



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TURISMO

**“Análisis de la calidad de los servicios que ofrecen los hostales, de la ciudad de
Cariamanga, cantón Calvas, provincia de Loja año 2023”**

Trabajo de Integración
Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Turismo.

AUTORA:

Marjorie Nohemy Ajila Ajila.

Director

Ing. Alex Javier Quito Ramón. Mgs.

Loja – Ecuador

2024



CERTIFICACION DE APROBACION DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR O DE TITULACIÓN

Conforme lo establecido en el Art. 231 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja vigente, que textualmente en su parte pertinente dice: **"Aprobación de la Unidad de Integración Curricular.** La Unidad de Integración Curricular, está conformada por la asignatura denominada trabajo o unidad de integración curricular. A la culminación de las labores académicas de la asignatura denominada Trabajo o Unidad de Integración Curricular, el director del trabajo de integración curricular, emitirá el certificado individual de culminación, con el cual el docente de la asignatura de integración curricular o trabajo de titulación calificará la aprobación del trabajo de integración curricular el que, junto con las calificaciones logradas en el desarrollo de la asignatura, determinará la acreditación o no de la Unidad. En el certificado dejará sentada la razón de las posibles variaciones o modificaciones menores que se han realizado por ser indispensables para asegurar el buen desarrollo de la investigación...". En mi calidad de director del trabajo de integración curricular **CERTIFICO:**

Que, la señorita estudiante **Marjorie Nohemy Ajila Ajila**, con C.C. N° 1106020629 ha culminado a satisfacción el trabajo de titulación denominado **"Análisis de la calidad de los servicios que ofrecen los hostales de la ciudad de Caríamanga, cantón Calvas provincia de Loja año 2023"**. Por lo manifestado dejo sentada razón de que en dicho trabajo se ha cumplido con el 100%.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el señor/a docente de la asignatura de integración curricular; proceda a la calificación y aprobación del mismo; y, conjuntamente con las calificaciones logradas en el desarrollo de la asignatura, determine la acreditación o no de la Unidad de Integración Curricular o de Titulación, del mencionado estudiante.

Loja, 28 de febrero de 2024



ALEX JAVIER QUITO
RAMON

F) -----
Ing. Alex Javier Quito Ramón Mg. Sc.
DIRECTOR DE TRABAJO DE I. CURRICULAR

C.C. Srta. **Marjorie Nohemy Ajila Ajila.**
Expediente De Estudiante
Archivo

Autoría del trabajo de integración curricular

Yo, **Marjorie Nohemy Ajila Ajila**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1106020629

Fecha: 02 de diciembre del 2024

Correo electrónico: marjorie.ajila@unl.edu.ec

Teléfono: 0982833569

Carta de autorización del estudiante

Yo, **Marjorie Nohemy Ajila**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Análisis de la calidad de los servicios que ofrecen los Hostales, de la ciudad de Cariamanga, cantón Calvas, provincia de Loja año 2023**, como requisito para optar al título de **Licenciada en Turismo** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

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

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 02 días del mes de diciembre del dos mil veinticuatro, firma la autora.

Firma:

Cédula de identidad: 1106020629

Fecha: 02 de diciembre del 2024

Correo electrónico: marjorie.ajila@unl.edu.ec

Teléfono celular: 0982833569

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Trabajo de Integración Curricular: Ing. Alex Javier Quito Ramón Mgs.

Dedicatoria

Quiero dedicar mi presente Trabajo de Integración Curricular, a Dios por cuidarme a lo largo de mi carrera y por ayudarme a cumplir esta meta.

A mis profesores cuya guía experta y pasión por la educación han desarrollado mi comprensión de mi carrera y me han inspirado a buscar la excelencia. De forma especial a mi madre, a mis abuelos, y tíos maternos quienes a lo largo de mi vida me enseñaron el valor del esfuerzo y el sacrificio, de que nada llega fácil, que cuando se quiere algo se debe luchar hasta obtenerlo, gracias por recordarme lo orgullosos que están de mí, y hoy por fin familia cumpliré esta meta, por mí y por ustedes, para que vean que valoro su esfuerzo y sacrificio que han realizado a lo largo de mi carrera.

A mi pareja Bolívar Naranjo por haber estado conmigo, en las buenas y en las malas por haberme incentivado en mis estudios y no dejarme desmayar, gracias amor por enseñarme a luchar por mis sueños y mis metas

A todos aquellos cuyas contribuciones y afecto que han iluminado mi camino para llegar a culminar mi carrera, espero que el presente trabajo logre contribuir de alguna manera al avance y comprensión en la industria del Turismo.

Marjorie Nohemy Ajila Ajila

Agradecimiento

A los distinguidos docentes de la Universidad Nacional de Loja, quienes desde el primer día que estuve en su prestigiosa Institución, comenzaron a moldearme hasta el punto de convertirme en una profesional habida de conocimiento, y en búsqueda de ser una persona que contribuya en la sociedad

A la Asociación de Hoteleros del Cantón Calvas especialmente al gerente Sr. Ángel Hernán Masache Rodríguez quien contribuyó con sus conocimientos y facilidades para poder elaborar mi presente Trabajo Integración Curricular.

También quiero dedicar un agradecimiento especial a mi director de Trabajo de Integración Curricular, Ing. Alex Javier Quito Ramón Mgs., por haberme dado la oportunidad de recurrir a su capacidad intelectual y conocimiento científico, es verdad que no ha sido nada fácil, sin embargo, gracias a su importante ayuda esto ha sido un tanto menos complicado.

Marjorie Nohemy Ajila Ajila

Índice de contenido

Portada.....	1
Certificación del director del trabajo de integración curricular	ii
Autoría del trabajo de integración curricular	iii
Carta de autorización del estudiante.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Figuras	x
Índice de tablas.....	xi
Índice de Anexos	xiii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico.....	6
4.1. Marco conceptual	6
4.1.1 Calidad.....	6
4.1.2 Calidad de servicio en la industria turística.....	6
4.1.3 Calidad de servicio en hotelería.....	7
4.1.4 Importancia de la Calidad en el Servicio.....	7
4.1.5 Relación calidad de servicio y satisfacción del cliente.....	7
4.1.6 Tipos de servicios turísticos.....	7
4.1.7 Características del servicio turístico.....	8
4.1.8 Percepción.....	9
4.1.9 Cliente.....	10
4.1.10 ¿Qué es la satisfacción del cliente?.....	10
4.1.11 Elementos de la satisfacción al cliente.....	10
4.1.12 Tipos de clientes.....	10
4.1.13 Atención al cliente.....	11
4.1.14 Sistema de gestión de calidad.....	11
4.1.15 Determinantes de la calidad del servicio.....	11
4.1.16 Sistema de gestión de calidad.....	12

4.1.17	Hostal.....	13
4.1.18	SERVQUAL.....	13
4.1.19	Cuestionario para aplicar el Modelo SERVQUAL.....	14
4.2.	Marco Referencial.....	15
4.2.1	Análisis de la calidad del servicio de los hostales de segunda categoría en el cantón Macará, provincia de Loja.....	15
4.2.2	Análisis de la calidad del servicio que presta la hostería Villa Ficus de la empresa Aguamanía Cía. Ltda., del cantón Catamayo, provincia de Loja.....	15
4.2.3	Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones.....	16
4.3.	Marco Legal.....	17
4.3.1	Constitución de la República del Ecuador.....	17
4.3.2	Ley de Turismo del Ecuador.....	18
4.3.3	Reglamento General de la Ley de Turismo.....	18
4.3.4	Reglamento De Alojamiento Turístico.....	19
5.	Metodología.....	21
5.1.	Área de Estudio.....	21
5.2.	Mapa.....	21
5.3.	Enfoques.....	21
5.3.1	Tipo.....	22
5.3.2	Técnicas.....	22
5.4.	Población y muestra.....	23
5.4.1	Determinación y selección de la muestra.....	23
5.5.	Metodología por objetivos.....	25
5.5.1	Metodología del primer objetivo.....	25
5.5.2	Metodología por el segundo objetivo.....	25
6.	Resultados.....	27
6.1.	Hostal JV.....	27
6.1.1	Hostal Pamplona.....	35
6.1.2	Hostal la Fragua.....	43
6.1.3	Resultados de las entrevistas de los gerentes de los hostales.....	49
6.1.4	Resultados de las entrevistas a los trabajadores de los hostales.....	49
6.1.5	Resultados de las encuestas mediante el modelo SERVQUAL.....	50
6.1.6	Resultados de la expectativa de los clientes.....	57

6.1.7	Análisis e interpretación de datos del modelo SERVQUAL percepción.....	58
6.1.8	Percepción de los clientes (escala de Likert).....	61
6.1.9	Análisis global de las dimensiones.....	63
6.1.10	Análisis Interpretación de Datos por Brecha.....	68
6.1.11	Análisis de brechas por dimensiones.....	69
6.2.	Elaborar un plan de mejoras a los servicios que prestan los hostales de la ciudad de Cariamanga, cantón Calvas, provincia de Loja.....	71
6.2.1	Análisis PESTEL.....	71
6.2.2	Análisis FODA.....	72
6.2.3	FODA cruzado.....	73
6.2.3	FODA cruzado.....	74
6.2.4	Plan de mejoras.....	76
7.	Discusión	94
8.	Conclusiones.....	97
9.	Recomendaciones	98
10.	Bibliografía.....	99
11.	Anexos.....	102

Índice de Figuras

Figura 1. Mapa de los hostales de la ciudad de Cariamanga	21
Figura 2. Infraestructura hostel J.V	28
Figura 3. Ubicación Hostel JV	28
Figura 4. Ubicación hostel Pamplona	36
Figura 5. Ubicación hostel la Fragua	43
Figura 6. Escala de resultados de la dimensión de fiabilidad	64
Figura 7. Dimensión de capacidad de respuesta	65
Figura 8. Dimensión de seguridad.	66
Figura 9. Dimensión de seguridad.	67
Figura 10. Elementos tangibles.	68
Figura 11. Análisis de datos	70
Figura 12. Expectativa y percepciones.....	71
Figura 13. Modelo de certificado de participación a talleres	78
Figura14. Página web hostel J.V	81
Figura 15. Página web, hostel Pamplona	81
Figura16. Página web hostel la fragua	81
Figura 17. Organigrama para los hostales.	84
Figura 18. Uniforme para limpieza hostel JV	89
Figura 19. Uniforme para limpieza hostel Pamplona.....	89
Figura 20. Uniforme para limpieza hostel la Fragua.....	89
Figura 21. Uniforme para recepcionista del hostel J. V	90
Figura 22. Uniforme para recepcionista del hostel Pamplona.	90
Figura 23. Uniforme para recepcionista del hostel la fragua	90
Figura 24. Código QR, hostel J. V	90
Figura 25. Código QR, hostel Pamplona	90
Figura 26. Código QR, hostel La Fragua	90
Figura 27. Forma de escaneo de código QR.	91
Figura 28. Sistema Zoho CRM.	92
Figura 29. Utilización del programa Zoho CRM.	92
Figura 30. Hostel J.V situación actual.....	93
Figura 31. Hostel Pamplona situación actual... ..	93
Figura 32. Hostel la fragua situación actual.....	93

Índice de tablas

Tabla 1. Clasificación y categorías asignadas a alojamientos turísticos.	20
Tabla 2. Tamaño de muestra de los hostales de la ciudad de Cariamanga	24
Tabla 3. Distribución de encuestas a aplicarse en cada hotel	24
Tabla 4. Datos generales de los establecimientos de alojamiento.	27
Tabla 5. Ficha del MIMTUR, para el hostel J.V.....	28
Tabla 6. Servicios del hostel JV	29
Tabla 7. Departamentos y subdepartamentos	30
Tabla 8. Ministerio de trabajo.....	30
Tabla 9. Norma municipales.....	31
Tabla 10. CONADIS	31
Tabla 11. Servicios que ofrece el hostel JV.	31
Tabla 12. Hostel JV no cuenta con los siguientes servicios.	32
Tabla 13. Requisitos para los hostales de una estrella.....	32
Tabla 14. Requisitos para hostales.....	34
Tabla 15. Descripción de la empresa del hostel Pamplona.....	35
Tabla 16 Ficha del MINTUR, para el funcionamiento del hostel Pamplona.....	36
Tabla 17. Descripción del hostel la Fragua	43
Tabla 18. Ficha del MINTUR, para el funcionamiento del hostel la Fragua.....	44
Tabla 19. Género	50
Tabla 20. Rango de Edad.....	50
Tabla 21. Estado civil	51
Tabla 22. Lugar de Origen.....	51
Tabla 23. Ingresos Mensuales.....	51
Tabla 24. Ocupación.....	52
Tabla 25. Como se enteró del hostel.....	52
Tabla 26. Frecuencia de Visita al Hostel	53
Tabla 27. Con quién ha visitado el hostel.....	53
Tabla 28. Cuanto consume en el establecimiento.....	53
Tabla 29. Recomendaría el establecimiento	54
Tabla 30. Encuesta a los clientes	54
Tabla 31. Encuesta aplicada a los clientes del hostel Pamplona.	55
Tabla 32. Encuesta del hostel la Fragua	56
Tabla 33. Expectativa de los hostales.	57
Tabla 34. Resultados de la encuesta aplicada a los clientes del hostel JV	59
Tabla 35. Encuesta aplicada al hostel Pamplona.	59
Tabla 36. Encuesta del hostel la Fragua.	60

Tabla 37. Percepción de los clientes.....	61
Tabla 38. Dimensión de Fiabilidad.....	63
Tabla 39. Dimensiones de capacidad de respuesta.....	64
Tabla 40. Dimensiones de Seguridad.....	65
Tabla 41. Resultados dimensión de empatía.....	66
Tabla 42. Elementos tangibles.....	67
Tabla 43. Brechas.....	68
Tabla 44. Brechas por dimensiones.....	69
Tabla 45. Análisis general.....	70
Tabla 46. Matriz PESTEL.....	71
Tabla 47. FODA.....	72
Tabla 48. FODA CRUZADO.....	74
Tabla 49. Objetivos estratégicos.....	76
Tabla 50. Falencias encontradas en los hostales.....	77
Tabla 51. Propuesta.....	77
Tabla 52. Principales problemas.....	79
Tabla 53. Estrategias de fidelización para los hostales.....	80
Tabla 54. Presupuesto.....	80
Tabla 55. Detención de problemas.....	80
Tabla 56. Presupuesto aproximado por año.....	81
Tabla 57. Problemas.....	81
Tabla 58. Diseño de misión y visión.....	82
Tabla 59. Estructura organizacional para los hostales.....	83
Tabla 60. Manual para Gerencia.....	84
Tabla 61. Manual de funciones para recepcionista.....	85
Tabla 62. Manual de funciones para camarero/a.....	87
Tabla 63. Manual para lavandería.....	87
Tabla 64. Uniforme para los establecimientos de alojamiento.....	88
Tabla 65. Matriz de códigos QR.....	90
Tabla 66. Sistema de registro.....	91
Tabla 67. Diseño de rampas.....	92

Índice de Anexos

Anexo 1. Decreto de asignación docente revisión	102
Anexo 2. Formato de la entrevista dirigido a los gerentes de los hostales	103
Anexo 3. Respuestas de los Gerentes.....	104
Anexo 4. Entrevista de los recepcionistas de los hostales	105
Anexo 5. Respuestas de los recepcionistas de los hostales.....	106
Anexo 6. Encuestas de expectativa hacia los clientes.....	106
Anexo 7. Encuesta de percepción dirigido a los clientes.....	108
Anexo 8. Presupuesto referencial: Talleres de capacitación	110
Anexo 9. Presupuesto para el diseño de uniformes	111
Anexo 10. Presupuesto para la elaboración de rampas en los hostales.....	112
Anexo 11. Presupuesto Total.....	112
Anexo 12. Matriz FODA simple	112
Anexo 13. Ficha de obtención de datos de los hostales	117
Anexo 14. Entrevista al Gerente del hostel Jv.	119
Anexo 15. Entrevista al Gerente del hostel Pamplona.....	119
Anexo 16. Entrevista al Gerente del hostel la Fragua.....	119
Anexo 17. Entrevista a la recepcionista del hostel J.v.	119
Anexo 18. Entrevista del recepcionista del hostel Pamplona	119
Anexo 19. Entrevista del recepcionista del hostel la Fragua	119
Anexo 20. Encuesta a los huéspedes.....	119
Anexo 21. Encuesta a los huéspedes.....	119
Anexo 22. Socialización de estrategias.....	120

1. Título

Análisis de la calidad de los servicios que ofrecen los hostales, de la ciudad de Cariamanga,
cantón Calvas, provincia de Loja año 2023

2. Resumen

La presente investigación analiza la calidad de los servicios en los hostales de la ciudad de Cariamanga, resaltando la importancia de ofrecer experiencias excepcionales para los huéspedes. Aspectos como la hospitalidad, limpieza y atención contribuyen de manera significativa a la percepción general de estos establecimientos. El objetivo principal del estudio fue “Analizar la calidad de los servicios ofrecidos por los hostales de la ciudad de Cariamanga, cantón Calvas, provincia de Loja, durante el año 2023” para lograr este fin, se definieron dos objetivos específicos, en primer lugar, se buscó :examinar la calidad del servicio en los hostales de la ciudad de Cariamanga, cantón Calvas, provincia de Loja, lo que implicó un análisis interno y externo de los establecimientos mediante una matriz basada en los lineamientos de las instituciones reguladoras de turismo en Ecuador y del municipio. Además, se realizaron entrevistas a gerentes y empleados de los hostales JV, La Fragua y Pamplona para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos. Se empleó el método SERVQUAL, un modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980, diseñado para medir la calidad del servicio a través de la comparación entre las expectativas y percepciones de los clientes. Este modelo parte del principio de que la satisfacción del cliente depende de que el servicio recibido cumpla con sus expectativas. Los sujetos de investigación incluyeron propietarios, socios y clientes del sector hotelero, quienes constantemente se esfuerzan por ofrecer productos y servicios de alta calidad para satisfacer las expectativas de los huéspedes. Los resultados del estudio indican que los hostales cumplen con los permisos y regulaciones establecidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) además de permisos de funcionamiento otorgados por el GAD municipal de la ciudad de Cariamanga lo que fortalece su funcionamiento. Asimismo, se diseñó un manual de usuario para cada área de trabajo, concluyendo que las recomendaciones propuestas ayudarán a mejorar la calidad del servicio en los hostales de Cariamanga.

Palabras clave: Expectativas de los clientes, satisfacción, percepción de hostales, SERVQUAL, calidad del servicio.

2.1. Abstract

The present research analyzes the quality of services in the hostels of Cariamanga city, highlighting the importance of offering exceptional guest experiences. Aspects such as hospitality, cleanliness, and customer service significantly contribute to the overall perception of these establishments. The primary objective of the study was “To analyze the quality of services offered by the hostels in the city of Cariamanga, Calvas canton, Loja province, during the year 2023.” To achieve this goal, two specific objectives were established. First, the study aimed to examine the quality of service in the hostels of Cariamanga, which involved an internal and external analysis of the establishments using a matrix based on the guidelines of Ecuadorian tourism regulatory institutions and the local municipality. Additionally, interviews were conducted with managers and employees of JV, La Fragua, and Pamplona hostels to evaluate the quality of the services offered. The SERVQUAL method, developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry in the 1980s, was employed. This model is designed to measure service quality by comparing customers' expectations with their perceptions. It is based on the principle that customer satisfaction depends on whether the service received meets their expectations. The research subjects included owners, partners, and customers of the hospitality sector, who continuously strive to provide high-quality products and services to meet guest expectations. The study results indicate that the hostels comply with the permits and regulations established by the Ecuadorian Ministry of Tourism (MINTUR), in addition to operating permits issued by the municipal GAD of Cariamanga, which strengthens their operations. Furthermore, a user manual was designed for each work area, concluding that the proposed recommendations will help improve the quality of service in the hostels of Cariamanga.

Keywords: Customer Expectations, Satisfaction, Hostel Perception, SERVQUAL, quality of service.

3. Introducción

En Latinoamérica, la calidad del servicio al cliente en diversos sectores económicos ha tomado gran relevancia en los últimos años, especialmente en la industria turística.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) resalto en su informe de 2022 la importancia de brindar un servicio de calidad en todos los ámbitos del sector turístico. Según la OMT (2022), “la calidad del servicio al cliente es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y para promover la fidelización y el boca a boca de manera positiva”.

Además, estableció que la calidad del servicio al cliente es un factor clave para la competitividad de las empresas turísticas, ya que impacta directamente en la experiencia de los visitantes.

A nivel local, la ciudad de Cariamanga fue reconocida el 3 de marzo de 2021 como el primer pueblo mágico de la provincia de Loja, otorgándole un renombre significativo en la comunidad turística. En este sector se encontró una amplia variedad de alojamientos, desde hostales y hoteles hasta departamentos y casas de alquiler.

No obstante, algunos visitantes han manifestado insatisfacción con la calidad del servicio en estos establecimientos. En muchos casos, los clientes expresaron descontento debido a la falta de atención y cortesía del personal, así como la falta de limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

El problema de la calidad del servicio al cliente en los lugares de alojamiento de la ciudad de Cariamanga es un fenómeno complejo que involucra diversos factores, como la falta de capacitación y preparación del personal, la falta de inversión en la renovación y mantenimiento de los espacios, así como la falta de una cultura de servicio al cliente que valore la satisfacción de los visitantes como una prioridad

Esta investigación se relaciona estrechamente con otros estudios previos. Entre ellos, el proyecto “Análisis de la calidad del servicio de los hostales de segunda categoría en el cantón Macará, provincia de Loja”, así como la investigación titulada “Análisis de la calidad del servicio que presta la hostería Villa Ficus de la empresa Aguamanía Cía. Ltda., del cantón Catamayo, provincia de Loja”, de María Fernanda Benítez Chiriboga (2019).

El objetivo general de la presente investigación fue analizar la calidad del servicio en los hostales de una estrella del cantón Calvas, provincia de Loja. Para ello, se emplearon metodologías como el diagnóstico de la empresa, entrevistas a gerentes y empleados, el modelo SERVQUAL, matrices FODA y FODA cruzada, la herramienta PESTEL y un plan de mejoras.

Estas herramientas permitieron evaluar la calidad del servicio en los hostales, con el fin de mejorar la satisfacción de sus clientes y resaltar la importancia de brindar servicios de alta calidad, el propósito del estudio es la calidad l servicio que ofrecen los establecimientos de alojamiento.

El principal alcance de esta investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes con respecto a los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Cariamanga. Esto permitió proponer estrategias que permitieron solucionar las problemáticas identificadas, con el fin de mejorar la experiencia del cliente y optimizar la calidad del servicio en estos alojamientos.

En cuanto a las limitaciones, se identificaron dos factores principales. Primero, la falta de colaboración de algunos clientes encuestados, lo que afecto la representatividad y diversidad de opiniones necesarias para un análisis exhaustivo.

Segundo, el tiempo disponible para llevar a cabo el estudio limitó la posibilidad de realizar un análisis más profundo o de largo plazo, lo cual hubiera sido valioso para observar cambios y tendencias en la satisfacción de los clientes a lo largo del tiempo.

4. Marco Teórico

4.1. Marco conceptual

4.1.1 Calidad

El grupo Esginnova (2016) señala que: “El concepto calidad es algo complejo y requiere de un largo y gran recorrido para ser comprendido tanto en la vida económica como en la vida social” (Párr.1).

Para entender esto en detalle, se puede tomar como punto de partida varias definiciones de diferentes autores:

Suraman, et. al. (1988) entendieron que: “La calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido”. Berry (1988) opina: “Que debería ser previsión y no consecuencia tardía; es decir, esto influye en cada etapa de desarrollo de nuevos servicios, políticas, tecnologías y nuevas instalaciones en un hostal”.

Ishikawa (1988) supone que: “La calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad; es decir únicamente se expresa como un producto manufacturado, que sea económico, útil y satisfactorio para el consumidor final”.

En cambio, Pesantes (2017) opina: “La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad”.

4.1.2 Calidad de servicio en la industria turística

Iacobescu (2020) resalta el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible con la prestación de servicios turísticos, para lo cual propone certificaciones de calidad como la norma ISO 18513 para Servicios Turísticos. Hoteles y Otros Tipos de Alojamiento Turístico.

La calidad del turismo requiere un proceso organizado de prestación de servicios personales y técnicos; sin confundir calidad de servicio con servilismo. El cliente no sólo exige calidad en la prestación de servicios, sino también en la capacidad para responder ante cualquier situación emergente no prevista en la prestación de tales servicios.

“Por ello es necesario que las empresas turísticas cuenten con unas Normas de Calidad que puedan ser percibidas por el cliente y que dispongan de unos procesos operativos tecnificados que simplifiquen el trabajo” (Ritchie, 1991, p. 31).

4.1.3 Calidad de servicio en hotelería

La calidad del servicio en hotelería se refiere al nivel de excelencia y satisfacción que un hotel brinda a sus huéspedes durante su estadía. “Implica aspectos como la amabilidad del personal, la eficiencia en el servicio, la comodidad de las instalaciones, la limpieza, la atención personalizada y la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes” (Gestiopolis, 2021, párr. 2).

4.1.4 Importancia de la Calidad en el Servicio

La importancia de la calidad del servicio radica en el impacto positivo que tiene en la satisfacción del cliente, la fidelidad, la reputación de la empresa y, en última instancia, en el éxito y la rentabilidad del negocio. Brindar un servicio de alta calidad implica superar las expectativas del cliente, ofrecer soluciones eficientes, ser amable y respetuoso, y estar dispuesto a escuchar y responder a las necesidades y preocupaciones del cliente. (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990).

“La calidad de servicios es lo que permitirá darle a tu Hotel un efecto diferenciador único frente a tu competencia” (Pittaluga, 2018, párr. 1). Es decir, integrarla como filosofía de manera profunda y transversal, que abarque procesos, estrategias, personas y la cultura de la organización del hotel.

4.1.5 Relación calidad de servicio y satisfacción del cliente

Así, la percepción de la calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente.

La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio.

“La satisfacción, en cambio, es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio” (Melara, 2018, párr. 18)

4.1.6 Tipos de servicios turísticos

Existen múltiples tipos de servicios turísticos, continuación, se describen algunos de los tipos de servicios turísticos más comunes:

1. Servicios de alojamiento: Como se mencionó anteriormente, los servicios de alojamiento incluyen hoteles, hostales, albergues, apartamentos, Bed and Breakfast y casas y villas de vacaciones.

2. Servicios de transporte: Los servicios de transporte incluyen vuelos, trenes, autobuses, alquiler de coches y taxis. Estos servicios permiten a los turistas desplazarse de un lugar a otro de manera rápida y segura.

3. Servicios de turismo activo: Este tipo de servicio turístico está dirigido a aquellos turistas que buscan actividades de aventura y deportes extremos. Algunos ejemplos de servicios de turismo activo son el rafting, el parapente, el senderismo, el esquí, el surf, entre otros.

4. Servicios de turismo cultural: Los servicios de turismo cultural están dirigidos a aquellos turistas que buscan conocer la historia, la cultura, las tradiciones y la gastronomía de un lugar. Algunos ejemplos de servicios de turismo cultural son las visitas guiadas a museos, monumentos históricos, ciudades antiguas y festivales culturales.

5. Servicios de turismo de naturaleza: Este tipo de servicio turístico está dirigido a aquellos turistas que buscan experimentar la naturaleza y el medio ambiente. Algunos ejemplos de servicios de turismo de naturaleza son el ecoturismo, el avistamiento de aves, el turismo rural y el turismo de aventura en la naturaleza.

