nivel de Likert	Escala a utilizar	Significado
1	Totalmente desacuerdo	Nada Importante
2	Muy en desacuerdo	Mínimamente importante
3	En desacuerdo	Poco importante
4	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	Indiferente
5	De acuerdo	Importante
6	Muy de acuerdo	Muy Importante
7	Totalmente de acuerdo	Totalmente Importante

Fuente: Escala de Likert de 7 puntos.

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

El significado para la **expectativa** del cliente es la **importancia** que tiene las diferentes afirmaciones expuestas en las 5 dimensiones.

Para la percepción de los clientes se utilizó una escala como se describe en el cuadro 7 detallado a continuación:

Cuadro 7 Escala a utilizar para la percepción del cliente

Nivel de Likert	Escala a utilizar	Significado
1	Totalmente desacuerdo	Totalmente Insatisfecho
2	Muy en desacuerdo	Muy Insatisfecho
3	En desacuerdo	Insatisfecho
4	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	Ni satisfecho, Ni insatisfecho
5	De acuerdo	Satisfecho
6	Muy de acuerdo	Muy satisfecho
7	Totalmente de acuerdo	Totalmente Satisfecho

Fuente: Escala de Likert de 7 puntos.

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

El significado para la **percepción** del cliente es la **satisfacción** que tienen las diferentes afirmaciones expuestas en las 5 dimensiones.

La investigación se desarrolló en base al método ServQual, el cual es la brecha que engloba a las demás brechas, esta permitió realizar afirmaciones, al cual el cliente podrá calificar si está de acuerdo o no con lo expresado en la encuesta. La quinta brecha está basada en las expectativas versus las percepciones del cliente con ello lograremos identificar problemas con la calidad del servicio. Para determinar las afirmaciones se realizó en el cuestionario de expectativa y percepción que comprende cada dimensión como se detalla a continuación:

- Elementos tangibles: representan las características físicas y apariencia de la hostería, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio, se determinó 5 afirmaciones como se muestra a continuación:

Cuadro 8 Afirmaciones de la dimensión de tangibilidad

TANGIBILIDAD	
1.	La hostería cuenta con instalaciones bien conservadas y atractivas.
2.	Las áreas e instalaciones de la hostería son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).
3.	El personal de la hostería tiene una apariencia limpia y agradable.
4.	Mi habitación cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.
5.	El servicio de restaurantes con que cuenta la hostería ofrece alimentos y bebidas en buen estado.

Fuente: Método ServQual

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

- Empatía: representa la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente, se determinó 4 afirmaciones como se muestra a continuación:

Cuadro 9 Afirmaciones de la dimensión de empatía

EMPATÍA	
1.	El personal de la hostería siempre está atento a mis deseos y necesidades.
2.	El personal de la hostería siempre está con una sonrisa y muestran amabilidad.
3.	El personal de la hostería se muestra interesado por servir a los huéspedes.
4.	Los horarios de entrada y salida están acorde a sus necesidades.

Fuente: Método ServQual

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

- **Fiabilidad:** representa la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa, fiable y constante, se determinó 4 afirmaciones como se muestra a continuación:

Cuadro 10 Afirmaciones de la dimensión de fiabilidad

FIABILIDAD
1. Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.
2. Si alguien en la hostería se compromete a hacer algo por mí, lo hará.
3. Los distintos servicios de la hostería son presentados correctamente desde la primera vez.
4. El personal es competente y profesional.

Fuente: Método ServQual

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

- **Capacidad de respuesta:** se refiere a la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, se determinó 4 afirmaciones como se muestra a continuación:

Cuadro 11 Afirmaciones de la dimensión de capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA
1. Si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.
2. Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la hostería, sé que me ayudarán a conseguirlo.
3. Los distintos servicios funcionan con rapidez.
4. Existe puntualidad en las distintas actividades ofrecidas en la Hostería.

Fuente: Método ServQual

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

- **Seguridad:** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad. Representa al cliente el hecho de estar protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio, se determinó 5 afirmaciones como se muestra a continuación:

Cuadro 12 Afirmaciones de la dimensión de seguridad

SEGURIDAD
1. Me siento seguro de dejar mis pertenencias en mi habitación.
2. Me siento tranquilo y seguro dentro de la hostería.
3. Las instalaciones y equipos de la hostería son seguras (cumplen con las normas de seguridad básicas, botiquín de primeros auxilios, extintor).
4. Los empleados de la hostería transmiten confianza y seguridad.
5. Los empleados utilizan normas de higiene para la preparación de alimentos.

Fuente: Método ServQual

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Las encuestas se analizaron de la siguiente forma:

- Se analizó la fiabilidad de las respuestas a través del programa SPSS statistics.
- Realizó un cuadro con frecuencia de cada respuesta de cada cliente tanto para la expectativa como para la percepción.
- Se realizó la ponderación de la frecuencia por el valor de la escala de Likert tanto para la expectativa como para la percepción.
- Se obtuvo el promedio de cada afirmación tanto para la expectativa como para la percepción.
- Se evaluó si la percepción del cliente supera su expectativa por cada afirmación.

En base al método ServQual la satisfacción del cliente es lograda cuando la percepción es igual o superior a las expectativas del cliente ante un servicio ofrecido, de tal forma nos muestra una fórmula para determinar la satisfacción, a continuación:

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepción (P)} - \text{Expectativa (E)}$$

Los resultados negativos de esta operación matemática (resta) se tomaron como problemas o deficiencias que tuvo la hostería las cuales se deberán dar una solución. El instrumento que se utilizó fue una encuesta realizada a 118 clientes de la hostería, la muestra se calculó en base a las personas que utilizaron todos los servicios de la hostería a excepción del servicio de eventos, siendo este un servicio complementario y ocasional que es realizado con personal externo a la hostería dificultando la evaluación.

Finalmente se procedió a ubicar los problemas detectados en la matriz FODA, el mismo que se encuentran en el factor externo, identificando las amenazas y oportunidades de la hostería, en esta instancia se procedió a encontrar las falencias y lograr un mejoramiento en la hostería Las Lagunas.

5.5.3. Para el cumplimiento del tercer objetivo: “Diseñar propuestas de mejoramiento para la hostería”.

Para el cumplimiento del tercer objetivo se procedió a realizar un análisis de todos los problemas de la hostería y de esta manera proponer estrategias de mejoramiento del servicio que ofrece la hostería, a través de una tabla donde se separa los objetivos estratégicos, que se pueden realizar y los que dependen directamente del dueño de la hostería, estas últimas se ubicaron en recomendaciones, para que el dueño del establecimiento las tenga en cuenta para una aplicación futura.

Las propuestas seleccionadas se desarrollan con la ayuda de un cuadro, el cual se muestra a continuación:

Cuadro 13 Modelo para desarrollar propuesta

Nro.	Estrategia Sugerida	Características	Política	Valores	Indicadores	Metas
1						

Fuente y Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6. RESULTADOS

6.1. Diagnóstico actual de la Hostería Las Lagunas

La Hostería “Las Lagunas” pertenece al grupo Turístico Delgado Bustamante “Delbus”, el cual ha incursionado en distintos sectores, entre ellos tenemos: en el sector alimenticio con pollerías en la ciudad de Loja, luego con el Hotel llamado “Delbus” y la Hostería “Las Lagunas”; La hostería inició sus actividades en el mes de agosto del 2005 en la parroquia Malacatos, nació como un negocio familiar, luego fue creciendo poco a poco manteniéndose a través de los años; la Hostería “Las Lagunas” son primeros en hosterías en la parroquia de Malacatos.

6.1.1. Datos generales de la Hostería Las Lagunas


La hostería está registrada bajo la razón social de Hostería Las Lagunas a nombre del propietario Hernán Hipólito Delgado Morocho con Ruc: 101791984001, los medios de comunicación son al teléfono 2673-075 y correo: hosterialaslagunas@gmail.com posee 7 empleados (5 hombres y 2 mujer), repartidos en las áreas de alimentos y bebidas, alojamiento, administrativa, recepción y de recreación.

Está inscrita en el catastro del Ministerio de Turismo como una hostería de segunda categoría correspondiente a 4 estrellas, tiene un numero de 23 habitaciones y un total de 65 plazas; así también ha realizado convenios con la Universidad Nacional de Loja para las practicas pre-profesionales y con la Policía Nacional del Ecuador para la organización de eventos sociales y de recepción, en la parte de eventos es realizada con personal eventual dependiendo del número de personas y tipo de evento social, finalmente se destaca que la hostería posee los certificados y licencias emitidos por el Ministerio de Turismo y Municipio del cantón Loja.

Los precios por servicio de alojamiento se detallan en la siguiente tabla:

Cuadro 14 Tipos de habitaciones de la Hostería Las Lagunas

Tipo de Habitación	Precio (Incluido el IVA)	Descripción	Imagen
Simple	\$36	<ul style="list-style-type: none"> -1 cama de plaza y media. -Vista panorámica. -Baño privado. -Televisión con cable. -Wi-fi. -Uso de las instalaciones y zonas de recreación. -Parqueadero. 	
Matrimonial	\$56	<ul style="list-style-type: none"> -1 cama extra grande. -Vista panorámica. -Baño privado. -Televisión con cable. -Wi-fi. -Uso de las instalaciones y zonas de recreación. -Parqueadero 	
Doble	\$56	<ul style="list-style-type: none"> -2 camas de plaza y media. -Vista panorámica. -Baño privado. -Televisión con cable. -Wi-fi. -Uso de las instalaciones y zonas de recreación. -Parqueadero. 	
Triple	\$79	<ul style="list-style-type: none"> -3 camas de plaza y media. -Vista panorámica. -Baño privado. -Televisión con cable. -Wi-fi. -Uso de las instalaciones y zonas de recreación. -Parqueadero. 	
Cuádruple	\$102	<ul style="list-style-type: none"> -4 camas de plaza y media. -Vista panorámica. -Baño privado. -Televisión con cable. -Wi-fi. -Uso de las instalaciones y zonas de recreación. -Parqueadero. 	

Familiar	\$226	-5 camas extra grandes. -Vista panorámica. -Baño privado. -Televisión con cable. -Wi-fi. -Uso de las instalaciones y zonas de recreación. -Parqueadero.	
----------	-------	---	---

Fuente: Hostería Las Lagunas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.1.1.1. Información del responsable del establecimiento

El responsable de la Hostería es el Lic. Manuel José Ochoa Ochoa con número de cedula 110462975-1 con profesión en Licenciatura en Administración Turística y su medio de comunicación es el correo: manucoturismovirtual@gmail.com; el Lic. Manuel José Ochoa ejerce el cargo de administrador de la Hostería y de recepcionista.

6.1.2. Normativa de establecimientos turísticos

Los requisitos que debe cumplir la hostería Las Lagunas son de carácter obligatorio para la calidad y seguridad de los clientes, es importante mencionar que al ser un establecimiento turístico se rige a los reglamentos del Ministerio de Turismo del Ecuador pero sin embargo se debe poner a consideración todos las recomendaciones y normativa general de todas las instituciones que puedan intervenir para que exista una calidad durante el servicio que presta la hostería Las Lagunas, se detalla los requisitos necesarios para el funcionamiento de una hostería a continuación:

6.1.2.1. Registro único contribuyente (R.U.C.)

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- Inscripción en el Servicio de Rentas Internas (SRI). Realiza el pago del IVA 12%. Vence en diciembre de cada año, se encuentra próximo a caducar, pero sin embargo se encuentra en tramitación para renovar para el año 2019.

- Emite factura en físico y digital al momento de cobrar por los servicios prestados en la Hostería.

La Hostería Las Lagunas no cumple con:

- No realiza el cobro del 10% por servicio turístico, pero esto beneficia al cliente ya que disminuye los precios de los servicios.

6.1.2.2. Permiso del Municipio del cantón Loja

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- Tener la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), permiso que es otorgado por el Municipio del cantón de Loja
- El personal de servicio porta con el carnet de salud, el mismo que es obligatorio para que todo ciudadano ejerza su actividad laboral, el mismo que es otorgado por la dirección provincial de salud.
- Permiso del cuerpo de bomberos, el mismo que sirve para dar fe que las instalaciones cumplen con toso los requisitos legales y reglamentarios orientados hacia la prevención de incendios.
- Registro generador de desechos sanitarios, con el fin de tener un manejo adecuado de residuos para lo cual se evidencio que dispone de basureros para residuos tanto orgánicos como inorgánicos.

En base a este permiso de bomberos, el establecimiento cuenta con las siguientes características:

- Plan de contingencia.
- Extintor con carga vigente.
- Pago anual de permiso de funcionamiento contra incendios.
- Señalética en caso de emergencia y números de emergencia.

6.1.2.3. Agencia de regulación y control Hidrocarburífero (ARCH)

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- El uso de cilindros industriales con carga de 45kg cumpliendo con las medidas necesarias; y se encuentran ubicados en áreas adecuadas que no interfieren con los clientes. Actualmente utilizan tres cilindros industriales y que son recargados cada 15 días aproximadamente.
- Utiliza la señalética necesaria como peligro gas inflamable, prohibido fumar, prohibida la entrada sin autorizar y tiene ubicado arestallamas.
- La infraestructura de almacenamiento de las bombonas de gas está en una ubicación adecuada y tienen un montículo como lo determina la ley.
- Posee un roció de agua, regulador de presión, las redes externas tienen libre paso, la unión de tuberías está realizado por soldadura, la distancia de tubería es de 20 cm de otras instalaciones
- Realiza un mantenimiento de tuberías cada seis meses lo cual fue verificado por la factura de pago a un profesional en instalaciones de gas.

6.1.2.4. Secretaria de Gestión de Riesgos

La empresa está preparada para las emergencias con un plan de contingencia, el mismo que permite tener una estructura estratégica y operativa que ayudara a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas. Dentro de los requisitos la empresa cumple con:

- Botiquín de primeros auxilios y megáfono.
- Lámparas de emergencia o internas.
- Vías de evacuación señalizadas.

- Puertas de emergencia funcionales.
- Señalética informativa en la hostería.
- Sistemas de alarma/sirena/timbre/campana.
- Zonas de seguridad identificadas.
- Tienen identificado las zonas de amenazas (sismos, inundaciones, deslizamiento, laderas, incendios, hundimientos.)
- En el riesgo social como robo, pandillas, expendio de drogas trabaja en conjunto con la policía nacional.
- Riesgos estructurales tiene señalética en instalaciones eléctricas y estructura de edificios.

La única característica que resalta es el riesgo social en el cual no se evidencia ningún caso interno ni externo como robos, pandillas ni expendio de drogas.

6.1.2.5. Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

La Hostería Las Lagunas cumple con los requisitos que exige la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, las mismas que se detallan a continuación:

- Vestimenta adecuada (uniformes, zapatos, mascarillas y guantes).
- Condiciones sanitarias para el personal en la manipulación adecuada de alimentos, lavado y desinfección de manos, uso de delantal limpio y en buen estado, cabello recogido y uso de redcilla para cabello, cubre bocas en caso de poseer barba o bigote, mantienen uñas limpias, cortas y sin esmalte, no usan joyas y no se observó malos hábitos como toser, mascar o beber en el trabajo.
- Otras condiciones sanitarias que posee son un programa preventivo contra plagas, no posee productos caducados, existen alimentos y bebidas con registro sanitario, los productos congelados tienen su

debido proceso, los alimentos no tienen contacto con el piso, cuentan con personal capacitado a las normas de higiene y manipulación de alimentos, tienen las verduras separadas por el resto de alimentos, las carnes las conservan en refrigeración, los productos predecibles se encuentran en su despensa, adicional se verifico que las compras las realizan a diario para obtener alimentos fresco y de buen sabor.

- Condiciones de la infraestructura: se verifico que el piso, paredes y techo, instalaciones eléctricas al igual que mesas y sillas se encuentran en buenas condiciones y limpias mientras que los basureros tienen tapa de pedal y funda, también se constató que tiene una iluminación que permite visualizar los objetos y áreas con ventilación y extractor de olores en el área de manipulación de alimentos y dispone de agua potable, la distribución de la empresa si permite una fácil limpieza; los servicios higiénicos del personal están independiente para hombres y mujeres y cuentan con jabón, toallas, papel higiénico, dispensador de gel, desinfectante y basureros con tapa de pedal para el uso del personal, además el servicio higiénico de esta alejado del área de alimentos.
- Condiciones sanitarias de equipos y utensilios, el menaje de cucharas, cuchillos, tenedores, utensilillos, refrigeradores, vitrinas, exhibidores y perchas están en buen estado y limpios; además se observó que hay mantenimiento diario en las cocinas, hornos, y demás equipos; se realiza diariamente un programa de limpieza y desinfección, los equipos y utensilios en mal estado son dado de baja y se retiran del área de alimentos y son repuestos por nuevos.

6.1.2.6. Ministerio del Interior – Intendencia

La Hostería Las Lagunas recibe controles rutinarios por parte de la policía nacional, para ello cuenta con los siguientes requisitos:

- Estar registrada en la página del Ministerio del Interior.
- Cuenta con el permiso de uso de suelo.
- Dispone de la declaración juramentada de los fondos y activos utilizados que no proviene de actividades ilícitas.

6.1.2.7. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)

La Hostería Las Lagunas tiene una adecuada accesibilidad para personas con discapacidad, cumple con la normativa que establece el CONADIS como lo son rampas para silla de ruedas y habitaciones con baños adecuados, personal capacitado para atender a este tipo de clientes.

La hostería no dispone de un sistema braille ni asistencia de animales adiestrados para los clientes.

6.1.2.8. Ministerio del Ambiente (MAE)

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- Estar registrada en el Ministerio de Turismo lo que faculta tener un registro de operaciones en el ministerio del ambiente.
- Poseer buenas prácticas ambientales tales como gestión de desechos, gestión de papel, consumo de agua, energía eléctrica y transporte.
- Gestión de compras responsables y capacitación del personal en aspectos ambientales y pone en práctica las recomendaciones del MAE.

La Hostería Las Lagunas no cumple con:

Tener un manejo de aguas residuales. Las mismas que son vertidas en el alcantarillado de la zona.

6.1.2.9. Ministerio del Trabajo

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- El pago de sueldos a sus trabajadores verificado en el rol de pagos.
- Seguridad en el trabajo.
- Lleva registro de los trabajadores.
- Proporciona a su personal herramientas adecuadas para que desarrollen su trabajo correctamente según lo estipulado en el código de trabajo.
- Otorga permisos y certificados relativos a su trabajo.
- Trato adecuado.
- Atiende reclamos.
- Facilita la inspección y vigilancia de autoridades competentes.
- Realiza pago de horas extras y otorga las vacaciones debidas a sus trabajadores
- Afiliación al seguro social y otorga certificados relativos a su trabajo.
- Pagos a inicio de mes la misma que realiza la contadora en cheque o en efectivo.

6.1.3. Reglamento de Servicios Turísticos

La hostería Las Lagunas categorizada como un alojamiento de segunda categoría equivalente a cuatro estrellas y cumple con las siguientes características:

6.1.3.1. Condiciones mínimas

La Hostería Las Lagunas, cuenta con infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento de establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento, así mismo presenta condiciones de limpieza e higiene óptimas.

6.1.3.2. Requisitos generales para una hostería de segunda categoría

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- Tener un sistema de iluminación de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras identificadas y señalizadas, sistemas de ambientación, contenedores de desechos ubicados en áreas de uso común y áreas identificadas donde se generan desechos.
- Las áreas están debidamente identificadas y señalizadas para fumadores, de similar manera dispone de áreas con facilidades para personas con discapacidad mientras que la hostería tiene letreros que promueven el uso eficiente del agua y energía eléctrica tanto en habitaciones, cuartos de baño y aseo y en áreas de uso común de los huéspedes y en áreas del personal, cuenta con el número de piso y de habitaciones debidamente identificadas y señalizadas.
- Hostería Las Lagunas cuenta con una área exclusiva para huéspedes en donde existe servicios complementarios identificados y señalizados para la recreación, en recepción se puede observar los horarios de ingreso (check in) y salida (check out), su personal hace uso de un uniforme distintivo, exhibe en recepción la licencia de funcionamiento vigente a blanco y negro, tarifario rack anual de similar manera exhibe el número de servicio de servicio integrado de seguridad ECU 911, finalmente es importante destacar que este establecimiento cuenta con cámaras de seguridad y sistema de alarmas en las diferentes áreas de la hostería.
- Horario de atención a proveedores con el fin de que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes.

La Hostería Las Lagunas no cumple con:

- Evaluar la satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento.

6.1.3.3. Infraestructura

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- La hostería dispone de una infraestructura con accesos y facilidades para el uso de personas con discapacidad, una buena iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento, una adecuada ventilación natural y/o mecánica con el fin de permitir el flujo de aire y la no acumulación de olores tanto en cuartos de baño y aseo, bodegas y áreas de preparación de alimentos.
- La hostería tiene suministro de agua permanente que abastece a todas las áreas del establecimiento, en lo referente a los materiales de construcción y/o revestimiento contribuyen a evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas y áreas de preparación de alimentos; en lo concerniente a pisos de cuartos de baño, áreas de uso común y/o múltiple para los huéspedes son antideslizantes lo que contribuye a una mayor seguridad de los huéspedes.
- También posee un área para la separación y almacenamiento de desechos sólidos, de similar manera posee un espacio para almacenamiento de lencería de habitaciones; y cuenta con tres bodegas, la primera es para almacenamiento de utilería, la segunda para productos de limpieza, y la tercera la destinan para separadas de los materiales de servicio.

6.1.3.4. Servicios

La Hostería Las Lagunas cumple con:

- La empresa posee servicio de agua las veinticuatro horas del día, presta el servicio de custodia de equipaje, brinda el servicio de internet en área de uso común, presenta un botiquín de primeros auxilios con todos los requisitos para una emergencia, presta el servicio de recepción 24 horas del día, conserjería o guardianía las 24 horas, de similar manera brinda el servicio diario de limpieza.
- Dispone de un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la secretaria de gestión de riesgos.

