



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**Dirección de Posgrados**

**MAESTRÍA EN TURISMO**

**Mención en Gestión del Turismo Sostenible**

**“Calidad de Servicios en los establecimientos de alojamiento turístico de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Portoviejo, para la contribución al desarrollo turístico”**

**AUTORA:**

Ing. Shatty Rafaela Cevallos Arteaga

Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención del título de Magister en  
Turismo Sostenible

**TUTORA:**

Lcda. Patricia Palacios Mgs.

Julio – 2020

Portoviejo – Manabí – Ecuador



## UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

### DIRECCIÓN DE POSGRADO – USGP

#### APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN POR EL TUTOR

Lcda. Patricia Palacios Mgs. En calidad de tutor de: Shatty Rafaela Cevallos Arteaga, Maestrante del programa de cuarto nivel: **Maestría en Turismo con Mención en Gestión del Turismo Sostenible**, impartido por la Dirección de Postgrado de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

#### CERTIFICO:

Que he asesorado, revisado y analizado el informe del trabajo científico con el título: **Calidad de Servicios en los establecimientos de alojamiento turístico de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Portoviejo, para la contribución al desarrollo turístico**, presentado por la Maestrante *Shatty Rafaela Cevallos Arteaga*, con cédula de ciudadanía N° 130767161-8, como requisito previo para obtener el Grado Académico de Magíster en Turismo con Mención en Gestión del Turismo Sostenible, trabajo investigativo que cumple con los requisitos técnicos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.

Lcda. Patricia Palacios Palma, Mg., G.T.H

**Tutora Maestría Internacional de Turismo USGP**

Portoviejo, julio 2020



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO – USGP**

**APROBACIÓN DE PROYECTO**

**TEMA:**

Calidad de Servicios en los establecimientos de alojamiento turístico de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Portoviejo, para la contribución al desarrollo turístico.

**AUTOR:**

Ing. Shatty Rafaela Cevallos Arteaga

Proyecto de titulación aprobado y presentado al consejo de postgrado como requisito previo para la obtención del título de:

**Magíster en Turismo Sostenible**

Tribunal de Sustentación

---

Lcda. Gina Molina Molina, Mgs.  
Presidenta de Tribunal de Sustentación

---

Blgo. Otoniel López Zambrano, Mgs.  
Miembro de Tribunal

---

Blgo. Italo Pincay Samaniego, Mgs.  
Miembro de Tribunal

---

Lcda. Patricia Palacios, Mgs.  
Director de Proyecto de Titulación

Portoviejo, julio 2020



## **UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

### **DIRECCIÓN DE POSGRADO – USGP**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Según la Ley de Propiedad Intelectual, Art 5:

*“el derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión... El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de la formalidad alguna”.*

(Ecuador, Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5)

Inscribir el derecho de autor es opcional y si el estudiante lo decide debe inscribir los derechos de autor en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI). Si lo va a hacer internacionalmente debe tomar en cuenta las normas internacionales para microfilmado.



## **DEDICATORIA**

Este trabajo investigativo está dedicado a mi familia, que con el gran apoyo que me han brindado he podido culminar una meta más de mi vida profesional, a mi madre quien fue el motor que me impulsó para continuar superándome en mi vida profesional, por la paciencia que tuvo al cuidar de mis hijos, por el gran amor incondicional que siempre me brindó, a ella todos mis logros, le debo la vida y la mitad de mi vida se fue con ella, gracias eternamente madre por todo lo que me diste para ti con mucho amor va este trabajo.

Al compañero de vida a mi esposo Marco, a mis hijos Carlos y Raphael ya que mucho tiempo no estuve con ellos, pero este es un logro más por todos ellos.

*Shatty*



## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por la salud que me ha dado para poder realizar con éxito este trabajo de investigación.

Con mucho cariño, amor profundo agradezco a la tutora de mis días, a quien me dio la vida y todo lo que soy, a quien en sus noches más profundas estuvo allí para consolarme cuando era niña y aun siendo ya una mujer siempre me apoyó, aunque ya no estés conmigo en cuerpo y alma sé que estás en estos momentos donde he alcanzado otra de mis metas, gracias al apoyo incondicional que me diste, el tiempo que me dedicaste a mí y a mis hijos para poder continuar estudiando, por el sacrificio que hiciste y por todo lo que me brindaste te agradezco enormemente y eternamente amor puro tú mi madre.

A mi Tutora Patricia Palacios por la paciencia, por el apoyo moral y emocional y por todas las horas que dedicó a escucharme y asesorarme, eternamente agradecida.

A todos los docentes que intervinieron en mi formación académica y que me abrieron las puertas para continuar en este mundo del conocimiento y creer en la Industria del Turismo. A todas aquellas personas que estuvieron dispuestas a ayudarme cuando lo solicité, y también a quienes con palabras de aliento estuvieron motivándome en alcanzar esta meta.