6. Servicios de turismo de salud y bienestar: Este tipo de servicio turístico está dirigido a aquellos turistas que buscan mejorar su salud y bienestar. Algunos ejemplos de servicios de turismo de salud y bienestar son los spas, los centros de yoga y meditación, las terapias naturales y los retiros de bienestar.

4.1.7 Características del servicio turístico

Kotler et al. (2017) establece algunas características: “El servicio turístico hace que su diseño, producción y entrega sean un desafío para las empresas turísticas, que deben ser capaces de adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes, y ofrecer un servicio de calidad y satisfactorio”, para garantizar su fidelización y recomendación:

- Intangibilidad: Los servicios turísticos no se pueden ver, tocar o conocer antes de su uso, por lo que es difícil evaluar su calidad y valor de antemano.

- Variabilidad: Cada experiencia de viaje es única y depende de varios factores como la temporada, el clima, la demanda, etc. Por lo tanto, la calidad y satisfacción de los servicios de viaje pueden variar de un cliente a otro.

- Perecedero: Los servicios de viajes no se pueden guardar ni posponer su uso después, lo que significa que, si no se venden o utilizan dentro de un tiempo determinado, se pierden para siempre.

- Heterogeneidad: Los servicios turísticos son producidos y prestados por personas, lo que puede dar lugar a cambios en la calidad y coherencia de los servicios. De él depende a menudo la percepción de calidad y satisfacción que estos clientes se formen de la estancia en el hotel. De ahí la importancia que tienen los recursos humanos en este tipo de establecimientos

- Participación del cliente: Los visitantes juegan un papel activo en la creación y co-creación de la experiencia turística, por lo que su participación es fundamental para el funcionamiento exitoso del servicio.

4.1.8 Percepción

El análisis de la percepción de los servicios en los hostales de la ciudad de Cariamanga, Provincia de Loja, se enmarca dentro del ámbito del turismo y la hospitalidad. La percepción de los servicios es un aspecto fundamental en la satisfacción y fidelización de los clientes, y como tal, puede influir en la reputación y el éxito de los hostales.

La palabra "percepción" se refiere a la capacidad de los seres humanos y otros organismos para interpretar y procesar la información sensorial que reciben del entorno. "Es el proceso mediante el cual damos significado y organizamos nuestras experiencias sensoriales, como ver, oír, oler, gustar y tocar" (Smith, Johnson, 2018).

Entonces entendemos que, una percepción positiva puede mejorar la imagen del hostel y aumentar la lealtad de los clientes, lo que puede resultar en más reservas y recomendaciones a otros viajeros. Por otro lado, una percepción negativa puede llevar a clientes insatisfechos que pueden dejar comentarios negativos en línea, afectando la reputación del hostel y reduciendo el número de reservas.

Es importante que los hostales presten atención a la percepción de los clientes y tomen medidas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, capacitando al personal, manteniendo las instalaciones y atendiendo a las necesidades de los clientes

4.1.9 Cliente

“El cliente está cada vez más formado e informado y es más exigente, y con el incremento del nivel de vida, el deseo determina los hábitos de compra que generalmente prioriza el valor añadido de productos a su funcionalidad” (Meléndez, 2018).

4.1.10 ¿Qué es la satisfacción del cliente?

La satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio. “La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas” (Melara, 2018, párr. 12).

4.1.11 Elementos de la satisfacción al cliente

- Calidad del servicio: se refiere al grado en que el servicio prestado cumple con las expectativas y necesidades del cliente, en términos de eficiencia, cortesía, competencia y fiabilidad.

- Imagen de la empresa: se refiere a la percepción que tiene el cliente sobre los valores, la reputación, la identidad y la responsabilidad social de la empresa.

- Comunicación: se refiere al proceso de intercambio de información y a la capacidad de la empresa para escuchar, informar y solucionar las necesidades del cliente.

- Entorno físico: se refiere al ambiente físico en el que se presta el servicio y a la influencia que tiene en la experiencia del cliente, en términos de confort, diseño, limpieza, orden y accesibilidad (Oliver, 1980, pp. 460-469).

4.1.12 Tipos de clientes

Un buen vendedor debe conocer a la perfección los tipos de clientes que existen y sus características.

El profesional de la venta no realiza nunca una presentación hasta que ha cualificado meticulosamente a la persona o empresa a la que se dirige. No pierde el tiempo realizando

presentaciones a candidatos no cualificados. Hacer lo contrario es lo más descorazonador que existe.

“El primer paso de un buen vendedor es conocer y establecer una clasificación de los clientes” (Dows, 2018).

➤ **Cliente interno**

“Cuando hablamos de cliente interno nos referimos a aquellos que intervienen en el desarrollo de nuestro producto o servicio. Son nuestros empleados, colaboradores y proveedores” (Dows, 2016).

➤ **Cliente externo**

“Los clientes externos son aquellos que pagan por obtener los bienes o servicios de la organización”. “A la hora de clasificarlos se puede dividirlos en distintos perfiles y tipología de clientes externos” (Arias, 2015)

4.1.13 Atención al cliente.

La atención al cliente se refiere al conjunto de acciones y estrategias que una empresa o negocio implementa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. “Implica brindar un servicio de calidad, resolver problemas, atender consultas y garantizar una experiencia positiva para el cliente” (Smith, J. 2021).

4.1.14 Sistema de gestión de calidad.

“Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente” (Implantación de Sistemas de Qualitat SLNE, 2018).

4.1.15 Determinantes de la calidad del servicio.

Para cada tipo de servicio, no se puede identificar un conjunto específico de determinantes de calidad. Sin embargo, diferentes estudios han tratado de definir un conjunto genérico de determinantes que se aplica a todos los tipos de servicio (Bonilla Jurado, 2018, p. 169)

- **Tangibles:** Incluyen el estado de facilitar bienes, es decir, la condición física de los edificios y el medio ambiente, el aspecto del personal, y el estado del equipo.

- **Personalización:** La disposición y capacidad para ajustar el servicio para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Acceso:** La facilidad de cercanía y contacto.
- **Comunicación:** Mantener informados a los clientes sobre el servicio en un idioma que puedan entender y escuchar.
- **Cortesía:** El respeto, la consideración y amabilidad se muestra a los clientes por el personal de contacto.
- **Competencia:** Los empleados deben poseer las habilidades necesarias, el conocimiento y la información para realizar el servicio con eficacia.
- **Credibilidad:** La medida en que se cree que el servicio de confianza. El nombre del proveedor de servicios y la reputación, y los rasgos personales de los empleados de primera línea, todo ello contribuye a la credibilidad.
- **Confiabilidad:** La capacidad de proporcionar el servicio prometido a tiempo, de forma precisa y fiable.
- **Sensibilidad:** La capacidad de hacer frente eficazmente a las quejas y la rapidez del servicio, costo constituye el precio pagado por el servicio.

Entonces, cada tipo de servicio puede tener diferentes determinantes que pudieran ser considerados como críticos para la empresa. La percepción de la calidad y la posterior evaluación del servicio se dan respecto a los determinantes que se consideran más significativas para el cliente en cada momento de la verdad, es decir donde ocurre la interacción.

En definitiva, la calidad del servicio se ve directamente influenciada por el servicio esperado y el servicio percibido. Por lo que, si los servicios son recibidos como eran de esperar, la calidad del servicio será satisfactoria, además, si los servicios recibidos superan las expectativas de los clientes éstos estarán encantados, y percibirán la calidad del servicio como excelente (Bonilla Jurado, 2018, p. 169)

4.1.16 Sistema de gestión de calidad.

Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.

Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) servicio, información, energía o materia, Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) comprende

actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. EL SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios (INATEC, 2015, p. 08)

4.1.17 *Hostal*

Por su parte el Reglamento de alojamiento turístico, establece una definición clara y precisa sobre el hostal, este lo define como: “Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.” (Reglamento De Alojamiento Turístico, 2016) Con esto nosotros se puede entender que el hostal es un centro de alojamiento donde suelen acudir distintas personas, este cuenta con una menor categoría que el Hotel, sus instalaciones tiene que contar con ciertos requisitos como lo son el aseo y con una infraestructura mínima de 5 habitaciones por separadas.

4.1.18 *SERVQUAL*

El modelo SERVQUAL, desarrollado por los investigadores A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry en 1988, es una herramienta diseñada para medir la calidad del servicio en diversas industrias.

Este modelo se basa en la premisa de que la calidad de un servicio se define como la diferencia entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y sus percepciones después de experimentarlo. SERVQUAL mide cinco dimensiones clave del servicio: fiabilidad (consistencia en la prestación del servicio), capacidad de respuesta (rapidez y disposición a ayudar

al cliente), seguridad (competencia y cortesía del personal), empatía (atención personalizada) y tangibilidad (aspectos físicos del servicio, como instalaciones y equipo) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

A continuación, se describen sus dimensiones:

- **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.
- **Sensibilidad:** 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. (Jorquera, 2015) Seguridad Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad 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, promoción, capacitación del personal.

4.1.19 Cuestionario para aplicar el Modelo SERVQUAL

La calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Esto, a su vez, depende del tamaño y la dirección de las cuatro brechas asociadas con la entrega de la calidad del servicio del lado del vendedor.

Además, Brown y Bond afirmaron que la conceptualización de la calidad del servicio, también llamada modelo de brecha de expectativa-percepción, es una de las contribuciones más valiosas y valoradas a la literatura de servicios.

El modelo identifica las discrepancias o las brechas de las claves relacionadas con las percepciones generales de la calidad del servicio y las tareas asociadas con la entrega del servicio a los clientes.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones: En la primera, se interroga al cliente sobre las expectativas del cliente. Lo que éste opina sobre lo que un servicio determinado debe ser

22 esto se hace mediante 22 declaraciones. Sobre ellas, el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

4.2. Marco Referencial

Para el presente trabajo de investigación “Análisis de la percepción de los servicios que ofrecen los hostales de la ciudad de Cariamanga, cantón Calvas provincia de Loja” es importante mencionar que en la actualidad existen variedad de proyectos relacionados con la calidad de servicio que prestan los establecimientos de alojamiento; lo que significa que algunas empresas empiezan a darle importancia al servicio que ofrecen a sus clientes, a continuación, se indican las siguientes:

4.2.1 Análisis de la calidad del servicio de los hostales de segunda categoría en el cantón Macará, provincia de Loja

El trabajo titulado “Análisis de la calidad del servicio de los hostales de segunda categoría en el cantón macará, provincia de Loja” escrita por Tania Karolina Campoverde Campoverde escrita en el año 2019 se centra en evaluar la calidad de servicio en los hostales de Macará.

Para ello, aplicó el modelo SERVQUAL, que mide las percepciones y expectativas de los clientes en cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

A través de una metodología cuantitativa y cualitativa, este estudio concluyó que, aunque los hostales cumplen con los requisitos legales, la satisfacción general de los clientes fue del 48.5%. En consecuencia, se propuso un manual de funciones para mejorar la organización de los establecimientos

4.2.2 Análisis de la calidad del servicio que presta la hostería Villa Ficus de la empresa Aguamanía Cía. Ltda., del cantón Catamayo, provincia de Loja.

Analizar la calidad del servicio en la Hostería Villa Ficus de la empresa Aguamanía Cía. Ltda., del cantón Catamayo, provincia de Loja, tuvo como propósito analizar la calidad de servicio de la hostería Villa Ficus.

Utilizando el modelo SERVQUAL con una escala de Likert modificada, este estudio determinó que el 64.5% de los clientes estaban satisfechos, aunque el 30.78% identificó áreas de mejora. Además, se elaboró una matriz de estrategias con seis propuestas para optimizar el servicio.

Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert del 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta.

De acuerdo a las necesidades de la empresa, se modificó el método estructurando cinco ítems adicionales, tomando como principal punto la percepción de los clientes en una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 significa muy insatisfecho, y 5 muy satisfecho de acuerdo con cada pregunta. “La matriz de estrategias, ha permitido identificar seis propuestas de solución para mejorar la calidad de los servicios que se ofertan en el establecimiento y a su vez que los beneficios sean para los clientes tomando en cuenta sus requerimientos” (Benítez, 2017, p. 123)

4.2.3 Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones.

Desarrollada por Viviana Cueva Trelles plantea como objetivo general: Evaluar la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones y planteo algunos objetivos para la realización de la investigación:

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.

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.

Como menciona Cueva-Trelles (2015) “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. 58).

4.3. Marco Legal

4.3.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución es la norma suprema de obligatorio cumplimiento de todos los ecuatorianos, pues en su **Art. 424** se establece:

“La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico, las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Esto da a entender que todo acto jurídico, norma, ley o decreto jurídico, debe estar en concordancia con la carta magna.

La Constitución de la Republica del Ecuador en su **Artículo 66** numeral 2 establece: “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008), Esto no establece que se reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley.

Por su parte el **Art. 227** de la norma anteriormente mencionada establece: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Entendemos que se necesita de estos principios para poder tener una excelente administración, ya que en otras palabras una buena gestión se traduce como garantía de la productividad.

4.3.2 Ley de Turismo del Ecuador

En la presente Ley de Turismo en su **Art. 2** define al turismo de la siguiente manera: Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. (Ley de Turismo, 2014). Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se hace notable que el turismo se lo entiende como, un viaje que se realiza fuera de casa a otro lugar esto siempre con las intenciones de volver a su lugar de origen.

El Art. 3 de la presente ley establece como principios de la actividad turística a los siguientes: (...) b. La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, c. El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas. (Ley de Turismo, 2014).

El Artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento, sin importar que este alojamiento se realice en cualquier tipo de hostel, hotel etc. (Ley de Turismo, 2014).

4.3.3 Reglamento General de la Ley de Turismo.

El Reglamento de la ley de turismo en su **Artículo 43** define al alojamiento como: Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. Así mismo este alojamiento será un servicio integro, donde se garantice el respeto y se prohíba todo acto de discriminación a cualquier tipo de personas. (Reglamento General de la ley de Turismo 2015.)

El Artículo 45 establecido en el Reglamento de la Ley de Turismo establece: El ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizada por cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables y que no se encuentren, en las prohibiciones expresas señaladas en la ley y este reglamento. (Reglamento General de la ley de Turismo 2015.)

Entonces logramos comprender que todas las personas ya sean naturales o jurídicas pueden ejercer actividades turísticas, siempre y cuando obtengan el registro de turismo y la licencia anual

de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece con excepción de las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

4.3.4 *Reglamento De Alojamiento Turístico.*

El Artículo 1 del Reglamento de Alojamiento Turístico establece al alojamiento como:

“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)

Entendemos que 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.

En el Art. 7 de este reglamento establece los requisitos para poder realizar el registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;

f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;

g) Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos;

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo. (Reglamento de alojamiento turístico, 2016)

Una vez completado el Registro se procederá a realizar una inspección con el fin de establecerse a una categoría, según el **Art. 12** establece una clasificación: (Tabla 1)

Tabla 1. Clasificación y categorías asignadas a alojamientos turísticos.

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico		Categorías asignadas	
A	Hotel	H	2 estrellas a 5 estrellas
B	Hostal	HS	1 estrella a 3 estrellas
C	Hostería	HT	3 estrellas a 5 estrellas
D	Hacienda Turística	HA	3 estrellas a 5 estrellas
E	Dodge	L	3 estrellas a 5 estrellas
F	Resort	RS	4 estrellas a 5 estrellas
G	Refugio	RF	Categoría única
H	Campamento Turístico	CT	Categoría única
I	Casa de Huéspedes	CH	Categoría única

5. Metodología

5.1. Área de Estudio

El cantón Calvas se encuentra ubicado en la provincia de Loja, en el sur de Ecuador. Su cabecera cantonal es la ciudad de Cariamanga, que es el centro urbano más importante de la zona. Calvas está situado a una altitud promedio de aproximadamente 2.653 metros sobre el nivel del mar, cuenta con 4 parroquias rurales (Lucero, Sanguillín, Utuana, Colaisaca) y 3 parroquias urbanas (Cariamanga, San Vicente, Chile), Según el último censo disponible (2022), el cantón Calvas cuenta con alrededor de 28.185 habitantes. La economía de Calvas se basa en la agricultura, el comercio y, cada vez más, en el turismo debido al reconocimiento de Cariamanga como "Pueblo Mágico," lo cual ha fomentado la visita de turistas interesados en su riqueza cultural y natural.

5.2. Mapa

El presente estudio se llevó a cabo en los hostales de primera categoría que se encuentran en el catastro del año 2022 como lo son: hostel JV, hostel Pamplona y hostel la Fragua que se encuentran ubicados en la parroquia Chile, cantón Calvas, provincia de Loja en las siguientes coordenadas UTM: Zona UTM: 17M X: 660293.84877832 Y: 9521468.749576, esto debido a que el resto de hostales que se encuentran ubicados en el cantón calvas no brindaron la apertura necesaria para la investigación.



Figura 1. Mapa de los hostales de la ciudad de Cariamanga

5.3. Enfoques

La presente investigación adoptó un enfoque mixto, combinando metodologías cualitativas y cuantitativas para obtener una comprensión integral de la calidad del servicio en los hostales de la ciudad de Cariamanga. Por un lado, el enfoque cualitativo permitió realizar

entrevistas, lo que facilitó la exploración de aspectos relacionados con las experiencias y opiniones de los clientes respecto al servicio brindado, así como su percepción de satisfacción.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo fue fundamental para la recolección y análisis de datos estadísticos, permitiendo una evaluación precisa y medible de los elementos críticos de satisfacción en el servicio ofrecido. Esta combinación metodológica fortalece el análisis, proporcionando tanto profundidad interpretativa como datos cuantificables para el estudio

5.3.1 Tipo

Investigación de campo: Se realizó mediante el análisis de fuentes primarias, como registros y facturas proporcionados por gerentes y encargados de los hostales.

Investigación descriptiva: Este enfoque facilitó la elaboración de un check-list que permitió verificar si los establecimientos cumplen con los requisitos otorgados por el MINTUR. La observación directa fue clave para recopilar datos específicos de cada establecimiento.

Investigación correlacional: Permitió relacionar dos variables críticas para el estudio: el nivel de satisfacción de los clientes y su percepción sobre el servicio recibido en los hostales. Este análisis ayudó a identificar posibles patrones entre la experiencia del cliente y su percepción de calidad.

5.3.2 Técnicas

Además, se utilizó diferentes técnicas para la elaboración del actual proyecto las cuales se redactan a continuación:

Observación Directa: Con esta técnica se logró observar directamente los elementos a investigar, ya que esta información es más precisa y verídica de la situación actual para poder determinar las necesidades y estrategias a implementarse en la presente investigación.

Matriz de Diagnóstico: Esta matriz fue elaborada con el objetivo de analizar las características del establecimiento y su cumplimiento con el Reglamento de Alojamiento Turístico, divididas en tres puntos centrales: datos generales del establecimiento, reglamento de la empresa turística y requerimientos de infraestructura.

Entrevista: Esta técnica se aplicó con la finalidad de recopilar información, se realizó a los gerentes de los hostales, con la finalidad de obtener información de forma directa, que permita fortalecer los resultados de la presente investigación.

Encuestas aplicando el Método SERVQUAL: Esta técnica ayudó a realizar una encuesta donde valoramos la calidad del servicio basándose en cinco brechas calificando con una valoración de uno a cinco puntos, calificando las dimensiones de elementos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y sensibilidad de esta manera se pudo valorar la calidad de los servicios que prestan los hostales, junto con la percepción del cliente.

Matriz FODA: Gracias al análisis FODA se identificó las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas que afectan positiva y negativamente a los establecimientos investigados a la hora de ofrecer el servicio.

FODA estratégico o cruzado: Luego de tener la información a partir de la matriz FODA se obtuvo datos para poder desarrollar el FODA cruzado, dejando como consecuencia estrategias para el plan de mejoras en los establecimientos de alojamiento.

PESTEL: Permite comprender cómo los factores externos afectan el desarrollo del cantón, especialmente en áreas como el turismo, la economía local y los servicios de alojamiento.

5.4. Población y muestra

5.4.1 Determinación y selección de la muestra.

Para la obtención de la muestra se consideró el número de usuarios que visitan los hostales del cantón Calvas durante el periodo comprendido entre enero hasta diciembre del 2022, esta muestra se base en registros y facturas otorgadas en el hostel “JV”, hostel Pamplona y hostel la Fragua, dando como resultado un total de 5.199 clientes que ocupan los servicios de los hostales. Se calculó la muestra de la población utilizando la formula finita, para ello se obtuvo datos brindados por los administradores de los hostales, dando un total de 358 encuestas a aplicar.

El presente estudio se llevó a cabo en el hostel JV, hostel Pamplona y hostel la Fragua que se encuentran ubicados en la parroquia Chile, cantón Calvas, provincia de Loja, esto debido a que el resto de hostales que se encuentran ubicados en el cantón calvas no brindaron la apertura necesaria para la investigación. Ver tabla 2

Tabla 2. Tamaño de muestra de los hostales de la ciudad de Cariamanga

Hostal	Total, enero- diciembre 2022
Hostal JV	2.196
Hostal Pamplona	1.789
Hostal la Fragua	1.214
Total	5.199

Datos:

z= Nivel de confianza (1,96)

q= Probabilidad de éxito (0,50)

p= probabilidad de fracaso (0,50)

N= Población (5,199)

e= Margen de error de estimación (0,5) Desarrollo de la fórmula, reemplazando datos:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50) 5199}{5199(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(4993,12)}{13+0.96}$$

$$n = \frac{4993,12}{13.96}$$

$$n = 357,67$$

$$n = 358 \text{ encuestas}$$

La muestra de la población fue 5.199 de acuerdo a los usuarios del año 2022 del mes de enero proporcionando como resultado 358 encuestas para su aplicación. Ver la tabla 3

Tabla 3. Distribución de encuestas a aplicarse en cada hotel

Hostal	N.º Encuestas	%
Hostal JV	126	53%
Hostal Pamplona	117	27%
Hostal la Fragua	115	20%
Total	358	100%

5.5. Metodología por objetivos

5.5.1 Metodología del primer objetivo

“Examinar la calidad de servicio que prestan los hostales de la ciudad de Cariamanga Cantón Calvas provincia de Loja”

Se analizó la situación en la que se encuentran los hostales de la ciudad de Cariamanga mediante la observación directa, condiciones físicas en las que se encuentran los establecimientos de alojamiento, el personal con el que se labora, y los clientes que frecuentan estos establecimientos, esto permitió recoger información positiva y negativa que tienen los hostales a la hora de ofrecer el servicio de alojamiento. Se visitaron los hostales investigados para aplicar la ficha de diagnóstico del MINTUR para los establecimientos, la cual está adaptada a los requisitos generales obligatorios que deben ser cumplidos por los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas. Se aplicó una entrevista a los gerentes de los hostales, para saber su perspectiva de local y servicio que brindan los mismos ([Anexo 2](#)) la entrevista tomó en cuenta infraestructura, empleados, innovación, clientes, etc., igualmente se entrevistó a los trabajadores con la finalidad de saber más información acerca de su labor ([Anexo 4](#)). Luego, se procedió a levantar las encuestas a los clientes que hacen uso de los servicios de alojamientos para constatar la percepción que tenían acerca de la calidad del servicio que ofrecen los hostales del cantón Calvas, mediante un cuestionario que tomó en cuenta el modelo SERVQUAL. ([Anexo 5](#)).

Adicional a ello se aplicó la técnica PESTEL para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre los hostales, con la información levantada se realizó el análisis FODA en el cual se identificó las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, lo cual permitió establecer el FODA estratégico o cruzado que derivó hacia los objetivos estratégicos o estrategias a plantear en el objetivo 2.

5.5.2 Metodología por el segundo objetivo

Para cumplir con el objetivo de elaborar un plan de mejoras para los hostales de Cariamanga, Cantón Calvas, se utilizó la ficha del plan de mejoramiento del MINTUR, que facilitó la creación de estrategias precisas para mejorar la calidad de los servicios.

Con base en una entrevista realizada a los propietarios de los hostales y empleando una metodología participativa, entre gerentes y la asociación de hoteleros del cantón Calvas, se generó una matriz de estrategias de mejora.

Además, se aplicó la matriz FODA para analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los hostales, así como una FODA cruzada que ayudó a identificar las fuentes de ventajas competitivas y definir las estrategias a implementar. Estas estrategias fueron priorizadas y validadas junto a actores clave del destino turístico, asegurando su alineación con el sector hotelero.

Finalmente, se utilizó la matriz de Mendoza (2020) para detallar las estrategias, problemáticas, indicadores, recursos, tiempos de ejecución y responsables. Tras recopilar y priorizar la información, la propuesta de mejora fue socializada con los gerentes de los hostales y el presidente de la asociación de hoteleros del Cantón Calvas, para acordar los aspectos a optimizar.

6. Resultados

Una vez aplicada la matriz se logró determinar si los establecimientos de alojamiento del cantón Calvas Provincia de Loja, están cumpliendo con las normas según los requisitos para hostales de una estrella.

Según el Catastro del año 2019, el cantón Calvas cuenta con 11 establecimientos turísticos de primera, segunda y tercera categoría; de los cuales 6 de ellos corresponden a la primera categoría, 2 corresponden a la segunda categoría y 3 a la tercera categoría, Debiendo señalar que en la categoría 1 motivo de esta investigación solamente 3 de los establecimientos catastrados brindaron la información y facilidades necesarias, por ello son los que se investigan en el presente TIC. Ver tabla 4

Tabla 4. Datos generales de los establecimientos de alojamiento.

Tipología	Categoría	Nombre de la empresa	Responsable	Dirección
Hostal	1 estrella	J. V	Lorena Benavides	Gerónimo Carrión y David Salazar
Hostal	1 estrella	Pamplona	Hernán Masache	Bolivia y Eloy Alfaro
Hostal	1 estrella	La Fragua	Leonardo Bravo	18 de noviembre y centenario
Hostal	1 estrella	Royal Cariamanga	Ulises Bravo	Mariano Samaniego 01-27 Clotario Paz
Hostal	1 estrella	San Francisco	Maritza Castillo	Carrera Chile Sn Padre Esteban
Hostal	1 estrella	D Rio	Ángel Riofrio	Sucre 03-08 Av. Loja
Hotel	2 estrellas	La Torre	Pablo Torres	Bolívar Sn Sucre
Hotel	2 estrellas	Puerta del sol	Ana Benavides	Santa Rosa,3 de diciembre
Hotel	3 estrellas	Bermeo Plaza	Cesar Bermeo	Mariano Samaniego S/N Clotario Paz
Hotel	3 estrellas	Grand Calvas	Pablo Torres	Eloy Alfaro 0214 18 de noviembre
Hostería	3 estrellas	Casa Campo Real	Inés Cajamarca	Av. Loja A 10 Mts. del puente de Sambí

Fuente: Catastro 2019

6.1. Hostal JV

El hostal JV se encuentra estructurado de la siguiente manera. (Ver figura 2)



Figura 2. Infraestructura hostel J.V

Datos históricos

El hostel J.V se creó en agosto del 2014 por dos hermanos señor Jorge Vega y señor Jesús Vega, con el objetivo de brindar un lugar acogedor y cómodo para los visitantes de la zona.

El proceso de creación del hostel involucró la adquisición de un terreno adecuado, para la construcción de las instalaciones y la decoración de los espacios interiores. Además, se llevaron a cabo estudios de mercado para determinar las necesidades de los turistas y se realizaron inversiones en equipamiento y mobiliario de calidad.