6.1.3.5. Cuartos de baño y aseo en áreas comunes

Los cuartos de baño y aseo en áreas comunes están adecuados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar, se encuentran correctamente identificadas y señalizadas por género, así mismo se encuentran equipados con:

- Inodoro con asiento y tapa.
- Lavamanos.
- Espejo sobre el lavamanos.
- Tomacorriente.
- Basurero con funda y tapa.
- Dispensador de jabón.
- Jabón líquido.
- Secador automático de manos.
- Dispensador de papel higiénico.
- Iluminación eléctrica controlada junto a la puerta de acceso.
- Cartilla de control de limpieza.

6.1.3.6. Habitaciones

La hostería oferta 23 habitaciones que abarca un total de 65 plazas para alojamiento, distribuido de la siguiente manera: 7 sencillas o individuales y 14 habitaciones con multifunción para ser adaptadas a una dobles, triple, cuádruple o quíntuple; y 2 habitaciones con uso familiar con capacidad de 10 personas por habitación, las habitaciones tienen las siguientes características:

Iluminación eléctrica es controlada desde la puerta de acceso, disponen de camas de 2 a 2 plazas y media, las mismas que están equipadas con:

- Colchón
- protector de colchón
- sabanas
- cobijas
- cubrecama
- edredón
- almohadas
- protector de almohada
- velador y basurero
- cobija extra.

Cada habitación tiene tomacorrientes para uso del huésped con voltaje 110 y dispone de un informativo del establecimiento, el mismo que incluye información como: políticas generales y adicionales de la hostería y los diferentes horarios de prestación de servicios de similar manera contiene horarios de ingreso (check in) y salida (check out), en este informativo también se encuentran los teléfonos de apoyo y emergencia (ECU 911).

La Hostería Las Lagunas no cumple con:

- Comunicación interna ni externa, las habitaciones no disponen de teléfono.

Cuartos de baño y aseo privado y/o compartido de las habitaciones

Los cuartos de baño y/o aseo cuentan con los siguientes implementos:

- Iluminación eléctrica contralada junto a la puerta de acceso.
- Tina y/o ducha con división entre esta y el área restante del baño.
- Lavamanos.
- Espejo sobre el lavamanos.
- Barra de seguridad en tina y/o ducha.
- Elemento antideslizante para el piso.
- Tomacorriente.
- Inodoro con asiento y tapa.
- Basurero con tapa.
- Toallero y/o gancho.
- Jabón en lavamanos.
- Papel higiénico.
- Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.

6.1.3.7. Instalaciones generales

La hostería tiene instalados un generador de emergencia en caso de un corte de energía, otra instalación existente es la protección contra insectos, acondicionamiento térmico en áreas de uso común con calefacción artificial y natural, además de tener áreas exclusivas para el uso personal de la hostería como cuartos de baño y aseo, áreas de almacenamiento de

artículos personales (casilleros), área de comedor lo cual favorece no cruzarse con los clientes.

6.1.3.8. Área de clientes – General

La empresa utiliza dos tipos de entradas una para los clientes y una para los empleados además de proporcionarles a los clientes un área de vestíbulo y recepción, un restaurante el mismo que brinda el servicio de cafetería, en cuanto a la preparación de alimentos, ofrece platos nacionales e internacionales y brinda el servicio de preparación de dietas especiales bajo pedido del cliente con anticipación.

Está preparado para las peticiones especiales en cuanto a dietas especiales o restricciones medicas siempre y cuando se anuncie con anticipación.

6.1.3.9. Área de clientes – Habitaciones

La hostería Las Lagunas oferta habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado con acondicionamiento térmico en cada habitación de forma mecánica y natural, dispone de casilleros de seguridad así mismo brinda almohada y cobija extra a petición del huésped, closet y/o armario, escritorio y/o mesa, silla, luz de velador y cortinas para el uso del huésped.

Cumple con el requisito de poseer el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, estipulado el CONADIS Y MINTUR.

Las habitaciones no brindan los servicios de portamaletas sin embargo los trabajadores ayudan a movilizar el equipaje del cliente y no se observó algún tipo de servicio telefónico de comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.

6.1.3.10. Área de clientes – Cuarto de baño y aseo privado

La hostería brinda a sus huéspedes el servicio de agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño, ofrece toalla de cuerpo, manos y pies

por huésped, cuenta con toalla de piso para salida de tina y/o ducha, cuenta con suministros de limpieza como, champú, jabón y papel higiénico de repuesto durante la estadía.

6.1.3.11. Servicios de la Hostería Las Lagunas

La hostería si brinda el servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación, cumple el requerimiento de tener el 20% del personal con certificación en competencias laborales o profesionales y con el 15% del personal que domine algún idioma extranjero estipulado por el MINTUR el cual es brindado por el Administrador que a su vez realiza tareas de recepción.

El establecimiento tiene ubicada señalética de los servicios y áreas del uso común del establecimiento como lavandería, planchado, a disposición del cliente mientras que las formas de pago son a través de tarjeta de crédito o débito y en efectivo, también se evidencia un plan de seguridad y atención y emergencias con el servicio de primeros auxilios con servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior, tiene instalado cámaras de seguridad en áreas comunes de la hostería.

La Hostería Las Lagunas cuenta con los siguientes servicios:

- Piscina.
- Hidromasaje.
- Baño turco.
- Sauna.
- Salones y/o áreas para eventos.
- Realizan caminatas por los senderos ubicados en la Hostería.
- Realiza actividades de pesca de Tilapia
- Juegos de salón (billar).
- Zonas deportivas (cancha de boly).



Fuente: trivago.com





Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Figura 5 Vista de los servicios de la Hostería Las Lagunas

Los servicios de la Hostería Las Lagunas son variados pero principalmente se destaca los siguientes:

Cuadro 15 Descripción de los servicios de la Hosteria Las Lagunas

Servicios	Descripción	Imagen
<p>Alojamiento</p>	<p>23 habitaciones para 65 personas.</p>	
<p>Alimentación</p>	<p>1 restaurante para la preparación de platos a la carta.</p> <p>Desayunos, almuerzos y cenas.</p>	

<p>Restaurante</p>	<p>Se preparará platos al instante como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carnes • Marisco • Pescado • bocaditos y picaditas. • Bebidas alcohólicas y no alcohólicas. • Su plato principal es la Tilapia. 	
<p>Eventos</p>	<p>1 salón de para eventos sociales y empresariales</p> <p>Bar-Karaoke</p>	
<p>Áreas verdes</p>	<p>3 vista panorámicas y recorridos naturales.</p>	
<p>Piscinas</p>	<p>2 piscinas para niños y adultos</p>	

<p>Sauna y turco</p>	<p>1 sauna para la relajación del cliente, baños a vapor para eliminar toxinas del cuerpo.</p>	
<p>Hidromasaje</p>	<p>1 baño de relajación, masajes con chorros de agua caliente.</p>	
<p>Parqueadero</p>	<p>Parqueadero para todos sus clientes.</p>	
<p>Zona de juegos para niños</p>	<p>Espacio para la recreación infantil.</p>	

<p>Zona de juegos para adultos</p>	<p>Mesa de billar, pin pong y televisor.</p>	
---	--	--

Fuente: Hostería Las Lagunas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.1.3.12. Servicios complementarios

La empresa ofrece el servicio de parqueadero gratuito, lavandería, área para fiestas infantiles, juegos infantiles, actividades como la pesca de tilapia, recorrido por senderos en el establecimiento y la realización de eventos sociales.

6.1.3.13. Capacidad de los servicios que presta

La hostería tiene un restaurante dentro del mismo brinda el servicio de cafetería, este contiene un total de 18 mesas y un cuarto de baño y aseo separado por género para el uso de los clientes, cuenta con barra para Bar, cuenta con una sala de reuniones y uso múltiple; y sala de recepciones y banquetes aproximadamente con capacidad para 65 personas.

6.1.4. Análisis de los Resultados de las entrevistas aplicadas

Para lograr determinar problemas dentro de la Hostería se realizó entrevistas las cuales fueron realizadas a los actores principales dentro de la hostería, a continuación, se detalla las preguntas y respuestas.

6.1.4.1. Entrevista al administrador: Lic. Manuel Ochoa

El Lic. Manuel Ochoa Ochoa cumple las funciones de Administrador de la hostería y de recepcionista, el cual tiene el primer contacto con el cliente y además de tener 8 años trabajando continuamente.

La entrevista fue desarrollada de forma verbal y para lo cual se empleó una grabadora, el resultado se describe a continuación:

1. ¿Cuál es su nombre y que función desempeña en la Hostería?

Mi nombre es Manuel Ochoa mi función es la de administrador o jefe administrativo de la hostería Las Lagunas, el proceso que desempeño es recibir a los clientes haciendo el check in check-out indicarles cual son los accesos e instalaciones que posee la hostería y los beneficios y servicios que tiene la misma.

2. ¿Cómo es el proceso de comunicación interna?

La comunicación con el personal es buena tanto yo como administrador y el personal que trabajamos en esta hostería tenemos una comunicación muy buena, haciendo dinámicas para salir un poco del estrés del trabajo y de esta manera el personal se distraiga y vuelva a retomar nuevamente sus funciones de la mejor manera, las funciones para el personal son designadas por escrito y verbalmente.

3. ¿Cuál cree usted que es su principal competencia y qué estrategias implementa para competir?

La competencia es desleal ya que hay demasiados negocios o locales que se encuentran en las vías es complicado porque ellos dejan económico los productos al no cumplir con los permisos necesarios para ofrecer un buen producto por ende un buen servicio de esta manera ellos serían nuestra principal competencia. A nivel de hosterías la principal competencia sería la hostería el Remanso.

4. ¿Cómo se diferencia la Hostería Las Lagunas de la competencia?

La hostería Las Lagunas se diferencia de las demás por el buen trato que se otorga a los clientes que visitan nuestra hostería, si al cliente lo tratamos bien el regresa, si lo atendemos mal es complicado porque se lleva una mala imagen y mala impresión de nuestra hostería y va a mencionar que la hostería recibió un mal servicio.

5. ¿Cuál es el proceso para cuando un empleado no realiza bien su trabajo?

En este caso cuando no acata las órdenes lo que se hace un llamado de atención de un memo que va directamente al Ministerio de Trabajo, antes de esto se realiza hasta tres llamados de atención.

6. ¿Cuenta con programas de capacitación para el personal, puede describirlos?

Nos manejamos con las capacitaciones por parte del Ministerio de Turismo.

7. ¿Qué dificultades ha detectado en el proceso de atención al cliente?

En lo que es atención al cliente, es bien complejo porque siempre hay que atenderlo súper bien, si el cliente está enojado o si el empleado está enojado hay que mantenerse al margen, ya que el cliente no tiene la culpa ni tampoco nosotros tenemos la culpa de lo que pasa, en este caso hay que atenderlo súper bien para tenerlo satisfecho, hasta ahora no hemos tenido dificultades mayores con los clientes.

8. ¿Qué considera usted que es calidad en cuanto al servicio que ofrecen?

Nosotros los que ofrecemos de calidad es alimentos frescos y se los prepara en el momento y por eso nos categorizan como segunda categoría.

9. ¿Cree usted que la estructura organizacional es adecuada?

Creo que para dar funcionamiento y dar mantenimiento a la hostería estamos bien, si necesitamos personal adicional se contrató personal eventual para cuando hay más demanda.

10. ¿Tiene un sistema de registro de clientes por año, cuál es su promedio por año?

Sí, tenemos manejamos el check-in y check-out para tener un mejor manejo y se maneja un estimado de 875 personas para este año ya que todavía no finaliza.

Se evidencia que la hostería tiene personal que entiende el manejo de la atención al cliente, un sistema de atención de entrada y salida, evidencia que le hace falta personal por temporadas altas y que existe una competencia desleal por parte de las quintas vacacionales que alquilan para los visitantes lo cual disminuye el número de clientes potenciales que pueden adquirir los servicios de la hostería Las Lagunas.

6.1.4.2. Entrevista al personal de servicio de la Hostería Las Lagunas

6.1.4.2.1. Entrevista al Sr. Eluciano Balderrama

El señor Eluciano Balderrama cumple la función de mesero y servicios varios durante los días que no existe mucha afluencia de cliente, el señor está directamente relacionado al servicio alimentos y bebidas, lleva trabajando 5 años continuos en la Hostería.

La entrevista fue desarrollada de forma verbal y para lo cual se empleó una grabadora, el resultado se describe a continuación:

1. ¿Cuál es su nombre y que función desempeña en la Hostería las Lagunas?

Mi nombre es Eluciano Balderrama, mi función en los fines de semana paso en servicio, atención al cliente y los restos de los días hacemos varios servicios como jardinería, limpieza y apoyo en la hostería.

2. ¿Cómo funciona el tema de la comunicación interna?

Dentro con los compañeros tenemos una buena relación como trabajamos en conjunto debemos tener una buena relación para atender bien, con los jefes no tenemos ningún inconveniente.

3. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa?

Solo una vez se realizó en el Hotel Howard Johnson, esta capacitación me sirvió para mejorar mis servicios, ya que nos hablaron de cómo es el trato al cliente y dar esa confianza y ofrecer lo que uno está vendiendo y que el cliente se vaya satisfecho y pueda volver.

¿Cómo le motivan para rendir más en trabajo?

Me motivan felicitando por un buen trabajo.

4. ¿Cree usted que los clientes se retiran satisfechos con el servicio brindado por la Hostería Las Lagunas?

Sí, porque hasta ahora no se visto que se retiran insatisfecho, además siempre cuando se les invita que vuelvan de nuevo a visitarnos, los clientes dicen que sí y mencionan que han tenido una buena atención, buena comida, bonito el lugar.

5. ¿Cuáles han sido los problemas que con mayor frecuencia se observan en la atención al cliente?

Hay clientes de todo, exigentes quieren servicio rápido y un buen servicio sobre todo y a veces tenemos inconvenientes en los feriados porque se cobra por adelantado y eso molesta un poco ya que en muchas ocasiones se han ido sin cancelar y se tuvo inconvenientes con el jefe, para evitar problemas se cobra adelantado.

6. ¿Cree usted que los servicios que presta este establecimiento son de calidad sí o no? ¿Por qué?

Sí, porque lo que ofrece en cuanto a los alimentos es fresco y preparados al instante, las habitaciones limpias y un buen trato al cliente. Por mi parte no he visto productos en mal estado, el jefe nos trae los alimentos frescos para el fin de semana

7. ¿El trabajo satisface sus expectativas tanto económicas como laborales?

Se gana el sueldo básico y hay que ver como sustentar a mi familia, en la parte laboral me gustaría tener un mejor trabajo por la economía está cara.

8. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral la empresa, descríbalas?

No evalúan nuestro trabajo ya que no he tenido un mal llamado de atención, en los horarios de entrada y salida ya tenemos establecidos.

6.1.4.2.2. Entrevista servicio de Habitaciones: Sra. Rosa Amada Gálvez Ochoa

La señora Rosa Amada Gálvez cumple la función de camarera, además trabaja en el área de lavandería, tiene un contacto directo cuando arregla las habitaciones de los clientes, en esta actividad la realiza ya desde hace 6 años. La entrevista fue desarrollada de forma verbal y para lo cual se empleó una grabadora, el resultado se describe a continuación:

1. ¿Cuál es su nombre y que función desempeña en la Hostería las Lagunas?

Mi nombre es Rosa Amada Gálvez Ochoa, mi función es aquí en la hostería es en el área de camarería, realizar la limpieza, arregla de habitaciones, todo lo relacionado con la limpieza, la limpieza de toda la hostería se la realiza en dos días, y para una habitación de 20-30 minutos.

2. ¿Cómo funciona el tema de la comunicación interna?

Dentro de la hostería llevo trabajando 13 años y no he tenido problemas, algunos pequeños pero que lo solucionamos en el momento, la comunicación es verbal ya que debe ser inmediata y cuando es escrita me llega una hoja con las indicaciones del arreglo de las habitaciones.

3. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa?

Solo una vez se realizó en el hotel Howard Johnson, se trataron temas de atención al cliente y la delicadeza para tratar y como tocar las puertas antes de entrar,

4. ¿Cómo le motivan para rendir más en trabajo?

Me motivan de forma verbal diciendo que he realizado un bien trabajo y agradeciendo mi ayuda.

5. ¿Cree usted que los clientes se retiran satisfechos con el servicio brindado por la Hostería Las Lagunas?

Sí, porque dialogo con ellos, antes de arreglar las habitaciones y los clientes quedan satisfechos.

6. ¿Cuáles han sido los problemas que con mayor frecuencia se observan en la atención al cliente?

Con los clientes no he tenido algún problema, todos no son iguales cuando hay niños hay mucho desorden, pero trato de cumplir sus expectativas.

7. ¿Cree usted que los servicios que presta este establecimiento son de calidad sí o no? ¿Por qué?

Si, por que se entrega la habitación bien limpia y cambiado las sabanas y cobijas y desinfectado los baños.

8. ¿El trabajo satisface sus expectativas tanto económicas como laborales?

En lo económico no, se gana poco y se gasta más aquí se gana el salario básico y no alcanza para la familia, pero está el sueldo está contemplado en la ley, ya depende de los gobernantes para los sueldos.

9. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral la empresa, descríbalas?

No tengo exigencias en este contexto ya que se cumple en el trabajo y el tiempo que llevo laborando varios años.

El personal demuestra buena disposición a trabajar dentro de la hostería, tiene experiencia en el trabajo por el tiempo de que llevan laborando dentro de la hostería, además se evidencia que solo ha existido una capacitación en el último año de trabajo por parte del MINTUR y del dueño, una parte importante es que el sueldo que reciben les ayuda en lo económico, pero buscan mejorar sus ingresos y finalmente los empleados entrevistados tienen la imagen que la hostería ofrece servicios de calidad.

6.1.5. Análisis FODA (Fortalezas y Debilidades)

Cuadro 16 Matriz FODA, Factores internos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: Cumple con la normativa y permisos legales por parte del Gobierno descentralizado de Loja, Cuerpo de bomberos, permisos por parte del ARCSA, Agencia de regulación y control Hidrocarburífero, Ministerio de relaciones laborales, Servicio de Rentas Internas, Ministerio del Interior-Intendencia y el registro en el ministerio del ambiente.</p> <p>F2: Esta registrado en el Ministerio de Turismo y tiene licencia de funcionamiento actualizada.</p> <p>F3: Posee servicios complementarios como realización de eventos sociales, zonas recreativas, zonas de relajación y senderos naturales dentro de la hostería.</p> <p>F4: Tiene definido sus objetivos, misión, visión, logotipo, valores, principios.</p> <p>F5: Conserva una base de datos actual de los clientes de la Hostería.</p> <p>F6: Cuenta con señalética adecuada en toda la hostería.</p> <p>F7: Posee belleza paisajística dentro de la hostería.</p> <p>F8: El servicio de alimentación es preparada al momento del pedido del cliente.</p> <p>F9: Existe una buena relación entre el administrador y los empleados.</p> <p>F10: Existe motivación hacia los empleados por parte del dueño y administrador de la hostería.</p> <p>F11: Excelente clima laboral en la empresa.</p> <p>F12: Experiencia en servicios de alojamiento y alimentación.</p>	<p>D1: Precios altos en relación a la competencia.</p> <p>D2: Falta de capacitación permanente al personal.</p> <p>D3: No existe un manual de procedimientos y funciones.</p> <p>D4: No existe un punto de información dentro de la Hostería.</p> <p>D5: Limitada capacidad de remuneración a los empleados.</p> <p>D6: Cumple en parte los requisitos mínimos emitidos por el Ministerio de turismo para pertenecer a una hostería de segunda categoría ya que las habitaciones no cuentan con teléfonos para comunicación interna como externa y no tiene sistema braille para personas discapacitadas.</p> <p>D7: En temporadas altas o de mayor afluencia el personal no trabaja acorde con los requerimientos del cliente ya que existe el mismo número trabajadores para atender a un número mayor de cliente.</p>

Fuente: Matriz de normativa, servicios turísticos y entrevistas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.2. Evaluación de la calidad de servicio mediante el método SERVQUAL

6.2.1. Determinación del tamaño de la muestra

Para determinar la muestra se tomó un universo comprendido de 1630 personas que visitan la Hostería Las Lagunas, de los cuales solo 550 personas utilizan todos los servicios a los cuales se tomara como universo, Para determinar la muestra usaremos la siguiente formula donde:

Z= nivel de confianza

N= población- censo

P= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error de estimación

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(550)}{(550)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416x(0.25)x550}{550x0.0025+3.8416x0.25}$$

$$n = 118 \text{ personas}$$

Datos:

Z= 1.96

N= 550 personas

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.08

n=?

Se utiliza un error de estimación máximo aceptado de 8% por que al momento de aplicar las encuestas fue temporada baja y el número de personas que utilizan todos los servicios es bajo, al elevar el error de estimación logramos disminuir el número de encuestas teniendo un total de 118 personas para la muestra.

6.2.2. Resultados de la aplicación del método SERVQUAL.

6.2.2.1. Cuestionario de la Expectativa

Para poder visualizar de manera más clara, se requirió la ayuda de cuadros, los cuales relacionaron la expectativa con la realidad, conjuntamente se encuentra debajo de cada cuadro la interpretación para los mismos.