Desde su apertura, el hostel J.V ha sido reconocido por su excelente servicio y atención al cliente, convirtiéndose en una opción popular para los viajeros que visitan el cantón Calvas. Este hostel cuenta con 16 habitaciones de las cuales 3 de ellas son dobles, 6 matrimoniales y 7 individuales.


Tabla 5. Ficha del MIMTUR, para el hostel J.V.

Datos generales para la obtención de información turística de alojamiento	
Ubicación	
Ciudad	Cariamanga, Cantón Calvas, Provincia de Loja.

Parroquia	Chile		
Calles	Av. Gerónimo Carrión y David Salazar		
Nombre del establecimiento	Hostal J. V		
Representante de la Empresa			
RUC	1102808464001	Telf.	0968453774
N° de cedula	1105026767	Correo	hostalvegabenavides@gmail.com
Cargo	Gerente Lorena Vega	Horario de atención	de 24 horas
Medios Publicitarios	Facebook, radio, Tv Cariamanga, Instagram		
Creación	Agosto 2014		
Miembros de la empresa o accionistas	1		
N° de empleados	3 empleados		
Tipo de empresa	Microempresa		
Razón social	Benavides Rodríguez Carmen Oliva		
Misión y Visión	<p>Misión: Brindar un servicio de calidad y confort en un ambiente acogedor, convirtiéndonos en la mejor opción de alojamiento del cantón Calvas, para satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes y asegurar su bienestar durante su estadía en nuestro hostel.</p> <p>Visión: Ser reconocidos como un hostel líder en el cantón Calvas, destacando por nuestra excelente atención al cliente, nuestras instalaciones cómodas y limpias, y por ofrecer una experiencia única y auténtica a nuestros huéspedes, logrando ser su primera opción de hospedaje en la ciudad.</p>		

Tabla 6. Servicios del hostel JV

Tipo de habitación	Servicio	Imagen
Hostal "JV" cuenta con 16 habitaciones		
Habitación simple o individual \$10	Cama Baño en el Pasillo Wifi Televisión Agua caliente Parqueadero	
Habitación individual \$13	Cama Baño privado Wifi Televisión Agua caliente parqueadero	
Habitación matrimonial \$18,00	Cama Baño privado Wifi Televisión Agua caliente Parqueadero	

Habitación doble \$25,00	2 camas Baño privado Wifi Televisión Agua caliente Parqueadero	
------------------------------------	---	---

Fuente: trabajo de campo

El hostel “JV” se encuentra estructurado de la siguiente manera ver tabla 7.

Tabla 7. Departamentos y subdepartamentos

Áreas del hostel	Sub áreas
Gerencia	Camarrera
Recepción	Lavandería

Tabla 8. Ministerio de trabajo.

Variable	Indicador	Cumple	No cumple	Observaciones
	Presupuesto destinado al pago del personal (anual)	X		
Rol de pagos	La empresa cuenta con un rol de pagos	X		
	Pago por horas		X	
	Pago por contrato		X	
	Pago por horas extras		X	
Decima cuarta remuneración	Art. 113		X	No cumple debido a que contratan a personal no capacitado
Decimotercera remuneración o Bononaviديو	Art.111	X		Se cancela en diciembre
Pago 15% Utilidades a empleados	Art. 97		X	
Aporte Seguro Social Empleados	Código del trabajo (Art. 42)	X		Todos los meses
Uniformes para el personal	Código del trabajo (Art. 42)	X		Los trabajadores utilizan una licra y una blusa para sus labores

- **Requisitos municipales**

Las normas incluyen el pago de patentes municipales, carnet de salud de empleados, permisos de bombero y registro de generadores de desechos sanitarios si el hostel cumple con cada uno de los siguientes requisitos que se muestran en la siguiente tabla: (ver tabla 9)

Tabla 9. Norma municipales

Fuente: Trabajo de campo.

Variable	Indicador	Cumple	No cumple	Observaciones
Pago de patente municipal de impuestos a los activos totales del Hostal	Pago de un valor en dólares cada 12 meses sobre el ingreso bruto del establecimiento	X		
Carnet de salud del personal	Examen clínico de aptitud laboral, obligatoria para que ejerza su actividad laboral		X	
Permiso del cuerpo de bomberos (sirve para dar fe de que las instalaciones cumplen con todos los requisitos legales y reglamentarios)	Plan de Contingencia Extintor en cada piso Pago anual de permiso de funcionamiento contra incendios Señalética en caso de emergencia.	X X X		
Registro generador de desechos sanitarios (manejo adecuado de tipos de residuos)	Basureros para residuos orgánicos Basurero para residuos inorgánicos	X X		

En la tabla 10 se puede observar uno de los requisitos dados por el MINTUR

Tabla 10. CONADIS

Variable	Indicador	Cumple	No cumple	Observaciones
Accesibilidad	Rampa para silla de ruedas Sistema braille Baños adecuados		X X	
Personal capacitado	Porcentaje del personal capacitado	X	X	

Fuente: Trabajo de campo

El hostal JV cuenta con los siguientes servicios ver tabla 11.

Tabla 11. Servicios que ofrece el hostal JV.

SERVICIO	OBSERVACIONES
Servicio de taxi llamado desde recepción como el huésped solicite	A pedido del cliente
Servicio de lavandería	lavado en lavadora con recargo
Cuenta con cámaras de seguridad	Las 24 h
Papel higiénico de repuesto	Se debe solicitar a trabajador del hostal

Fuente: Trabajo de campo.

El hostal JV no cuenta con los siguientes servicios. (ver tabla 12)

Tabla 12. Hostal JV no cuenta con los siguientes servicios.

SERVICIO	OBSERVACIONES
Personal profesional	Solo cuentan con bachillerato a excepción de la gerente que es economista.
Sistema de tratamiento de aguas residuales	El agua circula mediante la red municipal.
Botón de pánico en caso de emergencia	No cuentan con un sistema de seguridad

Fuente: Trabajo de campo.

Dentro de los requisitos para Hostales de una estrella se determinaron los siguientes. (Ver tabla13)

Tabla 13. Requisitos para los hostales de una estrella.

EMPRESAS			
REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LA TIPOLOGÍA QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADOS COMO CATEGORÍA ÚNICA			
Variable	Descripción	Cumple	
		si	no
Zonas de evacuación		X	
Puntos de encuentro		X	
Salidas de emergencia		X	
Extintores y mangueras		X	
Señalética identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad Competente			X
Cuenta en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente		X	
Cuenta 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		X	
Cuenta, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento			X
En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento			X
Cuenta con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos		X	
Cuenta con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas			X
Cuenta con áreas con facilidades para personas con capacidades especiales debidamente identificadas			X
Cuenta 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.		X	
Cuenta 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		X	
Cuenta con el número de piso debidamente identificado y señalizado		X	
Cuenta con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas		X	
Cuenta con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas		X	
Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción			X

Cuenta con personal uniformado (con distintivo o atuendo)	X
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	X
Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo	X
Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911	X
Cuenta con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo	X
Cuenta 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	X
Cuenta con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera	X
Infraestructura de servicios	
Cuenta con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con capacidades especiales. Se sujeta a la normativa de accesibilidad universal vigente	X
Cuenta con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas de establecimiento	X
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.	X
Cuenta con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento	X
Cuenta con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con capacidades especiales. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio.	X
Cuenta con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor.	X
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.	X
Cuenta con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)	X
Cuenta con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.	X
Cuenta con servicio de agua las veinticuatro horas	X
Cuenta con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio	X
Cuenta con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento	X
Cuenta con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas	X
Cuenta con servicio diario de limpieza	X
HABITACIONES	
Cuenta con un mínimo de 5 habitaciones	X
Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	X
Cuenta con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas por el Reglamento.	X
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	X
Cuenta con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se	X

disponga de servicio telefónico.	
Cuenta 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	X

Fuente: observación directa

Tabla 14. Requisitos para hostales

REQUISITOS PARA HOSTALES			
VARIABLE	DESCRIPCION	CUMPLE	
		SI	NO
INSTALACIONES GENERALES			
Cuenta con estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.		X	
Cuenta con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natura			X
El establecimiento debe contar con áreas de uso exclusivo para el personal:			
Cuartos de baño y aseo			X
Área de almacenamiento de artículos personales			X
Área de comedor			X
ACCESOS			
Cuenta con una entrada principal de clientes y otra de servicio.			X
AREA DE CLIENTES			
General			
Cuenta con un área de recepción con mobiliario			
Habitaciones			
Cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, y/o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			
Cuenta con sistema de comunicación telefónico			
Cuenta con casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X
Cuenta con cerradura para puerta de acceso a la habitación			
Cuenta con clóset, armario o colgador de ropa.			
Cuenta con cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana			
Cuarto de baño y aseo privado			X
Cuenta con agua caliente.			
Cuenta con espejo sobre el lavamanos			
SERVICIOS			
Cuenta (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento			X
Cuenta (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			X
Cuenta con red pública de alcantarillado o al menos pozo séptico			

Fuente: Trabajo de campo.

6.1.1 Hostal Pamplona

Datos históricos

La familia, Masache Rodríguez después de varios años de trabajo constante, decidieron empezar su propio negocio, el mismo que sería su fuente de ingreso para su familia; valiéndose de las oportunidades que el mercado del cantón Calvas ofrecía, decidieron emprender su negocio familiar sobre un servicio de alojamiento, dirigido a las personas sin distinción de edad ni ingresos, que requieran los servicios de alojamiento seguro, confiable y tranquilo; el nombre con el cual sería conocido el hostel es, Pamplona.

En año 2014 con un buen capital disponible, con préstamos bancarios, y con los deseos grandes de superación personal, laboral, pusieron en marcha su negocio.

El Edificio cuenta con 5 Plantas cuya distribución es la siguiente: la primera planta existe un local comercial que ha mediado plazo se convertirá en cafetería del hostel, por la puerta principal del edificio se tiene la recepción del hotel y un dormitorio para la recepcionista y la bodega.

En la segunda, tercera y cuarta planta se han construido 4 habitaciones por planta que están destinadas para una habitación simple, 2 habitaciones dobles y una habitación triple, Cada habitación cuenta con excelente iluminación, todas con baño privado, con tina de baño agua caliente y closets. En la quinta planta se ha construido un departamento que se destina para la vivienda del emprendedor.

El hostel Pamplona cuenta con una capacidad de 12 habitaciones con 24 plazas de alojamiento, su infraestructura es nueva en su totalidad.

Una de las fortalezas del hostel frente a la competencia está en que el edificio es nuevo por lo tanto se entregará mayor confort y seguridad a los clientes.

A continuación, se muestra la tabla 15 de descripción del hostel Pamplona.

Tabla 15 Descripción de la empresa del hostel Pamplona

Datos generales para la obtención de información turística de alojamiento

Ubicación



Figura 4. Ubicación hostel Pamplona

Ciudad	Cariamanga, Cantón Calvas, Provincia de Loja.		
Parroquia	Chile		
Calles	Eloy Alfaro y Bolivia		
Nombre del establecimiento	Pamplona		
Representante de la Empresa			
RUC	1102808464001	Telf.	0989146366
No de cedula	110850037001	Correo	
Cargo	Gerente Hernán Masache	Horario de atención	de 24 horas
Medios Publicitarios	Facebook, radio, Tv Cariamanga, Instagram		
Creación	Febrero 2014		
Miembros de la empresa o accionistas	1		
Nº de empleados	2 empleados		
Tipo de empresa	Microempresa		
Razón social	Angel Hernán Masache Rodríguez		
Misión y Visión	Misión No cuenta	Visión: No cuenta	

Tabla 16 Ficha del MINTUR, para el funcionamiento del hostel Pamplona

Requisitos generales obligatorios para los establecimientos turísticos de alojamiento.			
MUNICIPIO – Licencia Única Anual de Funcionamiento			
	Cumple	No cumple	Observaciones
Ruc:	X		
Carnet de salud de todas las personas que laboran en el negocio		X	
Permiso de cuerpo de bomberos	X		
Hidrocarburos		X	
Cumple con gas industrial		X	

Todo cable expuesto está totalmente cubierto con cinta adhesiva	X
Evitar cables, cuerdas, mangueras, etc. En zonas de paso	X
Gestión de Riesgos	
Acción preventiva en caídas	
Suelos antideslizantes en zonas de paso	X
Limpia y seca inmediatamente el piso	X
No dejar herramientas y equipos de trabajo en zonas de paso.	X
Calzado antideslizante para personal	X
Actividad preventiva para el uso de sustancias químicas – incendios y explosiones	
Utilizar uniforme para hacer limpieza en las habitaciones	X
Almacenar los productos químicos en una zona bien ventilada y habilitada para tal fin.	X
Extintores en perfecto estado: la revisión debe estar al día y adecuados al tipo de fuego	X
Extintores en zonas accesibles y cerca de las zonas con mayor riesgo de incendio	X
Aparatos eléctricos en buen estado	X
Riesgos asociados a factores ambientales	
Existencia de control de la temperatura, la humedad y la ventilación.	X
Instalaciones de sistemas de extracción de humos y de ventilación adecuados.	X
Medidas a tomar para instalaciones y su mantenimiento	
Precauciones contra incendios, temblores, sanidad, y similar que específica en las habitaciones de los huéspedes.	X
Prevención de robos: entregar a los clientes las llaves que procedan (casa, habitación, recintos reservados, control de habitaciones con cerraduras, caja fuerte instalada, y similares.	X

Conocer e identificar las instalaciones que podrían suponer algún peligro para los niños. Tomar las precauciones necesarias para prevenir accidentes (vallas, protectores).	X
Plan estratégico en caso de catástrofes naturales	X
Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria	
Condiciones de infraestructura	
Piso y paredes en buenas condiciones	X
Las camas y lencería deben estar en buenas condiciones y siempre limpias	X
El área Lavandería cuenta con todo para la desinfección de lencería.	X
La distribución del establecimiento debe permitir una fácil limpieza	X
Para la limpieza, ocupa los elementos necesarios para la desinfección de baños y pisos	X
Cada habitación cuenta con servicio higiénico.	X
Los servicios higiénicos deben estar provistos de papel higiénico, jabón líquido, toallas de papel, dispensadores de gel desinfectante y basureros con tapas de pedal	X
Condiciones Sanitarias de las habitaciones	
Cambia de lencería todos los días	X
Baños y duchas desinfectadas para cada cliente	X
Otras condiciones sanitarias	
No se permite la comercialización de productos caducados	X
Los alimentos y bebidas que venden en el hostel tienen registro sanitario	X
El personal debe estar capacitado para la limpieza de las habitaciones	X
La lencería debe estar correctamente desinfectada y contar con espacios para ponerla	X
Seguridad laboral	

Disponer por lo menos de un extintor depolvo químico seco con capacidad de 10 libras, en un lugar visible.	X
Los extintores deben estar con la carga dentro de la fecha de caducidad.	X
Todas las instalaciones eléctricas deberán estar canalizadas y contar con enchufes ytoma corrientes en perfectas condiciones.	X
El personal debe disponer de ropa de trabajo y equipo de protección: guantes, mascarillas, desinfectantes para las manos.	X
Se deberá contar con un plan de contingencia para un eventual caso de emergencia	X
Área de Trabajo General	
Vertedor adecuado de agua residuales.	X
Mantenimiento adecuado de la maquinaria e implementos de trabajo.	X
Generación de Emisiones Atmosféricas-Alojamiento	
Cuenta con filtros de conde sanción de h u m o , campanas de extracción eficientes en el control de emisiones gaseosas o atmosféricas.	X
Ubicación de Gas Licuado de Petróleo	
Los cilindros de gas deben estar colocadosen un área independiente de lavandería.	X
Cilindro de gas tipo industrial.	X
Área de Trabajo- Hostales	
Limpieza y desinfección del hostal	X
Cuenta con mesas closets, camas y lencería.	X
Ministerio de turismo	
Áreas de lavandería	
Artículos de aseo (Dispensador de jabón,toallas, desinfectante)	X
Suministro de agua permanente en elestablecimiento	X
Alarma de incendios y/o detector de humo	X
Colocación de lencería e implementos de la habitación sobre estanterías o repisas limpias	X

Debe contar con sumideros en áreas de limpieza de habitaciones	X		
Baños y/o baterías sanitarias	X		
Extractor de humo y olores		X	
Botiquín de primeros auxilios con contenido básico.	X		
Bodega para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y lencería	X		
Manejo en óptimas condiciones	X		
Registro de control de plagas y limpieza.	X		
Pisos o elementos antideslizantes en el área de recepción.	X		
Las superficies donde se lava los elementos de limpieza son adecuadas		X	No cuentan con área de cafetería.
Suministro continuo de energía eléctrica	X		
Cuenta con entrada de consumidores independientes de la del personal de servicio	X		
Área de servicio			
Accesibilidad al establecimiento a personas con capacidades especiales	X		
Sistema de iluminación de emergencia.	X		
Señalética de prevención y de emergencia en lugares específicos	X		
Cuenta con entrada de consumidores independientes de la del personal de servicio	X		
Cuenta con personal que hable en idioma extranjero	X		
Cuenta con un menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores aguardientes y cervezas		X	
Cuenta con jefe de recepción con conocimientos en idioma extranjero	X		
Cuenta con parqueadero propio	X		
Cuenta con servicio de reserva de habitaciones	X		
Cuenta con un instrumento para que los clientes valoren la satisfacción del servicio prestado	X		

Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi	X		
Cuenta con personal capacitado y certificado debidamente identificado	X		
Los baños de las habitaciones cuentan con cambiadores de bebes.	X		
Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente de agua y energía eléctrica en el establecimiento	X		
Ministerio de trabajo			
Roll de pagos	X		
Registro de contratos		Eventual	
	X	Permanente	
Control de ingreso y salida de trabajadores			X
Registro de trabajadores en el IESS			X
Incentivos para trabajadores			X
Vacaciones para trabajadores			X
Décimo tercer y cuarto sueldo			X
Pago del 10% de ganancias mensual para todos los trabajadores			X
Intendencia			
Control de horario apertura y cierre	X		
Requisitos para la obtención de señaléticas .		Solicitud en papel valorado municipal dirigida al jefe de Regulación y Control Urbano de Centro Histórico según sea el caso	X
	X	Copia de la cédula y una fotografía del edificio señalando la ubicación del letrero en la fachada, materiales y dimensiones;	
		Proyecto explicativo que incluya las	X

características, ubicación y dimensiones	
Copias del permiso de funcionamiento; y, Copia del permiso de funcionamiento	X
El pago de la tasa de USD \$10.00 (Son: Diez 00/100 dólares americanos)	X
Ubicación del rotulo identificador en laparte superior de la fachada del edificio	X
Rotulo identificador no sobrepaso elancho de la entrada principal	X
Consejo nacional para la igualdad de discapacidades	
Beneficios tributarios para personas con capacidades especiales	X
Parqueadero para discapacitados	X
Acceso para discapacitados	X
Personal especializado en lenguaje de señas	X

6.1.2 Hostal la Fragua

Datos Históricos

El hostal la Fragua se creó el 13 de diciembre del 2018 por una pareja señor Leonardo Bravo y esposa Maritza Castillo quienes buscaban ofrecer hospitalidad a los visitantes que llegaban al cantón, este hostal cuenta con 13 habitaciones las cuales 2 son triples 5 dobles y 6 individuales.

A continuación, en tabla 17 se muestra la descripción de la empresa del hostal Pamplona.

Tabla 17. Descripción del hostal la Fragua


Datos generales para la obtención de información turística de alojamiento			
Ubicación			
			
Figura 5. Ubicación hostal la Fragua			
VCiudad	Cariamanga, Cantón Calvas, Provincia de Loja.		
Parroquia	Chile		
Calles	18 de noviembre y centenario Eqn.		
Nombre del establecimiento	La Fragua		
Representante de la Empresa			
RUC	1102808464001	Telf.	0968453774
No de cedula	1105026767	Correo	
Cargo	Gerente Leonado ao	Horario atención	de 24 horas
Medios Publicitarios	Facebook, radio, Tv Cariamanga, Instagram		
Creación	Febrero 2014		
Miembros de la empresa o accionistas			
Nº de empleados	2 empleados		
Tipo de empresa	Microempresa		
Razón social	Leonardo Bravo		
Misión y Visión	Misión: no cuenta	visión: no cuenta	

Tabla 18. Ficha del MINTUR, para el hostel la Fragua

Requisitos generales obligatorios para los establecimientos turísticos de alojamiento.			
MUNICIPIO – Licencia Única Anual de Funcionamiento			
	Cumple	No cumple	Observaciones
Ruc:	X		
Carnet de salud de todas las personas que laboran en el negocio		X	
Permiso de cuerpo de bomberos	X		
Hidrocarburos		X	
Cumple con gas industrial		X	
Todo cable expuesto está totalmente cubierto con cinta adhesiva	X		
Evitar cables, cuerdas, mangueras, etc. En zonas de paso	X		
Gestión de Riesgos	X		
Acción preventiva en caídas	X		
Suelos antideslizantes en zonas de paso		X	
Limpia y seca inmediatamente el piso	X		
No dejar herramientas y equipos de trabajo en zonas de paso.	X		
Calzados antideslizantes para los trabajadores		X	
Actividad preventiva para el uso de sustancias químicas – incendios y explosiones			
Utilizar uniforme para hacer limpieza en las habitaciones	X		
Almacenar los productos químicos en una zona bien ventilada y habilitada para tal fin.	X		
Extintores en perfecto estado: la revisión debe estar al día y adecuados al tipo de fuego	X		
Extintores en zonas accesibles y cerca de las zonas con mayor riesgo de incendio	X		
Aparatos eléctricos en buen estado	X		
Riesgos asociados a factores ambientales			
Existencia de control de la temperatura, la humedad y la ventilación.		X	
Instalaciones de sistemas de extracción de humos y de ventilación adecuados.	X		
Medidas a tomar para instalaciones y su mantenimiento			

Precauciones contra incendios, temblores, sanidad, y similar que específica en las habitaciones de los huéspedes.		X
Prevención de robos: entregar a los clientes las llaves que procedan (casa, habitación, recintos reservados,), control de habitaciones con cerraduras, caja fuerte instalada, y similares.	X	
Conocer e identificar las instalaciones que podrían suponer algún peligro para los niños. Tomar las precauciones necesarias para prevenir accidentes (vallas, protectores).	X	
Plan estratégico en caso de catástrofes naturales		X

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Condiciones de infraestructura		
Piso y paredes en buenas condiciones	X	
Las camas y lencería deben estar en buenas condiciones y siempre limpias	X	
El área Lavandería cuenta con todo para la desinfección de lencería.	X	
La distribución del establecimiento debe permitir una fácil limpieza	X	
Para la limpieza, ocupa los elementos necesarios para la desinfección de baños y pisos	X	
Cada habitación cuenta con servicio higiénico.	X	
Los servicios higiénicos deben estar provistos de papel higiénico, jabón líquido, toallas de papel, dispensadores de gel desinfectante y basureros con tapas de pedal	X	

Condiciones Sanitarias de las habitaciones

Cambia de lencería todos los días	X	
Baños y duchas desinfectadas para cada cliente	X	

Otras condiciones sanitarias

No se permite la comercialización de productos caducados	X	
Los alimentos y bebidas que venden en el hostel tienen registro sanitario	X	
El personal debe estar capacitado para la limpieza de las habitaciones	X	

La lencería debe estar correctamente desinfectada y contar con espacios para ponerla	X
--	---

Seguridad Laboral

Disponer por lo menos de un extintor depolvo químico seco con capacidad de 10 libras, en un lugar visible.	X
Los extintores deben estar con la carga dentro de la fecha de caducidad.	X
Todas las instalaciones eléctricas deberán estar canalizadas y contar con enchufes ytoma corrientes en perfectas condiciones.	X
El personal debe disponer de ropa de trabajo y equipo de protección: guantes, mascarillas, desinfectantes para las manos.	X
Se deberá contar con un plan de contingencia para un eventual caso de emergencia	X

Área de Trabajo General

Vertedor adecuado de agua residuales.	X
Mantenimiento adecuado de la maquinaria e implementos de trabajo.	X

Generación de Emisiones Atmosféricas-Alojamiento

Cuenta con filtros de conde sanción de h u m o , campanas de extracción eficientes en el control de emisiones gaseosas o atmosféricas.	X
Ubicación de Gas Licuado de Petróleo	
Los cilindros de gas deben estar colocadosen un área independiente de lavandería.	X
Cilindro de gas tipo industrial.	X
Área de Trabajo- Hostales	
Limpieza y desinfección del hostal	X
Cuenta con mesas closets, camas y lencería.	X

MINTUR

Áreas de lavandería

Artículos de aseo (Dispensador de jabón, toallas, desinfectante)	X
Suministro de agua permanente en el establecimiento	X

Alarma de incendios y/o detector de humo	X
Colocación de lencería e implementos de la habitación sobre estanterías o repisas limpias	X
Debe contar con sumideros en áreas de limpieza de habitaciones	X
Baños y/o baterías sanitarias	X
Extractor de humo y olores	X
Botiquín de primeros auxilios con contenido básico.	X
Bodega para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y lencería	X
Manejo en óptimas condiciones	X
Registro de control de plagas y limpieza.	X
Pisos o elementos antideslizantes en el área de recepción.	X
Las superficies donde se lava los elementos de limpieza son adecuadas	X
Suministro continuo de energía eléctrica	X
Cuenta con entrada de consumidores independientes de la del personal de servicio	X
Área de servicio	
Accesibilidad al establecimiento a personas con capacidades especiales	X
Sistema de iluminación de emergencia.	X
Señalética de prevención y de emergencia en lugares específicos	X
Cuenta con entrada de consumidores independientes de la del personal de servicio	X
Cuenta con personal que hable en idioma extranjero	X
Cuenta con un menú de vinos nacionales e importados vinos espumosos, licores aguardientes y cervezas	X
Cuenta con jefe de recepción con conocimientos en idioma extranjero	X
Cuenta con parqueadero, propio contratado y/o servicio de valet parking	X
Cuenta con servicio de reserva de habitaciones	X
Cuenta con un instrumento para que los clientes valoren la satisfacción del servicio prestado	X

Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi	X	
Cuenta con personal capacitado y certificado debidamente identificado	X	
Los baños de las habitaciones cuentan con cambiadores de bebes.	X	
Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente de agua y energía eléctrica en el establecimiento	X	
Ministerio de trabajo		
Roll de pagos	X	
Registro de contratos	X	
Eventual		
Permanente	X	
Control de ingreso y salida de trabajadores	X	
Registro de trabajadores en el IESS	X	
Incentivos para trabajadores	X	
Vacaciones para trabajadores	X	
Décimo tercer y cuarto sueldo	X	
Pago del 10% de ganancias mensual para todos los trabajadores	X	
INTENDENCIA		
Control de horario apertura y cierre	X	
Requisitos para la obtención de señaléticas	Solicitud en papel valorado municipal dirigida al jefe de Regulación y Control Urbano o de Centro Histórico según sea el caso	X
	Copia de la cédula y una fotografía del edificio señalando la ubicación del letrero en la fachada, materiales y dimensiones;	X
	Proyecto explicativo que incluya las características, ubicación y dimensiones	X
	Copias del permiso de funcionamiento;	X
	El pago de la tasa de USD \$10.00 (Son: Diez 00/100 dólares americanos)	X

Ubicación del rotulo identificativo en la parte superior de la fachada del edificio	X
Rotulo identificativo no sobrepaso el ancho de la entrada principal.	X
Consejo nacional para la igualdad de discapacidades	
Beneficios tributarios para personas con capacidades especiales	X
Parqueadero para discapacitados	X
Acceso para discapacitados	X
Personal especializado en lenguaje de señas	X

Fuente: Trabajo de campo.

6.1.3 Resultados de las entrevistas de los gerentes de los hostales.

A continuación, se muestra el resumen de la entrevista realizada a los gerentes de los hostales de la ciudad de Cariamanga.

- Lorena Benavides gerente del hostel JV
- Leonardo Bravo gerente del hostel La Fragua
- Hernán Masache gerente del hostel Pamplona.

Interpretación: Según respuestas de los gerentes de los hostales no han brindado capacitaciones en lo que concierne la atención y el servicio al cliente, estos solo se han dedicado a capacitar en materia de su labor diario al momento de iniciar sus actividades.

La herramienta que más utilizan para promocionar sus servicios son Facebook radio, Instagram, tic tok, los clientes que más concurren a estos hostales, son empleados públicos, comerciantes, y parejas. Ver ([Anexo 3](#))

6.1.4 Resultados de las entrevistas a los trabajadores de los hostales

- Ximena Vega trabajador del hostel JV
- Edwin Velásquez trabajador del hostel la Fragua
- Luis Flores trabajador del hostel Pamplona.

De la misma manera, se muestra el resumen de la entrevista realizada a los trabajadores de los hostales de la ciudad de Cariamanga, cantón Calvas.

Interpretación: El personal que labora dentro de los 3 hostales manifiesta que las funciones que desempeñan son de recepcionista y camarera además mencionan que están satisfechos por su remuneración que reciben, lamentablemente los gerentes y dueños de estos hostales no les brindan capacitaciones respecto a la atención y servicio

al cliente, y tampoco manejan otro idioma, los clientes que más los visitan son profesionales, comerciantes y parejas. Ver ([Anexo 5](#))

6.1.5 Resultados de las encuestas mediante el modelo SERVQUAL.

Encuesta de datos demográficos y conductuales.

Con las encuestas elaboradas se recopiló la información de los clientes, quienes hacen uso de los servicios que prestan los hostales de la ciudad de Cariamanga, en las siguientes tablas se puede observar el perfil sociodemográfico de manera cuantitativa y cualitativa. (Ver tabla 19)

Tabla 19. Género

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Masculino	77	61%	61	53%	72	61%	211	59%
Femenino	45	36%	51	45%	41	36%	138	39%
Otros	4	3%	3	2%	4	3%	9	2%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Como se puede observar la mayoría de las personas encuestadas son de sexo masculino, lo cual determina que existe mayor demanda del servicio que prestan los hostales del cantón Calvas al Género masculino.

En la siguiente tabla se puede ver el rango de edad que frecuentan los hostales. (Ver tabla 20)

Tabla 20. Rango de Edad.

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
De 18 a 27años	32	25%	26	22%	30	25%	94	26%
De 28 a 37 años	44	35%	49	42%	36	31%	123	34%
De 38 a 47 años	24	19%	17	14%	20	17%	61	17%
De 48 a 57 años	21	17%	15	18%	24	21%	60	17%
Mas de 58 años	5	4%	8	4%	7	5%	20	6%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: La mayoría de los encuestados tienen un rango de edad que esta entre 28 y 37 años, lo que determina que los jóvenes son más propensos a ser usuarios de hostales por distintos motivos.

A continuación, en la tabla 21 se puede verificar el estado civil de los clientes de los hostales.

Tabla 21. Estado civil

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Soltero	60	48%	41	36%	72	62%	173	48%
Casado	12	9%	22	19%	12	10%	46	13%
Unión libre	45	36%	30	26%	21	18%	96	27%
Divorciado	9	7%	22	19%	12	10%	43	12%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Constatamos que gran parte de los encuestados que frecuenta los hostales del Cantón Calvas son de estado civil soltero.

En la tabla 22 se puede evidenciar el lugar de origen de los clientes.

Tabla 22. Lugar de Origen

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Local	70	56%	75	66%	73	62%	218	61%
Nacional	37	29%	28	24%	34	29%	99	28%
Extranjero	19	15%	12	10%	10	9%	41	11%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Al observar el promedio de esta pregunta vemos que la mayoría de las personas encuestadas que visitan los hostales del cantón Calvas son de la provincia de Loja, viéndose reflejado que existe poca demanda de extranjeros y más demanda de las personas locales.

La tabla 23 nos muestra los ingresos mensuales de los clientes. Ver tabla 23

Tabla 23. Ingresos Mensuales

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
450	68	54%	72	63%	69	59%	209	58%
Menos de 450	43	34%	29	25%	33	28%	105	30%

Mas de 450	15	12%	14	12%	15	13%	44	12%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Con respecto a los ingresos mensuales de las personas encuestadas que han visitado los hostales se ha logrado determina que en mayor parte ganan el Salario General Básico Unificado (\$450,00)

En la tabla 24 nos señala la ocupación de los clientes que frecuentan los hostales.

Tabla 24. Ocupación

	Hosta l JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Estudiante	7	6%	11	10%	15	13%	33	9%
Servidor Publico	33	26%	45	39%	28	24%	06	30%
Servidor privado	21	17%	22	19%	17	14%	0	17%
Desempleado	23	18%	11	10%	12	10%	6	13%
Emprendedor	42	33%	25	22%	46	39%	113	31%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 25 las personas que en mayor parte los hostales del cantón Calvas son emprendedores y Servidores públicos que viajan por actividades de negocios.

Tabla 25. Como se enteró del hostel

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Redes sociales	86	68%	78	68%	85	73%	249	70%
Conocidos	35	28%	29	25%	24	20%	88	24%
Otros	5	4%	8	7%	8	7%	21	6%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Dentro de la tabla se puede apreciar que, los encuestados en su mayoría han sido conocidos la existencia de los hostales por medio de redes sociales, dejando como punto importante que deben enfocarse a medios digitales ya que por este se puede llegar a más personas.

En la tabla 26 se puede ver de la frecuencia con la que concurren a los hostales.

Tabla 26. Frecuencia de Visita al Hostal

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Una vez al año	23	18%	17	15%	27	23%	67	19%
Una vez al mes	53	42%	44	38%	48	41%	145	40%
Una vez a la semana	32	26%	31	27%	22	19%	85	24%
Varias veces a la semana	15	12%	19	17%	16	14%	50	14%
Diariamente	3	2%	4	3%	4	3%	11	3%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: La mayor parte de las personas encuestadas visitan los hostales varias veces al mes

La tabla 27 señala con quien visita los hostales.

Tabla 27. Con quién ha visitado el hostal

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Solo	18	14%	21	18%	66	56%	85	24%
Pareja	83	66%	73	64%	28	24%	204	57%
Familia	14	11%	16	14%	17	15%	47	13%
Amigos	11	9%	5	4%	6	5%	22	6%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Se puede constatar que los encuestados en su mayoría visitan los hostales en pareja con una excepción en la cual en el hostal Pamplona la cual en su mayoría lo visitan solos.

En la tabla 28 se refleja cuanto consumen los clientes en los establecimientos de hospedaje.

Tabla 28. Cuanto consume en el establecimiento.

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
20\$	79	63%	64	56%	74	63%	217	61%
Menos de 20\$	24	19%	36	31%	17	14%	77	21%
Mas de 20\$	23	18%	15	13%	26	23%	64	18%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Respecto a esta pregunta se determina que la gran parte de las personas encuestadas gastan en los hostales menos de \$20,00.

La siguiente tabla nos señala si recomiendan o no a los establecimientos. Ver tabla 29

Tabla 29. Recomendaría el establecimiento

	Hostal JV	%	Hostal la Fragua	%	Hostal Pamplona	%	Total	%
Si	118	93%	109	95%	108	92%	335	94%
No	8	7%	6	5%	9	8%	23	6%
Total	126	100%	115	100%	117	100%	358	100%

Fuente: *Huéspedes de los hostales del cantón Calvas.*

Interpretación: Como se puede observar en la tabla mayoritariamente los encuestados sí recomendarían las los hostales del cantón calvas, con una excepción del 7%, esto debido a los varios factores que se verán a continuación

Percepción de los clientes.

En lo que se refiere a los resultados sobre las percepciones que tienen los clientes de los servicios que prestan los hostales de la ciudad de Cariamanga se evaluó en 5 ámbitos: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, empleando la técnica de la escala de Likert donde las preguntas adquirieron los siguientes valores 1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Ni satisfecho ni insatisfecho, 4: Satisfecho, 5: Totalmente satisfecho.

➤ Hostal JV

A continuación, se muestra en la tabla 30 se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los clientes del hostel J.V

Tabla 30. Encuesta a los clientes

Preguntas	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	2,38	3,97	11,90	47,62	34,13	100
2. Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés a resolverlo.	1,59	3,97	17,46	53,97	23,01	100
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	1,59	3,17	12,70	59,52	23,01	100

4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometehacerlo.	4,76	2,38	19,84	49,21	23,81	100
5. El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.	2,38	5,56	14,29	54,76	23,02	100
6. El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	0,79	3,17	18,25	55,56	22,23	100
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido.	0,79	5,56	24,60	48,41	20,64	100
8. Los empleados están dispuestos en ayudarle.	2,38	3,97	14,29	48,41	30,95	100
9. Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarle.	2,38	5,56	20,63	63,00	8,70	100
10. El comportamiento de los empleados, inspira confianza en usted.	0,79	3,17	18,25	42,86	34,91	100
11. Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.	0,79	4,76	19,05	49,21	26,19	100
12. Los empleados, son corteses de manera constante con usted.	2,38	1,39	17,0	38,89	40,47	100
13. Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	1,59	3,97	18,25	41,27	34,92	100
14. Los empleados tiene la capacidad de ponerse en el lugar del cliente	3,97	10,32	15,87	48,41	21,43	100
15. El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	3,17	7,14	22,22	42,86	24,61	100
16. El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	1,59	9,52	20,63	55,56	12,70	100
17. Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.	2,38	6,35	24,60	42,86	23,81	100
18. El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	0,79	0,00	1,59	45,24	52,38	100
19. El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	0,79	3,97	12,70	49,21	33,33	100
20. Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	1,59	3,17	10,32	46,82	38,10	100
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.	2,38	3,97	8,73	53,17	31,75	100
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.	2,38	4,76	9,52	45,24	38,1	100

➤ **Hostal Pamplona**

En la tabla 31 se presentan los resultados obtenidos en la encuesta de percepciones del hostel Pamplona.

Tabla 31. Encuesta aplicada a los clientes del hostel Pamplona.

Preguntas	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	3,47	2,61	8,70	41,74	43,48	100
2. Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés a resolverlo.	6,09	9,56	20,00	28,70	35,65	100
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	1,74	9,52	24,35	45,21	19,18	100
4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometehacerlo.	0,0	17,39	20,43	27,87	34,31	100
5. El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.	0	1,74	5,22	10,43	82,61	100
6. El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	0,87	2,61	4,34	13,91	78,27	100
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio	25,17	9,52	0,00	31,30	34,01	100

rápido.						
8. Los empleados están dispuestos en ayudarlo.	22,60	9,52	7,82	19,13	21,80	100
9. Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarlo.	5,22	6,96	16,52	27,87	43,43	100
10. El comportamiento de los empleados, inspira confianza en usted.	0,00	0,00	7,83	20,00	72,17	100
11. Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.	0,00	0,87	0,00	45,21	53,92	100
12. Los empleados, son corteses de manera constante con usted.	0,00	3,47	6,08	42,60	47,85	100
13. Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	49,57	0,00	0,00	48,69	1,74	100
14. Los empleados tiene la capacidad de ponerse en el lugar del cliente	0,87	3,47	3,47	40,87	51,32	100
15. El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	0,00	44,34	47,83	6,09	1,74	100
16. El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	0,00	0,87	37,39	4,35	57,39	100
17. Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.	2,61	4,35	9,52	50,48	33,04	100
18. El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	0,00	0,00	0,87	16,52	82,61	100
19.El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	0,87	3,47	53,92	6,09	35,65	100
20. Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	1,74	4,35	7,83	37,39	48,69	100
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.	0,00	3,47	9,52	45,27	41,74	100
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.	0,00	4,35	14,78	49,57	31,30	100

➤ **Hostal la Fragua.**

En la siguiente tabla 32 se muestran los resultados obtenidos en la encuesta a los clientes mediante el modelo SERVQUAL del hostel la Fragua.

Tabla 32. Encuesta del hostel la Fragua

Preguntas	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	2,38	3,97	47,62	11,90	34,13	100
2. Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés a resolverlo.	1,59	3,97	30,93	46,05	17,46	100
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	1,59	59,52	3,17	12,70	23,02	100
4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometé hacerlo	4,76	49,21	2,38	19,84	23,81	100
5. El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.	2,38	5,56	54,76	14,29	23,01	100
6.El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	0,79	3,17	55,56	18,25	22,23	100
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido	0,79	5,56	48,41	24,60	20,64	100
8. Los empleados están dispuestos en ayudarlo	2,38	48,41	3,97	14,29	30,95	100
9. Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarlo.	2,38	5,56	20,36	63,00	8,70	100
10. El comportamiento de los empleados, inspira	0,79	3,17	18,25	42,86	34,93	100

confianza en usted.						
11. Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.	49,21	4,76	19,05	0,79	26,19	100
12. ¿La empresa cuenta con buenas políticas de seguridad?	2,38	1,59	40,47	38,89	16,67	100
13. Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	41,27	3,97	18,25	34,92	1,59	100
14. Los empleados tiene la capacidad de ponerse en el lugar del cliente	3,97	10,32	48,41	15,87	21,43	100
15. El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	3,17	42,86	22,22	7,14	24,61	100
16. El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	55,56	9,52	20,63	1,59	12,70	100
17. Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted	2,38	6,35	24,60	42,86	23,81	100
18. El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	0,00	45,24	52,38	0,79	1,59	100
19. El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	0,79	3,97	49,21	12,70	33,33	100
20. Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	1,59	3,17	46,82	10,32	38,10	100
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.	2,38	3,97	53,17	8,73	31,75	100
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.	0,00	0,87	4,35	33,91	60,87	100

6.1.6 Resultados de la expectativa de los clientes.

En la tabla 33 se evidencia la expectativa que tuvieron los clientes de los tres hostales de la ciudad de Cariamanga.

Tabla 33. Expectativa de los hostales.

Preguntas	Hostal JV	Hostal Pamplona	Hostal la Fragua
Dimensión fiabilidad			
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	4,05	4,17	4,09
2. Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés en resolverlo.	3,90	3,77	4,21
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	3,98	3,68	3,82
4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometé hacerlo.	3,82	3,76	3,68
5. El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.	3,99	4,70	3,89
Dimensión Capacidad de respuesta			
6. El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	3,89	3,10	3,99
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido.	3,93	3,39	3,87
8. Los empleados están dispuestos en ayudarlo.	3,80	2,69	4,24

9. Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarle.	3,98	3,92	3,80
Dimensión Seguridad			
10. El comportamiento de los empleados, inspira confianza en usted.	3,08	3,91	3,92
11. Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.	4,05	4,50	4,26
12. Los empleados, son corteses de manera constante con usted.	3,92	4,33	4,10
13. Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	3,66	2,51	3,36
Dimensión Empatía			
14. Los empleados tiene la capacidad de ponerse en el lugar del cliente	2,43	4,39	4,39
15. El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	3,77	3,63	3,66
16. El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	3,66	4,16	4,13
17. Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.	3,77	4,04	3,96
18. El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	4,45	4,81	4,52
Dimensión Elementos Tangibles			
19. El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	4,07	3,69	3,99
20. Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	4,14	4,16	4,11
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.	4,89	4,14	4,35
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.	4,09	4,06	4,37

Interpretación: La expectativa que tienen los clientes, con respecto a los servicios que ofrecen los hostales de la ciudad de Cariamanga en las 5 dimensiones se encuentran en un parámetro de 4 a 5 según la escala de Likert, y la pregunta 22 que corresponde al hostel J.V se encuentra en un promedio de 1,89 por lo que hay que tomar medidas para mejorar el servicio.

6.1.7 Análisis e interpretación de datos del modelo SERVQUAL percepción.

A continuación, se muestra en la tabla 34 un resumen de las encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes de los hostales de la ciudad de Cariamanga.

➤ **Hostal JV**

A continuación, se muestra en la tabla 34 los resultados obtenidos de la encuesta de expectativa aplicada en el hostel JV.

Tabla 34. Resultados de la encuesta aplicada a los clientes del hostel JV

Preguntas	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1,74	7,83	11,30	35,65	43,48	100
2. Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés a resolverlo.	0,87	6,09	13,04	39,13	40,87	100
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	1,74	5,21	40,88	10,43	41,74	100
4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometé hacerlo.	3,48	6,09	44,35	9,57	36,51	100
5. El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.	3,48	5,21	33,91	11,30	46,12	100
6. El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	0,87	2,61	39,13	9,57	47,83	100
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido.	3,48	6,09	32,17	13,91	44,35	100
8. Los empleados están dispuestos en ayudarlo.	2,61	4,35	6,09	37,39	49,56	100
9. Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarlo.	5,21	7,83	30,40	9,57	46,99	100
10. El comportamiento de los empleados, inspira confianza en usted.	0,87	3,48	11,30	36,52	47,83	100
11. Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.	0,00	1,74	13,91	39,13	45,22	100
12. Los empleados, son corteses de manera constante con usted.	0,87	1,74	37,39	4,35	55,65	100
13. Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	1,74	3,48	54,79	34,78	5,21	100
14. Los empleados tiene la capacidad de ponerse en el lugar del cliente	0	0,87	5,21	46,09	47,83	100
15. El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	3,48	6,96	43,47	9,57	36,52	100
16. El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	2,61	6,09	11,30	40,87	39,13	100
17. Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.	4,35	7,83	10,43	35,65	41,74	100
18. El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	0,00	0,87	4,35	33,91	60,87	100
19. El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	2,61	4,35	5,21	54,79	33,04	100
20. Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	3,48	5,21	9,57	37,39	44,35	100
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.	0,00	1,74	7,83	42,61	47,82	100
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.	0,00	0,87	3,48	51,30	44,35	100

➤ **Hostal Pamplona**

En la tabla 35 se muestra la encuesta de percepción aplicada a los clientes del hostel Pamplona.

Tabla 35. Encuesta aplicada al hostel Pamplona.

Preguntas	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%

1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	3,48	2,61	50,43	34,78	8,70	100
2. Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés a resolverlo	7,64	10,01	20,00	28,70	35,65	100
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	0,87	10,43	40,00	26,09	22,61	100
4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometehacerlo	16,52	11,30	0,00	38,26	33,04	100
5. El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.	0,00	4,35	63,48	7,83	24,35	100
6. El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	9,57	25,22	13,91	5,22	46,0<9	100
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido	46,96	6,96	12,17	17,39	16,52	100
8. ¿Las estrategias de comunicación de la empresa hacia los clientes son claras y comprensivas?	12,17	45,22	6,96	13,04	22,61	100
9 ¿Cree usted que el precio de la habitación fue adecuado a lo que recibió?	1,74	3,48	71,30	7,83	15,65	100
10. ¿Se siente seguro al realizar transacciones con el hotel?	6,96	10,43	25,22	13,04	44,35	100
11 ¿El personal refleja buena presencia e imagen, inspirando así credibilidad y confianza?	1,74	70,43	2,61	24,35	0,87	100
12. ¿La empresa cuenta con buenas políticas de seguridad?	0,00	3,48	72,17	14,78	9,57	100
13. ¿Los empleados del hotel cuentan con el conocimiento para responder sus consultas o inquietudes?	10,43	46,96	20,87	13,91	7,83	100
14. ¿El personal de servicio se preocupa por sus intereses y por lo que el cliente puede desear?	21,74	3,48	48,70	13,91	12,17	100
15. ¿Cuándo tuvo una solicitud especial, el hostel atendió de la mejor manera su petición?	67,83	1,74	6,09	0,87	23,48	100
16. ¿Las estrategias de comunicación de la empresa hacia los clientes son claras y comprensivas?	1,74	11,30	33,91	39,13	13,91	100
17. ¿Cree usted que el precio de la habitación fue adecuado a lo que recibió?	2,61	10,43	53,04	25,22	8,70	100
18. ¿El establecimiento tiene equipos de aspecto moderno?	3,48	6,96	46,96	31,30	11,30	100
19. ¿Las instalaciones del hostel son llamativas y se encuentran en buen estado?	5,22	9,57	64,35	6,96	13,91	100
20. ¿El personal del hostel son pulcros?	7,83	15,65	20,00	43,48	13,04	100
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.	0,87	7,83	44,35	28,70	18,26	100
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.	0,00	0,87	3,48	51,30	44,35	100

➤ **Hostal la Fragua**

En la tabla 36, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en el hostel la Fragua.

Tabla 36. Encuesta del hostel la Fragua.

Preguntas	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
1. Desempeña bien el servicio la o el camarero	1,71	4,27	47,86	15,38	30,77	100
2. ¿Cuándo el recepcionista promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	0,85	5,13	66,67	20,51	12,82	100
3. ¿Ha existido algún error en el registro y anotación de la habitación?	0,00	3,42	6,84	84,62	5,13	100
4. ¿El servicio concluye la atención en el tiempo prometido o estipulado por sus empleados?	0,85	13,68	53,85	5,98	25,64	100

5. ¿El servicio brindado, cumple con las expectativas esperadas?	4,27	1,71	68,38	15,38	10,26	100
6. ¿El personal de servicio atiende lo solicitado con prontitud y existe rapidez en el servicio?	1,71	6,84	46,15	17,95	27,35	100
7. ¿En el hostel brindan una atención personalizada?	0,85	73,50	3,42	5,13	17,09	100
8. ¿Las estrategias de comunicación de la empresa hacia los clientes son claras y comprensivas?	13,68	3,42	68,38	1,71	12,82	100
9. ¿Cree usted que el precio de la habitación fue adecuado a lo que recibió?	1,71	6,84	5,98	16,24	69,23	100
10. ¿Se siente seguro al realizar transacciones con el hotel?	6,84	10,26	24,79	12,82	43,59	100
11. ¿El personal refleja buena presencia e imagen, inspirando así credibilidad y confianza?	1,71	69,23	0,85	2,59	23,93	100
12. ¿La empresa cuenta con buenas políticas de seguridad?	0,85	6,84	66,67	9,40	16,24	100
13. ¿Los empleados del hotel cuentan con el conocimiento para responder sus consultas o inquietudes?	46,15	6,84	10,26	7,69	29,06	100
14. ¿El personal de servicio se preocupa por sus intereses y por lo que el cliente puede desear?	5,13	7,69	9,40	22,22	55,56	100
15. ¿Cuándo tuvo una solicitud especial, el hostel atendió de la mejor manera su petición?	73,50	1,71	6,84	0,85	17,09	100
16. ¿Las estrategias de comunicación de la empresa hacia los clientes son claras y comprensivas?	0,85	70,94	2,56	6,84	18,80	100
17. ¿Cree usted que el precio de la habitación fue adecuado a lo que recibió?	1,71	7,69	0,85	21,37	68,38	100
18. ¿El establecimiento tiene equipos de aspecto moderno?	3,42	6,84	75,21	9,40	5,13	100
19. ¿Las instalaciones del hostel son llamativas y se encuentran en buen estado?	0,85	6,84	70,09	5,98	16,24	100
20. ¿El personal del hostel son pulcros?	1,71	4,27	70,94	7,69	15,38	100
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.	4,27	1,71	76,92	9,40	7,69	100
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.						

6.1.8 Percepción de los clientes (escala de Likert)

En la tabla 37 se muestran los resultados de la encuesta de percepción aplicada a los 3 hostales de la ciudad de Cariamanga, basándonos en la escala de Likert.

Tabla 37. Percepción de los clientes.

Preguntas	Hostal JV	Hostal Pamplona	Hostal la Fragua
Dimensión fiabilidad			
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	2,68	3,41	2,66
2. ¿Cuándo el recepcionista promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	2,71	1,89	2,64
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	2,94	2,57	2,91
4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometehacerlo.	3,02	3,40	3,47
5. ¿El servicio brindado, cumple con las expectativas esperadas?	3,49	3,50	3,21

Dimensión Capacidad de respuesta			
6. El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	3,56	2,52	3,58
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido.	3,47	2,34	2,70
8. Los empleados están dispuestos en ayudarlo.	3,20	2,87	2,85
9. Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarlo	3,69	3,29	3,35
Dimensión Seguridad			
10. El comportamiento de los empleados, inspira confianza en usted.	4,05	3,74	3,64
11. Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.	2,48	2,88	2,70
12. Los empleados, son corteses de manera constante con usted.	3,64	3,28	3,39
13. Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	2,48	2,59	2,64
Dimensión Empatía			
14. Los empleados tiene la capacidad deponerse en el lugar del cliente	3,38	2,99	4,13
15. El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	3,05	2,39	2,84
16. El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	2,04	3,49	2,69
17. Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.	3,77	3,24	4,48
18. El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	2,57	3,37	3,30
Dimensión Elementos Tangibles			
19. El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	3,70	3,13	3,50
20. Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	2,78	2,36	3,58
21. Los empleados del hostel tienen buena Presencia	3,60	3,53	3,08
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo	3,48	2,27	2,64

Interpretación:

Con respecto a lo que corresponde a la percepción que tienen los clientes hacia los servicios que ofrecen los hostales de primera categoría de la ciudad de Cariamanga en las 5 dimensiones se encuentran en un parámetro entre 4, 3 y 2 según la escala de Likert, es decir las dimensiones se encuentran en un nivel medio y muy bajo por lo que se puede concluir que no tienen una buena satisfacción del servicio recibido.

6.1.9 Análisis global de las dimensiones.

Para el desarrollo de medición de las dimensiones de los elementos, se consideró el promedio de respuestas por pregunta, donde el máximo esperado fue de 5, la diferencia del promedio por pregunta, el máximo esperado y se concluye con el porcentaje de la media de las preguntas. (Ver tabla 38)

Tabla 38. Dimensión de Fiabilidad

Afirmaciones	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Promedio	Diferencia	% Media	Promedio	Diferencia	%Media
Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	3,91	-1,09	78%	2,91	-2,09	58%
Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés en resolverlo.	4,12	-0,88	82%	2,9	-2,10	58%
El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	3,49	-1,51	70%	1,8	-3,29	36%
El hostel proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	3,82	-1,28	76%	3,78	-1,22	75%

Fuente: encuestas

- Dimensión de fiabilidad.

A continuación, en la tabla 38 se puede visualizar los resultados obtenidos del elemento de fiabilidad a través del modelo SERVQUAL, percepción menos expectativa.

Fuente: Resultados del modelo SERVQUAL.

A continuación, en la gráfica 6 se puede evidenciar que la expectativa de los clientes es mayor a la percepción, esto en cuanto a los tres establecimientos de alojamiento del cantón Calvas provincia de Loja.