El cuadro Nro. 16 fue diseñado a través de la adaptación de la tesis de grado de Valencia Cerna (2015) donde se toma en cuenta la frecuencia con que los encuestados respondieron las afirmaciones propuestas, seguido de la ponderación que es el resultado de la multiplicación de la frecuencia por el valor de cada escala, se agregó un total de frecuencias y un total de ponderación y finalmente se procedió a obtener una calificación por cada afirmación. La tabla hace referencia a la expectativa del cliente aplicando el modelo ServQual nos da como resultado una calificación total de la hostería Las Lagunas de 5,91 correspondiente al promedio de todas las afirmaciones planteadas en la encuesta, la calificación de 5,91 corresponde a que están de acuerdo que los parámetros evaluados tienen un grado de importancia a la hora de elegir un servicio. Adicional se realizó un análisis de fiabilidad para el cuestionario de expectativa realizada a los clientes a través del programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* el cual se utiliza en estudios de investigación, el cual nos muestra el que tiene un resultado de 0,98 el cual nos indica que tiene una fiabilidad excelente.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,987	,992	22

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 17 Resultados de la expectativa de los clientes

EXPECTATIVA																																			
Escala de Likert		Puntuación		1		2		3		4		5		6		7		Total, Frecuencia	Ponderación Total	Calificación Obtenida															
		Significado de la Puntuación		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo																			
		Expectativa=Importancia		Nada Importante		Minimamente importante		Poco importante		Indiferente		Importante		Muy Importante		Totalmente Importante																			
Dimensión	Ítem	AFIRMACIONES																Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación				
Tangibilidad	1	La hostería cuenta con instalaciones bien conservadas y atractivas.																														0	0	0	0
	2	Las áreas e instalaciones de la hostería son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).																0	0	0	0	3	9	11	44	39	195	31	186	34	238	118	672	5,69	
	3	El personal de la hostería tiene una apariencia limpia y agradable.																0	0	0	0	2	6	11	44	43	215	30	180	32	224	118	669	5,67	
	4	Mi habitación cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.																0	0	0	0	0	0	17	68	37	185	29	174	35	245	118	672	5,69	
	5	El servicio de restaurantes con que cuenta la hostería ofrece alimentos y bebidas en buen estado.																0	0	0	0	0	0	11	44	36	180	29	174	42	294	118	692	5,86	
Empatía	6	El personal de la hostería siempre está atento a mis deseos y necesidades.																0	0	0	0	1	3	0	0	36	180	62	372	19	133	118	688	5,83	
	7	El personal de la hostería siempre está con una sonrisa y muestran amabilidad.																0	0	0	0	1	3	0	0	41	205	59	354	17	119	118	681	5,77	
	8	El personal de la hostería se muestra interesado por servir a los huéspedes.																0	0	0	0	0	0	1	4	39	195	60	360	18	126	118	685	5,81	
	9	Los horarios de entrada y salida están acorde a sus necesidades.																0	0	0	0	0	0	1	4	36	180	62	372	19	133	118	689	5,84	
Fiabilidad	10	Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.																0	0	0	0	0	0	0	0	14	70	85	510	19	133	118	713	6,04	
	11	Si alguien en la hostería se compromete a hacer algo por mí, lo hará.																0	0	0	0	0	0	0	0	19	95	82	492	17	119	118	706	5,98	
	12	Los distintos servicios de la hostería son presentados correctamente desde la primera vez.																0	0	0	0	0	0	0	0	15	75	84	504	19	133	118	712	6,03	
	13	El personal es competente y profesional.																0	0	0	0	0	0	0	0	16	80	82	492	20	140	118	712	6,03	
Capacidad de respuesta	14	Si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.																0	0	0	0	0	0	1	4	16	80	81	486	20	140	118	710	6,02	
	15	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la hostería, sé que me ayudarán a conseguirlo.																0	0	0	0	0	0	1	4	16	80	75	450	26	182	118	716	6,07	
	16	Los distintos servicios funcionan con rapidez.																0	0	0	0	0	0	0	0	15	75	76	456	27	189	118	720	6,10	
	17	Existe puntualidad en las distintas actividades ofrecidas en la Hostería.																0	0	0	0	0	0	11	44	45	225	36	216	26	182	118	667	5,65	

Seguridad	18	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en mi habitación.	0	0	0	0	0	0	0	0	13	65	84	504	21	147	118	716	6,07
	19	Me siento tranquilo y seguro dentro de la hostería.	0	0	0	0	0	0	0	0	14	70	85	510	19	133	118	713	6,04
	20	Las instalaciones y equipos de la hostería son seguras (cumplen con las normas de seguridad básicas, botiquín de primeros auxilios, extintor).	0	0	0	0	0	0	0	0	17	85	77	462	24	168	118	715	6,06
	21	Los empleados de la hostería transmiten confianza y seguridad.	0	0	0	0	0	0	0	0	16	80	83	498	19	133	118	711	6,03
	22	Los empleados utilizan normas de higiene para la preparación de alimentos.	0	0	0	0	0	0	1	4	16	80	82	492	19	133	118	709	6,01

Fuente: Encuestas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Total	2596	15342	130,02
Calificación Total Expectativa			5,91

6.2.2.2. Cuestionario de la Percepción

Para poder visualizar de manera más clara, se utilizó la ayuda de gráficos, los cuales relacionan la expectativa con la realidad, conjuntamente se encontrará debajo de cada gráfico la interpretación para los mismos.

El cuadro Nro. 17 fue diseñado a través de la adaptación de la tesis de grado de Valencia Cerna (2015) donde se toma en cuenta la frecuencia con que los encuestados respondieron las afirmaciones propuestas, seguido de la ponderación que es el resultado de la multiplicación de la frecuencia por el valor de cada escala, se agregó un total de frecuencias y un total de ponderación y finalmente se procedió a obtener una calificación por cada afirmación. La tabla hace referencia a la Percepción del cliente aplicando el modelo ServQual nos da como resultado una calificación total de la hostería Las Lagunas de 6,01 correspondiente al promedio de todas las afirmaciones planteadas en la encuesta, la calificación de 6,01 corresponde a que están de acuerdo que los parámetros evaluados tienen un grado de muy satisfecho después de recibir el servicio. Adicional se realizó un análisis de fiabilidad para el cuestionario de percepción realizada a los clientes a través del programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* el cual se utiliza en estudios de investigación, el cual nos muestra el que tiene un resultado de 0,98 el cual nos indica que tiene una fiabilidad excelente.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,988	,993	22

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 18 Resultados de la percepción de los clientes

PERCEPCION																									
Escala de Likert		Puntuación	1		2		3		4		5		6		7		Total, Frecuencia	Ponderación Total	Calificación Obtenida						
		Significado de la Puntuación	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo											
		Percepción=Satisfacción	Totalmente Insatisfecho	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho, Ni insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Totalmente Satisfecho											
Dimensión	Ítem	AFIRMACIONES														Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación	Frecuencia	Ponderación
Tangibilidad	1	La hostería cuenta con instalaciones bien conservadas y atractivas.	0	0	0	0	2	6	3	12	31	155	54	324	28										
	2	Las áreas e instalaciones de la hostería son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).	0	0	0	0	0	0	3	12	39	195	48	288	28	196	118	691	5,86						
	3	El personal de la hostería tiene una apariencia limpia y agradable.	0	0	1	2	1	3	1	4	38	190	50	300	27	189	118	688	5,83						
	4	Mi habitación cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.	0	0	0	0	0	0	1	7	68	33	165	51	306	17	119	118	658	5,58					
	5	El servicio de restaurantes con que cuenta la hostería ofrece alimentos y bebidas en buen estado.	0	0	0	0	0	0	2	8	30	150	48	288	38	266	118	712	6,03						
Empatía	6	El personal de la hostería siempre está atento a mis deseos y necesidades.	0	0	0	0	15	45	0	0	31	155	33	198	39	273	118	671	5,69						
	7	El personal de la hostería siempre está con una sonrisa y muestran amabilidad.	0	0	1	2	14	42	0	0	38	190	34	204	31	217	118	655	5,55						
	8	El personal de la hostería se muestra interesado por servir a los huéspedes.	0	0	1	2	13	39	1	4	33	165	40	240	30	210	118	660	5,59						
Fiabilidad	9	Los horarios de entrada y salida están acorde a sus necesidades.	0	0	0	0	0	0	1	4	31	155	48	288	38	266	118	713	6,04						
	10	Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.	0	0	0	0	0	0	0	0	25	125	32	192	61	427	118	744	6,31						
	11	Si alguien en la hostería se compromete a hacer algo por mí, lo hará.	0	0	1	2	0	0	1	4	11	55	50	300	55	385	118	746	6,32						
	12	Los distintos servicios de la hostería son presentados correctamente desde la primera vez.	0	0	1	2	13	39	0	0	11	55	36	216	57	399	118	711	6,03						
Capacidad de respuesta	13	El personal es competente y profesional.	0	0	0	0	14	42	0	0	10	50	36	216	58	406	118	714	6,05						
	14	Si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	0	0	1	2	13	39	1	4	11	55	36	216	56	392	118	708	6,00						
	15	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la hostería, sé que me ayudarán a conseguirlo.	0	0	0	0	13	39	2	8	11	55	27	162	65	455	118	719	6,09						
	16	Los distintos servicios funcionan con rapidez.	5	5	0	0	14	42	0	0	11	55	34	204	54	378	118	684	5,80						
	17	Existe puntualidad en las distintas actividades ofrecidas en la Hostería.	5	5	0	0	17	51	1	4	10	50	36	216	49	343	118	669	5,67						

Seguridad	18	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en mi habitación.	0	0	0	0	0	0	0	0	10	50	47	282	61	427	118	759	6,43
	19	Me siento tranquilo y seguro dentro de la hostería.	0	0	0	0	0	0	0	0	11	55	53	318	54	378	118	751	6,36
	20	Las instalaciones y equipos de la hostería son seguras (cumplen con las normas de seguridad básicas, botiquín de primeros auxilios, extintor).	0	0	0	0	0	0	1	4	11	55	47	282	59	413	118	754	6,39
	21	Los empleados de la hostería transmiten confianza y seguridad.	0	0	0	0	0	0	1	4	11	55	45	270	61	427	118	756	6,41
	22	Los empleados utilizan normas de higiene para la preparación de alimentos.	0	0	0	0	0	0	2	8	11	55	54	324	51	357	118	744	6,31

Fuente: Encuestas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Total	2596	15555	131,82
Calificación total Percepción			6,01

El cuadro Nro. 17 fue diseñado a través de la adaptación de la tesis de grado de Valencia Cerna (2015) donde se toma en cuenta la frecuencia con que los encuestados respondieron las afirmaciones propuestas, seguido de la ponderación que es el resultado de la multiplicación de la frecuencia por el valor de cada escala, se agregó un total de frecuencias y un total de ponderación y finalmente se procedió a obtener una calificación por cada afirmación. La tabla hace referencia a la Percepción del cliente aplicando el modelo ServQual nos da como resultado una calificación total de la hostería Las Lagunas de 6,01 correspondiente al promedio de todas las afirmaciones planteadas en la encuesta, la calificación de 6,01 corresponde a que están de acuerdo que los parámetros evaluados tienen un grado de muy satisfecho después de recibir el servicio. Adicional se realizó un análisis de fiabilidad para el cuestionario de percepción realizada a los clientes a través del programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* el cual se utiliza en estudios de investigación, el cual nos muestra el que tiene un resultado de 0,98 el cual nos indica que tiene una fiabilidad excelente.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,988	,993	22

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.2.3. Análisis e interpretación de datos

Cuadro 19 Análisis ServQual por dimensión

Análisis ServQual			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha (P-E)
Aspectos Tangibles	5,83	5,73	0,10
Empatía	5,72	5,81	-0,09
Fiabilidad	6,18	6,02	0,16
Capacidad de Respuesta	5,89	5,96	-0,07
Seguridad	6,38	6,04	0,34
Total, dimensiones	6,01	5,91	0,10

Fuente: Encuestas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Primeramente realizamos un descripción global de los resultados obtenidos, en el cuadro Nro.19 nos explica la Brecha que existe entre la expectativa y la percepción, la misma que fue desarrolla en base al modelo ServQual donde se procede a sacar una calificación promedio de cada dimensión tanto de la expectativa como la percepción del cliente, luego se procede a realizar la diferencia de los promedios entre la percepción y la expectativa, para que exista una satisfacción en el servicio el resultado debe ser igual o mayor que cero.

Las dimensiones resaltadas con rojo son aquellas donde existen mayores problemas, las amarillas son aquellas que tienen una brecha no muy alta o se encuentran en cero y las verdes son aquellas que presentan una brecha positiva para una descripción más específica se procede a una descripción por cada afirmación realizada de la siguiente manera:

Cuadro 20 Análisis de brechas por afirmaciones

ANÁLISIS SERVQUAL					
Dimensión	Ítem	AFIRMACIONES	Percepción (P)	Expectativa (E)	Brecha=(P-E)
TANGIBILIDAD	1	La hostería cuenta con instalaciones bien conservadas y atractivas.	5,87	5,71	0,16
	2	Las áreas e instalaciones de la hostería son confortables y acogedoras, uno se siente a gusto en ellas.	5,86	5,69	0,16
	3	El personal de la hostería tiene una apariencia limpia y agradable.	5,83	5,67	0,16
	4	Mi habitación cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.	5,58	5,69	-0,12
	5	El servicio de restaurantes con que cuenta la hostería ofrece alimentos y bebidas en buen estado.	6,03	5,86	0,17
EMPATÍA	6	El personal de la hostería siempre está atento a mis deseos y necesidades.	5,69	5,83	-0,14
	7	El personal de la hostería siempre está con una sonrisa y muestran amabilidad.	5,55	5,77	-0,22
	8	El personal de la hostería se muestra interesado por servir a los huéspedes.	5,59	5,81	-0,21
	9	Los horarios de entrada y salida están acorde a sus necesidades.	6,04	5,84	0,20
FIABILIDAD	10	Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.	6,31	6,04	0,26
	11	Si alguien en la hostería se compromete a hacer algo por mí, lo hará.	6,32	5,98	0,34
	12	Los distintos servicios de la hostería son presentados correctamente desde la primera vez.	6,03	6,02	-0,01

	13	El personal es competente y profesional.	6,05	6,03	0,02
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14	Si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	6,00	6,02	-0,02
	15	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la hostería, sé que me ayudarán a conseguirlo.	6,09	6,07	0,03
	16	Los distintos servicios funcionan con rapidez.	5,80	6,10	-0,31
	17	Existe puntualidad en las distintas actividades ofrecidas en la Hostería.	5,67	5,65	0,02
	18	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en mi habitación.	6,43	6,07	0,36
SEGURIDAD	19	Me siento tranquilo y seguro dentro de la hostería.	6,36	6,04	0,32
	20	Las instalaciones y equipos de la hostería son seguras (cumplen con las normas de seguridad básicas, botiquín de primeros auxilios, extintor).	6,39	6,06	0,33
	21	Los empleados de la hostería transmiten confianza y seguridad.	6,41	6,03	0,38
	22	Los empleados utilizan normas de higiene para la preparación de alimentos.	6,31	6,01	0,30
	Total, de calificación General			6,01	5,91

Fuente: Encuestas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

El cuadro Nro. 20, nos explica la Brecha o diferencia que existe entre la expectativa y la percepción, la misma que fue desarrollada en base al modelo ServQual donde se procede a sacar una calificación promedio de cada afirmación, las celdas sombreadas

son aquellas que tuvieron un resultado negativo por lo tanto es donde existen problemas y continuando el análisis se procede de la siguiente manera:

Cuadro 21 Detección de problemas

Dimensión	Ítem	Campo (Afirmaciones)	Área	Problema	Causas (comparado con entrevistas)
Aspectos Tangibles	4	Mi habitación cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.	Habitaciones	Falta de teléfono en cada habitación. Servicios exclusivos para clientes como YACUSI.	No ha realizado la compra de teléfonos. Falta de remodelación de Habitaciones.
EMPATÍA	6	El personal de la hostería siempre está atento a mis deseos y necesidades.	Recepción Habitaciones Alimentos y Bebidas	La atención a los clientes disminuye. El cliente siente que no escuchan sus necesidades.	No hay capacitación para trabajar bajo presión. Existe un mínimo de empleados para las horas de mayor afluencia.
	7	El personal de la hostería siempre está con una sonrisa y muestran amabilidad.	Recepción Habitaciones Alimentos y Bebidas	El personal demuestra preocupación en sus gestos. Demuestra apuro por atender a todos los clientes al mismo tiempo.	No hay capacitación para trabajar bajo presión. Existe un mínimo de empleados para las horas de mayor afluencia.
	8	El personal de la hostería se muestra interesado por servir a los huéspedes.	Recepción Habitaciones Alimentos y Bebidas	Falta de atención a las necesidades de los clientes. A los clientes que atendió anteriormente ya no les vuelven atender.	No hay capacitación para trabajar bajo presión. Existe un mínimo de empleados para las horas de mayor afluencia.

FIABILIDAD	12	Los distintos servicios de la hostería son presentados correctamente desde la primera vez.	Recepción Habitaciones Alimentos y Bebidas	No se muestra todos los servicios que posee la hostería.	Falta de capacitación para atención al cliente. Existe un mínimo de empleados para las horas de mayor afluencia.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14	Si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	Recepción Habitaciones Alimentos y Bebidas	Conflictos. Malos entendidos.	Poca comunicación. Falta de capacitación en atención cliente.
	16	Los distintos servicios funcionan con rapidez.	Alimentos y Bebidas	El personal demuestra preocupación en sus gestos. Demuestra apuro. A los clientes que atendió anteriormente ya no se los escucha. Lentitud en el servicio. La preparación de alimentos es realizada en el momento del pedido.	No hay capacitación para trabajar bajo presión. Existe un mínimo de empleados para las horas de mayor afluencia.

Fuente: Encuestas, entrevistas y observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Para detectar los problemas y causas se elaboró el cuadro Nro.21, basada en la tesis de grado de Valencia Cerna (2015) donde ubicamos la dimensión, campo o afirmación, el área o departamento donde hay el problema, describimos el problema y las causas para que exista el mismo.

6.2.4. Análisis FODA (Oportunidades y Amenazas)

Cuadro 22 Matriz FODA, Factores externos

OPORTUNIDADES
<p>O1: EL desarrollo turístico es una política de Estado.</p> <p>O2: Avances tecnológicos mediante sistemas computarizados, como el hardware y el software.</p> <p>O3: Barreras de entrada altas para nuevos competidores.</p> <p>O4: Aumento de visitantes por ser un atractivo turístico como Valle de Malacatos, festividades Nacionales y locales.</p> <p>O5: Alta demanda de turistas extranjeros.</p> <p>O6: Vías de acceso en buen estado y ubicación a 5 minutos del centro de Malacatos.</p> <p>O7: Existen atractivos turísticos cercanos a la Hostería.</p> <p>O8: Los clientes consideran que la población donde se encuentra ubicada la hostería es amable</p> <p>O9: condiciones climáticas óptimo para el visitante.</p> <p>O10: Los clientes consideran que la hostería es fiable en el proceso del servicio.</p> <p>O11: Los clientes se sienten tranquilos y seguros con las instalaciones y equipos de la hostería.</p> <p>O12: Los clientes de la hostería perciben que el personal transmite confianza y seguridad.</p> <p>O13: Los clientes consideran el servicio de alimentación cumplen con las normas de calidad.</p> <p>O14: Desde la perspectiva del cliente consideran que la hostería tiene instalaciones adecuadas para brindar un buen servicio en alojamiento.</p> <p>O15: Existen en el medio empresas e instituciones que pueden brindar capacitaciones en temas turísticos,</p> <p>O16: Existen en el medio empresas que prestan servicios técnicos relacionadas con la comunicación.</p>
AMENAZAS
<p>A1: La inflación y la subida de precios en: alimentos, utensilios y materiales para el alojamiento, etc.</p> <p>A2: Mejor servicio por parte de la competencia bajo la perspectiva del cliente.</p> <p>A3: Crisis económica en el país.</p> <p>A4: Existencia de servicios sustitutos como la renta de quintas vacacionales por temporadas.</p> <p>A5: Economía inestable.</p> <p>A6: Desarrollo turístico de otras Parroquias.</p> <p>A7: Desarrollo de propuestas innovadoras en alojamiento.</p> <p>A8: Daño del mercado a causa de precios bajos anticompetitivos.</p> <p>A9: Los clientes optan por establecimientos con servicios completos y acordes a hosterías de segunda categoría.</p> <p>A10: Mala calidad en la atención que brindan los empleados al cliente tanto en servicio como en actitudes personales.</p> <p>A11: Pérdida de clientes por mala atención en temporadas altas.</p>

Fuente: Encuestas a los clientes, observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.2.5. Matriz de estrategias

Cuadro 23 Matriz de estrategias

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS	<p>F1: Cumple con la normativa y permisos legales por parte del Gobierno descentralizado de Loja, Cuerpo de bomberos, permisos por parte del ARCSA, Agencia de regulación y control Hidrocarburífero, Ministerio de relaciones laborales, Servicio de Rentas Internas, Ministerio del Interior-Intendencia y el registro en el ministerio del ambiente.</p> <p>F2: Esta registrado en el Ministerio de Turismo y tiene licencia de funcionamiento actualizada.</p> <p>F3: Posee servicios complementarios como realización de eventos sociales, zonas recreativas, zonas de relajación y senderos naturales dentro de la hostería.</p> <p>F4: Tiene definida sus, objetivos, misión, visión, logotipo, valores, principios.</p> <p>F5: Conserva una base de datos actual de los clientes de la Hostería.</p> <p>F6: Cuenta con señalética adecuada en toda la hostería.</p> <p>F7: Posee belleza paisajística dentro de la hostería.</p> <p>F8: El servicio de alimentación es preparada al momento del pedido del cliente.</p> <p>F9: Existe una buena relación entre el administrador y los empleados.</p> <p>F10: Existe motivación hacia los empleados por parte del dueño y administrador de la hostería.</p> <p>F11: Excelente clima laboral en la empresa.</p> <p>F12: Experiencia en servicios de alojamiento y alimentación.</p>	<p>D1: Precios altos en relación a la competencia.</p> <p>D2: Falta de capacitación permanente al personal.</p> <p>D3: No existe un manual de procedimientos y funciones.</p> <p>D4: No existe un punto de información dentro de la Hostería.</p> <p>D5: Limitada capacidad de remuneración a los empleados.</p> <p>D6: Cumple en parte los requisitos mínimos emitidos por el Ministerio de turismo para pertenecer a una hostería de segunda categoría ya que las habitaciones no cuentan con teléfonos para comunicación interna como externa, no tiene sistema braille para personas discapacitadas</p> <p>D7: En temporadas altas o de mayor afluencia el personal no trabaja acorde con los requerimientos del cliente ya que existe el mismo número trabajadores para atender a un número mayor de cliente.</p>
		OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)
<p>O1: EL desarrollo turístico es una política de Estado.</p> <p>O2: Avances tecnológicos mediante sistemas computarizados, como el hardware y el software.</p> <p>O3: Barreras de entrada altas para nuevos competidores.</p> <p>O4: Aumento de visitantes por ser un atractivo turístico como Valle de Malacatos, festividades Nacionales y locales.</p> <p>O5: Alta demanda de turistas extranjeros.</p> <p>O6: Vías de acceso en buen estado y ubicación a 5 minutos del centro de Malacatos.</p> <p>O7: Existen atractivos turísticos cercanos a la Hostería.</p>	<p>F3, F5, F7, F9, F12, O2, O4, O5, O6, O7, O8, O9, O10, O11: Mejorar la percepción del cliente a través de actividades complementarias.</p> <p>F3, F9, F12, O2, O4, O5: Proponer un plan de fidelización para los clientes de la hostería.</p>	<p>D2, O1, O15: Realizar un plan de capacitación para los empleados de Hostería "Las Lagunas".</p> <p>D3, D7, O4, O5, O12, O15: Realizar manual de funciones para atención a clientes.</p> <p>D5, O2, O4, O5, O12: Colocar una caseta de información de la hostería y de los atractivos turísticos de la zona.</p>	

<p>O8: Los clientes consideran que la población donde se encuentra ubicada la hostería es amable</p> <p>O9: condiciones climáticas óptimo para el visitante.</p> <p>O10: Los clientes consideran que la hostería es fiable en el proceso del servicio.</p> <p>O11: Los clientes se sienten tranquilos y seguros con las instalaciones y equipos de la hostería.</p> <p>O12: Los clientes de la hostería perciben que el personal transmite confianza y seguridad.</p> <p>O13: Los clientes consideran el servicio de alimentación cumplen con las normas de calidad.</p> <p>O14: Desde la perspectiva del cliente consideran que la hostería tiene instalaciones adecuadas para brindar un buen servicio en alojamiento.</p> <p>O15: Existen en el medio empresas e instituciones que pueden brindar capacitaciones en temas turísticos,</p> <p>O16: Existen en el medio empresas que prestan servicios técnicos relacionadas con la comunicación.</p>		<p>D5, O15: Realizar un programa de incentivos para los empleados de la Hostería "Las Lagunas".</p> <p>D6, O14, O2, O16: Implementar un sistema de comunicación interna y externa.</p> <p>D7, O16, O4, O5: Planificación y gestión del recurso humano para temporadas altas y de mayor afluencia de clientes. (Contratación en Recursos Humanos para contratar personal eventual o por horas).</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>A1: La inflación y la subida de precios en: alimentos, utensilios y materiales para el alojamiento, etc.</p> <p>A2: Mejor servicio por parte de la competencia bajo la perspectiva del cliente</p> <p>A3: Crisis económica en el país.</p> <p>A4: Existencia de servicios sustitutos como la renta de quintas vacacionales por temporadas.</p> <p>A5: Economía inestable.</p> <p>A6: Desarrollo turístico de otras Parroquias.</p> <p>A7: Desarrollo de propuestas innovadoras en alojamiento.</p> <p>A8: Daño del mercado a causa de precios bajos anticompetitivos.</p> <p>A9: Los clientes optan por establecimientos con servicios completos y acordes a hosterías de segunda categoría.</p> <p>A10: Mala calidad en la atención que brindan los empleados al cliente tanto en servicio como en actitudes personales</p> <p>A11: Pérdida de clientes por mala atención en temporadas altas.</p>	<p>F8, F12, A1, A5, A8: Elaborar un menú económico alternativo para temporadas bajas basadas en sus productos actuales.</p>	<p>D1, A2, A4, A6, A7, A8, A9: Implementar los canales de comercialización, (alianzas estratégicas) que le permita crecer como empresa y dar a conocer los servicios que a nivel local y nacional.</p> <p>D7, A2, A4, A7, A8, A9, A10: Realizar llamadas telefónicas para medir la satisfacción del cliente.</p> <p>D5, D7, A2, A4, A8, A9, A10, A11: Crear el servicio de buffet para temporadas altas (Decamerón).</p>

Fuente: Trabajo de campo de la investigación (levantamiento de fichas, entrevistas, encuestas y observación directa)

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3. Estrategias para mejorar la calidad de la Hostería Las Lagunas

Para poder realizar la propuesta se realizó el cuadro Nro. 24 donde se selecciona de los objetivos estratégicos totales, los objetivos estratégicos para las propuestas factibles a realizarse y las que van a recomendaciones.

Cuadro 24 Selección de propuesta y recomendaciones

Objetivos estratégicos Resultantes del FODA	Objetivos estratégicos para mejorar la calidad	Objetivos estratégicos para recomendaciones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la percepción del cliente a través de actividades complementarias. 2. Proponer un plan de fidelización para los clientes de la hostería. 3. Realizar un plan de capacitación para los empleados de Hostería "Las Lagunas". 4. Realizar manual de funciones para atención a clientes. 5. Colocar una caseta de información de la hostería y de los atractivos turísticos de la zona. 6. Realizar un programa de incentivos para los empleados de la Hostería "Las Lagunas". 7. Implementar un sistema de comunicación interna y externa. 8. Planificación y gestión del recurso humano para temporadas altas y de mayor afluencia de clientes. (contratación en Recursos Humanos para contratar personal eventual o por horas.) 9. Elaborar un menú económico alternativo para temporadas bajas basadas en sus productos actuales. 10. Implementar los canales de comercialización, (alianzas estratégicas) que le permita crecer como empresa y dar a conocer los servicios que a nivel local y nacional. 11. Realizar llamadas telefónicas para medir la satisfacción del cliente. 12. Crear el servicio de buffet para temporadas altas tipo Decamerón. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer un plan de fidelización para los clientes de la hostería. 2. Realizar un plan de capacitación para los empleados de Hostería "Las Lagunas". 3. Realizar manual de funciones para atención a clientes. 4. Realizar un programa de incentivos para los empleados de la Hostería "Las Lagunas". 5. Implementar teléfonos para comunicación interna. 6. Propuesta de un plan de contingencia en temporada alta para contratar personal eventual o por horas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la percepción del cliente a través de actividades complementarias. 2. Colocar una caseta de información de la hostería y de los atractivos turísticos de la zona. 3. Elaborar un menú económico alternativo para temporadas bajas basadas en sus productos actuales. 4. Implementar los canales de comercialización, con alianzas estratégicas que le permita crecer como empresa y dar a conocer los servicios que a nivel local y nacional. 5. Crear el servicio de buffet para temporadas altas tipo Decamerón. 6. Realizar llamadas telefónicas para medir la satisfacción del cliente.

Fuente: Matriz de estrategias

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1. Desarrollo de los objetivos estratégicos

6.3.1.1. Propuesta uno: Proponer un plan de fidelización para los clientes de la hostería.

Cuadro 25 Descripción de la propuesta uno

Estrategia Sugerida	Características	Política	Valores	Indicadores	Metas	
1	Proponer un plan de fidelización para los clientes de la hostería.	Realizar promociones para fidelizar a los clientes: Dirigido a los servicios de alimentos, alojamiento, recreación, eventos sociales.	Precios accesibles y cómodos para el bienestar del cliente.	Compromiso, Honestidad, empatía, amabilidad.	Número de clientes que utilizan los servicios en temporada baja. Aumentar el número de ventas de cada mes.	Al menos aumentar 25 clientes por servicio. Al cabo de 12 meses aumentar un 30% el número de ventas.

Fuente: Matriz de estrategias

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.1.2. Desarrollo del plan de descuentos para fidelización

Cuadro 26 Plan de descuentos para fidelización

AREA O PROTOTIPO	PRODUCTO	SEGMENTOS	MERCADOS	CANALES PROMOCION	CANALES DE DISTRIBUCION
ALOJAMIENTO	Descuentos del 10% grupos mayores de 10 personas en habitación estándar, doble o triple.	Estudiantes Grupos familiares Solteros Empleados públicos y privados Turistas	Colegios y universidades de la ciudad Loja Empresas privadas y públicas de la ciudad de Loja Ciudad de Loja	- Anuncios en la radio -Afiche en terminales aéreas y terrestres -página privada hostería.	- Portal web -Terminales de Loja y Cuenca. - blogs
ALIMENTOS Y BEBIDAS	Descuento del 15 % en almuerzo por el día mujer, Día de la Madre, otras. Combo 2x1 en bebidas (miércoles)	Empleados públicos y privados Grupos familiares Estudiantes Solteros Turistas	Empresas públicas y privadas de la ciudad de Loja Amas de casa de la ciudad de Loja Ciudad de Loja	-Agencias de turismo local -Redes sociales	- agencias de turismo receptivo. - Big data Facebook.
EVENTOS	Creación de eventos social y ejecutivos Creación de eventos artísticos y programados	Empleados privados y públicos Grupos familiares Estudiantes Solteros	Empresas privadas y públicas de la ciudad de Loja y Cuenca Ciudad de Loja y Cuenca Colegios y Universidades de la ciudad Loja y cuenca.		
RECREACION	Bebida gratuita por el uso de la piscina los días miércoles.	Grupos familiares Estudiantes Turistas	Ciudad de Loja		

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

- **Descripción del plan de descuentos para los clientes de la hostería.**

Para cumplir con la propuesta de un plan de descuentos se debe tener en cuenta las siguientes características para servicio como se detalla a continuación:

- **Servicio Alojamiento**

Alcanzar una ocupación promedio de 5 hab/día, con una tarifa promedio de \$31,5 y alcanzar un nivel de venta mensual \$ 4.800,00.

Estrategia

Anuncios en la radio y publicación de ofertas especiales por redes social.

- **Servicio Restauración**

Lograr atender un promedio de 45 pax entre semana los días: martes a jueves con un consumo promedio de \$8,00 por persona y alcanzar un nivel de ventas mensual de \$ 1.500,00.

Alcanzar atender un promedio de 144 pax los fines de semana que corresponden a los días: viernes a Domingo con un consumo promedio \$ 8,00 por persona para alcanzar ventas mensuales de \$ 14.880,00.

Con estas proyecciones se pretende alcanzar un promedio de ingreso total de ventas mensuales de \$ 16380.

Estrategia

Anuncios en la radio y publicaciones de ofertas especiales por redes sociales.

Promocionar las ofertas en zona de influencia directa a la hostería.

- **Servicio Eventos**

Lograr 3 eventos mensuales a un promedio de consumo de \$ 25,00 por persona con una base promedio de 50 personas por evento y de esta forma se pretende alcanzar un nivel de ingresos por ventas mensuales de \$ 3.750,00.

Estrategia

Anuncios en la radio y publicar ofertas especiales por redes social.

- **Servicio Recreación**

Lograr una ocupación de la piscina los días miércoles de cada mes ofreciendo una bebida gratuita, lograr que 50 clientes ingresen a un precio de \$ 3.50 logrando vender \$ 175 dólares cada mes.

- **Estrategia**

Publicar ofertas especiales por redes sociales.

Para cumplir con este objetivo se realizó una cotización de todos los medios publicitarios y se detalla a continuación:

Cuadro 27 Presupuesto referencial por año

MES	ACTIVIDAD	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Enero hasta Diciembre	Publicar en página web de la hostería. Anuncios en la radio (luz y vida) Publicaciones en redes sociales de la hostería Elaboración de Afiches	\$ 46.25	\$ 555

Fuente: observación directa-cotización

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

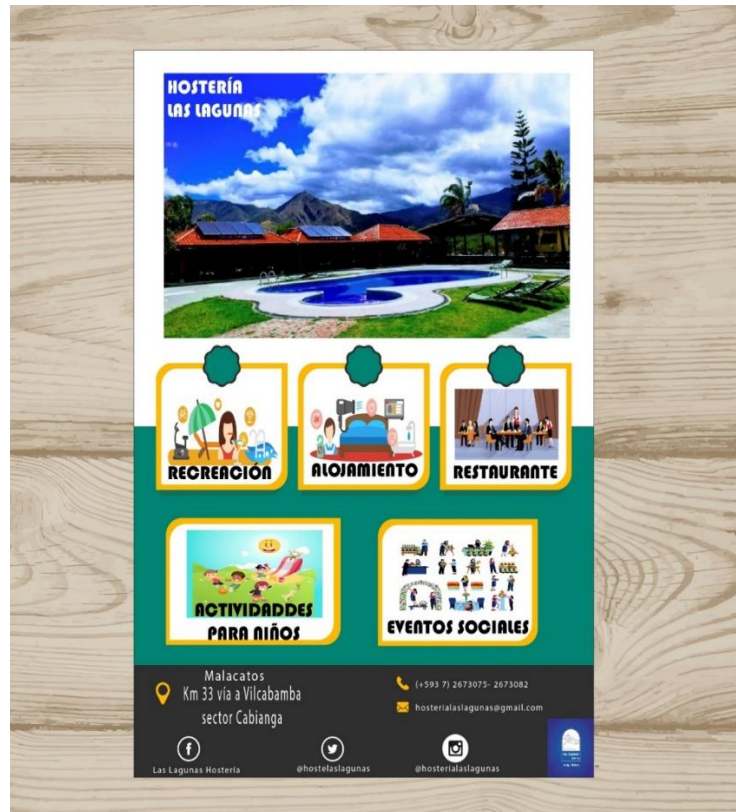
Cuadro 28 Presupuesto de medios publicitarios

PLAN DE MEDIOS DE LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS		
LUGAR	CANAL	DESCRIPCIÓN
LOJA	Página web	Solo se lo realizara en la página oficial de la institución Actualización cada mes.
	Radio	Cuña radio en la radio luz y vida 88.1 Costo \$3.50 más IVA. Duración: 45 segundos 1 cuña por semana: 50 cuñas. \$ 150 al año más IVA.
	Redes sociales	Publicaciones en Instagram (página propia) Anuncios en Facebook (30 dólares mensuales) para llegar a un aproximado de 10.000 personas. \$ 360 al año
LOJA Y CUENCA	Afiches	Publicidad en los terminales de Loja y Cuenca 1 diseño de afiche: \$20 Impresión de 100 Afiches: \$25

Fuente: observación directa-cotización

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

- Desarrollo de publicidad afiche:



Fuente: Observación Directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Figura 6 Afiche de servicios de la Hostería Las Lagunas

- Desarrollo de publicidad-cuña publicitaria

Cuadro 29 Propuesta de cuña para la radio

Hostería Las Lagunas	
Descripción:	Guion
Se realizará con la voz de una mujer.	Hostería Las Lagunas, el mejor alojamiento junto a la naturaleza, disfruta de la tranquilidad de nuestras instalaciones y el buen servicio.
Música ambiental de fondo.	Ubicado en la parroquia Malacatos, Kilometro 33 vía a Vilcabamba sector Cabianga.
	Ofrece a sus clientes amplias y confortables habitaciones, con piscina, jacuzzi, sauna, baño turco.
	También puedes disfrutar de actividades como paseos por la naturaleza dentro de la misma hostería y saborear la deliciosa trucha etc.
	Es un lugar ideal para cualquier celebración o reunión tanto laboral como familiar, disponemos de salón y de todas las instalaciones para hacer su evento sea inolvidable.
	Contactos al 2673075-2673082 o al 0991695769
	Conócenos en Facebook como Hostería Las Lagunas
	Instagram @hostería las Lagunas.
	Hostería Las Lagunas, un lugar diferente...

Fuente: Observación Directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.2. Propuesta dos: Realizar capacitaciones continuas para los empleados de la Hostería “Las Lagunas”

Cuadro 30 Descripción de la propuesta dos

Estrategia Sugerida	Características	Política	Valores	Indicadores	Metas
Realizar capacitaciones continuas para los empleados de la Hostería “Las Lagunas”.	<p>Diseñar un plan de capacitación dirigido a los empleados para mejorar la atención al cliente. Temas: Atención al cliente, trabajo en equipo y como resolver problemas.</p> <p>Perfil del capacitador: Lic. Administración Turística, facilidad de comunicación.</p> <p>Duración: 50 horas</p> <p>Materiales: -Infocus -libreta de apuntes -esfero -Marcadores -celular.</p> <p>Precio: Gratuito</p> <p>Presupuesto referencial: \$ 378</p>	Mejorar la atención al cliente	Responsabilidad, empatía, ética, amabilidad y respeto.	Realizar capacitaciones cada 3 meses al 100% de los empleados para mejorar la atención al cliente.	Al cabo de 6 meses de haber capacitado al 90% de los empleados.

Fuente: Matriz de estrategias

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.2.1. Desarrollo de la propuesta dos:

Cuadro 31 Plan de capacitación

PLAN DE CAPACITACIÓN					
TEMAS	DIRIGIDO	LUGAR	Nro. de Horas	Nro. de Personas	Presupuesto
Atención de cliente	Administrador-recepcionista. Meseros.	Salón de la Hostería	40	5	\$110
Hospitalidad	Todos los empleados	Salón de la Hostería	40	7	\$134
Trabajo en equipo y control de situaciones bajo presión.	Todos los empleados	Salón de la Hostería	40	7	\$134
Total					\$378

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

- **Presupuesto por capacitación**

Cuadro 32 Presupuesto de capacitación uno

Presupuesto				
Temas de Capacitación	Detalles	Valor unitario	Nro. de personas	Valor Total
Atención de cliente	Expositor	\$50	1	50
	Materiales	\$10	5	50
	Break	\$2	5	10
Total				110

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 33 Presupuesto de capacitación en trabajo en equipo

Presupuesto				
Tema de Capacitación	Detalles	Valor unitario	Nro. de personas	Valor Total
Trabajo en equipo y control de situaciones bajo presión.	Expositor	\$50	1	\$50
	Materiales	\$10	7	\$70
	Break	\$2	7	\$14
Total				\$134

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 34 Presupuesto de capacitación de Hospitalidad

Presupuesto				
Tema de Capacitación	Detalles	Valor unitario	Nro. de personas	Valor Total
Hospitalidad	Expositor	\$50	1	50
	Materiales	\$10	7	70
	Break	\$2	7	14
Total				\$134

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.4. Propuesta tres: Realizar un programa de incentivos para los empleados de la Hostería “Las Lagunas”.

Cuadro 35 Desarrollo de propuesta tres

	Estrategia Sugerida	Características	Política	Valores	Indicadores	Metas
4	Realizar un programa de incentivos para los empleados de la Hostería “Las Lagunas”.	Está dirigida a todos los empleados de la Hostería para otorgar incentivos que permitan destacar su mejor rendimiento.	Dar a los empleados la capacidad desarrollarse en un ambiente laboral óptimo.	Responsabilidad, empatía, ética, amabilidad y respeto.	Mejorar la satisfacción del cliente. Elegir el mejor empleado cada mes.	Al cabo de 6 meses el 50% de los trabajadores aumenten su rendimiento en el trabajo.

Fuente: Matriz de estrategias

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.4.1. Desarrollo de la propuesta tres

Este va dirigido a los empleados que desempeñan un mayor rendimiento en sus actividades desempeñadas las condiciones se detallan a continuación:

Cuadro 36 Incentivo de mejor empleado del mes

Área	Actividades	Meta a alcanzar	Recompensa
Alimentos y bebidas	Preparación de alimentos y bebidas	Preparar los alimentos con la mayor calidad posible.	Reconocer al mejor empleado del mes.
Camarera y Lavandería	Limpieza de habitaciones y de lencería de las mismas	No tener quejas del mal arreglo de las habitaciones y limpieza de la lencería.	Reconocer al mejor empleado del mes.
Meseros	Atención al cliente en el restaurant	Ser eficiente y eficaz en el servicio al cliente	Reconocer al mejor empleado del mes.
Recepción	Atención al cliente	Lograr que el cliente se sienta satisfecho desde el primer día.	Reconocer al mejor empleado del mes.
Guardia y conserje	Establecer la seguridad y limpieza de la hostería.	No tener quejas de mala limpieza de las instalaciones comunes.	Reconocer al mejor empleado del mes.

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 37 Incentivo de elección de vacaciones

Nombre del empleado	Meta	Supervisor	Recompensa
Empleado 1	Tener mayor reconocimiento de empleado del mes	Administrador	Elección de vacaciones

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.5. Propuesta cuatro: Implementar un sistema de comunicación interna y externa con la compra de teléfonos para cada habitación

Cuadro 38 Desarrollo de la propuesta cuatro

	Estrategia Sugerida	Características	Política	Valores	Indicadores	Metas
4	Elaborar un plan de inversión para implementar un sistema de comunicación interna y externa, a través de la compra de teléfonos para las habitaciones.	Realizar la compra de teléfonos para cada habitación.	En el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros Clientes, con calidad y calidez.	Responsabilidad, empatía, ética, amabilidad y respeto.	Comprar e implementar al 5% de las habitaciones cada mes	Al cabo de 6 meses el 30% de las habitaciones debe tener instalado teléfonos.