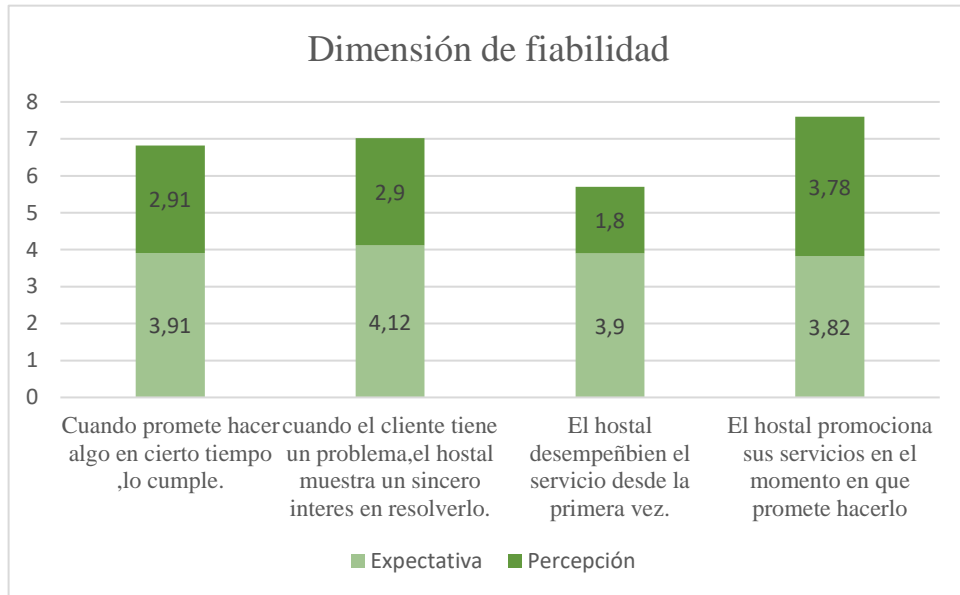


Figura 6. Escala de resultados de la dimensión de fiabilidad

Análisis: Dentro de la presente grafica se puede visualizar que la expectativa es mayor a la percepción, donde el mayor es la pregunta número 4 en la cual se menciona que si el hostal proporciona sus servicios en el momento en que prometehacerlo con un puntaje de 4,17% y la más baja es la pregunta 3 que menciono si el hostal desempeña bien el servicio desde la primera vez con un puntaje de 1,80% de percepción.

- Dimensión de capacidad de respuesta.

En la tabla 39 se presenta la dimensión de capacidad de respuesta.

Afirmaciones	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Promedio	Diferencia	%Media	Promedio	Diferencia	%Media
El hostal mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	3,91	-1,09	78%	2,91	-2,09	58%
Los empleados del hostal le brindan un servicio rápido.	4,12	-0,88	82%	2,9	-2,10	58%
Los empleados están dispuestos en ayudarlo.	3,49	-1,51	70%	1,8	-3,29	36%
Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarlo	4,17	-1,28	76%	3,78	-1,22	75%

Tabla 39. Dimensiones de capacidad de respuesta

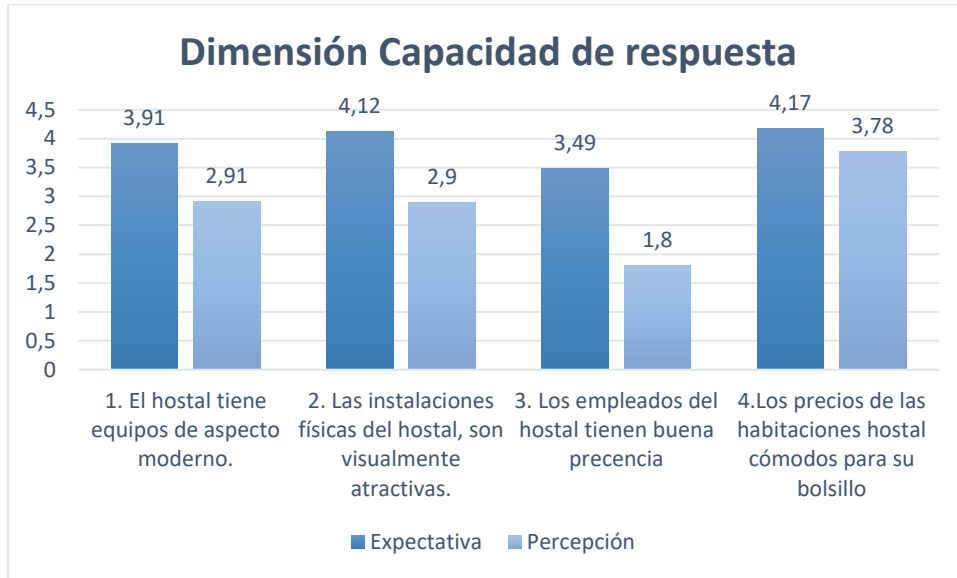


Figura 7. Dimensión de capacidad de respuesta.

- Dimensión de seguridad

A continuación, en la tabla 40 se muestra la tabla de la dimensión de seguridad.

Tabla 40. Dimensiones de Seguridad

Afirmaciones	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Promedio	Diferencia	%Media	Promedio	Diferencia	%Media
Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	3,63	-1,37	72%	3,14	-1,86	62%
Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés en resolverlo.	4,27	-0,73	85%	2,85	-2,15	57%
El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	3,11	-1,89	62%	3,10	-1,90	62%
El hostel proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	3,17	-1,83	63%	2,57	-2,43	51%

Fuente: Datos obtenidos del modelo SERVQUAL.

A continuación, en la gráfica 8 se puede observar el rango de la expectativa y percepción de la dimensión de seguridad.

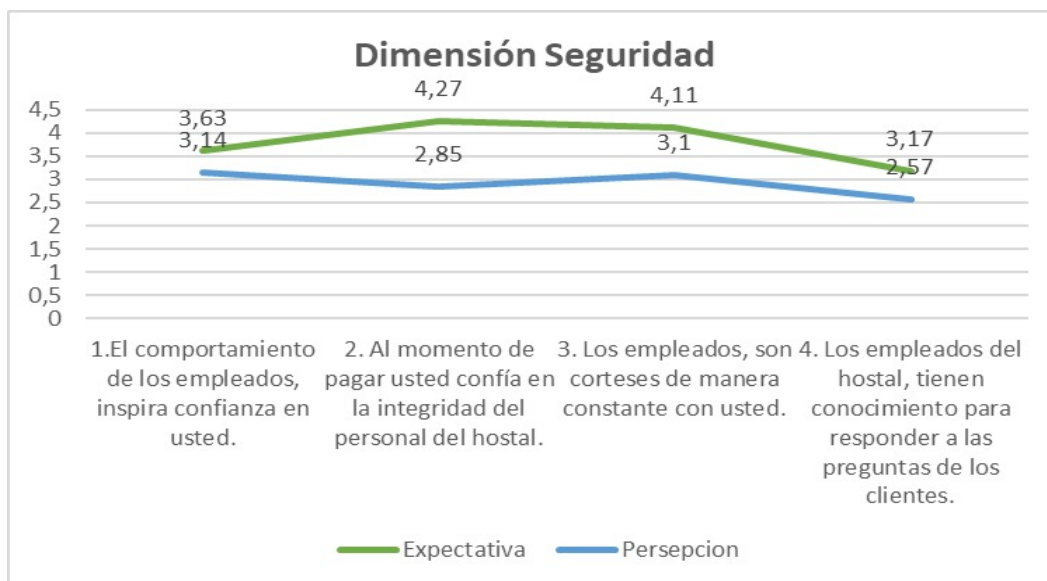


Figura 8. Dimensión de seguridad.

Análisis: En la gráfica presentada a continuación se puede observar que la pregunta 2 de la dimensión de seguridad es alta obteniendo un puntaje de 4,27 mientras que en la misma pregunta específicamente en la dimensión de percepción es muy baja con un 2,85.

- **Dimensión de empatía**

En la tabla 41 se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta del modelo SERVQUAL

Tabla 41. Resultados dimensión de empatía

Fuente: Datos obtenidos del modelo SERVQUAL.

Afirmaciones	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Promedio	Diferencia	%Media	Promedio	Diferencia	%Media
Los empleados tienen la capacidad deponerse en el lugar del cliente	3,73	-1,23	74%	2,5	-2,5	50%
El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	3,68	-1,32	73%	2,76	-2,24	55%
El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	3,98	-1,02	79%	2,74	-2,26	54%
Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.	3,92	-1,08	78%	3,16	-1,84	63%
El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	4,59	-0,41	91%	3,08	-1,92	61%

Fuente: Datos obtenidos del modelo SERVQUAL.

En la siguiente figura 9 se establece la dimensión de empatía basado en el modelo SERVQUAL

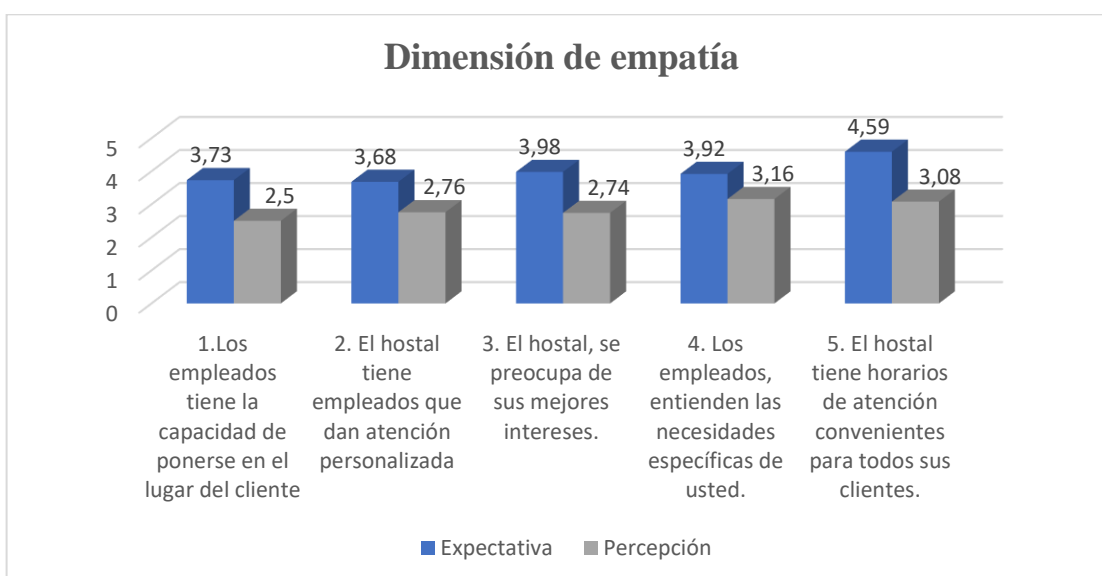


Figura 9. Dimensión de seguridad.

Análisis: Mediante la grafica 9 se puede determinar que la expectativa de la pregunta 3 es muy alta con un puntaje del 3,98 a diferencia de la percepción que obtuvo un puntaje de 2,74 siendo este muy bajo para la escala estimada.

- **Dimensión elementos Tangibles.**

En la tabla 42 se detallan los porcentajes obtenidos a través de la encuesta del modelo SERVQUAL a los clientes de los establecimientos de alojamiento, esto en cuanto concierne a expectativas y percepciones.

Tabla 42. Elementos tangibles

Afirmaciones	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Promedio	Diferencia	%Media	Promedio	Diferencia	%Media
El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	3,91	-1,09	78%	3,4	-1,60	68%
Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	4,13	-0,87	82%	2,90	-2,1	58%
Los empleados del hostel tienen buena presencia	4,46	-0,54	89%	3,40	-1,6	68%
Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo	4,17	-0,83	83%	2,80	-2,2	56%

Fuente: Resultados obtenidos del trabajo de campo con el modelo SERVQUAL.

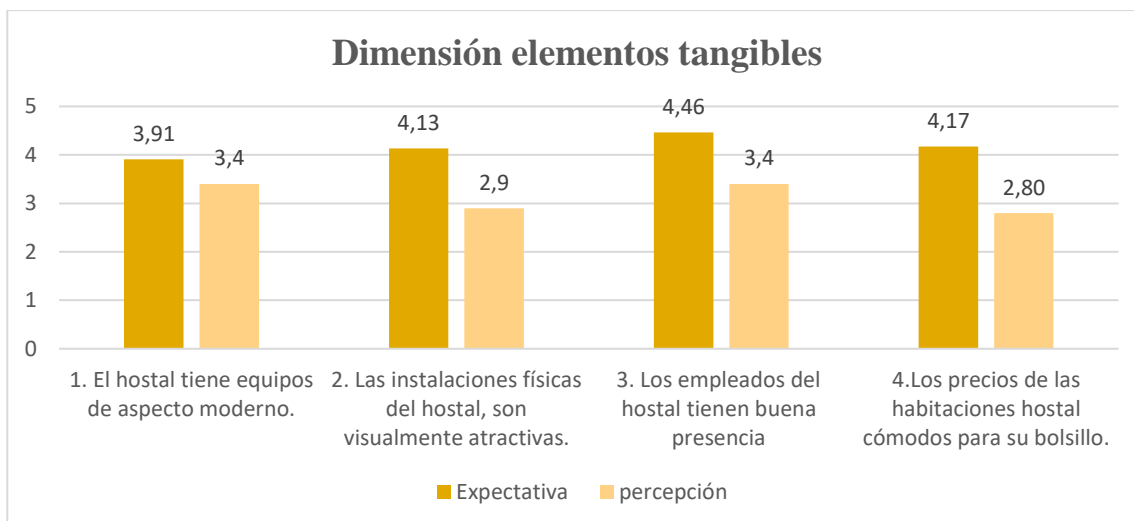


Figura 10. Elementos tangibles.

Analisis:

En la grafica 10 se puede visualizar el elementos tangible donde la pregunta 2 en el rango de expectativas es mayor con un promedio de 4,13 mientras que en la percepcion es mas baja con un 2,90 indicandonos que las instalaciones de los hostales no son visualmente muy atractivos.

6.1.10 Análisis Interpretación de Datos por Brecha.

A continuación se muestra una descripción global de los resultados obtenidos a través de las encuestas en base al modelo SERVQUAL, en el siguiente cuadro explica la Brecha que existe entre expectativa y percepción, donde se procedió 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. (Ver tabla 43)

Tabla 43. Brechas

Dimensiones	Afirmaciones	Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	3,73	2,5	-1,23
	Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés en resolverlo.	3,68	2,76	-0,92
	El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.	3,98	2,74	-1,24
	El hostel proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	3,92	3,16	-0,76
	El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.	4,59	3,08	-1,51

Capacidad de respuesta	El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	3,91	2,09	-1,82
	Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido.	4,12	2,10	-2,02
	Los empleados están dispuestos en ayudarle.	3,49	3,29	-0,2
	Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarle	3,82	1,22	-2,6
Seguridad	El comportamiento de los empleados, inspira confianza en usted.	3,63	3,14	-0,49
	Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.	4,27	2,85	-1,47
	Los empleados, son corteses de manera constante con usted.	3,11	3,10	-0,01
	Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	3,17	2,57	-0,6
Empatía	Los empleados tienen la capacidad de ponerse en el lugar del cliente	3,73	2,5	-1,23
	El hostel tiene empleados que dan atención personalizada	3,68	2,76	-0,92
	El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.	3,98	2,74	-1,24
	Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.	3,92	3,16	-0,76
	El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	4,59	3,08	-1,51
Elementos tangibles	El hostel tiene equipos de aspecto moderno.	3,91	3,4	-0,51
	Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.	4,13	2,90	-1,23
	Los empleados del hostel tienen buena presencia.	4,46	3,40	-1,06

Fuente: Encuestas

6.1.11 Análisis de brechas por dimensiones.

En la tabla 44 se visualiza las brechas por dimensiones.

Tabla 44. Brechas por dimensiones

Promedio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	de Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	Total
Expectativa	3,98	3,83	3,54	3,98	4,16	3,89
Percepción	2,84	2,17	2,91	2,84	3,23	2,12
ICS	-1,14	-1,66	-0,63	-1,14	-0,93	
TOTAL				GLOBAL -1,1		

Fuente: Excel

Análisis: Después de haber realizado el análisis de brechas se procedió a sacar una calificación promedio de cada dimensión tanto de expectativa como de percepción del huésped, luego se realizó la diferencia de los promedios obteniendo la brecha de las dimensiones del modelo SERVQUAL, se puede observar que las percepciones en su

totalidad no superan las expectativas; es decir, las expectativas no fueron alcanzadas en su totalidad por la percepciones, se identifica como dimensión más crítica es la seguridad con una brecha de -0,63 seguida de la dimensión de elementos tangibles con -0,93, las dimensiones menos críticas es la capacidad de respuesta -1,66,fiabilidad -1,14 y empatía con -1,14, esto quiere decir que la percepción del servicio no fue tan buena en comparación a la expectativa.

En la tabla 45 se muestra un análisis general de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL.

Tabla 45. Análisis general

Dimensiones	Expectativas		Percepciones	
Fiabilidad	3,98	79,60%	2,84	56,8%
Capacidad de respuesta	3,83	91,20%	2,17	40,2%
Seguridad	3,54	70,8%	2,91	58,20%
Empatía	3,98	80,8%	2,84	39,8%
Elementos tangibles	4,16	83,2%	3,23	41%
Total, Global	3,89	81%	2,12	34%

Fuente: Encuesta

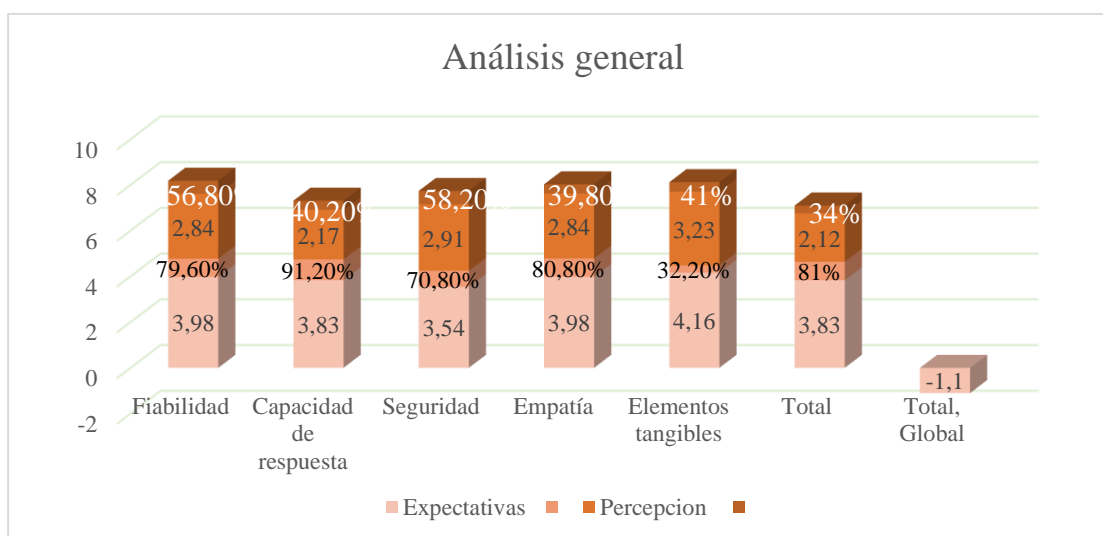


Figura 11. Análisis de datos

Fuente: Datos obtenidos del modelo SERVQUAL.

Análisis: En las dimensiones totales de la calidad de los servicios brindados por los hostales se puede evidenciar que tiene un porcentaje de 3,98 en fiabilidad y 3,54 en seguridad 4,16 en elementos tangibles.

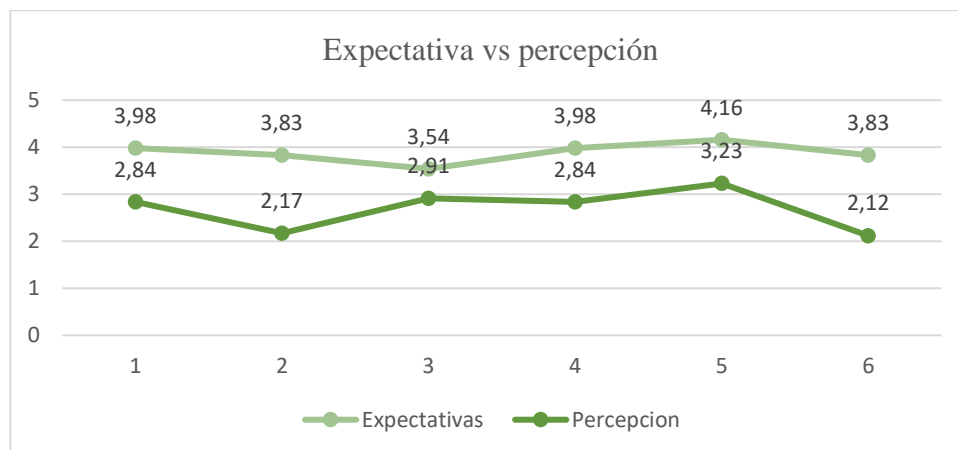


Figura 12. Expectativa y percepciones.

Análisis: En la figura 12 se puede observar que la expectativa es mayor a la percepción.

6.2. Elaborar un plan de mejoras a los servicios que prestan los hostales de la ciudad de Carimanga, cantón Calvas, provincia de Loja.

Se elaboro un análisis PESTEL, una matriz FODA simple ([ver anexo 8](#)) un FODA cruzado ([ver anexo 9](#)) además de la matriz de estrategias propuesta por Mendoza (2020) ([ver anexo 10](#))

6.2.1 Análisis PESTEL

A continuación, se presenta un análisis PESTEL de las actividades del hostel JV, Pamplona y La Fragua, el mismo que fue desarrollado en base al método de observación directa y los datos que fueron proporcionados por el personal administrativo de dichos hoteles. (Ver tabla 46)

Tabla 46. Matriz PESTEL

POLÍTICO	ECONÓMICO
<p>El contexto político en Ecuador afecta a todas las regiones, incluidas las rurales como Calvas, ya que esto influyen en la percepción de seguridad para los turistas. Las políticas de desarrollo turístico, así como los planes de inversión pública en infraestructura, pueden mejorar las condiciones para los hostales.</p> <p>Desde la pandemia de COVID-19 trajo nuevas regulaciones en salud y seguridad. Los hostales deben cumplir con normativas que garanticen la salud de los huéspedes, afectando sus costos y operaciones (Becerra et al., 2021).</p>	<p>En 2023, la inflación en Ecuador afecta los precios de productos y servicios, impactando directamente los costos operativos de los hostales, como limpieza y mantenimiento de sus instalaciones (Banco Central del Ecuador, 2023), así mismo en épocas de crisis económica, afecta la disposición de los turistas a viajar y gastar en servicios de alojamiento.</p> <p>Ecuador usa el dólar estadounidense, lo cual afecta tanto la competitividad de los precios frente a países vecinos como el atractivo para turistas extranjeros (INEC, 2022).</p>
SOCIAL	TECNOLÓGICO
<p>En los últimos años, los turistas han demostrado un mayor interés en experiencias locales, sostenibles y auténticas. Esto puede impulsar a los hostales a adaptar sus servicios, ofreciendo actividades culturales o ecológicas (Rodríguez & Paredes, 2020). En Carimanga, los hostales podrían</p>	<p>Los hostales que utilizan plataformas digitales como Booking, Airbnb, o redes sociales aumentan su visibilidad y acceso a un mercado más amplio ya que la falta de adopción tecnológica puede ser una desventaja competitiva (Martínez, 2022), Cabe agregar que el uso de herramientas tecnológicas para</p>

beneficiarse al enfocarse en jóvenes y familias locales que buscan viajes de bajo costo sin embargo la pandemia afectó la mentalidad de los turistas, quienes ahora valoran más la limpieza y el cumplimiento de medidas de bioseguridad, elementos que los hostales deben integrar en sus servicios.	la gestión de reservas, atención al cliente y control de inventarios optimiza las operaciones y reduce costos operativos, mejorando la experiencia del cliente. Las estrategias de marketing en redes sociales y sitios web son esenciales para captar a nuevos clientes. Los hostales de la ciudad de Cariamanga, deben invertir en su presencia online para destacarse en un mercado competitivo (Lozano & Romero, 2021).
ECOLÓGICO	LEGAL
<p>Cada vez más turistas prefieren alojarse en establecimientos que practiquen sostenibilidad, como el reciclaje, el uso de productos biodegradables, o el ahorro de agua y energía (OMT, 2021).</p> <p>Los hostales deben evaluar su impacto ambiental y tomar medidas para reducir su huella de carbono, lo cual además puede ser un punto de valor agregado para los turistas preocupados por el medio ambiente, debido a que Cariamanga, por su entorno natural, tiene el potencial de atraer turistas interesados en ecoturismo y turismo rural, por lo que los hostales pueden aprovechar esta característica en su oferta de servicios (Reyes & Vintimilla, 2020)</p>	<p>(Ministerio de Turismo de Ecuador, 2022) señala que existen normativas que rigen el funcionamiento de los hostales, incluyendo licencias, seguros, requisitos y permisos mínimos de funcionamiento, los cuales deben cumplir para operar formalmente además de las leyes laborales en Ecuador exigen el cumplimiento de normas relacionadas con los derechos de los trabajadores, incluyendo salario mínimo, seguro social y seguridad en el trabajo, lo cual influye en los costos laborales de los hostales.</p> <p>La legislación que protege los derechos de los consumidores también impacta a los hostales, ya que deben asegurar la transparencia en precios y servicios ofrecidos, así como cumplir con estándares mínimos de calidad</p>

6.2.2 Análisis FODA

En la tabla 47 se encuentra el análisis FODA el cual esta extraído a partir del análisis interno y externo de los tres hostales que fueron objeto de estudio.