Fuente: Matriz de estrategias

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.2.1.5.1. Desarrollo de la propuesta cuatro

Se identificó la necesidad de implementar un teléfono dentro de las habitaciones, además de ser un requisito reglamentario por parte del MINTUR, en el siguiente cuadro se detalla las características del teléfono:

Cuadro 39 Características de los teléfonos

Presupuesto 1					
Tema	características	Imagen	Valor unitario	Nro. Habitación	Valor Total
Teléfono fijo	Permita la comunicación interna y externa. Incluye: ✓ Teléfono operador. ✓ Tarjeta expansora. ✓ Teléfono en habitación. ✓ Programación y configuración en equipos. ✓ Cableado de equipos. Colores: Blanco o negro		\$85,20	23	\$1959,76
Total					\$1959,76

Fuente: Observación directa-Cotización

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 40 Características de los teléfonos propuesta alterna

Presupuesto 2					
Tema	Características	Imagen	Valor unitario	Nro. Habitación	Valor Total
Teléfono fijo	Permita la comunicación interna y externa. Incluye: ✓ Teléfono operador. ✓ Tarjeta expansora. ✓ Teléfono en habitación. ✓ Programación y configuración en equipos. ✓ Cableado de equipos. Colores: Blanco o negro		\$63,69	23	\$1464,96
Total					\$1464,96

Fuente: Observación directa-cotización

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.6. Propuesta cinco: Propuesta de un plan de contingencia en temporada alta para contratar personal eventual o por horas.

Cuadro 41 Características de la propuesta cinco

5	Estrategia Sugerida	Características	Política	Valores	Indicadores	Metas
	Propuesta de un plan de contingencia en temporada alta para contratar personal eventual o por horas.	Se debe contratar personal eventual o por horas identificando la estacionalidad y horas de mayor afluencia.	En el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros Clientes, con calidad y calidez.	Responsabilidad, empatía, ética, amabilidad y respeto.	Aumentar un 25% el número de empleados para la estacionalidad y horas de mayor afluencia.	Al cabo de 6 meses lograr que los clientes aumenten un 25% su satisfacción.

Fuente: Matriz de estrategias

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.6.1. Desarrollo de la propuesta cinco

Se identificó los meses de mayor afluencia para la Hostería Las Lagunas a través del registro de ventas:

Cuadro 42 Plan de contingencia para temporadas altas

CONTRATACIÓN DE PERSONAL						
Meses	Festividad	Personas	Función	Sueldo por horas	Horas	Total
Febrero	Carnaval	2	Meseros	\$2,50	8	\$20
Mayo	Día de las madres	2	Meseros	\$2,50	8	\$20
Julio	Graduaciones	2	Meseros	\$2,50	8	\$20
Agosto	Todo el mes	2	Meseros	\$2,50	8	\$20
Noviembre	Día de los difuntos	2	Meseros	\$2,50	8	\$20
Diciembre	Navidad	2	Meseros	\$2,50	8	\$20
TOTAL, POR AÑO						\$120

Fuente: Observación directa-cotización

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

El cuadro 42, nos muestra los empleados necesarios para suplir las falencias en temporada altas donde la afluencia de clientes es mayor, en la cual se describe el valor \$2,50 de sueldo por horas trabajada, este valor es mayor al sueldo básico ya que en estas temporadas y por la eventualidad del trabajo es difícil encontrar personal que labore entonces se debe mejorar el sueldo.

6.3.1.7. Propuesta seis: Realizar los manuales de funciones para los empleados de la Hostería Las Lagunas.

Cuadro 43 Características de la propuesta seis

	Estrategia Sugerida	Características	Política	Valores	Indicadores	Metas
7	Realizar los manuales de funciones para los empleados de la Hostería Las Lagunas.	Se debe detallar el perfil necesario para cumplir cada puesto, la dependencia y las funciones que debe realizar.	En el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros clientes, con calidad y calidez.	Responsabilidad, empatía, ética, amabilidad y respeto.	Construir 8 manuales de funciones en 6 meses de puesto en ejecución el proyecto.	Al cabo de 6 meses lograr que los clientes aumenten un 25% de su satisfacción.


Fuente: Matriz de estrategias

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

6.3.1.7.1. Desarrollo de la propuesta seis

Los manuales son desarrollados en base al perfil, requisitos de formación, funciones a desarrollar y dependencia, los manuales son desarrollados para el gerente, administrador, camarera, recepción, contadora, mesero, chef y ayudante de cocina. A continuación, se detalla los manuales realizados:

Cuadro 44 Manual de funciones del gerente

 MANUAL DE FUNCIONES PARA EL GERENTE	
PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Gerente
DEPENDENCIA	Gerente
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Título profesional ing. Administración de Empresas, Hotelería y turismo o carreras afines. Tener títulos de postgrados relacionados con administración y gerencia de empresas turísticas.
PÉRFIL	Persona encargada de planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención Contar como mínimo de 5 años de experiencia en cargos gerenciales en los que haya manejado empresas del sector turístico o afines.
FUNCIONES ESCENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planear y desarrollar metas a mediano y largo plazo junto con los objetivos anuales de la hostería. ✓ Evaluar periódicamente el desempeño y cumplimiento de los objetivos de cada una de las áreas del establecimiento. ✓ Representar a la organización frente a los clientes, proveedores y demás importantes colaboradores de la empresa. ✓ Identificar áreas de oportunidad dentro y fuera de la empresa, que le permita ser más competitiva en el mercado. 	

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando


Cuadro 45 Manual de funciones del administrador

PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Administrador
DEPENDENCIA	Gerencia
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Estudios: Profesional o Tecnólogo en Administración Turística y Hotelera, Administración de empresas o afines.
PÉRFIL	<p>Manejo de Inglés básico.</p> <p>Habilidades comerciales (familiarizado con saldos, informes de fin de mes, etc.).</p> <p>Haber trabajado en empresas con relación al objeto social de la empresa en este mismo cargo o afines, mínimo de 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Experiencia en el manejo de personal y comunicación con cliente interno y externo.</p> <p>Conocimiento de etiqueta y protocolo empresarial.</p> <p>Debe tener un excelente vocabulario y expresión tanto oral como escrita.</p> <p>Debe estar en capacidad de tomar decisiones en el momento indicado. Manejo de sistematización hotelera que se maneja en los diferentes puntos del hotel.</p>
FUNCIONES ESCENCIALES	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar la operación de un establecimiento de alojamiento o establecimiento similar desde el punto de vista de Planeación, organización y funcionamiento. ✓ Administrar el área financiera del establecimiento con el fin maximizar los beneficios y la rentabilidad de la empresa. ✓ Preparar, revisar y aprobar presupuestos de los diferentes seguimiento y control de ingresos y egresos. ✓ Ejecutar y apoyar políticas de manejo del recurso humano y selección de personal. ✓ Efectuar seguimiento operacional a las jefaturas departamentales en general. ✓ Presentar propuestas generales variadas con el objetivo de mejorar la gestión y el funcionamiento de la hostería. ✓ Implementar o actualizar los equipos y las herramientas tecnológicas aplicadas o utilizadas en todas las áreas de la empresa. ✓ Presentar propuestas generales variadas con el objetivo de mejorar la gestión y el funcionamiento de la empresa ante la junta directiva. ✓ Propender y promover políticas de gestión de calidad en todas las áreas del establecimiento y especialmente en Servicio al Cliente y huéspedes que permitan el fortalecimiento de la imagen empresarial.

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando


Cuadro 46 Manual de funciones de la contadora

 MANUAL DE FUNCIONES PARA LA CONTADORA	
PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Contadora
DEPENDENCIA	Administrador
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Título profesional Ing. Contabilidad Experiencia laboral mínimo de 2 años
PÉRFIL	Tener conocimientos en áreas básicas: contabilidad, finanzas, flujo de caja. Generación estados financieros Determinación de costos y presupuestos.
FUNCIONES ESCENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer los procedimientos para la gestión de la información financiera por medio de los registros contables ✓ Cumplir con los requerimientos de información para la toma de decisiones por parte de la Dirección general, tales como estados financieros y auxiliares de ciertas cuentas. ✓ Cumplir con las obligaciones fiscales. ✓ Contribuir con las demás áreas departamentales de una empresa para proporcionar la información necesaria para una mejor toma de decisiones. ✓ Administrar de forma adecuada los recursos financieros de la empresa por medio de conocimientos técnicos profesionales como la inversión, el análisis de riesgo y el financiamiento. 	

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando


Cuadro 47 Manual de funciones de recepcionista

MANUAL DE FUNCION PARA LA RECEPCIONISTA	
	
PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Recepcionista
DEPENDENCIA	Administrador
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Profesional en administración turística Por lo menos 1 año de experiencia certificada no mayor a 1 año en cargos como recepcionista.
PÉRFIL	Persona ágil, carismática, con actitud de servicio al cliente, que tenga conocimiento en realizar check-in y check-out tanto manual como sistemáticamente. Debe ser organizada en sus labores.
FUNCIONES ESCENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener una comunicación con el huésped. ✓ Registro y control de ingresos y salidas del huésped (check in – check out). ✓ Realizar cambios de habitaciones solicitados por los clientes. ✓ Realizar bloqueos de habitaciones, autorizados por el administrador. ✓ Autorizar la prolongación de estadías y realizar las reservas fuera del horario normal de atención. ✓ Mantener una clara comunicación con otras áreas. ✓ Realizar tareas de control. ✓ La Recepcionista se encuentran disponibles las 24 horas. ✓ Donde el huésped puede solicitar información o asistencia. ✓ Es fundamental que la primera impresión que tenga el cliente sea positiva y que pueda ser asistido cada vez que lo solicite. ✓ Lleva el control de llaves de las habitaciones. ✓ Utilizar programas informáticos de gestión hotelera de manera correcta, aplicándolos a las tares del departamento. ✓ Manejar la central telefónica de forma eficiente. ✓ Comunicarse escrita y oral con su interlocutor en otro idioma interpretando y transmitiendo la información necesaria al huésped de manera correcta. ✓ Redactará informes, mensajes, y comunicados sencillos en otros idiomas y el propio, así como escribir cartas tipos según las necesidades del hotel. 	

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 48 Manual de funciones de la camarera

 MANUAL DE FUNCION PARA LA CAMRERA	
PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Camarera
DEPENDENCIA	Recepcionista
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Haber terminar el Bachillerato o título técnico certificado en administración hotelera. Mínimo 3 años de experiencia en cargos como camarera o supervisora de camareras en los que haya manejado empresas del sector turístico o afines.
PÉRFIL	Persona encargada de hacer la limpieza de las habitaciones, es responsable de velar por el perfecto estado de estas, cumpliendo con los estándares de calidad, siguiendo el paso a paso del manual de funciones estipulado en el establecimiento. Se requiere que sea atenta y organizada para el desarrollo de sus labores, además de ello debe tener conocimiento en suministro de aseo y limpieza.
FUNCIONES ESCENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la limpieza de las habitaciones ✓ Verificar el estado de las habitaciones. ✓ Colocar los amenities necesarios en las habitaciones. ✓ Comunicar al administrador encargado cualquier situación anormal al momento de hacer la limpieza de las habitaciones ✓ Mantener en perfecto estado y limpios los utensilios que se les suministran para el desarrollo de sus labores ✓ Cuidar las pertenencias de los huéspedes ✓ Adecuar las habitaciones para recibir al huésped ✓ Ordenar las habitaciones ocupadas ✓ Manejar los equipos de trabajos ✓ Realizar montaje de camas. ✓ Cuidar el material y equipamiento de limpieza. ✓ Llevar las sábanas, toallas a la lavandería. 	

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando


Cuadro 49 Manual de funciones del chef

MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CHEF	
PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Chef
DEPENDENCIA	Administrador
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Profesional o Tecnólogo en Administración Turística y Hotelera. Chef profesional Haber trabajado en empresas mínimo 3 años de experiencia. Manejo de sistemas hoteleros. Excelente presentación personal
PÉRFIL	Persona capaz de asumir retos, creatividad, liderazgo, ímpetu en las actividades propuestas a realizar, tenga conocimiento de inventarios de alimentos y bebidas, conocimiento en la creación de recetas estándar y los gramajes y cantidades requeridas para cada plato a crear, sea capaz de tomar decisiones en los momentos que sean necesarias.
FUNCIONES ESCENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de personal de cocina. ✓ Participación en los comités de requisición de suministros para el hotel. ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. ✓ Estar pendiente en el tratamiento de los alimentos que son suministrados por almacén. ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 	

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando


Cuadro 50 Manual de funciones del mesero

 MANUAL DE FUNCIONES PARA EL MESERO	
PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Mesero
DEPENDENCIA	Chef
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Ser Bachillerato Certificado de un curso privado Mínimo 1 año de experiencia
PÉRFIL	Deberá ser córtex y de buenos modales, con espíritu de servicio simpatía y personalidad, conocer los conceptos básicos de servicio a clientes, como: servicio de comedor y bar, conocimientos básicos de gastronomía, conocimiento básico de vinos y licores.
FUNCIONES ESCENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentarse con el encargado del turno para que este le designe la estación en la que trabajara. ✓ Preguntar si existe indicaciones especiales. ✓ Verificar que su estación haya sido aseada por el personal de limpieza ✓ Limpieza de sillas de su estación. ✓ Realizar el Montaje de mesas. ✓ No olvide llevar consigo: pluma comandas (cocina y bar) encendedor, descorchador durante el servicio. 	

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Cuadro 51 Manual de funciones del guardia

 MANUAL DE FUNCIONES PARA EL GUARDIA DE SEGURIDAD	
PERFIL DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Guardia de seguridad
DEPENDENCIA	Administrador
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Bachillerato Experiencia un año de trabajo en otras empresas
PÉRFIL	Ser honesto en todos sus actos, demostrar responsabilidad. Ser leal a su empresa y compañeros.
FUNCIONES ESCENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe ser capaz de tomar decisiones de acuerdo a sus funciones. ✓ Tener capacidad para persuadir y evitar problemas. ✓ Demostrar serenidad en situaciones de riesgo. ✓ Demostrar preocupación por la seguridad. ✓ Debe tener capacidad de observar y criticar la realidad. ✓ Debe valorar y respetar la dignidad de las personas. ✓ Debe ser capaz de aplicar técnicas de primeros auxilios. ✓ Debe establecer y mantener buenas relaciones con el público. 	

Fuente: Observación directa

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

7. DISCUSIÓN

En toda investigación se han aplicado diferentes herramientas metodológicas en el proceso de investigación, se obtuvieron resultados que deben ser analizados y discutidos de forma crítica, en función de establecer lineamientos y estrategias que mejoren la calidad de los servicios que se brindan en la Hostería Las Lagunas.

De acuerdo con los resultados de la aplicación de la matriz de diagnóstico de la situación actual de la hostería, se verificó que cumple la mayor parte de los requisitos y normativa para ofrecer un servicio de calidad, sin embargo, existen parámetros no obligatorios pero que sirven para diferenciar de la competencia como no tener un sistema braille ni asistencia de animales adiestrados para los clientes con discapacidad. Al respecto Cáceres (2018), menciona que los turistas con discapacidad buscan servicios e infraestructura accesible para ellos, destacando la atención personalizada, servicios especiales y sistemas de comunicación favorables a la diversidad de discapacidades existentes. Del mismo modo la CONADIS (2018), menciona que el turismo inclusivo está generando tendencia en los mercados mundiales para lo cual se debe brindar todas las facilidades para que el cliente está completamente satisfecho.

De igual manera no cuenta con un manejo de aguas residuales. Al respecto Cultid Cabrera (2019), describe que los hoteles y empresas de alojamiento están implementando sistemas de tratamiento de aguas residuales para atraer el ecoturismo y disminuir costos al reutilizar el agua para riego de áreas verdes.

Otro incumplimiento es no evaluar la satisfacción del cliente en relación a los servicios e instalaciones que ofrece. Al respecto Romero Fernández (2017), menciona que la satisfacción de los clientes debe estar concebida dentro de las principales estrategias de las empresas y esta debe ser evaluada, sobre todo aquellas cuyo producto final es el servicio, los clientes

son los que deciden el futuro de las organizaciones, pues son su razón de ser y principal mecanismo de publicidad de sus productos y servicios.

Y finalmente no cuenta con un sistema de comunicación interna ni externa. Al respecto Conde Pérez & Amaya Molina (2017), nos habla que el producto hotelero es la combinación de una serie de elementos tangibles e intangibles que solo afloran en el momento mismo de consumo, por lo tanto, la falta de algún servicio en sector hotelero puede con llevar a la insatisfacción del cliente.

En un análisis general la Hostería Las Lagunas supera las expectativas del cliente, con una calificación de la percepción de 6,01 puntos sobre 7, mientras la expectativa de 5,91 sobre 7 puntos. Se observa que la calificación de los servicios percibidos es correspondiente a muy satisfecho sin embargo posee aspectos negativos como la empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad al momento de ofrecer un servicio con rapidez, sin errores lo cual no permite obtener una mejor calificación. Al respecto Muñoz Benavides (2017), realiza una investigación con el fin de analizar la calidad del servicio del HOTEL PERLA VERDE de la ciudad de Esmeraldas, donde se identificó que el 53% de los clientes manifiesta que los servicios que ofrece no tienen calidad debido a deficiencia en la toma de decisiones de parte de la gerencia, una limitada planificación operativa, la falta de capacitación al personal del hotel, la inexistencia de funciones y la falta de calidad en la entrega del servicio al cliente, para lo cual se realizó estrategias de mejoramiento de la calidad buscando la satisfacción del cliente.

De igual forma Cueva Trelles (2015), en su investigación sobre el Hotel Los Portales encuentra que los niveles de la expectativa son superiores a la percepción, tomando medidas para solucionar los problemas encontrados en el hotel como la comunicación deficiente y los servicios no funcionan adecuadamente ni con rapidez, para lo cual implementa capacitaciones al personal, plan de incentivo y manual de procesos.

Así mismo en el análisis de la calidad de servicio que presta La Hostería Las Lagunas y con la ayuda del FODA se pudieron identificar falencias como la falta de capacitación al personal del hotel, la inexistencia de manuales de funciones y la falta de calidad en la entrega del servicio al cliente. Al respecto Arellano Díaz (2017), menciona que determinar las estrategias adecuadas para una empresa, debe partir de un análisis de la situación externa, representada por el mercado y los competidores; así como la situación interna, es decir, las debilidades y fortalezas de la empresa denominada análisis FODA.

La evaluación de la calidad de la Hostería Las Lagunas permitió definir los principales problemas que ocurren en la prestación del servicio, se visualizó que la dimensión de aspectos tangibles tiene una brecha negativa en la afirmación que menciona que la habitación no cuenta con todos los servicios necesarios para que el cliente se sienta cómodos. Al respecto Nieto Álvarez & Pacheco Quizhpilema (2015), redacta sobre su investigación realizada del Hotel Zahir 360 que los aspectos tangibles buscan mayor comodidad a los huéspedes en las habitaciones y con el propósito de brindar mayor confort a los clientes y que para cerrar la brecha deben colocarse los equipos y servicios tangibles en cada una de las habitaciones, siendo decisión del cliente el uso o no de las mismas.

Al igual que en la dimensión de empatía tiene brechas negativas en las afirmaciones que el personal de la hostería no está atento a los deseos y necesidades; no muestran amabilidad y no se muestran interesados en servir a los clientes esto por tener poco personal en temporadas altas de mayor afluencia. Al respecto Nieto Álvarez & Pacheco Quizhpilema (2015), menciona que la dimensión de empatía es el resultado de las aptitudes y actitudes de los empleados el cual está ligado a la satisfacción y fidelización de los clientes, la buena atención a los clientes genera una ventaja competitiva para diferenciarse de los competidores.

De igual manera en la dimensión de fiabilidad tiene una brecha negativa en cuanto que los servicios no son presentados correctamente la cual está ligada a una mala comunicación entre cliente y empleados. Al respecto Nieto Álvarez & Pacheco Quizhpilema (2015), menciona que la fiabilidad es la habilidad para desempeñar el servicio prometido, indicando los servicios de forma clara y precisa, en su investigación del Hotel Zahir 360 analiza que se debe realizar evaluaciones constantes las cuales reflejen el óptimo cumplimiento de los servicios brindados por sus empleados a los clientes.

Mientras que la dimensión de capacidad de respuesta se encontró una brecha negativa en la afirmación donde mencionan que el personal de la hostería no informa exactamente la realización o cumplimiento de alguna petición del cliente. Al respecto Nieto Álvarez & Pacheco Quizhpilema (2015), menciona que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición de ayudar a los clientes de manera profesional con calidad en cada servicio ofrecido de manera que el cliente sienta que se atiende sus necesidades.

Finalmente, la dimensión de seguridad no presenta brechas negativas lo que representa que es una ventaja que tiene la hostería, al sentirse el cliente seguro dentro de sus instalaciones. Al respecto Nieto Álvarez & Pacheco Quizhpilema (2015), nos menciona que la seguridad dentro de los establecimientos de alojamiento es muy importante así como proporcionar actividades seguras dentro de sus instalaciones y tener una ubicación adecuada y segura, convirtiéndose en un factor que determina la elección de los clientes a la hora de elegir un servicio.

En la investigación efectuada en la Hostería Las Lagunas, aunque la mayoría de los índices medidos por medio de la herramienta ServQual, arrojan resultados positivos, también se presentan deficiencias en ciertas variables que no permiten establecer o calificar al servicio brindado como un servicio de calidad, se efectúa el planteamiento de un plan de mejoras a través de objetivos estratégicos obtenidos de la técnica del FODA

cruzado esto permitirá que optimice e incremente los niveles de calidad del servicio que se brinda en la hostería.

Las propuestas que se plantean son los siguientes objetivos estratégicos el proponer un plan de fidelización para los clientes actuales y nuevos de la hostería, realizar un plan de capacitación para los empleados de Hostería “Las Lagunas”, realizar manual de funciones para atención a clientes, realizar un programa de incentivos para los empleados de la Hostería “Las Lagunas”, Implementar teléfonos para comunicación interna y finalmente una propuesta de un plan de contingencia en temporada alta para contratar personal eventual o por horas. Al respecto en la investigación realizada por Rosero (2015), la cual nos brinda una propuesta de mejora de Sistema de Calidad del Hotel Embassy de la ciudad de Quito, nos habla que la implementación de una propuesta de mejora para un sistema de calidad se trata de conocer las condiciones reales de operación así como las limitaciones. El desarrollo es un proceso que implica cambios y crea una cultura que convierta a la calidad en valor permanente de la empresa. Analizar factores como el cambio constante del personal, la temporalidad de operación, el nivel de liderazgo de sus administradores, etc. que pueden prolongar la asimilación del proceso, siendo conveniente plantearse e ir cumpliendo metas de corto plazo, en lugar de objetivos de largo plazo.

8. CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. A través de la ficha de datos generales de la hostería se pudo constatar que tiene una estructura organizacional definida, posee todos los datos de contacto y ubicación de la hostería, demostrando que es un establecimiento sólido en el mercado.
2. El desarrollo de la ficha de normativa que debe cumplir la hostería dio a conocer que la hostería posee todos los requisitos establecidos en la ley, en la parte reglamentaria para las personas con discapacidad cumple con habitaciones accesibles e infraestructura.
3. La ficha de reglamentos en cuanto a los servicios que ofrece una hostería de segunda categoría cumple con todos los requerimientos en infraestructura, habitaciones y cuartos de baño, servicios obligatorios y complementarios.
4. A través de la evaluación a los clientes se concluye que la dimensión de aspectos tangibles tiene una calificación general positiva sin embargo en la afirmación de que la habitación cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia es la única que no cumple con las expectativas de los clientes, la cual está directamente afectada por la falta de teléfonos en las habitaciones para una comunicación interno como externa.
5. A través de la evaluación a los clientes se concluye que en la dimensión de empatía posee una calificación negativa analizando la dimensión en general esto sucede a que las afirmaciones respecto a la atención del personal al cliente son afirmaciones que no cumplen las expectativas, esto sucede por la falta de capacitación

continua y la falta de personal para atender en temporada alta y de mayor afluencia

6. A través de la evaluación a los clientes se concluye que, en la dimensión de fiabilidad a pesar de tener una calificación positiva en un análisis de toda la dimensión, las afirmaciones que no cumplen las expectativas de los clientes son si los distintos servicios de la hostería son presentados correctamente desde la primera vez denotan que puede ser un problema ya que las mismas están relacionadas con la confianza que tiene el cliente con la empresa, esto sucede por la falta de un manual de funciones que guía al personal como debe actuar con el cliente.
7. A través de la evaluación a los clientes se concluye que en la dimensión de capacidad de respuesta tiene una calificación negativa en un análisis en general esto es causa por que las expectativas de los clientes no fueron superadas en las afirmaciones de que los distintos servicios funcionan con rapidez y si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello, esto demuestra que el personal no comprende las necesidades del cliente, esta afectación es por la falta de personal para atender en temporada alta o de mayor afluencia causando lentitud y falta de atención a los clientes adicionando que el personal no tiene capacitaciones para actuar en este tipo de situaciones.
8. A través de la evaluación a los clientes se concluye que en la dimensión de seguridad tiene una calificación positiva en todas las afirmaciones de la encuesta lo cual significa que la Hostería Las Lagunas es un lugar que brinda seguridad tanto en su infraestructura, habitaciones, instalaciones así mismo el personal

que labora son personas con apariencia segura, esto por los años que llevan trabajando en la Hostería.

9. Finalmente se concluye que en un análisis general la Hostería supera las expectativas del cliente, con una calificación de la percepción de 6,01 puntos sobre 7, mientras la expectativa de 5,91 sobre 7 puntos. Se observa que la calificación de los servicios percibidos es correspondiente a muy satisfecho lo cual no está mal pero siempre que se debe buscar mejorar la calidad del servicio.

9. RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada se recomienda:

1. Al propietario que tome en consideración el presente trabajo de investigación que esto contribuirá directamente a mejorar la calidad del servicio brindado por la hostería.
2. Al propietario se recomienda colocar una caseta de información de la hostería y de los atractivos turísticos de la zona como un plus que ofrece la hostería, esto favorecerá a mejorar el turismo local y con ello atraer a nuevos clientes potenciales para la hostería, además de ser algo que el cliente necesite para sentirse que la hostería se preocupa por sus necesidades y deseos.
3. Al administrador elaborar un menú económico alternativo para temporadas bajas basadas en sus productos actuales, con lo permitirá afrontar esta temporada de poca afluencia y permitiendo el ingreso de nuevos clientes.
4. Que el propietario implemente canales de comercialización, con alianzas estratégicas que le permita crecer como empresa y dar a conocer los servicios a nivel local y nacional, para esto se tendrá que realizar un estudio previo de los nuevos segmentos de mercado actuales y enfocarlos atraerlos por medio de estos canales, los canales permiten conectarse con el mundo y lo cual abre un sin número de posibilidades de nuevos clientes.
5. Al administrador cree el servicio de buffet para temporadas altas tipo Decamerón, con lo cual se logra disminuir recursos humanos y agilizar el servicio al cliente, para esto se tendrá que analizar la factibilidad de que alimentos se ubicaran en el buffet y la compra de insumos y materiales de cocina para el uso del cliente.

6. Al recepcionista realizar llamadas telefónicas para medir la satisfacción del cliente, se debe realizar después de dos o tres días de que el cliente utiliza los servicios permitiendo mayor claridad de su respuesta, esto permite a la empresa tener un medidor de la calidad de sus servicios, para la ejecución se debe tener un adecuado acierto para lograr obtener datos sin errores.
7. Que el propietario aplique el método SERVQUAL continuamente, creando una cultura de calidad en los servicios y así evaluar continuamente. Así se podrá conocer el grado de mejora que se da en la percepción de los clientes al aplicar las propuestas de mejoramiento.
8. Para el propietario se recomienda que aumente el número de encuestas y debe realizarlas en distintas temporadas del año. Con esto se podría confirmar las conclusiones obtenidas en este estudio, y, además, se podría determinar los cambios en la satisfacción de los clientes al ir aplicando distintas acciones de mejora. Además, hay que tener en cuenta que las exigencias del cliente irán cambiando mientras se mejore el servicio prestado; por ende, el hecho que un factor no sea relevante en la actualidad, no quiere decir que no lo sea en el futuro, y con ello que sus expectativas y percepciones sean distintas.
9. Que como futuro trabajo de investigación sería oportuno realizar un planteamiento más amplio sobre la calidad del servicio ofrecido por las Hosterías de la parroquia Malacatos para ampliarlo a todos los establecimientos de alojamiento de diversos sectores y poder realizar comparaciones entre los mismos. Así obtendríamos un panorama total del grado de calidad de servicio que se brinda a nivel local y nacional.

10. Al personal de la hostería que debe tener en cuenta que para fidelizar a un cliente se le tiene que tratar como a alguien diferente y no como a uno entre miles, esto se llama la necesidad de “reconocimiento”, y con ello se puede gestionar de una manera eficiente cualquier problema que le pueda surgir durante su estancia.

10. BIBLIOGRAFIA

- Agencia Nacional de Regulacion, Control y Vigilancia Sanitaria. (2018). *Control Sanitario*. Obtenido de Control Sanitario: <https://www.controlsanitario.gob.ec/category/la-institucion/>
- Andom, C., & Gutierrez, J. (marzo de 2017). *Dialnet*. Obtenido de Expectativas e intención de compra :<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/786113.pdf>
- Arellano Díaz, H. (marzo de 2017). *Revista Polo de Conocimiento*. Obtenido de Herramientas de análisis para definir estrategias empresariales: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/274/pdf>
- Benavidez, G. M. (Junio de 2017). *repositorio.pucese.edu.ec*. Obtenido de repositorio.pucese.edu.ec:<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MU%C3%91OZ%20BENAVIDES%20GIRA.pdf>
- Cáceres, K. (17 de noviembre de 2018). *Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Obtenido de Factores que limitan a la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en Lima – Perú: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625416/caceres_pk.pdf?sequence=9&isAllowed=y
- Carrasco, N. J. (2010). *Repositorio de la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo*. Obtenido de [dspace.esPOCH.edu.ec](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>

- Carro Paz, R., & Gonzalez Gomez, D. (2014). *Administrador de la calidad Total*. Obtenido de Administrador de la calidad Total: http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Codigo de Trabajo. (06 de Abril de 2018). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Abril%202018/literal%20a2/Codigo%20de%20Trabajo.pdf>
- CONADIS. (2018). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Consejo Ejecutivo. (9-11 de Mayo de 2016). *Organizacion Mundial del Turismo*. Obtenido de Informe del Secretario General de 103ª reunión: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/ce103_05_implementation_general_programme_of_work_rev2_sp.pdf
- Conde Pérez, E., & Amaya Molina, C. (2017). *Universidad de Colima-Mexico*. Obtenido de EL PRODUCTO HOTELERO: Visto como un conjunto de atributos tangibles e intangibles.: <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n8/art06.pdf>
- Cueva Trelles, V. (febrero de 2015). *Repositorio Institucional PIRHUA-Universidad de Piura*. Obtenido de Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf?sequence=1
- Cultad Cabrera, J. M. (2019). *Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de Diseño de una planta de tratamiento para los efluentes líquidos provenientes de la lavandería y cocina del hotel akros hodesa c.a.: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20436/1/CD%209917.pdf>

- Duque Vaca, , A. (diciembre de 2017). *ResearchGate*. Obtenido de Revista mktDescubre:https://www.researchgate.net/publication/331332628_ALFA_DE_CRONBACH_para_validar_un_cuestionario_de_uso_de_TIC_en_docentes_universitarios
- GAD Loja. (Octubre de 2018). *Municipio de Loja*. Obtenido de Municipio de Loja:http://www.loja.gob.ec/contenido/permiso-anual-de_funcionamiento
- Guilló, J. J. (2000). *Calidad Total*. Obtenido de Calidad Total: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Hernesto, A., & Gonzalez, C. (2012). *Sistema de Gestion de Calidad*. Obtenido de Sistema de Gestion de Calidad: <http://actasdecongreso.sld.cu/downloads/1067/924-5589-1-PB.pdf>
- INEN. (mayo de 2018). *CONADIS*. Obtenido de CONADIS: https://drive.google.com/file/d/1mMAUIRkbtMxrXa-Ulz7KL58IXg_iz99D/view
- ISO. (2015). *Organizacion Internacional de Normalizacion*. Obtenido de Organizacion Internacional de Normalizacion: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Ley de Turismo. (Diciembre de 2014). *Normativa del Ministerio de Turismo*. Obtenido de Normativa del Ministerio de Turismo: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>
- Ludeña Reyes, A. P. (Abril de 2016). *Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras*. Loja, Ecuador: Maquetación y diseño digital. Obtenido de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras: <http://eva1.utpl.edu.ec/file.php/material/249/D14105.pdf/guia>
- MAE. (2011). *Mecanismo de certificacion punto verde*. Obtenido de Ejes tematicos: <http://www.ambiente.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2013/06/Mecanismo-Certificacion-Punto-Verde..pdf

MINTUR. (24 de marzo de 2016). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Reglamento de Alojamientos turísticos: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/4.Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento-Tur%C3%ADsitico.pdf>

MINTUR. (2018). *Procedimiento de mejora del producto*. Obtenido de procedimiento de mejora del producto: <https://drive.google.com/file/d/1eSgwyj7QIzOlovYyAvpKJjSKhM0NS7bA/view>

Moreno, M., & Coromoto, M. (12 de enero de 2007). *SABER*. Obtenido de SABER: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/25152/articulo8.pdf;jsessionid=F926ACD642625C4CB87C5A266523AF13?sequence=2>

Najul Godoy, J. (12 de junio de 2011). *El capital humano en la atención al cliente*. Obtenido de El capital humano en la atención al cliente: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

Nieto Alvarez, P. E., & Pacheco Quizpilema, L. B. (2015). *Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de "Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero, categorización cuatro estrellas en la ciudad de Cuenca; y, propuesta de diseño del modelo servqual para: Hotel Zahir 360": <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26079/1/Tesis.pdf>

OMT. (enero de 2015). *Organizacion Mundial del Turismo*. Obtenido de Organizacion Mundial del Turismo: <http://www2.unwto.org/es>

- Organizacion Mundial del Turismo . (27 de Junio de 2016). *Comunicados*.
Obtenido de La gestión de la calidad, esencial para la competitividad
de los destinos turísticos: [http://media.unwto.org/es/press-
release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-
competitividad-de-los-destinos-tu](http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu)
- Palacios, L. (19 de enero de 2014). *Revista Calameo*. Obtenido de Revista
Calameo:
[http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/mo-
dulos/ftp/documentos/calidad.pdf](http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf)
- Pico, G. (Mayo de 2006). *Redalyc*. Obtenido de Elementos de la calidad:
<http://www.redalyc.org/pdf/364/36412216.pdf>
- Pita Tumbaco, D. C. (Julio de 2017). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido
de Análisis de la calidad de servicio en la Hostería D` Franco
ubicado enel cantón General Antonio Elizalde:
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23460/1/CD.%20TESIS
%20DIANA%20CAROLINA%20PITA%20TUMBACO.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23460/1/CD.%20TESIS%20DIANA%20CAROLINA%20PITA%20TUMBACO.pdf)
- Ponce Talancón, H. (enero de 2007). *La matriz FODA: Alternativa de
diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en
diversas*. Obtenido de La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y
determinación de estrategias de intervención en diversas:
<http://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Reglamento a la Ley de Discapacidades. (27 de octubre de 2017).
Normativa CONADIS. Obtenido de Normativa CONADIS:
[https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-
content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_-
194.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_-194.pdf)
- Reglamento de Alojamiento Turistico. (18 de Febrero de 2016). *Normativa
del Ministerio de Turismo*. Obtenido de Normativa del Ministerio de

Turismo:<https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/09/5.18-02-2016-Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento.pdf>

Reglamento tecnico de comercializacion de gas licuado de petroleo. (25 de Mayo de 2016). *Agencia de Regulacion y Control Hidrocarburifero*. Obtenido de Agencia de Regulacion y Control Hidrocarburifero: <http://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/04/acuerdo-ministerial-116-de8-may-de-1998.pdf>

Romero Fernández, A. (2017). “*Congreso internacional ciencia, sociedad e investigación universitaria*”. Obtenido de evaluación de la satisfacción del cliente y los costos de calidad del proceso de alojamiento en hoteles de modalidad todo incluido: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2025/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente.pdf>

Rosero Vela, M. (2015). Repositorio: *Uiversidad Tecnica Particular de Loja*. Obtenido de Propuesta de mejora del Sistema de Calidad del Hotel Embassy de la ciudad de Quito: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/12369/1/Rosero_Vela_Maritza_Alexandra.pdf

Secretaria de Gestión de Riesgos. (2018). *Secretaria de Gestión de Riesgos*. Obtenido de Secretaria de Gestión de Riesgos: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/funciones-atribuciones-2/>

Vasquez, A. (24 de julio de 2016). *Gestion de Calidad Turistica*. Obtenido de Gestion de Calidad Turistica: http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/archivo/08/calidad_de_los_servicios_turisticos_1.docx

11. ANEXOS

11.1. Anteproyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE
PRESTA LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS DE LA
PARROQUIA MALACATOS, CANTÓN LOJA,
PROVINCIA DE LOJA**

Anteproyecto previo a la
obtención del título de
Ingeniero en Administración
Turística.

AUTOR:

David Fernando Castillo Jara

LOJA - ECUADOR

2018

1. TEMA

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA
HOSTERÍA LAS LAGUNAS DE LA PARROQUIA MALACATOS,
CANTÓN LOJA, PROVINCIA LOJA

2. PROBLEMÁTICA

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en su barómetro registra que las llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, según el último Barómetro del turismo mundial. Las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre 4% y el 5% (OMT, 2017).

La OMT define al producto turístico como 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 por parte del visitante.

En el mundo, la calidad de un destino turístico es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, siendo un motor clave de la competitividad turística, es también una herramienta profesional para los proveedores de servicios turísticos que ayuda a mejorar la organización, el trabajo y la percepción.

Un claro ejemplo en el mundo tenemos el Sistema de Calidad Turística de España en el cual se basa una adaptación de las Normas Internacionales de Estandarización (ISO) en la realidad turística de España creando un sistema de calidad turística propio que les proporciona a los establecimientos con un distintivo o “marca Q” a la calidad en sus procesos dentro y fuera del establecimiento.

Ecuador no cuenta con un modelo de sistema de calidad para la actividad turística, existe una iniciativa por parte del Ministerio de Turismo Ecuatoriano (MINTUR) en el cual trata de impartir políticas que se aplican para el cuidado ambiental, seguridad y salud, a fin de alcanzar

obteniendo una certificación con la “Marca Q” a la calidad en sus servicios dentro de los establecimientos turísticos.

En la provincia y cantón de Loja, específicamente la parroquia Malacatos la cual se encuentra ubicada a 33 km de la ciudad de Loja, es visitada por turistas locales, nacionales y extranjeros, siendo el mes de agosto el de más afluencias por sus festividades, posee recursos naturales y culturales que atraen al turista, en este contexto existen problemas en la calidad de los servicios que ofertan al cliente por parte de las hosterías convirtiéndose en una de las principales causas de la disminución de visitantes.

No existen normativas, no hay coordinación entre autoridades esto causa que las hosterías no cumplan con los servicios que ofertan ni cumplen las expectativas de los clientes, algunas hosterías operando de forma clandestina sin los requisitos que exige el MINTUR colocando al cliente en una situación de inseguridad y mala atención al desconocer estas situaciones.

Por otro lado, al no poseer un sistema nacional de calidad turístico provoca que los procesos administrativos no sean adecuados, que los empleados no cumplan las funciones apropiadamente añadido a la falta de una manual de procesos de la hostería puede generar desorganización, confusiones y una atención defectuosa hacia el cliente.

3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de la presente investigación radica en analizar la relación que existe entre la calidad de servicios que brindan las hosterías de la parroquia Malacatos y la satisfacción que obtienen los clientes, con el fin de ayudar a la buena gestión administrativa, y en este ámbito es importante destacar que en el país no cuenta con un sistema nacional de calidad turística.

Teniendo en cuenta que las hosterías constituyen una parte fundamental para la actividad turística al ofrecer servicio de alojamiento con espacios de recreación, la investigación ayudara a mejorar los aspectos negativos de las hosterías, beneficiando con el aumento del flujo y gasto turístico.

Los beneficiarios directos son los propietarios de las Hosterías de la parroquia Malacatos ya que podrán conocer sus debilidades y fortalezas al momento de brindar su servicio permitiendo corregir y aumentar sus ingresos económicos, mejorando indirectamente al turismo local y nacional al mejorar la calidad en los servicios turísticos ya que son parte del producto turístico.

La investigación pretende incrementar el desarrollo turístico de la parroquia Malacatos, las principales actividades es la gestión de la del servicio en la hostería “Las Lagunas”, logrando un desarrollar turístico a la localidad y teniendo al turismo como una de las principales fuentes de ingreso de la parroquia Malacatos, permite que los viajeros tengan una percepción más clara de un destino atractivo, sostenible y vinculado a la calidad de los servicios ofrecidos.

La investigación además es un requisito para obtener mi título universitario en Administración Turística y poner en práctica los conocimientos obtenidos durante la formación universitaria a través de un vínculo con la comunidad.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Analizar la calidad de los servicios que presta la hostería “Las Lagunas” en la parroquia Malacatos, cantón Loja.

4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la hostería “Las Lagunas”.
- Evaluar la calidad del servicio brindado por las Hostería “Las Lagunas”.
- Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio de la hostería “Las Lagunas”.

5. MARCO TEORICO

5.1. Marco conceptual

5.1.1. Análisis empresarial

5.1.1.1 Matriz FODA

5.1.2 Calidad

5.1.2.1. Concepto

5.1.2.2. Características

5.1.2.3. Importancia

5.1.2.4. Herramientas de calidad

5.1.2.5. Calidad Turística

5.1.3 Metodología ServQual

5.1.3.1. Definición y Características

5.1.3.2. Modelo ServQual

5.1.4. Organización internacional de estandarización (ISO)

5.1.4.1. Historia de las Normas ISO

5.1.4.2. Evolución de las Normas ISO

5.1.4.3. Visión general de la norma ISO 9001

5.1.4.4. Gestión de Calidad serie ISO 9001:2015

5.1.5. Servicios Turísticos en el Destino

5.1.5.1. Características

5.1.5.2. Visión del Visitante

5.1.6 Reglamento de Alojamientos Turísticos del Ministerio de Turismo Ecuatoriano

5.1.6.1. Hostería y la prestación de servicios

5.1.6.2. Definición de Hostería en Ecuador

5.1.6.3. Servicios que ofrece las Hostería

5.1.7. Políticas de calidad en Ecuador

5.1.8. Turismo como sistema de servicio

5.1.9. Estrategias

5.1.9.1. Concepto y características

5.1.9.2. Tipos de estrategias

5.2. Marco referencial

5.2.1. Antecedentes geográficos

5.2.1.1. Cantón Loja

5.2.1.2. Mapa Político del cantón Loja

5.2.1.3. Reseña histórica de Malacatos

5.2.1.4. Parroquias Rurales

5.2.1.5. Ubicación de la Parroquia Malacatos

5.2.1.6. Límites de la Parroquia Malacatos

5.2.1.7. División político-administrativo de la Parroquia Malacatos

5.2.1.8. Población

- 5.2.1.9. Festividades Cívicas
- 5.2.3. Aspectos del Entorno De Malacatos
 - 5.2.3.1. Aspecto sociocultural
 - 5.2.3.1.1. Densidad Poblacional
 - 5.2.3.2. Grupos Étnicos
 - 5.2.3.2.1. Auto identificación
 - 5.2.3.3. Tasa de Natalidad
 - 5.2.3.4. Discapacidad
- 5.2.4. Aspecto Socio-económico
 - 5.2.4.1. Actividades productivas y económicas
 - 5.2.4.2. Infraestructura de servicios básicos
- 5.2.5. Aspecto Ambiental
 - 5.2.5.1. La desertificación
 - 5.2.5.2. Flora
 - 5.2.5.3. Fauna
 - 5.2.5.4. Deforestación
- 5.2.6. Atractivos Turísticos
 - 5.2.6.1. Atractivos Naturales
 - 5.2.6.2. Atractivos culturales
- 5.2.7. Planta Turística de la parroquia Malacatos
 - 5.2.7.1. Catastro de Alojamientos Turísticos

6. METODOLOGÍA

Se realizará una investigación teórica contenida en libros y archivos de internet para recolectar los conceptos necesarios que ayudan a esclarecer la investigación.