Tabla 47. FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>Cuentan con infraestructura adecuada para brindar el servicio de hospedaje.</p> <p>Se encuentran registrados en el catastro del MINTUR.</p> <p>Oferta de alojamiento accesible y económico.</p> <p>Conexión con redes de transporte y cercanía a lugares turísticos de interés.</p> <p>Atención las 24 horas.</p> <p>Cuentan con habitaciones para personas con capacidades diferentes.</p> <p>Tienen señalética de seguridad.</p> <p>Cuenta con buen ambiente laboral.</p> <p>Promocionan sus servicios a través de las redes sociales y medios de comunicación.</p>	<p>Aumento del turismo nacional e internacional en la ciudad de Cariamanga</p> <p>El cantón Calvas es considerado como pueblo mágico.</p> <p>Desarrollo de eventos y festivales locales que atraen visitantes a la ciudad.</p> <p>Crecimiento de la demanda turística en el Cantón Calvas.</p> <p>Colaboración con otras empresas y atracciones turísticas en la ciudad de Cariamanga.</p> <p>Nuevos emprendimientos en la ciudad.</p> <p>Posibilidad de diversificar servicios ofrecidos, como excursiones o paquetes turísticos.</p> <p>Demanda por paquetes turísticos que involucran atractivos del cantón</p> <p>Presencia de atractivos turísticos en el Cantón</p> <p>Vías de primer orden.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>Desconocimiento por parte de los empleados en lo que concierne, servicio y atención al cliente.</p> <p>Los empleados y dueños de los establecimientos no manejan otro idioma.</p>	<p>Crisis económicas que afecten el sector turístico a nivel nacional.</p> <p>Dependencia estacional del turismo, con periodos altos y bajos de demanda.</p>

<p>Bajo posicionamiento de imagen en el mercado.</p> <p>Bajo cumplimiento de la normativa de la ley del trabajo.</p> <p>Obtuvieron una calificación media de 2.12 en percepción por parte de los huéspedes</p> <p>No cuentan con pisos antideslizantes.</p> <p>No cuentan con área de restauración.</p> <p>No cuentan con una estructura organizacional</p> <p>El hostel Pamplona y el hostel la Fragua no cuentan con misión ni visión</p> <p>Falta de promoción y visibilidad en medios de comunicación y plataformas digitales.</p> <p>Carencia de capacitación en atención al cliente y gestión hotelera.</p> <p>Falta de incentivos al personal.</p> <p>Inexistencia de diversificación de servicios.</p> <p>No cuentan con un uniforme de trabajo ni con un manual de Funciones.</p> <p>No cuentan con una herramienta online para reserva de habitaciones.</p> <p>El registro de los clientes en los establecimientos se lo realiza de forma manual.</p> <p>La apariencia física del personal no genera confianza en los clientes.</p>	<p>Competencia de otros alojamientos en la ciudad.</p> <p>Cambios en las preferencias y expectativas de los turistas a la hora de hospedarse.</p> <p>Competencia de otros establecimientos de alojamiento en la ciudad.</p> <p>Elevados índices de migración por la crisis económica que atraviesa el país.</p> <p>Impacto de la delincuencia organizada y bandas delictivas.</p> <p>Crisis de seguridad a nivel nacional.</p> <p>Falta de apoyo en el sector turístico por parte del GAD del cantón Calvas.</p>
---	--

6.2.3 FODA cruzado

Tabla 48. FODA CRUZADO

Interno	Fortaleza F	Debilidades D
	<p>Cuentan con infraestructura adecuada para brindar el servicio de hospedaje. Se encuentran registrados en el catastro del MINTUR.</p> <p>Oferta de alojamiento accesible y económico. Conexión con redes de transporte y cercanía a lugares turísticos de interés. Atención las 24 horas. Cuenta con habitaciones para personas con capacidades diferentes. Tienen señalética de seguridad. Cuenta con buen ambiente laboral. Promocionan sus servicios a través de las redes sociales y medios de comunicación. Vías de primer orden.</p>	<p>Desconocimiento por parte de los empleados en lo que concierne, servicio y atención al cliente por parte. Los empleados y dueños de los establecimientos no manejan otro idioma. Bajo posicionamiento de imagen en el mercado. Bajo cumplimiento de la normativa de la ley del trabajo. Obtuvieron una calificación media en percepción por parte de los huéspedes No cuentan con pisos deslizantes. No cuentan con área de restauración. No cuentan con una estructura organizacional El hostel Pamplona y el hostel la Fragua no cuentan con misión ni visión Falta de promoción y visibilidad en medios de comunicación y plataformas digitales. Limitaciones en infraestructuras y servicios básicos en la zona. El personal no cuenta con indumentaria de trabajo. Falta de capacitación en atención al cliente y gestión hotelera. Falta de incentivos al personal. Inexistencia de diversificación de servicios. No cuentan con un uniforme de trabajo ni con un manual de Funciones. No trabaja con otras empresas u organizaciones para promover el turismo. No cuentan con una herramienta online para reserva de habitaciones. El registro de los clientes en 2 establecimientos se lo realiza de forma manual. La apariencia física del personal no genera confianza en los clientes.</p>
Externo	Estrategias FO	Estrategias DO
Oportunidades O	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. Aumento del turismo nacional e internacional en la ciudad de Cariamanga	Mejoramiento de los servicios que ofrecen los hostales F1 F2 F3 F4 F6 F7 F10 F12 O1 O4 O5 O6 O7 O8	Crear una estructura organizacional para que los hostales mejoren la calidad del servicio. D8 O7
O2. El cantón Calvas es considerado como pueblo mágico.	Incrementar más equipamiento que fomenten la inclusión. F2 F3 F5 F9 F 11 O1 O2 O5 O7 O8	Crear estrategias y medios digitales (CRS) para mejorar el servicio. D10 D18 D19 O7 O8
O3. Desarrollo de eventos y festivales locales que atraen visitantes a la ciudad.	Realizar un tríptico para promocionar los hostales de la ciudad de Cariamanga. F1 F2 F4 F5 F6 F9 F10 O1 O2 O3 O5 O7 O8	Diseñar una misión y visión para el hostel la Fragua y el hostel Pamplona. D4 D9 O1 O5 O7
O4. Crecimiento de la demanda turística en el Cantón Calvas.		
O5. Colaboración con otras empresas y atracciones turísticas en la ciudad de Cariamanga.		

O6. Nuevos emprendimientos en la ciudad. O7. Posibilidad de diversificar servicios ofrecidos, como excursiones o paquetes turísticos. O8. Demanda por paquetes turísticos que involucren atractivos del cantón	Capacitar al personal en temas de atención y servicio al cliente para garantizar que estén preparados para brindar una atención excepcional a los huéspedes. F3 F5 F9 O1 O3 O4 O5 O7 O8	Incrementar un sistema de satisfacción del servicio brindado por los hostales. D3 D5 D13 O4
--	--	--

Amenazas A	Estrategias FA	Estrategias DA
Crisis económicas que afecten el sector turístico a nivel nacional. Dependencia estacional del turismo, con periodos altos y bajos de demanda. Cambios en las preferencias y expectativas de los turistas. Competencia de otros establecimientos de alojamiento en la ciudad. Posibles problemas de seguridad o estabilidad política en el área. Elevados índices de migración por la crisis económica que atraviesa el país. Impacto de la delincuencia organizada y bandas delictivas. Crisis de seguridad a nivel nacional. Falta de apoyo en el sector turístico por parte del GAD del cantón Calvas. La inseguridad del país genera una pérdida de clientes	Acceder a cursos intensivos de manejo de otros idiomas, tanto empleador y empleados. F3 F5 A3 A5 Mejorar la infraestructura de los hostales para que sean más atractivo. F8 F9 A1 A3 A4 A9 Dar mantenimiento constante a las cámaras de seguridad para precautelar la seguridad tanto del personal que labora, como la del cliente. F1 F2 F3 F6 A5 A7 A8A10	Gestionar permisos de funcionamiento de los hostales acorde a la ley del turismo. D4 D6 D7 D11 D12 D14 D16 A4 A9 Contratar personal capacitado para la atención al cliente. D1 D2 D3 D13 A4

Fuente: Observación directa.

6.2.4 Plan de mejoras.

Después de haber analizado los resultados obtenidos en el primer objetivo se determinaron algunas estrategias derivadas del FODA estratégico, para el mejoramiento de la percepción que tienen los clientes acerca de los servicios que brindan los hostales. (Ver tabla 49).

Tabla 49. Objetivos estratégicos

Objetivos estratégicos	Estrategias para mejorar la calidad del servicio	Recomendaciones
1. Brindar talleres de capacitación tanto para gerentes como empleados en temas de atención y servicio al cliente	1.Efectuar un plan de capacitación al personal en atención al cliente.	1. Implementar promociones de los servicios que ofrecen los hostales para generar una demanda potencial
2. Crear una estructura organizacional para que los hostales mejoren la calidad del servicio.	2. Crear una página web, de reservas para los hostales.	2.Gestionar su mantenimiento acorde a lo establecido por el MINTUR.
3. Creación de un sistema para la medición de la calidad del servicio QR.	3. Diseñar un objetivo, una misión visión para el hostel la Fragua y el hostel Pamplona.	3.Contratar a personal que este capacitado para que brinde una atención excepcional a los huéspedes.
4. Manual de funciones para los hostales del cantón Calvas.	4.Implementar un sistema de evaluación de servicio al cliente que se ajuste a los 3 hostales.	
5. Diseño de un uniforme para el personal que labora en los establecimientos de alojamientos.	5. Elaborar una estructura organizacional para una mejor gestión de los hostales.	
6. Implementar una rampa para los establecimientos de alojamiento		
7. Crear una misión y visión para el hostel pamplona y el hostel la Fragua.		

➤ Detección de problemas.

Con base a los resultados obtenidos a través de la encuesta del modelo SERVQUAL, se identificó algunos problemas en cada dimensión.

Luego de analizar las ventajas y desventajas del estudio basado en el modelo SERVQUAL, se encontró una causa trascendente de todas las deficiencias o problemas existentes, la cual se puede atribuir a la insuficiente capacitación y desconocimiento del personal que labora en los establecimientos, relacionados a problemas de una estructura organizacional, así como la falta de una página web que permita realizar reservaciones a los usuarios.

A continuación se despliegan los objetivos de mejora propuestos:

- Optimizar la gestión política organizacional en un 20%.
- Considerar la eficiencia del servicio con una herramienta que permita medir la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes de la institución para lograr la calidad del servicio.
- Enseñar al personal habilidades fundamentales para brindar un excelente servicio al cliente.

A continuación, se muestran las falencias detectadas en los tres establecimientos de alojamiento (Ver tabla 50).

Tabla 50. Falencias encontradas en los hostales.

Falencias						
Los hostales no cuentan con personal capacitado.						
Personal de servicio con deficiencias en la atención oportuna.						
El personal no brinda un servicio de calidad un servicio desde la primera vez.						
Estrategias para el personal de los establecimientos						
Brindar talleres de capacitación tanto para gerentes como empleados en temas de atención y servicio al cliente.						
Estrategia	Indicador	Tiempo	Metas	Recursos	Responsable	Presupuesto
Brindar capacitaciones al personal, principalmente en temas como: Atención al cliente Presentación y buena imagen del personal. Con asistencia de un convenio con el MINTUR.	Brindar al menos cuatro capacitaciones al año, a todos los trabajadores de los hostales.	Corto plazo 3 meses	Los hostales pueden mejorar mediante la atención que el personal brinde a los clientes. Los clientes se pueden llevar una gran percepción de los hostales.	Económicos Humanos Tecnológicos	Gerentes y propietarios de los hostales MINTUR	\$1.156.30 Ver (Anexo 8)

Fuente: Adaptación de la metodología MINTUR 2023

➤ Desarrollo de la propuesta.

Los empleados recibirán capacitación práctica para fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas, lo que permitirá mejorar la cualificación del personal y garantizar que la información entregada sea correcta. (Ver tabla 51)

Tabla 51. Propuesta.

Estrategia	Talleres de capacitación para el personal que labora en los hostales (J.V,Pamplona y la Fragua)
-------------------	---

	Inexistencia de capacitaciones a los empleados en lo que concierne atención y calidad de servicio al cliente.
Problemática asociada	Falta de interés por parte de propietarios en realizar capacitaciones a sus trabajadores. Falta de conocimiento por parte del personal en lo que respecta a la atención y servicio al cliente. Falta de atención y cortesía del personal.

Descripción

Los talleres de capacitación en atención y servicio al cliente estarán enfocados en fortalecer las habilidades y competencias de los empleados de los hostales de Cariamanga, con el objetivo de mejorar la experiencia de los huéspedes y consolidar una oferta turística de calidad.

Esta capacitación será respaldada por la Asociación de Hoteleros de Calvas, la Universidad Nacional de Loja (UNL) y el GAD Municipal de Calvas, esta estrategia busca posicionar a los hostales de Cariamanga como referentes de hospitalidad en la región, impulsando el desarrollo turístico y económico local.

Temas a impartir a trabajadores

Atención al cliente con enfoque en hospitalidad.

Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos con los huéspedes.

Calidad en el servicio.

Importancia de cumplir y superar las expectativas del cliente.

Comunicación efectiva.

Manejo de quejas y retroalimentación

Trabajo en equipo y actitud profesional.

Ética laboral y responsabilidad en el ámbito hotelero.

Valoración y promoción de la cultura y atractivos de Cariamanga.

Temas a impartir para propietarios.

Liderazgo y moral profesional

Control y toma de decisiones

Atención al cliente y calidad del servicio.

Lineamientos metodológicos.

Se pretende utilizar la siguiente metodología con el fin de llevar orden en los talleres y lograr resultados positivos, teniendo así:

Realizar encuestas, entrevistas y reuniones con los propietarios y empleados de los hostales para identificar las áreas de mejora en atención y servicio al cliente.

Determinar los contenidos temáticos clave, como hospitalidad, resolución de conflictos, comunicación y promoción turística.

Diseñar materiales didácticos accesibles y atractivos, adaptados a los diferentes niveles de formación de los participantes.

Garantizar recursos logísticos, financieros y humanos para la correcta ejecución de la propuesta.

Difundir la importancia de los talleres entre los empleados y propietarios de los hostales

Validación práctica y retroalimentación de las capacitaciones.

Terminadas las capacitaciones, se otorgará el certificado de participación a los asistentes, validado por 40 horas. A continuación, se presenta el modelo de certificado de participación a los talleres, el mismo será modificado dependiendo del grupo al que se brinden las capacitaciones.



Figura 13. Modelo de certificado de participación a talleres

Indicadores de evaluación y seguimiento	Recursos a emplear
Fichas de registro. Registro de asistencia. Registro de evaluación. Planificación de talleres. Número de participantes	Recursos humanos. Se requiere de capacitador/es que conozcan, y dominen, el tema turístico, hotelero tal es el caso de: Estudiantes de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional de Loja. Técnico del Ministerio de Turismo del Ecuador. Recursos financieros: Los talleres propuestos serán gratuitos. Recursos tecnológicos: Se necesita de ciertos recursos tecnológicos como Computadora portátil. Infocus.
Periodo de cumplimiento	Responsables
1 mes	Gerentes y propietarios de los hostales MINTUR

Fuente: Observación directa

➤ Problemas percibidos por los clientes

A continuación, en la tabla 52 se muestran las falencias percibidas por los clientes de los hostales.

Tabla 52. Principales problemas

Falencias de los hostales						
El hostel no se preocupa por los intereses de los huéspedes.						
Estrategias para los establecimientos de alojamiento Estrategias de Fidelización para los Hostales de la ciudad de Cariamanga.						
Estrategia	Indicador	Tiempo	Metas	Recursos	Responsable	Presupuesto
Realizar promociones con el fin de fidelizar a los clientes. dirigido a los servicios de alojamiento que brindan los hostales. Los hostales deben poner precios razonables y convenientes para el cliente.	Aumentar el número de clientes fidelizando los en los diferentes establecimientos de alojamiento	Largo Un año para aumentar las utilidades por el número de ventas	Comprender la importancia de la fidelización de clientes para el éxito a largo plazo de los hostales. - Identificar las necesidades y preferencias de los clientes para desarrollar programas de fidelización.	Económicos Humanos Tecnológicos	Gerentes y Trabajadores	\$520

Fuente: Observación directa.

A continuación, en la tabla 53 se muestra una estrategia para lograr una fidelización de los clientes a los hostales de alojamiento.

Tabla 53. Estrategias de fidelización para los hostales.

Área	Producto	Segmento	Mercados	Canales de promoción	Canales de distribución
Alojamiento	Descuentos del 5% grupos mayores de 10 personas en habitaciones simples, dobles y triples.	Comerciantes Empleados Públicos Parejas	Empresas públicas y privadas	Anuncio en la radio Ecuasur. Redes sociales como Facebook Instagram, tik tok, YouTube	Páginas web Departamento de turismo GAD municipal Asociación de hoteleros del cantón Calvas

Fuente: Observación directa

✓ **Descripción del plan de descuentos para los clientes del hostel.**

Para calificar para la oferta del plan de descuento, se deben considerar las siguientes características del servicio como se describe a continuación:

✓ **Servicio Alojamiento**

Alcanzar una ocupación promedio de 5 Hab/día, con una tarifa promedio de \$ 15,00

✓ **Estrategias de venta**

Publicidad radial y publicación de ofertas especiales en redes sociales.

En la tabla 54 se puede observar el presupuesto estimado para la realización de las estrategias planteadas.

Tabla 54. Presupuesto

Mes	Actividad	Costo mensual	Costo anual
Enero-diciembre	Publicar en página web del hostel. Anuncios en la radio (Ecu sur)	\$45,00	\$540

Fuente: Observación directa cotización

En la tabla 55 se corrobora algunos problemas que se encontraron en los hostales de la ciudad de Cariamanga.

Tabla 55. Detención de problemas

Problemas encontrados en los hostales
La presencia de los empleados no genera confianza en los clientes
Estrategias para los establecimientos de alojamiento Implementar acciones para motivar a los empleados de los hostales.

Estrategia	Indicador	Tiempo	Metas	Recursos	Responsabl e	Presupu esto
Premiar al mejor empleado del mes. Remunerar horas extras de los trabajadores Vacaciones a los trabajadores para que cumplan al 100% sus labores.	Número de clientes satisfechos con el servicio recibido	Medi ano plazo	Lograr el compromiso de los empleados con la empresa y conseguir clientes satisfechos	Económicos Humanos	Gerentes y propietarios.	\$300

Fuente: Adaptación de la metodología del MINTUR.

Para desarrollar la propuesta se realizó un presupuesto estimado el cual se detalla en la tabla 56

Tabla 56. Presupuesto aproximado por año.

Mes	Actividad	Costo mensual	Costo anual
Diciembre-Enero	Crear una página web gratuita de reservas (CRS) donde se incluya imágenes de alta calidad que muestren las instalaciones del hostel, las habitaciones, áreas comunes, etc. Se realizará en Google forms.	\$0,00	\$00,00



Figura14. Página web hostel J.V

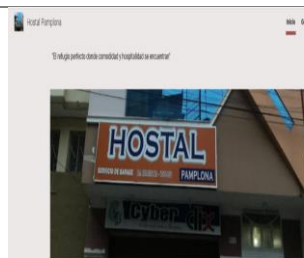


Figura 15. Página web, hostel Pamplona



Figura16. Página web hostel la fragua.

Fuente: Observación directa

➤ Problemas detectados en los hostales.

En la siguiente tabla 57 se encuentran los problemas encontrados en los establecimientos de alojamiento

Tabla 57. Problemas

Problemas encontrados en los hostales
El personal de los hostales no brinda atención personalizada

ESTRATEGIAS PARA LOS ESTABLECIMIENTO

Diseñar una estructura organizacional para mejorar la gestión administrativa de los hostales

Crear un sistema para evaluar la calidad del servicio que brindan los hostales.

Estrategia	Indicador	Tiempo	Metas	Recursos	Responsable	Presupuesto
Un sistema de registro de clientes para el área de recepción de los Hostales (J.V, Pamplona y laFragua)	Realizar la estructura organizacional y el manual de funciones en 6 meses. Clientes satisfechos con el servicio.	Mediano y largo plazo	Crear un entorno donde el personal esté bien coordinado, los huéspedes se sientan atendidos y el negocio funcione de manera fluida y eficiente. Elementos esenciales de la gestión, para la administración de los hostales.	Económicos Humanos Tecnológicos	Gerentes personal de los hostales	y \$0,00 de los

Fuente: *Adaptación de la metodología del MINTUR 2023*

➤ Diseñar una misión visión para el hostel la Fragua y el hostel Pamplona

En la tabla 58 se detalla el diseño de la misión y visión para el hostel la Fragua y el hostel Pamplona

Tabla 58. Diseño de misión y visión

Estrategia	Diseñar una misión visión para el hostel la Fragua y el hostel Pamplona
Problemática asociada	No existe misión y visión para el hostel pamplona y el hostel la Fagua.
Descripción	Crear una misión y una visión para los hostales es fundamental porque establece la identidad, el propósito y las metas del negocio.
Características	
Propósito claro: Define el motivo de la existencia del hostel. Responde a la pregunta: ¿Por qué hacemos lo que hacemos?	
Orientación al cliente: Se enfoca en satisfacer las necesidades de los huéspedes y mejorar su experiencia.	
Concreta y específica: Expresa de manera breve y directa las actividades principales del hostel.	
Valores fundamentales: Refleja los principios éticos y culturales que guían las operaciones.	
Tiempo presente: Se enfoca en lo que el hostel hace actualmente.	
Hostal Pamplona	Hostal la Fragua
Misión: Nuestra misión es proporcionar a nuestros huéspedes una experiencia de alojamiento cómoda, acogedora y memorable en nuestro hostel. Nos esforzamos por ofrecer un servicio excepcional, habitaciones limpias y confortables, y un ambiente amigable y tranquilo para que nuestros huéspedes se sientan como en casa.	Misión: Nuestra misión es brindar a nuestros huéspedes una experiencia única y auténtica en el corazón de la ciudad de Cariamanga, nos esforzamos por ofrecer un alojamiento de calidad, un servicio excepcional y un ambiente cálido y acogedor. Visión: Nuestra visión es convertirnos en el hostel preferido de aquellos que visitan nuestra ciudad, ser reconocidos por nuestra hospitalidad, comodidad y atención personalizada, buscamos ser líderes en la industria hotelera local, creando una experiencia inolvidable para nuestros huéspedes y contribuyendo al desarrollo turístico del cantón.

Visión: Nuestra visión es convertirnos en el hostel preferido, ser reconocidos por nuestra calidad de servicio, atención y compromiso con la satisfacción del cliente, buscamos ser líderes en la industria hotelera, brindando una experiencia única y auténtica a nuestros huéspedes

Periodo de cumplimiento	Responsables
1 mes	Miembros de la empresa.

➤ Estructura organizacional para los hostales

El organigrama de una organización es una representación visual de su capital humano, presentando la línea jerárquica de los puestos de trabajo de todos los colaboradores de los hostales. (Ver tabla 59)

Tabla 59. Estructura organizacional para los hostales

Estructura organizacional para los hostales	
Estrategia	
Problemática asociada	1. Inexistencia de una estructura organizacional
Descripción	
La estructura organizacional de un hostel está diseñada para garantizar la prestación eficiente de servicios de hospedaje, atención al cliente, mantenimiento y administración. Dado que los hostales suelen operar con menos personal y recursos que los hoteles grandes, su estructura tiende a ser más simple y flexible.	
Características	
La estructura está diseñada para priorizar la atención al cliente, asegurando una experiencia satisfactoria para los huéspedes en áreas como recepción y limpieza tienen un papel crucial. La gestión suele estar en manos de un administrador o gerente general, quien supervisa todas las operaciones y toma decisiones clave.	
Simplicidad y Flexibilidad	
Dado el tamaño reducido y la naturaleza operativa de los hostales, la estructura organizacional suele ser sencilla, con un número limitado de niveles jerárquicos. Los roles a menudo son multifuncionales, lo que permite al personal adaptarse a distintas tareas según las necesidades del negocio.	
Indicadores de evaluación y seguimiento	Recursos a emplear
Trabajadores de los establecimientos	Recurso humano: Personal que labora en los hostales Recurso financiero: Gratuito

Organigrama para los hostales



Figura 17. Organigrama para los hostales.

Periodo de cumplimiento	Responsables
1 mes	Trabajadores de los hostales

➤ Manual de funciones para los hostales del cantón Calvas.

El Manual de roles y habilidades, es un documento técnico que define las responsabilidades, competencias y relaciones jerárquicas de cada cargo dentro de una organización turística. Este documento tiene como objetivo estandarizar las funciones del personal para garantizar una operación eficiente, alineada con los estándares del sector turístico y las políticas organizacionales.

En la tabla 60 se detalla el manual de funciones para el cargo de gerente. (Ver tabla 59)

Tabla 60. Manual para Gerencia

Manual de funciones para la gerencia general	
Perfil de cargo	
Nombre del cargo	Gerente
Dependencia	Gerente
Requisitos para el cargo	Título profesional ing. Administración de Empresas, Hotelería y turismo o carreras afines. Tener títulos de postgrados relacionados con administración y gerencia de empresas turísticas. Sexo masculino o femenino Experiencia mínima 3 años

Perfil del cargo

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 esenciales

Planear y desarrollar metas a mediano y largo plazo junto con los objetivos anuales del hostel.
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.
Suscribir los certificados de aportación
Administrar la empresa de manera adecuada, profesional y ética, apegado a los estatutos y orientado a la consecución de las metas y objetivos de la empresa.
Suscribir la correspondencia y compromisos de la empresa.
Contratar y remover a empleados de la empresa, así como determinar los deberes y funciones, remuneraciones, vacaciones y permisos.
Planear, ejecutar, dirigir, la gestión administrativa y operativa.
Manejo de la relación con los diferentes proveedores que venden al hostel.
Desarrollar las estrategias de compras anuales y proyecciones del hostel.
Llevar el control administrativo u disciplinario del personal y coordinar toda la actividad de producción del hostel.
Realizar la programación, organización, control y registro contable de los actos administrativos.
Supervisar las actividades de las unidades administrativas contables y fiscalizar las rendiciones de cuentas que realicen por pago de salarios, gastos e inversiones.

Fuente: *Observación directa*

A continuación, se muestra un manual de funciones para el cargo de recepcionista. (ver tabla 61).

Tabla 61. Manual de funciones para recepcionista.

Manual de funciones para el cargo de recepcionista	
Perfil de cargo	
Nombre del cargo	Recepcionista
Dependencia	Gerencia general
Requisitos de formación	Profesional en el área de turismo o afines Experiencia de 1 año Sexo femenino

Perfil	<p>Persona ágil, carismática, con actitud de servicio al cliente, que tenga conocimiento en realizar check-in y check-out tanto manual como sistemático. Debe ser organizada en sus labores.</p> <p>Tener conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contabilidad general Tributación Relaciones humanas Buen nivel de inglés Buen nivel de cultura general.
Funciones esenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar el requerimiento, controlar y distribuir materiales de la empresa, cuidando la integridad y conservación de los mismos. - Custodiar y ordenar los archivos, registros, sellos y demás documentos pertenecientes al Hostal “San Luis”. - Sostener una comunicación agradable con el huésped. - Registrar controlar el ingreso y salida de los huéspedes (check in – check out). - Realizar cambios de habitaciones solicitados por los huéspedes. - Autorizar la prolongación de estadias y realizar las reservas fuera del horario normal de atención. - Mantener una fluida comunicación con los departamentos de gerencia y contabilidad. - La recepcionista le dará la bienvenida al huésped en forma atenta y cordial. - Le preguntará si tiene reserva confirmada y a nombre de quien está la misma. - Reconfirmará con el huésped los datos y contenidos en la reserva. - Luego preguntará quien se hará cargo de los gastos ocasionados durante la estadía. - Verificará si quedo algo pendiente y completar los datos faltantes en la fichade ingreso. - En caso de Ingreso de un grupo. La reserva de un grupo debe realizarse con unos días de anticipación para facilitar la llegada de los mismos, de esta manera la recepcionista podrá tener todo organizado. - Luego entregará las llaves de las habitaciones a cada integrante del grupo. - Verificar las reservas si se encuentran garantizadas, y en caso de haber otorgado algún descuento que este se encuentre con la autorización correspondiente. - Mediante la observación del Plano de Habitaciones, tomará conocimiento de las habitaciones que se encuentran ocupadas, bloqueadas, habitaciones libres, habitaciones con check out en el día. - Atención al cliente - Información del servicio que presta el hotel a clientes - Recepción de llamadas - Organizar archivos de eventos programados - Facturación de servicios que presta el hostal - Reservas de estadía

Fuente: *Observación directa.*

En la tabla 62 se muestra un manual de funciones para el cargo de camarera/o.

Tabla 62. Manual de funciones para camarero/a

Manual de funciones para el cargo camareras /o de pisos	
Perfil de cargo	
Nombre del cargo	Camarera/o
Dependencia	Gerencia General
Requisitos de formación	Título de Bachillerato o título técnico certificado en administración hotelera. Experiencia de 1 año en cargos como camarera o supervisora de camareras en los que haya manejado empresas del sector turístico o afines.
Perfil	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 /o y organizada para el desarrollo de sus labores, además de ello debe tener conocimiento en suministro de aseo limpieza y desinfección.
Funciones esenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Dejar la puerta abierta. - Dejar el aviso de "camarera en servicio" en la perilla exterior de la puerta de entrada para informar de su presencia. - Abrir ventanas y puertas de balcones para una mejor ventilación de la habitación. - Verificar que la habitación no tenga ningún daño (muebles quemados, cortinas rotas, vidrios rotos, etc.) - Sacar la basura del Cuarto y del baño al carrito y cambiarle la bolsa. plástica al basurero si estuviera sucia. - Despolvar la habitación y sus muebles. - Tender las camas, en caso de que las sábanas estén muy sucias o en mal estado, cambiarlas. Siguiendo la política del hotel. - Limpiar mesas de noche, escritorio, cuadros, lámparas y teléfono de la habitación. - Limpiar y sacudir el closet y verificar el número de perchas. - Barrer y limpiar el piso.
- Limpiar áreas comunes.	
- Arreglar habitaciones.	
- Atender al huésped durante su permanencia.	
- Reportar a recepción los objetos olvidados por los huéspedes.	
- Brindar el servicio de buen trato a los clientes.	
- Tocar a la puerta antes de entrar	

Fuente: *observación directa*

A continuación, en la tabla 63 se muestra el manual de funciones para el cargo de lavandería.