Para el primer objetivo: Diagnosticar la situación actual de la hostería “Las Lagunas”, para el cumplimiento se tendrá que utilizar el método histórico con la revisión de los documentos y archivos históricos para describir las características en la Hostería, la técnica que se utilizara será la observación directa a través de visitas de campo. Los instrumentos a utilizar son la matriz FODA que permitirá obtener los factores internos y externos de la hostería y la ficha de evaluación de empresas en base al reglamento del MINTUR para obtener información relevante del servicio que ofrece.

En el segundo objetivo: Evaluar la calidad del servicio brindado por la hostería Las Lagunas, se llevará a cabo a través de la metodología ServQual para medir la satisfacción del cliente diferenciando sus expectativas y la percepción del servicio que recibe, las técnicas a utilizar son la cualitativa que permite ver las características de los datos y el método cuantitativo que consiste en medir los resultados a través de datos numéricos. El instrumento a utilizar es la encuesta donde pondremos las cinco dimensiones del modelo ServQual la cual considera elementos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía esto se presentará en un cuestionario con preguntas estándares que sirven de guía para la toma de decisiones.

Tercer objetivo: Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio de la hostería “Las Lagunas”, se cumplirá a través de la elaboración de una matriz de estrategias donde se detalla los proceso de las actividades que se realizan en las hosterías enfocadas a la calidad de los servicios ofrecidos esta herramienta tendrá parámetros

como el tema, problema, acciones a desarrollar, meta, alcance, actividades a corto y largo plazo, tiempo, recursos y un control para todas las falencias detectadas.

Para que sea posible realizar la propuesta debemos realizar un método participativo donde el propietario, expertos en la materia y tesista generen ideas, que permitan el establecimiento de un estrecho vínculo entre los conocimientos teóricos y su aplicación práctica a través de talleres, reuniones y capacitaciones que permitirán la asimilación de conocimientos para la solución de problemas, tareas o situaciones en la hostería.

7. CRONOGRAMA

Cuadro 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Primer objetivo: Diagnosticar la situación actual de la hostería “Las Lagunas”.																																						
Descripción de la empresa	x																																					
Realizar la ficha de evaluación en base al MINTUR		x																																				
Matriz FODA			x																																			
Recopilación de información				x																																		
Revisión, corrección, presentación				x																																		
Segundo objetivo: Evaluar la calidad del servicio brindado por las Hostería “Las Lagunas”.																																						
Cálculo de la muestra					x																																	
Diseño de la encuesta						x																																
Aplicación de la encuesta							x	x	x																													
Tabulación										x																												
Análisis cuantitativo											x																											
Análisis cualitativo												x																										
Conclusiones													x																									
Revisión, corrección, presentación														x	x																							
Tercer objetivo: Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio de la hostería “Las Lagunas”.																																						
Tema																x																						
Acciones																	x																					
Metas																		x																				
Alcance																			x																			
Actividades a corto y largo plazo																				x																		
Tiempo recursos																																						
Control																																						
Elaboración de propuestas necesarias																																						
Correcciones del borrador de tesis																																						
Tramitación y presentación de tesis																																						
																																						x x x x

Fuente: Observación directa

Elaboración: David Castillo Jara

8. RECURSOS Y PRESUPUESTO

8.1. Recursos Humanos

- Tesista
- Director de Tesis.
- Gerentes, Administradores y trabajadores de las hosterías “Las Lagunas”.

8.2. Recursos Materiales

- Material de oficina: hojas de papel bond, carpeta, esferos, borrador, lápices, etc.
- Material Bibliográfico: Libros, folletos, internet, informes, etc.
- Impresiones y anillados

8.3. Recursos Tecnológicos

- Flash Memory
- Proyector
- Computador e impresora
- Cámara fotográfica

8.4. Recursos económicos:

- Alimentación
- Hospedaje
- Transporte

8.5. Recursos Institucionales

- Tramitaciones en la Universidad Nacional de Loja
- Información en la hostería

8.6. Presupuesto

Cuadro 2. Presupuesto

RECURSOS	DESCRIPCION	VALOR
Humanos	Investigador	\$0,00
	Director de Tesis	
	Gerentes, Administradores	
	Trabajadores	
Materiales	Anillados	\$ 100,00
	Impresiones	\$ 150,00
	Materiales de oficina	\$ 50,00
Tecnológicos	Flash Memory	\$ 10,00
	Proyector	\$ 80,00
	Impresora	\$ 50,00
Económicos	Transporte	\$ 150,00
	Alimentación	\$ 400,00
Institucionales	Tramitaciones	\$ 80,00
	SUBTOTAL	\$ 990,00
	otros imprevistos 10%	\$ 99,00
	TOTAL	\$ 1,089,00

Fuente: Observación directa

Elaboración: David Fernando Castillo Jara

9. Bibliografía

Castellucci, D. (2009). *La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros*. Obtenido de la calidad y los servicios en destinos turísticos maduros: <http://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf>

Fernández Chaves, F. (junio de 2002). *El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación*. Obtenido de El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15309604>

Malacatos, G. (2015). Plan De desarrollo y Ordenamiento Territorial. En G. Malacatos, *GAD Malacatos*.

Maldonado, C., & Hernández, G. (2011). *Guía de autogestión de calidad. Modelo EFQM*. Obtenido de Guía de autogestión de calidad: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_185118.pdf

Martín Martín, R. (05 de julio de 2018). *Estadística y Metodología de la Investigación*. Obtenido de Estadística y Metodología de la Investigación: https://previa.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Co municacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf

MINTUR. (24 de marzo de 2016). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Reglamento de Alojamientos turísticos:

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/4.Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento-Tur%C3%ADsitico.pdf>

MINTUR. (2018). *Procedimiento de mejora del producto*. Obtenido de procedimiento de mejora del producto: <https://drive.google.com/file/d/1eSgwyj7QlzOlovYyAvpKJjSKhM0NS7bA/view>

Morales Modenesi , M. (21 de marzo de 2013). *ANÁLISIS Y SÍNTESIS*. Obtenido de ANÁLISIS Y SÍNTESIS: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/anc3a1lisis-y-sc3adntesis-y-comprensic3b3n-lectora.pdf>

Municipio de Loja. (26 de junio de 2015). *Municipio De Loja*. Obtenido de Municipio De Loja: <http://www.loja.gob.ec/contenido/malacatos>

Organización Internacional para la Estandarización. (2015). *ISO 9001*. Obtenido de Sistemas de gestión de calidad - Requisitos: <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Palacios, L. (19 de enero de 2014). *Revista Calameo*. Obtenido de Revista Calameo: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>

PDyOT parroquial, M. (julio de 2015). *Gobierno Autono Decentralizado de la Parroquia Malacatos*. Obtenido de Gobierno Autono Decentralizado de la Parroquia Malacatos: <http://www.malacatos.gob.ec/node/3>

Pearsson. (2007). *Sistemas de Calidad con enfoque al cliente*. Obtenido de Sistemas de Calidad con enfoque al cliente: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

11.2. Modelo de ficha de levantamiento de información de empresas

Cuadro 52 Ficha de levantamiento de información de empresas


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE EMPRESAS	CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
DATOS GENERALES		
INFORMACIÓN DEL PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO		
Nombre del Propietario		
Número de Cédula		
Teléfonos		
E-Mail		
INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ESTABLECIMIENTO		
Responsable de la Empresa		
Numero de Cedula		
R.U.C		
Profesión		
E-Mail		
INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO		
Provincia		
Cantón		
Parroquia		
Dirección/ Calles		
Teléfonos		
Razón Social de la Empresa		
Número de Empleados		
Licencia de Funcionamiento		
SERVICIOS TURÍSTICOS		
Categoría		
Número de Plazas		
Nro. Departamentos:		
Convenios		
Certificados		

Fuente: Hostería Las Lagunas

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

11.3. Modelo de ficha de levantamiento de información: Normativa

Cuadro 53 Normativa para Hostería

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	CUMPLE		PERÍODO DE DURACIÓN		OBSERVACIÓN
			SI	NO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	
			PERMISOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA HOSTERÍA				
RUC	Registro Único de Contribuyente para empresas.	Inscripción en el Servicio de Rentas Internas (SRI).					
Facturas	Documento que se entrega por la compra y la venta de un producto o servicio.	Pago de IVA 12%					
		Pago de servicios 10%					
		F. Electrónica					
		F. Papel					
		Factura automáticamente					
MUNICIPIO DE LOJA							
Pago de patente municipal de impuestos a los activos totales	Contribución impuesta y cobrada por el municipio sobre el volumen de negocios (ingreso bruto) a toda empresa desde a la prestación de cualquier servicio.	El pago de un valor en dólares cada 12 meses sobre el ingreso bruto de los establecimientos.					
Carnet de salud de todo el personal	Examen clínico de aptitud laboral, obligatoria, para que todo ciudadano/a ejerza su actividad laboral.	Certificado otorgado por la dirección provincial de salud o					

Permiso del cuerpo bomberos	Sirven para dar fe que las instalaciones cumplen con todos los requisitos legales y reglamentarios orientados hacia la prevención de incendios.	Plan de contingencia.					
		Extintor Y mangueras.					
		Pago anual de permiso de funcionamiento.					
		Señalética en caso de emergencia. (Números de emergencia).					
Registro generador de desechos sanitarios	Manejo adecuado de tipos de residuos.	Basureros para residuos orgánicos.					
		Basureros para residuos inorgánicos.					
SECRETARÍA DE HIDROCARBUROS							
Gas industrial	Reglamento técnico de comercialización de gas licuado norma a utilizar bombonas industriales.	Cilindros de 45 kg. Utilizarán en conjunto técnico industrial autorizado por el INEN.					
		cantidad de carga					
		tiempo de carga					
		permiso de transporte					
		Señalética (Peligro gas inflamable, Prohibido fumar, Prohibida la entrada sin autorización, Colocar arresta llamas.					
		Infraestructura de almacenamiento (ubicación adecuada de bombonas, tener montículo, roció de agua, regulador de presión, las redes externas libres, la unión de tuberías por soldadura o acero forjado, distancia de tubería de 20 cm de otras instalaciones, mantenimiento de tuberías.					

GESTIÓN DE RIEGOS						
Plan contingencia	de Estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.	Botiquín de primeros auxilios.				
		Megáfono.				
		Lámparas de emergencia o internas.				
		Vías de evacuación señalizadas.				
		Puertas de emergencia funcionales.				
		Señalética.				
		Sistema de alarma/sirena/timbre/campana.				
		Zonas de seguridad.				
		Identificación de amenazas (sismo, inundaciones, deslizamientos, laderas inestables, hundimientos, incendios).				
		Riesgo social (robo, pandillas, expendio de drogas).				
Riesgos estructurales (instalaciones eléctricas, estructura del edificio)						
AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA (ARCSA)						
Vestimenta adecuada	Traje especial mientras participan en la actividad de ésta.	Uniformes.				
		Zapatos.				
		Mascarillas.				

Condiciones sanitarias para el personal	Requerimientos necesarios para manipular los alimentos y bebidas de un restaurante dentro de una hostería.	Manipulación adecuada de alimentos.					
		Lavado y desinfección de manos.					
		Uso de delantal limpio y en buen estado.					
		Cabello recogido y uso de redecilla para cabello.					
		En caso de usar barba o bigote, es indispensable usar cubre bocas.					
		Mantener las uñas limpias, cortas y sin esmalte.					
		No se debe usar joyas.					
		Malos hábitos (toser, mascar o beber en el trabajo).					
Otras condiciones sanitarias	Requerimientos necesarios para manipular los alimentos y bebidas de un restaurante dentro de una hostería.	Programa preventivo contra plagas.					
		Productos caducados.					
		Alimentos y bebidas con registro sanitario.					
		Los productos congelados tienen su debido proceso.					
		Los alimentos tienen contacto con el piso.					
		Personal capacitado a las normas de higiene y manipulación de alimentos.					

		Verduras separadas del resto de alimentos.					
		Las carnes están en refrigeración.					
		Los productos predecibles están en su despensa.					
Condiciones de la infraestructura	Requerimientos necesarios para manipular los alimentos y bebidas de un restaurante dentro de una hostería.	El piso y paredes están limpios y en buenas condiciones.					
		Las mesas y sillas están buenas condiciones y limpias.					
		Los basureros tienen tapa de pedal y funda.					
		El techo está en buenas condiciones y limpio.					
		Las instalaciones eléctricas están en buenas condiciones y limpias.					
		La iluminación del establecimiento permite visualizar los objetos y áreas.					
		El área de manipulación de alimentos tiene ventilación o extractor de olores.					
		La distribución de la empresa permite una fácil limpieza.					
		El suministro de agua es potable o tratada y están separadas de las aguas servidas.					

		Los servicios higiénicos están independientes para hombres y mujeres y están alejados del área de alimentos.					
		Los servicios higiénicos están previstos de jabón, toallas, papel higiénico, dispensador de gel desinfectante y basureros con tapa de pedal.					
Condiciones sanitarias de equipos y utensilios	Requerimientos necesarios para manipular los alimentos y bebidas de un restaurante dentro de una hostería.	Menaje (cucharas, cuchillos, tenedores en buen estado y limpios).					
		Los utensilios y tablas son madera.					
		Refrigeradores limpios y en buen estado.					
		Vitrinas, exhibidores, perchas están en buen estado y limpias. Utensilios son de material corrosivo y de fácil limpieza.					
		Se da mantenimiento en las cocinas, hornos y demás equipos.					
		Tiene un programa de limpieza y desinfección.					
		Los equipos y utensilios que están en mal estado se encuentran fuera del área de manipulación.					

GOBERNACIÓN – INTENDECIA						
Controles rutinarios por parte de la intendencia de policía	Según acuerdo ministerial 887 considera que los permisos de funcionamiento locales y establecimientos dentro de su categorización N°8 para hospedajes estos podrán funcionar las 24 horas todos los días de la semana.	Registro del establecimiento en la página de Ministerio del Interior.				
		Permiso de uso de suelo				
		Declaración juramentada de los fondos y activos utilizados que no proviene de actividades ilícitas				
		Permiso de cuerpo de bomberos				
		Nro. de clausura				
		Vende bebidas alcohólicas a los clientes				
CONADIS						
Accesibilidad	Grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.	Rampas para silla de ruedas.				
		Sistema braille.				
		Baños adecuados.				
		Espacios adecuados para alojarse. (Según Norma de accesibilidad mundial).				
Personal capacitado	Capacitación, o desarrollo en actividades que mejoren a una organización,	Porcentaje de personal capacitado para atender necesidades especiales.				

MINISTERIO DEL AMBIENTE						
Registro ambiental	Se debe registrar la operación de actividades de alojamiento.	De cumplimiento inmediato con un costo de 180\$ para establecimientos que cuenten de 1 a 50 habitaciones.				
Reconocimiento de las buenas prácticas ambientales	Acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades.	Empresa ecoeficiente.				
		Gestión de desechos.				
		Gestión de papel.				
		Consumo de agua.				
		Energía y transporte.				
		Gestión de compras responsables.				
		Capacitación del personal en aspectos ambientales.				
		Manejo de aguas residuales				
MINISTERIO DEL TRABAJO						
VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIÓN	
			SI	NO		
Art. 42 del Código de trabajo	Obligaciones del empleador	Pago de sueldos				
		Seguridad en el trabajo				
		Llevar registro de los trabajadores				
		Proporciona adecuadas herramientas para desarrollar el trabajo				
		Permisos por ausencia sujetas al reglamento				
		Trato adecuado				
		Otorgamiento de certificados relativos a su trabajo				
		Atiende reclamos				
		Facilita la inspección y vigilancia de autoridades competentes				
		Vestimenta adecuada				
		Inscribir al IEES				

Art. 69.- Vacaciones anuales	Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de descanso, incluidos los días no laborables.	15 días de vacaciones			
Art. 83 Plazo para pagos.	El plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes.	Rol de pagos			
Art. 86.- A quién y dónde debe pagarse. -	Los sueldos y salarios deberán ser pagados directamente al trabajador o a la persona por él designada, en el lugar donde preste sus servicios, salvo convenio escrito en contrario.	Rol de pagos con firmas de los trabajadores			
Art. 87.- Pago en moneda de curso legal.	Las remuneraciones que deban pagarse en efectivo se pagarán exclusivamente en moneda de curso legal, y se prohíbe el pago con pagarés, vales, cupones o en cualquier otra forma que se considere representativa de la moneda de curso legal, y que excedan a períodos de un mes.	Cheque			
		Efectivo			
Art. 96.- Pago en días hábiles. -	El salario o el sueldo deberán abonarse en días hábiles, durante las horas de trabajo y en el sitio del mismo.	Pago a inicio del mes			
		Pago a final del mes			
		Pagos realiza la contadora			
Art. 111.- Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño	Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario.	Rol de pagos			
Art. 113.- Derecho a la décimo cuarta remuneración	Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación mensual equivalente a la doceava parte de la remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general.	Rol de pagos			
Afiliación al seguro	Aportes del pago mensual a una afiliación para un seguro médico y de retiro.	Aporte patronal 12,15%.			
		Aporte personal 9,45%.			

Fuente: Normativa vigente para empresas
Elaboración: Castillo Jara David Fernando

11.4. Modelo de ficha de levantamiento de información: Servicios del MINTUR

Cuadro 54 Requisitos para hostería, hacienda turística, lodge – 4 estrellas

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE EMPRESAS		CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA	
REQUISITOS PARA HOSTERÍA, HACIENDA TURÍSTICA, LODGE – 4 ESTRELLAS				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
CONDICIONES MÍNIMAS	Contar con infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento			
	Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
REQUISITOS GENERALES	Cuenta con sistema de iluminación de emergencia			
	Zonas de evacuación			
	Puntos de encuentro			
	Salidas de emergencia			
	Extintores y mangueras			
	Señalética identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente			
	Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente			
	Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes			

Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento			
En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento			
Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos			
Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas			
Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas			
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo en áreas del personal			
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal			
Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado			
Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas			
Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas			
Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción			
Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo)			
Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped			
Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo			
Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911			
Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo			

	Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se preverá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato			
	Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera			
	Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos			
	Contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje es de 110V y 220V, debidamente señalizado			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Infraestructura	Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad.			
	Se sujeta a la normativa de accesibilidad universal vigente			
	Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento			
	Ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos (siempre que el establecimiento brinde el servicio de alimentación)			
	Cuenta con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento			
	Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio.			
	Cuenta con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuviera estas últimas)			
	Cuenta con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas)			

	Cuenta con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes			
	En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco			
	Cuenta con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos			
	Cuenta con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)			
	Cuenta con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros			
	Cuenta con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
SERVICIOS	Contar con servicio de agua las veinticuatro horas			
	Contar con servicio de custodia de equipaje			
	Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio			
	Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento			
	Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas			
	Contar con servicio diario de limpieza			

	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Cuartos De Baño Y Aseo En Áreas Comunes, Que Cuenten Con Excelentes Condiciones De Limpieza	Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género.			
	Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar			
	Contar con cuartos de baño y aseo equipados con:			
	Inodoro con asiento y tapa			
	Lavamanos			
	Espejo sobre el lavamanos;			
	Tomacorriente;			
	Basurero con funda y tapa;			
	Dispensador de jabón de pared o desechable;			
	Jabón líquido;			
Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables;				
Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo;				

	Papel higiénico;			
	Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico;			
	Gel desinfectante de manos; Iluminación eléctrica			
	central o similar, controlada junto a la puerta de acceso;			
	Cartilla de control de limpieza.			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
HABITACIONES	Contar con un mínimo de 5 habitaciones			
	Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso			
	Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza			
	Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: Colchón;			
	Protector de colchón;			
	Sábanas;			
	Cobija(s);			
	Cubrecama,			

	edredón o plumón duvet;			
	Almohada(s) por plaza;			
	Protector de almohada;			
	Al menos un velador o mesa de noche;			
	Basurero			
	Contar con cobija extra a petición del huésped			
	Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes			
	Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico.			
	Contar con informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación			
	Contar con agua para consumo en la habitación			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Contar con generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.			
	Contar con sistema de protección contra insectos			
	Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural			

INSTALACIONES GENERALES	El establecimiento debe contar con por lo menos 7 de los siguientes servicios/actividades/ubicación:			
	1) Piscina;			
	2) Hidromasaje;			
	3) Baño turco;			
	4) Sauna;			
	5) SPA;			
	6) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales;			
	7) Salones y/o áreas para eventos;			
	8) Vinculación a una actividad agropecuaria;			
	9) Realizar caminatas;			
	10) Realizar cabalgatas;			
	11) Realizar rodeos;			
12) Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento;				

	13) Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas);			
	14) Juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong).			
	15) Áreas deportivas.			
	16) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente.			
	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal: Cuartos de baño y aseo. Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros). Área de comedor.			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Accesos	Contar con una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Áreas de clientes - General	Contar con área de vestíbulo y recepción (con mobiliario)			
	Contar con restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento que incluya servicio de cafetería. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.			
	Contar con servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped			
	Contar con área de bar dentro del establecimiento			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.			

Áreas de clientes - Habitaciones	Contar con habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado			
	Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural			
	Contar con internet en todas las habitaciones.			
	Contar con caja de seguridad en las habitaciones			
	Contar con sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación			
	Contar con almohada extra a petición del huésped			
	Contar con portamaletas			
	Contar con clóset y/o armario			
	Contar con escritorio y/o mesa			
	Contar con silla, sillón o sofá			
	Contar con funda de lavandería			
	Contar con luz de velador			
	Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.			
	Contar con servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado	Contar con agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño y aseo privado.			
	Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos			
	Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped			
	Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha			
	Contar con los siguientes Amenities de limpieza: Champú, Jabón, Papel higiénico de repuesto, Acondicionador.			

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Servicios	Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.			
	Al menos el 20% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			
	Al menos el 15% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			
	Contar con personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas			
	En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, debe contar con sistema de tratamiento de aguas residuales			
	Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación			
	Contar con un plan de seguridad y atención de emergencias			
	Contar con servicio de primeros auxilios			
	Contar con señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento			
	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers			
	Contar con servicio de lavandería propio o contratado			
	Contar con servicio de planchado propio o contratado			
	Contar con circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.			
	Contar con silla de ruedas disponible para uso del huésped			
	Contar con los siguientes servicios adicionales a petición del huésped: Cama extra, Cuna, Silla de bebé.			
Contar con servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento.				

Fuente: Normativa Mintur

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

11.5. Modelo de Entrevista

11.5.1. Entrevista al administrador

Presentación: Buenos días, nos encontramos en la hostería Las Lagunas con el señor Administrador de la hostería el cual nos brindara una entrevista sobre la misma, podemos proceder

1. **¿Cuál es su nombre y que función desempeña en la Hostería?**
.....
.....
2. **¿Cómo es el proceso de comunicación interna?**
.....
.....
3. **¿Cuál cree usted que es su principal competencia y qué estrategias implementa para competir?**
.....
.....
4. **¿Cómo se diferencia la Hostería Las Lagunas de la competencia?**
.....
.....
5. **¿Cuál es el proceso para cuando un empleado no realiza bien su trabajo?**
.....
.....
6. **¿Cuenta con programas de capacitación para el personal, puede describirlos?**
.....
.....
7. **¿Qué dificultades ha detectado en el proceso de atención al cliente?**
.....
.....
8. **¿Qué considera usted que es calidad en cuanto al servicio que ofrecen?**
.....
.....
9. **¿Cree usted que la estructura organizacional es adecuada?**
.....
.....
10. **¿Tiene un sistema de registro de clientes por año, cuál es su promedio por año?**
.....
.....

Gracias por su tiempo

11.5.2. Entrevista al personal de servicio de la hostería Las Lagunas

Presentación: Buenos días, nos encontramos en la hostería Las Lagunas con el señor/a trabajador/a de la hostería el cual nos brindara una entrevista sobre la misma, podemos proceder

1. ¿Cuál es su nombre y que función desempeña en la Hostería las Lagunas?

.....
.....

2. ¿Cómo funciona el tema de la comunicación interna?

.....
.....

3. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa?

.....
.....

4. ¿Cómo le motivan para rendir más en trabajo?

.....
.....

5. ¿Cree usted que los clientes se retiran satisfechos con el servicio brindado por la Hostería Las Lagunas?

.....
.....

6. ¿Cuáles han sido los problemas que con mayor frecuencia se observan en la atención al cliente?

.....
.....

7. ¿Cree usted que los servicios que presta este establecimiento son de calidad sí o no? ¿Por qué?

.....
.....

8. ¿El trabajo satisface sus expectativas tanto económicas como laborales?

.....
.....



9. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral la empresa, descríbalas?

.....
.....

Gracias por su tiempo

11.6. Modelo de encuesta

Cuadro 55 Encuesta de Satisfacción, Modelo SERVQUAL

	ENCUESTA DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE LA HOSTERÍA LAS LAGUNAS	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA													
<p>La finalidad de este cuestionario es complementar el estudio realizado en una tesis de Pregrado, el cual busca hacer un análisis de la calidad del servicio que presta la Hostería las Lagunas de la parroquia Malacatos.</p>															
<p>Le pedimos que a continuación, establezca en una escala del 1 al 7 para cada afirmación, señalando el valor que considere usted para la expectativa que tuvo antes llegar a la hostería y de recibir el servicio así mismo establezca una escala del 1 al 7 para el nivel que percibió del servicio brindado es decir lo que recibió durante su estadía en la hostería, puede medir el desempeño del servicio de acuerdo a la siguiente escala:</p>															
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo									
1	2	3	4	5	6	7									
Afirmaciones		Expectativa (Lo que esperaba de la hostería)			Percepción (Lo que recibió de la Hostería)										
Tangibilidad															
1. La hostería cuenta con instalaciones bien conservadas y atractivas.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. Las áreas e instalaciones de la hostería son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. El personal de la hostería tiene una apariencia limpia y agradable.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. Mi habitación cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. El servicio de restaurantes con que cuenta la hostería ofrece alimentos y bebidas en buen estado.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Empatía															
6. El personal de la hostería siempre está atento a mis deseos y necesidades.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. El personal de la hostería siempre está con una sonrisa y muestran amabilidad.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. El personal de la hostería se muestra interesado por servir a los huéspedes.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. Los horarios de entrada y salida están acorde a sus necesidades.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad															
10. Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Si alguien en la hostería se compromete a hacer algo por mí, lo hará.		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

12. Los distintos servicios de la hostería son presentados correctamente desde la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. El personal es competente y profesional.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. Si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad de respuesta														
15. Si solicito algo al personal de la hostería, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la hostería, sé que me ayudarán a conseguirlo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. Los distintos servicios funcionan con rapidez.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18. Existe puntualidad en las distintas actividades ofrecidas en la Hostería.														
Seguridad														
19. Me siento seguro de dejar mis pertenencias en mi habitación.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20. Me siento tranquilo y seguro dentro de la hostería.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21. Las instalaciones y equipos de la hostería son seguras (cumplen con las normas de seguridad básicas, botiquín de primeros auxilios, extintor).	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de la hostería transmiten confianza y seguridad.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23. Los empleados utilizan normas de higiene para la preparación de alimentos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Escribanos alguna sugerencia:

.....

.....

.....

¡Gracias por su colaboración!

11.7. Anexos fotográficos

<p>Foto 1 Levantamiento de ficha de Datos generales de la Hostería</p>	<p>Foto 2 Levantamiento de ficha de normativa para hostería</p>
	
<p>Fuente y elaboración: Castillo Jara David</p>	<p>Fuente y elaboración: Castillo Jara David</p>
<p>Foto 3 Levantamiento de ficha de diagnóstico del MINTUR</p>	<p>Foto 4 Levantamiento de información de habitaciones</p>
	
<p>Fuente y elaboración: Castillo Jara David</p>	<p>Fuente y elaboración: Castillo Jara David</p>

Foto 5 Levantamiento de fichas de normativa-Bomberos



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

Foto 6 Levantamiento de ficha de normativa-MAE



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

Foto 7 Levantamiento de ficha normativa-Gestión de riesgos



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

Foto 8 Levantamiento de ficha del Mintur- Áreas recreativas



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

Foto 9 Levantamiento de información: Conteo de registro del año 2018



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

Foto 10 Registro de clientes 2018



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

Foto 11 Levantamiento de encuestas a los clientes de la hostería



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

Foto 12 Levantamiento de encuestas a los clientes de la hostería Las Lagunas



Fuente y elaboración: Castillo Jara David

11.8. Cotizaciones

11.8.1. Cotización uno: Teléfonos en MEGA ELECTRONICS



ING. XIMENA ORTEGA JARAMILLO PROFORMA 4212
Mega Electronics

RUC: 1104095185001 Fecha: 19 de febrero 2019
 Dirección: Mercado 154-14 entre 18 de Noviembre y Sucre
 Ciudad: Loja
 Teléfono (503) (07) 2586902 Celular 0995586175
 Mail: info@megaelectronics.com.ec

PROFORMA A:
 Nombre:
 Dirección:
 Ciudad:
 Teléfono:

ITEM	CANTIDAD	PRECIO SIN IVA	Precio Total
Panasonic			
Central Telefonica Panasonic 	1	359,00	359,00
Telefono Operador Panasonic	1	129,00	129,00
Tarjeta expansora de líneas	1	120,00	120,00
TELEFONO PANASONIC ALAMBRIKO NEGRO	15	18,00	270,00
PROGRAMACION Y CONFIGURACION DE EQUIPOS	1	80,00	80,00
CABLEADO EQUIPOS *	15	15,00	225,00
		SUBTOTAL	1193,00
		IVA 12%	143,16
		TOTAL	1336,16

Alcance de la negociación:
 Validez de la Oferta: 10 días
 Forma de pago: 50% anticipo - 50% contra entrega
 Items señalados con * sujetos a inspección
 Tiempo de entrega: Items en stock 3 días laborables - Items importados en 45 días laborables
 Garantía: 3 meses contra defectos de fábrica (la garantía no cubre daños por manipulación indebida, golpes, o corto circuitos)

Atentamente




Ing. Ximena Ortega
 RUC: 1104095185001 Loja - Ecuador

Ing. Ximena Ortega Jaramillo
 GERENTE GENERAL

GRACIAS POR SU CONFIANZA EN NOSOTROS

Fuente: Mega Electronics

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Figura 7 Cotización en la empresa MEGA ELECTRONICS

11.8.1. Cotización dos: Teléfonos en CRECTEL

CRECTEL Sergio Ramírez Gutiérrez Delencorath R.U.C. 1103062624001 Dirección: Argentina 18-24 y Brasil 098 679 2470 • ventas@crectel.com.ec • Loja - Ecuador

PROFORMA 000001084

CLIENTE: Hosteria las Lagunas
 DIRECCIÓN: Via Vilcabamba
 FECHA DE EMISIÓN: 26/02/2019

CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	VALOR DE VENTA
1	Central Telefonica Panasonic 3 líneas B ext.		1.308,00
1	TRAXETA 3 líneas B ext.		
1	TRAXETA E extenciones		
1	Telefono Programador. Panasonic 77-30		
22	Telefonos Para Habitación Panasonic KX-S20		
1	Protector líneas calle.		

Forma Pago: 50% anticipo
50% contra entrega.

Garantía: 1 Año Sobre defectos de Fabricación.

Detalle Ejercicio.

1 Centralilla Panasonic de 6 líneas de Calle y 24 Extenciones.
 1 Telefono Programador y 22 telefonos para habitaciones.

116 CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO, 96/100 DÓLARES


SUBTOTALS	1.308,00
DESCUENTO \$	
I.V.A. 0% \$	
I.V.A. 0% \$	156,96
VALOR TOTAL \$	1.464,96

RECIBI CONFORME

Fuente: CRECTEL
 Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Figura 8 Cotización en la empresa CRECTEL

11.8.3. Cotización tres: Radio Luz y Vida



RADIO LUZ Y VIDA
FM 88.1
Católica, Noticiosa, Musical y Deportiva

PROFORMA

Loja, febrero de 2019

Señores
Ciudad

Por medio de la presente nos es grato saludarlo, deseándole que sus funciones tenga el éxito deseado y a la vez nos complace hacerle llegar nuestra Proforma Publicitaria

Como es de conocimiento de la ciudadanía, Radio Luz y Vida, cuenta con programaciones: noticiosa, culturales, religiosas, deportivas y de esparcimiento, fomentando el sano entretenimiento y desarrollo de nuestra comunidad, lo que nos ha ubicado dentro de los primeros rating de sintonía a nivel local y provincial dado que contamos con cobertura total en Loja y su Provincia, Provincia del Oro, Zamora Chinchipe y Norte del Perú.

Cabe mencionar, que con la finalidad de difundir de manera óptima, nuestra Radio cuenta con un seleccionado equipo de profesionales y la última tecnología, lo cual garantiza sonido y trabajo de calidad.

Con estos antecedentes a continuación presentamos pro forma para su revisión y análisis:

PROGRAMACIÓN NOTICIOSA	TIEMPO-SEGUNDOS	VALOR POR CUÑA
NOTIRADIO I EMISION 06H15-09H00 NOTIRADIO II EMISION 12H00-13H30 NOTIRADIO III EMISION 18H00-19H30 NOTICIAS RADIO DEPORTES 17H00-18H00	45"	\$ 3,50 MAS IVA
PROGRAMACIÓN REGULAR	TIEMPO-SEGUNDOS	VALOR POR CUÑA
PROGRAMA AGROPECUARIO NUEVO AMANECER ECUATORIANO: 04H00-06H00, PROGRAMA MUSICAL CITA CON EL AMOR: 09H00-11H00 ANUNCIOS PUBLICITARIOS HORA CLAVE: 11H00-12H00 PROGRAMA MUSICAL ONDA POSITIVA: 13H30-17H00 PROGRAMA MUSICAL MELODÍAS DEL CORAZON: 19H30-23H00.	45"	\$ 2,25 MAS IVA

Al servicio de Dios, la Patria y la Cultura

Rocafuerte entre Olmedo y Juan José Peña ☎ Telefax, Secretaria: 2 581998 • Estudios Radio 2 570426 • 2571916
Cel.: 0981055826 • Casilla: 222 ✉ luzyvidaloja@hotmail.com • www.radioluzyvidafm.com

Shetlock 2571352

Fuente: Radio Luz Y Vida

Elaboración: Castillo Jara David Fernando

Figura 9 Cotización radio Luz y Vida

INDICE:

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
1. TITULO	1
2. RESUMEN.....	2
3. INTRODUCCIÓN	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
4.1 Marco Conceptual	9
4.1.1. Historia del alojamiento en el mundo	9
4.1.2. Ley de turismo	11
4.1.3. Reglamento de alojamiento turístico.....	13
4.1.4. Obligaciones legales de las hosterías.....	27
4.1.5. Calidad del servicio.....	40
4.1.6. Sistemas de gestión de calidad turística.....	44
4.1.7. Elementos de la calidad.....	46
4.1.8. Atención al cliente.....	49

4.1.9. Estrategias para el servicio al cliente.....	49
4.1.10. Análisis FODA	50
4.2. Marco Referencial	52
4.2.1. Investigaciones sobre calidad	52
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	58
5.1. Ubicación del área de estudio	58
5.1.1. Hostería Las Lagunas.....	59
5.1.2. Periodo de estudio de la calidad del servicio de La Hostería Las Lagunas.....	61
5.1.3. Población estudiada.....	61
5.2. Materiales.....	61
5.3. Métodos.....	61
5.4. Técnicas	62
5.5. Metodología por objetivos	62
5.5.1. Para el cumplimiento del primer objetivo específico: “Diagnosticar la situación actual de la Hostería Las Lagunas de la parroquia Malacatos, cantón Loja, provincia de Loja.....	62
5.5.2. Para el cumplimiento del segundo objetivo: “Evaluar la calidad de servicio mediante el modelo ServQual.....	63
5.5.3. Para el cumplimiento del tercer objetivo: “Diseñar propuestas de mejoramiento para la hostería”	69
6. RESULTADOS.....	70

6.1. Diagnóstico actual de la Hostería Las Lagunas	70
6.1.1. Datos generales de la Hostería Las Lagunas	70
6.1.2. Normativa de establecimientos turísticos.....	72
6.1.3. Reglamento de Servicios Turísticos.....	78
6.1.4. Análisis de los Resultados de las entrevistas aplicadas	89
6.1.5. Análisis FODA (Fortalezas y Debilidades)	95
6.2. Evaluación de la calidad de servicio mediante el método SERVQUAL..	96
6.2.1. Determinación del tamaño de la muestra	96
6.2.2. Resultados de la aplicación del método SERVQUAL.	97
6.2.3. Análisis e interpretación de datos	104
6.2.4. Análisis FODA (Oportunidades y Amenazas)	109
6.2.5. Matriz de estrategias.....	110
6.3. Estrategias para mejorar la calidad de la Hostería Las Lagunas	112
6.3.1. Desarrollo de los objetivos estratégicos.....	113
7. DISCUSIÓN	136
8. CONCLUSIONES	141
9. RECOMENDACIONES	144
10. BIBLIOGRAFIA	147
11. ANEXOS	153
11.1. Anteproyecto de tesis	153
11.2. Modelo de ficha de levantamiento de información de empresas	170

11.3. Modelo de ficha de levantamiento de información: Normativa ..	171
11.4. Modelo de ficha de levantamiento de información: Servicios del MINTUR	180
11.5. Modelo de Entrevista.....	191
11.5.1. Entrevista al administrador	191
11.5.2. Entrevista al personal de servicio de la hostería Las Lagunas	192
11.6. Modelo de encuesta	193
11.7. Anexos fotográficos.....	195
11.8. Cotizaciones.....	198
11.8.1. Cotización uno: Teléfonos en MEGA ELECTRONICS.....	198
11.8.1. Cotización dos: Teléfonos en CRECTEL.....	199
11.8.3. Cotización tres: Radio Luz y Vida	200

INDICE DE CUADROS:

Cuadro 1 Investigación de referencia Hotel Los Portales	52
Cuadro 2 Investigación de referencia sector Hotelero de Cuenca	54
Cuadro 3 Investigación referencial del Hotel Embassy de Quito	57
Cuadro 4 Datos geográficos de La Hostería Las Lagunas	59
Cuadro 5 Modelo de Encuesta.....	64
Cuadro 6 Escala a utilizar para la expectativa del cliente	65
Cuadro 7 Escala a utilizar para la percepción del cliente.....	65
Cuadro 8 Afirmaciones de la dimensión de tangibilidad	66
Cuadro 9 Afirmaciones de la dimensión de empatía.....	66
Cuadro 10 Afirmaciones de la dimensión de fiabilidad	67
Cuadro 11 Afirmaciones de la dimensión de capacidad de respuesta.....	67
Cuadro 12 Afirmaciones de la dimensión de seguridad.....	67
Cuadro 13 Modelo para desarrollar propuesta	69
Cuadro 14 Tipos de habitaciones de la Hostería Las Lagunas.....	71
Cuadro 15 Descripción de los servicios de la Hosteria Las Lagunas.....	86
Cuadro 16 Matriz FODA, Factores internos	95
Cuadro 17 Resultados de la expectativa de los clientes.....	98
Cuadro 18 Resultados de la percepción de los clientes	101
Cuadro 19 Análisis ServQual por dimensión	104
Cuadro 20 Análisis de brechas por afirmaciones.....	105

Cuadro 21 Detección de problemas.....	107
Cuadro 22 Matriz FODA, Factores externos.....	109
Cuadro 23 Matriz de estrategias.....	110
Cuadro 24 Selección de propuesta y recomendaciones.....	112
Cuadro 25 Descripción de la propuesta uno.....	113
Cuadro 26 Plan de descuentos para fidelización.....	114
Cuadro 27 Presupuesto referencial por año.....	116
Cuadro 28 Presupuesto de medios publicitarios.....	116
Cuadro 29 Propuesta de cuña para la radio.....	117
Cuadro 30 Descripción de la propuesta dos.....	118
Cuadro 31 Plan de capacitación.....	119
Cuadro 32 Presupuesto de capacitación uno.....	119
Cuadro 33 Presupuesto de capacitación en trabajo en equipo.....	119
Cuadro 34 Presupuesto de capacitación de Hospitalidad.....	120
Cuadro 35 Desarrollo de propuesta tres.....	121
Cuadro 36 Incentivo de mejor empleado del mes.....	122
Cuadro 37 Incentivo de elección de vacaciones.....	122
Cuadro 38 Desarrollo de la propuesta cuatro.....	123
Cuadro 39 Características de los teléfonos.....	124
Cuadro 40 Características de los teléfonos propuesta alterna.....	124
Cuadro 41 Características de la propuesta cinco.....	125

Cuadro 42 Plan de contingencia para temporadas altas	126
Cuadro 43 Características de la propuesta seis	127
Cuadro 44 Manual de funciones del gerente	128
Cuadro 45 Manual de funciones del administrador.....	129
Cuadro 46 Manual de funciones de la contadora.....	130
Cuadro 47 Manual de funciones de recepcionista	131
Cuadro 48 Manual de funciones de la camarera	132
Cuadro 49 Manual de funciones del chef.....	133
Cuadro 50 Manual de funciones del mesero	134
Cuadro 51 Manual de funciones del guardia	135
Cuadro 52 Ficha de levantamiento de información de empresas	170
Cuadro 53 Normativa para Hostería	171
Cuadro 54 Requisitos para hostería, hacienda turística, lodge – 4 estrellas	180
Cuadro 55 Encuesta de Satisfacción, Modelo SERVQUAL.....	193

INDICE DE FIGURAS:

Figura 1 Dimensiones del modelo ServQual.....	45
Figura 2 Ubicación de la Hostería Las Lagunas en la parroquia Malacatos.....	58
Figura 3 Ruta Malacatos-Hostería Las Lagunas.....	58
Figura 4 Organigrama de la Hostería Las Lagunas	60
Figura 5 Vista de los servicios de la Hostería Las Lagunas.....	86
Figura 6 Afiche de servicios de la Hostería Las Lagunas	117
Figura 7 Cotización en la empresa MEGA ELECTRONICS	198
Figura 8 Cotización en la empresa CRECTEL.....	199
Figura 9 Cotización radio Luz y Vida	200

INDICE FOTOGRAFICO

Foto 1 Levantamiento de ficha de Datos generales de la Hostería.....	195
Foto 2 Levantamiento de ficha de normativa para hostería	195
Foto 3 Levantamiento de ficha de diagnóstico del MINTUR	195
Foto 4 Levantamiento de información de habitaciones.....	195
Foto 5 Levantamiento de fichas de normativa-Bomberos.....	196
Foto 6 Levantamiento de ficha de normativa-MAE	196
Foto 7 Levantamiento de ficha normativa-Gestión de riesgos	196
Foto 8 Levantamiento de ficha del Mintur- Áreas recreativas	196
Foto 9 Levantamiento de información: Conteo de registro del año 2018	197
Foto 10 Registro de clientes 2018	197
Foto 11 Levantamiento de encuestas a los clientes de la hostería.....	197
Foto 12 Levantamiento de encuestas a los clientes de la hostería Las Lagunas.....	197