Tabla 63 Manual para lavandería.

Manual de Funciones para el personal de lavandería	
Perfil de cargo	
Nombre del cargo	Lavandería
Dependencia	Gerencia
Requisitos para el cargo	Bachillerato Sexo femenino o masculino Título de bachiller

Perfil del cargo	Persona encargada de, coordinar y controlar las actividades del aseo de blancos del hostel, así como también el doblado de toalla y demás útiles del establecimiento
Funciones esenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Se asegura de que las prendas que llegan a la lavandería estén identificadas con sucódigo correspondiente para poder retornarlas al destino correctamente. - Codificar las prendas sin identificación. - Clasificar los artículos según color, tejido y tratamiento requerido. - Identifica los posibles daños o manchas. - Carga y descarga las lavadoras y secadoras. - Se ocupa de programar lavadoras, eligiendo el programa de lavado y los detergentes y suavizantes más adecuados. - Programa las secadoras, definiendo los tiempos y temperatura de secado más adecuados para cada prenda. - Se puede encargar de las operaciones de planchado y zurcido si no existen otros responsables. - Cuenta y clasifica los artículos antes de devolverlos a los clientes o dependencias. - Se ocupa de doblar, empaquetar y presentar las prendas una vez lavadas y planchadas. - Se ocupa del cuidado y mantenimiento de la maquinaria de lavandería. - Controlar y custodiar los stocks de lencería del hotel. - Controlar la entrada de ropa sucia a la lavandería - Cuadrar con recepción la facturación diaria de ropa de clientes - Realizar los inventarios de los gastos.

Fuente: *observación directa*

➤ **Diseño de un uniforme para el personal que labora en los establecimientos de alojamientos.**

En la siguiente tabla 64 se detalla el diseño del uniforme para los trabajadores de los establecimientos de alojamiento

Tabla 64. Uniforme para los establecimientos de alojamiento.

Estrategia	Diseño de un uniforme para el personal que labora en los establecimientos de alojamientos.
Problemática asociada	Mala imagen del personal. Inexistencia de un uniforme para el personal
Descripción	El diseño del uniforme para el personal que trabaja en los establecimientos de alojamiento estará enfocado en proyectar profesionalismo, comodidad y elegancia, alineándose con la imagen del servicio de hospitalidad, invertir en un uniforme para los trabajadores de JV, Pamplona y La Fragua no solo mejora la imagen de los hostales, sino que también optimizará la experiencia del cliente.
	Características
	El uniforme tendrá un diseño contemporáneo que permita al personal moverse con facilidad, ideal para las actividades diarias de atención al cliente y tareas operativas, los colores y detalles transmitirán confianza, pulcritud y hospitalidad, aspectos esenciales en el sector hotelero.
	Elementos del uniforme: Camisa/blusa
	Colores principales: Blanco o tonos claros, para transmitir limpieza y orden.

Detalles: Bordado discreto con el logo del establecimiento y, nombre del trabajador.

Material: Tejido transpirable y resistente, ideal para largas jornadas.

Pantalón/falda:

Color: Azul marino, negro o gris, que complementen la camisa y proyecten seriedad.

Material: Tela cómoda, elástica y resistente a las arrugas.

Chaleco o blazer (opcional):

Color: Neutro (gris, negro o azul marino).

Mandil del personal operativo: Uso para camareros/as o personal de limpieza.

Color neutro con bordados del logo del establecimiento.

Bolsillos funcionales para utensilios o herramientas de trabajo.

3. Calzado

Diseño cómodo y cerrado: Zapatos antideslizantes y de fácil limpieza, adecuados para largos periodos de pie o en movimiento.

Color: Negro o tonos oscuros que se integren con el resto del uniforme.

4. Accesorios

Identificación: Cada uniforme incluirá una placa o bordado con el nombre del empleado para personalizar la experiencia del cliente.

Pañuelo o corbata: Opcional, en colores que armonicen con la paleta general del uniforme.

Cinturón (opcional): Simple y a juego con el diseño general.

5. Consideraciones adicionales

Unisex: Diseños adaptados a diferentes géneros y tipos de cuerpo para mayor inclusión.

Facilidad de mantenimiento: Materiales de fácil lavado y resistencia a manchas.

Adaptación climática: Versiones de manga corta o larga según la temporada o el clima local.

Este uniforme reflejará no solo la profesionalidad del personal, sino también el compromiso de los establecimientos de alojamiento con la calidad y la atención al detalle, fortaleciendo la experiencia del cliente y la identidad cultural del destino.

Indicadores de evaluación y Recursos a emplear seguimiento

Número de empleados que laboran en los establecimientos de alojamiento

Recurso humano:

Propietarios de los establecimientos de alojamiento.

Empleados

Costureros.

Recurso financiero:

Un uniforme completo (camisa, pantalón o falda, y opcionalmente una chaqueta) está en un valor de \$50 a \$100 dólares por empleado. Si se incluyen accesorios adicionales como delantales y zapatos, el costo podría ascender de \$80 a \$150 dólares por persona.

Este uniforme completo está en un valor de \$150 por persona, de los cuales el 50% cubrirá el establecimiento y el otro 50% el trabajador.

Ver [\(Anexo9\)](#)



Figura 18. Uniforme para limpieza hostel JV



Figura 19. Uniforme para limpieza hostel Pamplona



Figura 20. Uniforme para limpieza hostel la Fragua



Figura 21. Uniforme para recepcionista del hostel J. V



Figura 22. Uniforme para recepcionista del hostel Pamplona.



Figura 23. Uniforme para recepcionista del hostel la fragua.


Periodo de cumplimiento	Responsables
1 mes	Propietarios y empleados.

➤ **Implementación de un código QR, para evaluar la calidad del servicio**

Para lograr este objetivo es necesario implementar un código QR el cual permita medir la satisfacción de los clientes de los 3 establecimientos de alojamiento.

Los códigos son una herramienta que permitirán evaluar el nivel de atención del personal que labora en los hostales y conocer cómo perciben los clientes los servicios brindados por los 3 establecimientos. (Ver tabla 65)

Tabla 65. Matriz de códigos QR

Códigos QR para los hostales		
<p>Características: Los códigos QR (Quick Response) se han convertido en una herramienta versátil y eficaz en diversos sectores, incluyendo la hospitalidad. Su implementación en hostales para medir la satisfacción del cliente presenta características que optimizan la experiencia tanto para los huéspedes como para los operadores del establecimiento. En primer lugar, su accesibilidad y facilidad de uso permiten a los huéspedes escanear el código con sus dispositivos móviles sin necesidad de aplicaciones adicionales, facilitando la participación en encuestas y adaptándose a un entorno donde la comodidad es clave.</p>		
		
Figura 24. Código QR, hostel J. V	Figura 25. Código QR, hostel Pamplona	Figura 26. Código QR, hostel La Fragua

considerando que no todas las personas tienen conocimiento o fácil acceso al escaneo, de los códigos QR, tendrán una explicación breve de cómo usarlos.

1. Abre la cámara Google
2. Elige una opción para escanear
- ✓ Para escanear con el modo QR de la Cámara de Google, presiona QR y apunta la cámara a un código QR.
- ✓ Para escanear con el modo de foto predeterminado de la cámara, apunta la cámara al código QR.
3. Para abrir una página del navegador, una app o una app de pagos después de escanear un código QR, haz clic en el banner que aparece



Figura 27. Forma de escaneo de código QR.

Indicadores de evaluación	Recursos a emplear
<ul style="list-style-type: none"> • Personas que evalúen su satisfacción 	<p>Recurso humano: Persona destinada a la creación y mantenimiento de los códigos. Recurso financiero: Gratuito</p> <p>Recurso tecnológico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora. ✓ Sistema para generar (Monkey QR) ✓ Teléfono celular.
Periodo de cumplimiento	Responsables
3 meses	Encargados de los establecimientos de alojamiento.

Una vez recopilada la información mediante el uso de códigos QR, los datos serán procesados a través de la plataforma Google Formularios.

Implementar un sistema de registro de clientes para el área de recepción de los Hostales (J.V, Pamplona y la Fragua)

A continuación, en la talla 66 se detalla la propuesta para la implementación de un Software de gestión de registro de los clientes

Tabla 66. Sistema de registro

Estrategia	Sistema de registro de clientes para el área de recepción de los Hostales (J.V, Pamplona y la Fragua)
Problemática asociada	2 establecimientos no cuentan con un registro de clientes.
Descripción	
La implementación de un sistema de registro de clientes en el área de recepción tiene como objetivo principal optimizar la gestión y almacenamiento de datos de los huéspedes, mejorar la experiencia del cliente y garantizar un flujo de trabajo más eficiente para los hostales.	
Características	
Zoho CRM es una solución de gestión de relaciones con clientes (CRM) que ayudara a las empresas a organizar y automatizar el registro y seguimiento de clientes.	
Almacenamiento de Datos: Puedes registrar información como nombre, correo electrónico, teléfono, y más detalles personalizados.	

Historial de Interacciones: Guarda un registro de todas las interacciones con cada cliente (llamadas, correos, visitas).

Segmentación: Filtra y organiza a los clientes por categorías o etiquetas (por ejemplo, clientes frecuentes).

Correo Electrónico: Vincula tu correo electrónico para responder directamente desde Zoho CRM.

Teléfono: Integra llamadas telefónicas y registra detalles de las mismas.

Redes Sociales: Vincula cuentas como Facebook o Twitter para interactuar con clientes.

Indicadores de evaluación y seguimiento

Recursos a emplear

Número de empleados que laboran en los establecimientos de alojamiento

Recurso humano:

Personal de recepción en el uso del sistema

Recurso financiero:

Se realizara en la plataforma zoho CRM, una plataforma gratuita, la cual permite realizar el registro de clientes con información detallada. Ver enlace <https://www.zoho.com/crm/>

Sistema Zoho CRM

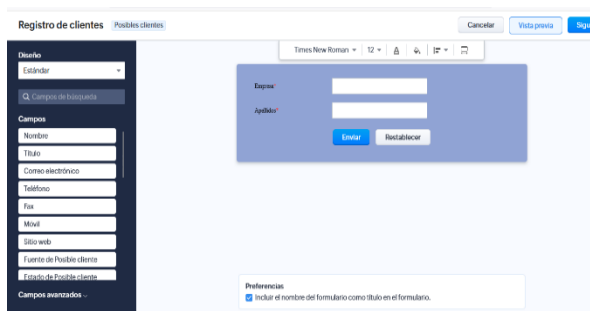


Figura 28. Sistema Zoho CRM.



Figura 29. Utilización del programa Zoho CRM.

Periodo de cumplimiento

Responsables

1 mes

Trabajadores de los hostales

➤ **Diseño de una rampa para los establecimientos de alojamiento.**

A continuación, en la talla 67 se detalla el diseño de una rampa para los establecimientos de alojamiento el cual ayudara a mejorar la experiencia del huésped

Tabla 67. Diseño de rampas.

Estrategia	Elaborar un diseño de rampas para los establecimientos de alojamiento.
Problemática asociada	Incrementar más equipamiento que fomenten la inclusión. Mejorar la infraestructura de los hostales.
Descripción	Garantizar la accesibilidad de las instalaciones para personas con capacidades diferentes, mejorando la experiencia de los huéspedes y cumpliendo con normativas de inclusión y accesibilidad.
Características	
Las rampas no son solo un elemento físico, sino un símbolo de accesibilidad, seguridad y empatía en el servicio al cliente. Su implementación garantiza que el establecimiento sea funcional para todo tipo de huéspedes, mejorando la calidad del servicio y el cumplimiento de estándares internacionales.	
Pendiente (Inclinación) según el Manual de discapacidad universal para establecimientos hoteleros.	
Estándar recomendado: La pendiente máxima es de 1:12 (1 cm de altura por cada 12 cm de longitud). Si el espacio es limitado, se puede usar una pendiente de 1:10 como excepción, pero esto podría dificultar el acceso para algunos usuarios.	
Ancho de la Rampa	

El ancho mínimo debe ser de 90 cm, pero se recomienda un ancho de 1.20 metros para permitir mayor comodidad, especialmente para usuarios en sillas de ruedas o acompañados.

Adaptación climática: Versiones de manga corta o larga según la temporada o el clima local.

Este uniforme reflejará no solo la profesionalidad del personal, sino también el compromiso de los establecimientos de alojamiento con la calidad y la atención al detalle, fortaleciendo la experiencia del cliente y la identidad cultural del destino.

Intervalos: Cada 9 metros de longitud debe haber un descanso plano para que los usuarios puedan detenerse.

Tamaño: Los descansos deben medir al menos 1.50 m x 1.50 m para facilitar giros de sillas de ruedas.

Pasamanos (Barandas)

Altura recomendada: Entre 70 cm y 90 cm desde el nivel de la rampa.

Esta estrategia permitirá que personas con discapacidades físicas accedan de manera independiente a las instalaciones, además reflejara el compromiso de dichos establecimientos con la inclusión social y la igualdad de oportunidades.

Indicadores de evaluación y seguimiento	Recursos a emplear
<p>Cumplimiento de la norma ISO 21542</p> <p>Numero de arquitectos para elaborar las rampas.</p> <p>Numero de huéspedes beneficiados.</p>	<p>Recurso humano:</p> <p>Arquitectos</p> <p>Ingenieros en construcción</p> <p>Recurso financiero:</p> <p>Se requiere para la construcción e implementación de la señalética en los atractivos un total de \$928 por establecimiento.</p>

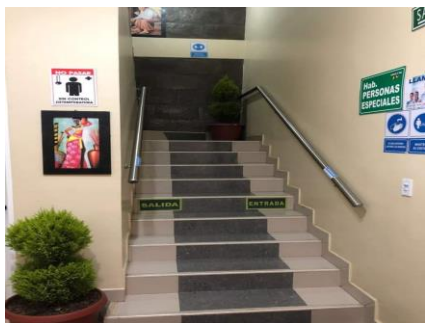


Figura 30 Hostal J.V situación actual.



Figura 31. Hostal Pamplona situación actual.

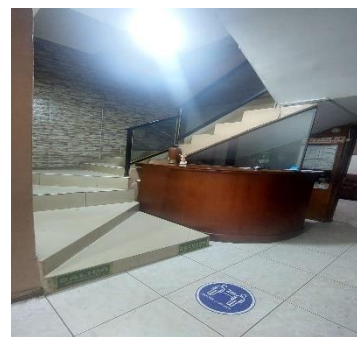


Figura 32. Hostal la fragua situación actual.



Figura 33. Propuesta hostal J. V



Figura 34. Propuesta hostal Pamplona.

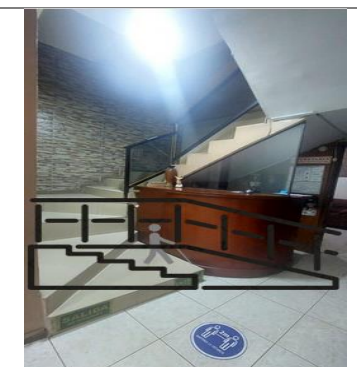


Figura 35. Propuesta hostal la Fragua

Periodo de cumplimiento	Responsables
1 año	Propietarios de los establecimientos Ingenieros en arquitectura

7. Discusión

Cuando se habla de calidad del servicio hotelero se refiere a un concepto integral cuyo objetivo primordial es la satisfacción del cliente. Aunque este objetivo suele ser difícil de lograr, alcanzarlo garantiza que todos los aspectos del hotel logren la lealtad y la empatía de sus huéspedes.

En el caso particular de los hostales de la ciudad de Cariamanga, no hay un estudio actualizado sobre la calidad que ofrecen a los usuarios, lo que si ha existido es una percepción, pero que no se basa en normas, indicadores de calidad o datos fidedignos por parte del MINTUR, Ministerio de Salud, Municipio y organismos que se encarguen de vigilar el cumplimiento de las normas.

El presente trabajo de Integración Curricular titulado “Análisis de la calidad de los servicios que ofrecen los hostales de la ciudad de Cariamanga, cantón Calvas provincia de Loja año 2023” se realizó en función de un objetivo general y dos específicos los cuales demuestran el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios que prestan los establecimientos de alojamiento, de este modo se pudo constatar las fortalezas y debilidades de los tres establecimientos de alojamiento.

Al inicio, mediante observación directa se analizó la ubicación de los hoteles en la ciudad de Cariamanga, las condiciones físicas de las residencias, el personal con el que trabajan y los clientes que frecuentan estos establecimientos.

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir del primer objetivo específico del diagnóstico de la situación actual de los hostales, se pudo verificar que los hostales cumplen con la mayor parte de los requisitos, pero aún tienen carencia en ciertos indicadores, dentro de la normativa de gobernación, los hostales si se encuentran registrado en la página del Ministerio del Interior pero no tienen el permiso correspondiente al uso del suelo, indicadores que son de gran relevancia dentro de esta categoría pues las mismas solo se requieren en el caso de establecimientos como pensiones y moteles que ya no forman parte de la clasificación de alojamientos, como constata en el (Ministerio del Interior, 2019) en el decreto ejecutivo Nro. 623 señala: “El Ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público, a través de las Intendencias generales de policía, otorgará el permiso de funcionamiento de los locales y establecimientos donde

se prestan servicios de alojamiento a huéspedes, permanentes o transeúntes regulados por la ley del turismo.

Otro encuentro importante fue que los establecimientos no cuentan con un sistema braille pues al no tener clientes con este tipo de discapacidad frecuentes que hagan uso de este servicio, los hostales no han dado solución ante tan importante indicador, respecto Marcos Pérez & González Velasco (2003) establecen: “el alojamiento y sus condiciones de accesibilidad también constituyen un elemento fundamental en la concepción del turismo accesible”

Una debilidad de los tres establecimientos de alojamiento es que contratan a personal que no está capacitado para brindar el servicio a los huéspedes

Como lo menciona Tania, Campoverde (2019) de los resultados obtenidos concluye que los hostales cumplen con los permisos que determina el MINTUR, leyes y reglamentos, para su funcionamiento como estrategia se estableció crear un manual de funciones para cada área de trabajo, lo cual si bien es cierto no limitaría las actividades de los establecimientos, pero se está omitiendo el principio de generalidad y legalidad de las disposiciones reglamentarias, la calidad de servicios ofrecida por los hostales de segunda categoría del cantón Macará es de 48.5% de satisfacción de los clientes de los establecimientos en los cuales se realizó la investigación.

Al ser consultados los administradores y dueños de los hostales ¿Por qué cree que los clientes prefieren los servicios que presta el hostel?, estos contestan que por la atención y buena imagen que brindan en nuestro hostel, por la atención que brindamos a cada uno de nuestros huéspedes y por la atención y buena comodidad que se brinda en este hostel.

Mediante la aplicación del modelo ServQual contribuyo a conseguir la evaluación de la calidad tanto de las expectativas como de las percepciones de los servicios que ofrecen los hostales.

Como se puede observar en la tabla mayoritariamente los encuestados sí recomendarían los hostales del cantón Calvas, con una excepción del 7%, esto debido a los varios factores que se verán a continuación

En lo que se refiere a los resultados sobre las percepciones que tienen los clientes de los servicios que prestan los hostales de la ciudad de Cariamanga se evaluó en 5 ámbitos: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, empleando la técnica de la escala

de Likert donde las preguntas adquirieron los siguientes valores 1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Ni satisfecho ni insatisfecho, 4: Satisfecho, 5: Totalmente satisfecho.

Al preguntar sobre si el personal del hotel ¿Cuándo promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple? En esta pregunta los hostales Pamplona es el más alto con un porcentaje con un 43,48 %, seguido del hostel la Fragua con un 42,21 % y finalmente el hostel JV con un 34,13 %.

Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés en resolverlo hostel la Fragua 40,87, el hostel Pamplona el 35,65% y al último el JV el 23,01%. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez, la Fragua 41,74, el hostel JV 23,01 y el Pamplona 19,18 %.

Esto permitió recoger información positiva y negativa que tienen los hostales a la hora de ofrecer el servicio de alojamiento.

Se visitaron los hostales estudiados para aplicar la ficha de diagnóstico del MINTUR de las instituciones, la cual se adapta a los requisitos generales obligatorios que deben cumplir los establecimientos de alojamiento.

Se realizó una entrevista a los encargados de los hostales para conocer sus opiniones sobre el lugar y el servicio brindado. Durante la entrevista se consideró infraestructura, empleados, innovaciones, clientes, etc., también se entrevistó a los empleados para obtener más información sobre su trabajo.

Luego, se procedió a levantar las encuestas a los clientes que hacen uso de los servicios de alojamientos para constatar la percepción que tenían acerca de la calidad del servicio que ofrecen los hostales del cantón Calvas, mediante un cuestionario que tomó en cuenta el modelo SERVQUAL. (Anexo 5).

Adicional a ello se aplicó la técnica PESTEL para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre los hostales.

Con la información levantada se realizó el análisis FODA en el cual se identificó las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y lo cual permitió establecer el FODA estratégico o cruzado que derivó hacia los objetivos estratégicos o estrategias a plantear en el objetivo 2.

8. Conclusiones

Luego de haber concluido el presente trabajo se pudo extraer las siguientes conclusiones.

- Los establecimientos de alojamiento cumplen con los requisitos establecidos por la ley de turismo y poseen los permisos de funcionamiento emitidos por el municipio. Sin embargo, presentan carencias en aspectos organizacionales, ya que no cuentan con una estructura organizacional formal, y dos de ellos carecen de misión y visión definidas, lo cual podría limitar su capacidad de planificación estratégica y proyección de futuro.
- La investigación sobre la calidad de los servicios en los hostales de Cariamanga evidencia que la satisfacción del cliente es un factor determinante en la competitividad del sector turístico local, el uso del modelo SERVQUAL ha permitido identificar que aún existen áreas de mejora en la experiencia del huésped, específicamente en términos de hospitalidad y atención al cliente, esto significa que, para mantener y aumentar su atractivo, los hostales no solo deben regirse a las normativas, sino también centrarse en preparación del personal y la mejora continua de sus servicios, con el fin de superar las expectativas de sus clientes.
- La calificación obtenida en la dimensión de expectativa fue de 4,05, mientras que en percepción fue de 2,12 sobre 5. Estos resultados indican que existe una importante brecha entre lo que los clientes esperan y lo que realmente experimentan, lo cual lleva a la conclusión de que los clientes están insatisfechos con el servicio que ofrecen los hostales de la ciudad de Cariamanga, esta insatisfacción resalta la necesidad de realizar una mejora en la imagen del personal que labora en los hostales para cumplir con las expectativas y mejorar la imagen de los establecimientos.
- Al analizar la calidad del servicio al cliente en el hostel JV, hostel Pamplona y hostel La Fragua, se identificaron diversas áreas problemáticas. Estas deficiencias proporcionaron una base para desarrollar un plan de mejoras, enfocado en elevar los estándares de calidad y optimizar la atención al cliente. La implementación de este plan permitirá a los hostales mejorar la experiencia del cliente, alineando los servicios con sus expectativas y aumentando así los niveles de satisfacción.

9. Recomendaciones

- Se recomienda a la Universidad Nacional de Loja considerar la presente investigación como una base para desarrollar programas de capacitación y asesoría dirigidos a los establecimientos de alojamiento en la provincia de Loja, este apoyo contribuiría a mejorar la calidad del servicio, impulsando la implementación de buenas prácticas y estándares de atención al cliente, lo que permitiría que los usuarios tengan una experiencia más satisfactoria y que el sector hotelero local se fortalezca.
- A la Asociación de Hoteleros del cantón Calvas se le sugiere tomar en cuenta esta investigación como una herramienta útil para identificar áreas de mejora en los servicios de alojamiento, la aplicación de estas recomendaciones podría facilitar la creación de un plan de mejora continua, permitiendo a los establecimientos ofrecer un servicio de mayor calidad que se ajuste a las expectativas de los clientes, y que, a su vez, eleve el prestigio de la industria hotelera local.
- Se recomienda al GAD Municipal de Calvas actualizar el catastro de establecimientos turísticos del cantón y mantenerlo actualizado de forma periódica. Esto permitiría brindar asesoramiento y capacitación a los propietarios de estos establecimientos, trabajando de manera conjunta en iniciativas de promoción para posicionar a Cariamanga como un "Pueblo Mágico", una colaboración activa fortalecerá la imagen turística de la ciudad y mejoraría la calidad del servicio ofrecido.
- Se sugiere a los establecimientos de alojamiento implementar un sistema de medición de satisfacción del cliente mediante un calificador de calidad, utilizando códigos QR que los clientes puedan escanear al finalizar su estadía, este método facilita una retroalimentación rápida y directa, permitiendo identificar áreas de mejora de manera continua. Así, los establecimientos podrán monitorear y ajustar sus servicios en función de las expectativas y necesidades de los usuarios.

10. Bibliografía

ES (2016). *Desarrollo del concepto calidad*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Gestiopolis. (2021). ¿Qué es el liderazgo transformacional? Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-liderazgo-transformacional/>

Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.

Iacobescu, G. (2020). *Turismo sostenible: Revisión de sus y estudio de un caso práctico en el sector hotelero. Madrid, España*. [Trabajo de fin de grado, Universidad Jaume I]. Repositorio de la Universidad Técnica del Jaume I. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194543/TFG_2020_%20Georgiana-%20CameliaIacobescu.pdf?sequence=1

Instituto Geográfico Militar del Ecuador. (s.f.). Mapa Topográfico de Ecuador. [Mapa]. Recuperado de <https://igm.gob.ec/mapas/>

Melara, F. (2 de noviembre de 2018). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Ocaña, A. (2023). *Análisis de las normas ISO del sector turístico con el fin de mejorar la calidad en el servicio en la ciudad de Quito*. [Tesis de magister, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14622/2/PG%201545%20TESIS.pdf>

Pesantes, A. O. (2017). El proceso de enseñanza aprendizaje y su relación con la evaluación en la educación superior. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 2(1), 1-16.

Pittaluga, A. (20 de julio de 2018). *¿Cómo convertir la calidad de servicios en la filosofía de tu Hotel?* https://www.hosteltur.com/comunidad/003047_como-convertir-la-calidad-de-servicios-en-la-filosofia-de-tu-hotel.html

Ritchie, J. (1991). A typology of research methods within the social sciences. *Journal of Applied Social Science*, 25(3), 31-46.

Thompson, G. (2018). The impact of technology on education. *Journal of Education and Learning*, 7(2), 11-22.

Johnson, S. M. (2020). The role of emotional intelligence in leadership. *Journal of Leadership Studies*, 14(3), 1-12.

Smith, J. D., & Johnson, A. B. (2018). The effects of employee empowerment on organizational culture. *Journal of Management Development*, 37(4), 1-10.

Meléndez, L. (2018). El impacto de las redes sociales en la comunicación organizacional. *Revista Científica de Comunicación Empresarial*, 5, 1-15.

Mundial, B. (2021). Ecuador, el país que venció la pesadilla de la pandemia en 100 días. World Bank, <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/10/18/ecuador-the-country-that-vanquished-the-nightmare-pandemic-in-100-days#:~:text=El%202020%20fue%20a%C3%B1o%20bisiesto,COVID%2D19%20en%20su%20territorio.>

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

Bonilla, D., Guerrero, A., & López, O. (06 de junio de 2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. Obtenido de <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec>

activas- Satisfacción Del Turista En La Oferta Hotelera De La Ciudad De Quito, 2017) de Cruz, R. Cruz, R. (2018). Percepción- Expectativas- Satisfacción Del Turista En La Oferta Hotelera De La Ciudad De Quito. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.

Organización Mundial de Turismo. (2023). Glosario de términos de turismo. <https://www.unwto.org/es/glosarioterminosturisticos#:~:text=Destino%20tur%C3%AADstico%3A%20Un%20destino%20tur%C3%ADstico,que%20un%20visitante%20puede%20pernoctar.>

Cabrera. (2016). Blog Cabrera y co. Recuperado de <https://blogcabrera.com/>

Jorquera, T. (2015). *La Infraestructura Turística De Ecuador*. Quito, Ecuador: Ediciones Librería Universitaria.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Ediciones Jurídicas.

Loor, A., Zambrano, A., Peña, I., & Once, J. (julio de 2020). Medición de la calidad de servicios

hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo HOTELQUAL. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773011/html/#:~:text=El%20termino%20calidad%20de%20servicio,hoteles%20y%20hostales%20se%20analizar%C3%A1>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

Real Academia Española. (2021). Hostería. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/hofter%C3%ADa>

Consultores, A. (12 de junio de 2012). HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en Hoteles.

Obtenido de <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>

11. Anexos

Anexo 1. Decreto de asignación docente revisión



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

FACULTAD, JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA
TURISMO

Presentada el día de hoy, 14 de septiembre del 2023, a las 16h10. Lo certifica, el Secretario Abogado (E) de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la UNL.



LEONARDO RAMIRO
VALDIVIESO
JARAMILLO

Dr. Leonardo Ramiro Valdivieso Jaramillo, Mg. Sc.
**SECRETARIO ABOGADO (E) DE LA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

Loja, 14 de septiembre del 2023, a las 16h15. Atendiendo la petición que antecede, de conformidad a lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UNL vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto, se designa al **Ing. Alex Javier Quito Ramón, Mg. Sc.**, Docente de la Carrera de Administración Turística de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, como **DIRECTOR/A del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: "**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS HOSTALES DE LA CIUDAD DE CARIAMANGA, CANTÓN CALVAS, PROVINCIA DE LOJA, AÑO 2023**", de autoría del Sr./Srta. **Marjorie Nohemy Ajila Ajila**. Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 antes mencionado, Usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación "*será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación*". **NOTIFÍQUESE para que surta efecto legal.**

RUBEN DARIO
ROMAN AGUIRRE

Firmado digitalmente por
RUBEN DARIO ROMAN
AGUIRRE
Fecha: 2023.09.15 16:22:26
-05'00'

Ing. Rubén Darío Román Aguirre, MAE.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE TURISMO

Loja, 14 de septiembre del 2023, a las 16h20. Notifiqué con el decreto que antecede al Ing. Alex Javier Quito Ramón, Mg. Sc., para constancia suscriben:



ALEX JAVIER QUITO
RAMON

Ing. Alex Javier Quito Ramón, Mg. Sc.
DIRECTOR/A DEL PROYECTO



LEONARDO RAMIRO
VALDIVIESO
JARAMILLO

Dr. Leonardo Ramiro Valdivieso Jaramillo, Mg. Sc.
SECRETARIO ABOGADO (E)

Elaborado por: Soledad Medina G.

072 - 545187

Ciudad Universitaria "Guillermo Falconi Espinosa"
Casilla Letra "S" La Argelia. Loja – Ecuador

Página 1 | 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Turismo

Anexo 2. Formato de la entrevista dirigido a los gerentes de los hostales

Estimado Sr. (a), la finalidad de la presente entrevista es obtener información primaria respecto al servicio prestado por el Hostal, por lo que solicito a usted de la manera más respetuosa se digne a brindar información, la misma que se utilizará para el desarrollo de la tesis previo a obtener el título de Licenciada en Turismo. De antemano, agradecemos su colaboración.

1. **¿Cómo está organizado el personal administrativo del hostal “JV”?**
2. **¿Se siente satisfecho por el trabajo realizado por sus trabajadores?**
3. **¿Con que frecuencia se capacita al personal del hostal y que temas tratan?**
4. **¿Cómo se incentiva al personal para ofrecer y mejorar el servicio?**
5. **¿Qué herramientas de marketing utiliza usted para promocionar los servicios del hostal?**
6. **¿El hostal trabaja conjuntamente con otras empresas (Restaurantes/Agencia de viajes), para brindar un mejor servicio a los clientes?**
7. **¿Qué perfil de usuario y cliente tiene el hostal?**
8. **¿Por qué cree que los clientes prefieren los servicios que presta su hostal?**
9. **¿Ha pensado incrementar algún servicio adicional al hostal?**
10. **¿Cuenta el hostal con un manual de operación (calidad, políticas, alimentos y bebidas, gestión de calidad, etc.)?**
11. **¿Qué tan importante es para el hotel, cumplir al 100% lo que dice el manual?**

Anexo 3. Respuestas de los Gerentes

Factores	Hostal JV	Hostal La Fragua	Hostal Pamplona.
¿Como se organiza su personal Administrativo?	Se organiza en primer lugar por el propietario Jesús Vega, mi persona Lorena Benavides como gerente y por Ximena Vega como Recepcionista y Camarera.	Este establecimiento se organiza en primer lugar por la propietaria Maritza Castillo, mi persona Leonardo Bravo como gerente y por Edwin Velásquez como Recepcionista y Camarero.	Este hostel se organiza en primer lugar por mi persona como dueño y gerente de este establecimiento y por Luis Flores como Recepcionista y Camarero.
¿Se siente satisfecho por el trabajo realizado por sus trabajadores?	La verdad si me siento satisfecha, todos los días vengo a supervisar el trabajo y como he ayudado a la Srta. a encuestar he podido constatar que los clientes del establecimiento se sienten conformes con la atención del mismo.	Me siento conforme con su capacidad laboral y de resolver problemas, aunque siempre existe un espacio de mejora.	La verdad no ya que como me poseione como teniente Político de Calvas no he tenido tiempo para supervisar la labor diaria del trabajador por lo que he tenido una baja notable de clientes este último mes así que espero una mejora en su trabajo después de una charla.
¿Con que frecuencia se capacita al personal de trabajo?	La verdad solo se ha capacitado en materia de su labor diario al momento de iniciar sus actividades	Solo se ha capacitado al trabajador en materia de su labor diario al momento de iniciar sus actividades	Lamentablemente solo se ha capacitado en materia de su labor diario al momento de iniciar sus actividades
¿Como se incentiva al personal para ofrecer el mejor servicio?	Para ofrecer un mejor servicio se incentiva con un bono navideño y una cena del establecimiento para darle gracias por el excelente trabajo prestado durante el año.	La manera de incentivar al personal de trabajo por una excelente labor es dar una canasta navideña además de un bono para retribuir su excelente desempeño laboral	Para incentivar una mejora en las labores del trabajador se suele dar un pago extra cuando se tiene al hotel en capacidad máxima además de dar en Navidad una canasta navideña
¿Qué herramientas de marketing se utilizan para ofrecer los servicios del Hostal?	Lo que el establecimiento más utiliza son las redes sociales como lo es Facebook, Instagram, y tv.	En mi establecimiento lo que más manejamos son las redes sociales, promocionamos mediante Facebook, e Instagram y una página web del establecimiento.	La herramienta que utilizo como gerente para que vengan más clientes son Facebook radio y tv, aunque la herramienta que mejor me ha funcionado es la radio, ya que he tenido clientes de toda la provincia de Loja.
¿El Hostal trabaja conjuntamente con otras empresas?	No, trabajamos con ninguna empresa	No	No sé a dado la oportunidad.
¿Qué perfil de usuario o cliente tiene el Hostal?	El perfil de cliente que se tiene en el hostel son comerciantes y empleados públicos.	El perfil de turista que se tiene en el hostel son parejas y servidores públicos.	El cliente que más visito son empleados públicos, comerciantes, estudiantes.

¿Por qué cree que los clientes prefieren los servicios que presta el Hostal?	Por La atención y buena imagen que brindamos en nuestro hostal.	Por la atención que brindamos a cada uno de nuestros huéspedes.	Por la atención y buena comodidad que se brinda en este hostal
¿Ha pensado incremental algún servicio adicional al Hostal?	La verdad sí, me gustaría incrementar una cafetería para nuestros huéspedes	No en realidad.	Si pienso incrementar el servicio a habitación, ya que los clientes lo solicitan.
¿Cuenta el Hostal con un manual de Operación?	No contamos con el manual	No contamos con el manual	No cuento con el manual, pero sería de mucha importancia tenerlo.
¿Qué tan importante es para el Hostal cumplir al 100% lo que dice el manual?	Sería importante tenerlo, ya que podríamos cumplir con lo que establece la ley del turismo y evitar alguna multa o sancion.	Sería bueno tenerlo, aunque no contamos con uno, tratamos de cumplir todo lo que dicta la ley.	No cuento con uno, pero me interesaría tenerlo, para mejorar mi servicio de alojamiento en mi establecimiento.

Anexo 4. Entrevista de los recepcionistas de los hostales

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Turismo

Entrevista a los: recepcionistas del hostal.

1. **¿Tiempo de trabajo en el hotel?**
2. **¿Cuáles son las funciones que desempeña?**
3. **¿Cómo está compuesta su estructura organizacional (recepcionista, camarero, etc.)?**
4. **¿Su pago o remuneración por su trabajo, es el adecuado?**
5. **¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?**
6. **¿Cuenta con todos los materiales y herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de forma adecuada?**
7. **¿Lo capacitan, cada que tiempo y que temas tratan?**
8. **¿Domina otro idioma?**
9. **¿Cuál es la capacidad del hostal?**
10. **¿De qué forma el gerente, incentiva a su personal?**
11. **¿Qué tipo de cliente son los que más frecuentan y hacen uso del hostal?**
12. **¿Cómo lograr la fidelidad de los clientes al hostal?**
13. **¿Cuáles son las temporadas del año con mayor y de menor frecuencia del ingreso de clientes al hostal?**

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Respuestas de los recepcionistas de los hostales

Factores	Hostal JV	Hostal la Fragua	Hostal Pamplona
¿Tiempo de trabajo en el Hotel?	Ximena Vega lleva laborando alrededor de 6 meses.	Edwin Velásquez va laborando en el hostel 1 año y 9 meses.	Luis Flores lleva trabajando 5 meses en el hostel Pamplona
¿Cuáles son las funciones que desempeña?	Las funciones que desempeña son de recepcionista y camarera	Las funciones que desempeña Edwin son de recepcionista y camarero	Las funciones que Luis Flores desempeña es de recepcionista y Camarero
¿Cómo está compuesta su estructura organizacional?	Su estructura está estructurada por el jefe inmediato señor Jesús Vega, la gerenta Srta.: Lorena Vega y 2 trabajadoras.	Está compuesto por la Dueña Miriam Castillo, el gerente Sr. Leonardo Bravo y 2 trabajadores.	Se compone por el gerente y dueño del establecimiento el Sr. Hernán Masache y 2 trabajadores.
¿Su pago o remuneración por su trabajo, es el adecuado?	Considera que si es el adecuado.	Piensa que es un pago adecuado	Esta satisfecho por su remuneración.
¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?	Si se siente cómodo	Si se siente agosto en su puesto laboral	Esta cómodo en su puesto de trabajo
¿Cuenta con todos los materiales y herramientas necesarias para realizar su trabajo de forma adecuada?	En este hostel si cuenta con todos los materiales, para realizar el trabajo.	Si cuentan con todo lo necesario para laborar en el hostel.	En la empresa si cuenta con todos los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.
¿Lo capacitan, cada que tiempo y que temas trata?	El personal no está capacitado en lo que concierne la atención al cliente.	En este hostel no se capacita en ningún aspecto.	El personal no es capacitado en cuestión de servicio al cliente.
¿Domina otro idioma?	Solo domina el inglés básico.	El personal solo cuenta con el idioma español.	El personal no domina otro idioma.
¿Cuál es la capacidad máxima de huéspedes que puede tener el hostel?	La capacidad máxima del hostel es de 17 habitaciones.	En el hostel la capacidad máxima es de 28 personas	La capacidad máxima en el hostel Pamplona es de 24 plazas de alojamiento.
¿De qué forma la gerente incentiva a su personal?	La gerente incentiva con un bono navideño a fin de año.	En el hostel la Fragua los incentivan con una canasta navideña.	La gerente incentiva a su personal dándole un incentivo económico si el hostel se llena.
¿Qué tipo de clientes son los que más frecuentan y hacen uso de su hostel?	Son profesionales, comerciantes y parejas.	Son comerciantes y parejas.	Son profesionales, comerciantes y parejas.
¿Cómo lograr la fidelidad de los clientes de su hostel?	Con el buen trato y buena presencia del hostel.	Con el buen trato a nuestros huéspedes.	Con el buen servicio que brindamos.
¿Cuáles son las temporadas del año con mayor y menor ingresos de clientes al hostel?	Las temporadas con más clientes es de agosto a diciembre y la de menor es de enero a junio	La temporada alta en este hostel es de junio a agosto y la más baja es de noviembre a enero.	La temporada con más clientes es de abril a agosto y la más baja es de diciembre y enero.

Anexo 6. Encuestas de expectativa hacia los clientes



ENCUESTA DE EXPECTATIVA DIRIGIDO A LOS CLIENTES SOBRE EL “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS HOSTALES, DE LA CIUDAD DE CARIAMANGA, CANTÓN CALVAS, PROVINCIA DE LOJA AÑO 2023”

Estimado (a) me dirijo a usted para solicitarle se digne a participar de esta encuesta que tiene como objetivo evaluar la expectativa de los servicios que ofrecen los hostales de la ciudad de Cariamanga cantón Calvas, provincia de Loja. Los datos obtenidos en esta encuesta serán utilizados para el desarrollo del trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la UNL los mismos que serán manejados confidencialmente y la privacidad de la información será garantizada por la investigadora de estudio.

Preguntas generales:

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. **Sexo**
 - a) **Masculino** ()
 - b) **Femenino** ()
 - c) **Otro** ()

2. **Edad**
 - a) De 18 a 27 ()
 - b) De 28 a 37 ()
 - c) De 38 a 47 ()
 - d) De 48 a 57 ()
 - e) Mas de 58 ()

3. **Estado civil**
 - a) Soltero ()
 - b) Casado ()
 - c) Divorciado ()
 - d) Viudo ()

4. **Lugar de Origen**
 - a) Local ()
 - b) Nacional ()
 - c) Extranjero ()

5. **Ocupación**
 - a) Estudiante ()
 - b) Servidor público ()
 - c) Servidor privado ()
 - d) Desempleado ()
 - e) Emprendedor ()

DATOS CONDUCTUALES

7. **¿Cómo se enteró del hostel?**
 - a) Redes sociales ()
 - b) Conocidos ()
 - c) Otro ()

8. **Con que frecuencia visita el hostel**
 - a) Una vez al año ()
 - b) Una vez al mes ()
 - c) Una vez a la semana ()
 - d) Varias veces a la semana ()
 - e) Diariamente ()

9. **Ingresos mensuales**
 - a) Básico (\$450,00) ()
 - a) Menos del básico ()
 - Mas del básico ()

10. **Cuanto gasta en el hostel**
 - a) Menos de \$ 20 ()
 - b) \$ 20 ()
 - c) Más de \$20 ()

11. **Recomendaría el hostel a sus conocidos**
 - a) Si
 - b) No
 - c) **¿Por qué?** _____

Seleccione el literal indicando su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio que presta el hostel en sus cinco dimensiones según la siguiente escala:

Escala de Percepción.

NIVEL DE LIKERT	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho

4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

Dimensión de fiabilidad	1	2	3	4	5
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
2. Cuando el cliente tiene un problema, el hostel muestra un sincero interés en resolverlo.					
3. El hostel desempeña bien el servicio desde la primera vez.					
4. El hostel proporciona sus servicios en el momento en que prometehacerlo.					
5. El hostel no presenta errores al brindarle el servicio.					
Dimensión de capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6. El hostel mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
7. Los empleados del hostel le brindan un servicio rápido.					
8. Los empleados están dispuestos en ayudarle.					
9. Los empleados, nunca están demasiados ocupados para ayudarle.					
Dimensión de seguridad	1	2	3	4	5
10. El comportamiento de los empleados, inspira confianza en usted.					
11. Al momento de pagar usted confía en la integridad del personal del hostel.					
12. Los empleados, son corteses de manera constante con usted.					
13. Los empleados del hostel, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.					
Dimensión de empatía	1	2	3	4	5
14. Los empleados tiene la capacidad de ponerse en el lugar del cliente					
15. El hostel tiene empleados que dan atención personalizada					
16. El hostel, se preocupa de sus mejores intereses.					
17. Los empleados, entienden las necesidades específicas de usted.					
18. El hostel tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.					
Dimensión de elementos tangibles	1	2	3	4	5
19.El hostel tiene equipos de aspecto moderno.					
20. Las instalaciones físicas del hostel, son visualmente atractivas.					
21. Los empleados del hostel tienen buena presencia.					
22. Los precios de las habitaciones hostel cómodos para su bolsillo.					

Gracias por su colaboración

Anexo 7. Encuesta de percepción dirigido a los clientes.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Carrera de Turismo

ENCUESTA DE PERSEPCION “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS HOSTALES, DE LA CIUDAD DE CARIAMANGA, CANTÓN CALVAS, PROVINCIA DE LOJA AÑO 2023”

Estimado (a) me dirijo a usted para solicitarle se digne a participar de esta encuesta que tiene como objetivo evaluar la percepción de los servicios que ofrecen los hostales de la ciudad de Cariamanga cantón Calvas, provincia de Loja. Los datos obtenidos en esta encuesta serán utilizados para una tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la UNL los mismos que serán manejados confidencialmente y la privacidad de la información será garantizada por el investigador de estudio.

Preguntas generales:

DATOS DEMOGRÁFICOS

2. **Sexo**

- a) **Masculino** ()
- b) **Femenino**()
- c) **Otro**()

3. **Edad**

- a) De 18 a 27
- b) De 28 a 37
- c) De 38 a 47
- d) De 48 a 57
- e) Mas de 58

11. **Estado civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Viudo

5. **Lugar de Origen**

- a) Local _____
- b) Nacional _____
- c) Extranjero _____

6. **Ocupación**

- a) Estudiante
- b) Servidor publico
- c) Servidor privado
- d) Desempleado
- e) Emprendedor

6. **Ingresos mensuales**

- a) Básico (\$450,00)
- b) Menos del básico
- c) Mas del básico

DATOS CONDUCTUALES

8. **¿Cómo se enteró del hostel?**

- a) Redes sociales
- b) Conocidos
- c) Otro _____

10. **Con que frecuencia visita el hostel**

- a) Una vez al año
- b) Una vez al mes
- c) Una vez a la semana
- d) Varias veces a la semana
- e) Diariamente

9. **¿Con quién ha visitado el hostel?**

- a) Solo
- b) Pareja
- c) Familia
- d) Amigos

11. **Cuanto gasta en el hostel**

- a) Menos de \$20
- b) \$20
- c) Mas de \$20

12. **Recomendaría el hostel a sus conocidos**

- a) Si
- b) No
- c) **¿Por qué?** _____

Seleccione el literal indicando su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio que presta el hostel en sus cinco dimensiones según la siguiente escala:

Escala de Satisfacción

NIVEL DE LIKERT	Significado
1	Muy insatisfecho

2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

Dimensión de fiabilidad	1	2	3	4	5
1. Desempeña bien el servicio a la primera vez					
2. ¿Cuándo promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
3. ¿Ha existido algún error en el registro y anotación de la habitación?					
4. ¿El servicio concluye la atención en el tiempo prometido o estipulado por sus empleados?					
5. ¿El servicio brindado, cumple con las expectativas esperadas?					
Dimensión de capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6. ¿El personal de servicio atiende lo solicitado con prontitud y existe rapidez en el servicio?					
7. ¿El hostel brinda atención personalizada?					
8. ¿Las estrategias de comunicación de la empresa hacia los clientes son claras y comprensivas?					
9. ¿Cree usted que el precio de la habitación fue adecuado a lo que recibió?					
Dimensión de seguridad	1	2	3	4	5
10. ¿Se siente seguro al realizar transacciones con el hotel?					
11. ¿El personal refleja buena presencia e imagen, inspirando así credibilidad y confianza?					
12. ¿La empresa cuenta con buenas políticas de seguridad?					
13. ¿Los empleados del hotel cuentan con el conocimiento para responder sus consultas o inquietudes?					
Dimensión de empatía	1	2	3	4	5
14. ¿El personal de servicio se preocupa por sus intereses y por lo que como cliente puede desear?					
15. ¿Cuándo tuvo una solicitud especial, el hostel atendió de la mejor manera su petición?					
16. ¿En el hostel brindan una atención personalizada?					
17. ¿Las estrategias de comunicación de la empresa hacia los clientes son claras y comprensivas?					
18. ¿Cree usted que el precio de la habitación fue adecuado a lo que recibió?					
Dimensión de elementos tangibles	1	2	3	4	5
19. ¿Tiene equipos de aspecto moderno?					
20. ¿Las instalaciones del hostel son llamativas y se encuentran en buen estado?					
21. ¿El personal del hostel son pulcros?					
22. En el hostel, las condiciones ambientales son óptimas y favorables (limpieza, temperatura, ruido, iluminación, etc.)					

Anexo 8 Presupuesto referencial: Talleres de capacitación

Presupuesto referencial:
Descripción: el presupuesto se realizó en base a todos los talleres que se realizarán, independientemente del grupo al que serán dirigidos.

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Recurso humano				
Tesista	Persona	1	\$0,00	\$0,00
Capacitador	Persona	1	\$50,00	\$50,00
Recursos materiales (equipos, suministros de oficina)				
Libreta de apuntes	Unidad	2	\$1,80	\$3,60
Esferográfico	Unidad	4	\$0,40	\$1,60
Carpeta tapa transparente	Unidad	2	\$0,80	\$1,60
Hojas de papel bond	Resma	1	\$3,50	\$3,50
Lápiz	Unidad	1	\$0,50	\$0,50
Borrador	Unidad	1	\$0,25	\$0,25
Memoria USB	Unidad	1	\$8,00	\$8,00
Computadora portátil	Unidad	1	\$850,00	\$850,00
Cartulina marfil	Unidad	20	\$0,10	\$2,00
Día de capacitaciones.				
Transporte	Pasaje	24	\$3,60	\$86,40
Alimentación	Almuerzo	24	\$2,75	\$72,00
Pago de servicios.				
Internet	Mensual	1	\$10,00	\$10,00
Impresiones.				
fichas de registro y ficha de asistencia.	Unidad	20	\$0,10	\$2,00
Certificados	Unidad	20	\$0,15	\$3,00
Subtotal				\$1,092.85
Imprevisto hasta 5%			5%	\$63,45
TOTAL				\$1.156.30

Anexo 9. Presupuesto para el diseño de uniformes

Presupuesto referencial:			
Descripción: El presupuesto se realizo en base a las necesidades y al diseño de los uniformes para el personal.			
Categoría	Descripción	Cantidad	Precio unitario (\$)
Materiales	Tela para blusa	1.5 m	\$10,00
Materiales	Tela para pantalón	2.0 m	\$15,00
Materiales	Tela para blazer	2.5 m	\$20,00
Materiales	Forro interior	1.5 m	\$8,00
Materiales	Botones	6 unidades	\$0.05
Materiales	Cremallera	1 unidad	\$2,00
Materiales	Calzado	1 par	\$25,00
Materiales	Accesorios	1 unidad	\$5,00
Mano de obra	Confeción blusa	1	\$20,00
Mano de obra	Confeción pantalón	1	\$15,00
Mano de obra	Confeción blazer	1	\$25
Otros costos	Embalaje	1	\$2,00
Otros costos	Transporte	1	\$3,00

Total	\$150,05
--------------	-----------------

Anexo 10. Presupuesto para la elaboración de rampas en los hostales.

Categoría	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Subtotal
Materiales	Cemento	Sacos	10	7	\$70
Materiales	Arena	m ³	3	12	\$36
Materiales	Piedra triturada	m ³	2	15	\$30
Materiales	Varilla de acero	Unidades	20	8	\$160
Materiales	Pintura antideslizante	Litros	5	25	\$125
Materiales	Tablas de encofrado	m ²	10	10	\$100
Materiales	Tornillos y clavos	kg	3	5	\$15
Materiales	Malla electrosoldada	m ²	6	12	\$72
Mano de obra	Excavación y nivelación	Jornada (8h)	1	50	\$50
Mano de obra	Construcción de encofrado	Jornada (8h)	1	70	\$70
Mano de obra	Vertido y nivelación de rampa	Jornada (8h)	1	80	\$80
Mano de obra	Pintura y acabado	Jornada (8h)	1	40	\$40
Otros costos	Transporte	Servicio	1	50	\$50
Otros costos	Permisos y licencias	Licencia	1	30	\$30
Total					\$928

Anexo 11. Presupuesto Total.

Presupuesto Total

Descripción: El siguiente presupuesto se realizó en base a las estrategias planteadas para el plan de mejoras.

Total: \$3.054,35

Anexo 12. Matriz FODA simple

Fortalezas	Oportunidades
Debilidades	Amenazas

Anexo 9. Matriz FODA cruzado.

	Fortalezas	Oportunidades
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA

Anexo 10. Matriz para elaborar estrategias de mejoramiento

Estrategia	
Problemática asociada	
Descripción	
Indicadores de evaluación y seguimiento	Recursos a emplear
Periodo de cumplimiento	Responsables

Anexo 13. Ficha de obtención de datos de los hostales

**DATOS GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACION TURISTICA DE ALOJAMIENTOS
TURISTICOS**

1. DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO

1.1 UBICACIÓN	Nombre del Establecimiento		
	Provincia		
	Cantón		
	Parroquia		
	Teléfonos		
	Mail:		
1.2 REPRESENTANTE DE LA EMPRESA	Nombres completos del representante del hotel		
	Número de Cédula		
	Ruc		
	Profesión		
	Cargo dentro del hotel		
1.3 EMPRESA TURÍSTICA	Fecha de creación		
	Tipo de empresa		
	Nombre del dueño o accionistas		
	Razón social de la empresa		
	Número de empleados	Horario	
		Observaciones	
	Misión de la empresa		

1.4 SERVICIOS TURÍSTICOS	Visión de la empresa					
	Categoría del hotel					
	Nº de pisos					
	Nº plazas / Habitaciones					
	Individual Nº	Doble Nº	Triple Nº	Cuádruple Nº		
	Nº de departamentos del hotel					
	Alianzas con otros hoteles / convenios (nacionales o internacionales)					
	Convenios con empresas privadas					
La empresa cuenta con certificaciones						

Anexo 14. Entrevista al Gerente del hostel Jv.



Anexo 15. Entrevista al Gerente del hostel Pamplona



Anexo 16. Entrevista al Gerente del hostel la Fragua.



Anexo 17. Entrevista a la recepcionista del hostel J.v.



Anexo 18. Entrevista del recepcionista del hostel Pamplona



Anexo 19. Entrevista del recepcionista del hostel la Fragua



Anexo 20. Encuesta a los huéspedes

Anexo 21. Encuesta a los huéspedes



Anexo 22. Socialización de estrategias.