*Shatty*

## **RESUMEN**

El presente trabajo investigativo se centra en la Calidad de Servicios de los establecimientos turísticos Hoteleros, cuyo objetivo es el determinar el nivel de calidad de servicio en los establecimientos de alojamiento de 1, 2, 3 y 4 estrellas en la Ciudad de Portoviejo, el mismo que contribuirá al desarrollo turístico. Dentro de la metodología utilizada se realizaron encuestas a los huéspedes de los siguientes establecimientos de alojamiento turísticos: Hostal Reales Tamarindos de 1 estrella, Hostal el Platanal de 2 estrellas, Hotel Ceibo Dorado de 3 estrellas y Hotel Boutique Casa Lolita de 4 estrellas con un total de 138 encuestas.

Otra metodología fue la aplicación de entrevistas dirigidas a funcionarios públicos del Ministerio de Turismo, presidenta de la Asociación de Hoteleros de la Ciudad de Portoviejo y a los propietarios de los establecimientos turísticos de este estudio de caso, cuya finalidad fue la de determinar el nivel de calidad de servicio en los establecimientos de alojamiento turísticos antes mencionados.

Se determinó que la capacitación es una de las opciones que se recomienda en temas referentes a calidad de servicio y atención al cliente, siendo este importante al momento de establecer el nivel de calidad de servicio del cliente externo y que no necesariamente el personal que tiene contacto directo con el huésped tiene que tener el perfil profesional en turismo, por otra parte, la satisfacción del cliente se midió a través de los servicios recibidos por el cliente interno de los establecimientos turísticos de este estudio caso.

Palabras claves: calidad de servicio, desarrollo turístico.

## **ABSTRACT**

This research work focuses on the Quality of Service of Hotel tourist establishments, whose objective is to determine the level of quality of service in 1, 2, 3 and 4 star accommodation establishments in the City of Portoviejo, the same that will contribute to tourism development. Within the methodology used, surveys were carried out on guests of tourist hotels such as: Hostel Reales Tamarindos, Hostel el Platanal, Hotel Ceibo Dorado and Hotel Casa Lolita with a total of 138 surveys.

Another methodology was the application of interviews directed to public officials of the Ministry of Tourism, president of the Association of Hoteliers of the City of Portoviejo and to the owners of the tourist establishments of this case study, whose purpose was to determine the level of quality of service in the aforementioned tourist accommodation establishments.

It was determined that training is one of the recommended options on issues related to quality of service and customer service, this being important when establishing the level of quality of service of the external client and not necessarily the personnel who have contact direct with the guest must have the professional profile in tourism, on the other hand, customer satisfaction was measured through the services received by the internal customer of the tourist establishments in this case study.

**Keywords:** service quality, tourist development



# ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN POR EL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DE PROYECTO.....	¡Error! Marcador no definido.ii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLA.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Tema de la Investigación.....	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2

1.3.Preguntas de Investigación.....	3
1.4.Delimitación de la Investigación.....	4
1.5.Árbol del Problema.....	4
1.6.Justificación.....	5
1.7. Objetivos.....	6
1.7.1. Objetivo general.....	6
1.7.2. Objetivos específicos: .....	6
1.8. Hipótesis y Variables .....	7
1.8.2. Variables: .....	7
1.8.2.1. Variable dependiente .....	8
1.8.2.2. Variable independiente.....	8
CAPÍTULO II.....	9
2.1.Marco Teórico.....	9
<b>2.1.1. Antecedentes investigativos .....</b>	<b>9</b>
2.1.2. La calidad y su definición .....	9
2.1.3. Clientela clave (El público objetivo).....	10
2.1.4. La calidad del servicio .....	10
2.1.5. Características de los Servicios:.....	11
2.1.5.1 Intangibilidad.....	11
2.1.5.5. Heterogeneidad o inconsistencia.....	12

2.1.5.2 Inseparabilidad .....	11
2.1.5.4 Definición de hotel .....	12
2.1.6. La experiencia vivida .....	14
2.1.7. Aproximaciones al concepto de calidad desde la perspectiva del servicio .....	17
2.1.8. La Escuela Norte europea de calidad de servicio.....	18
2.1.9. La Escuela Norteamericana de Calidad de Servicio .....	20
2.1.10. Escala Hotelqual.....	21
2.1.11. Escala HOLSERV .....	23
<b>2.1.12. Reglamento de alojamiento con Registro Oficial 465 indica lo siguiente:</b>	
.....	24
2.2 Marco legal.....	30
2.2.1. Sistema Inicial de Organización – Sigo .....	33
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>34</b>
3.1. Metodología .....	34
3.1.1 Enfoque de la investigación.....	34
3.1.2. Diseño de la investigación.....	34
3.1.3. Unidad de análisis, población y muestra.....	34
3.1.4. Metodología para recolectar datos.....	35
3.1.5. Alcance de la investigación.....	35
<b>4. CAPÍTULO IV</b>	

4.1. Análisis de Resultados .....	37
4.1.1. Hostal Reales Tamarindos – 1 estrella .....	38
4.1.2. Hotel El Platanal – 2 estrellas .....	44
4.1.4. Hotel Boutique Casa Lolita – 4 estrellas .....	57
4.2. Análisis de las Entrevistas .....	63
4.2.1. Entrevista a Coordinadora del Ministerio de Turismo zonal 4 (e).....	64
4.2.2. Entrevista a Presidenta de la Asociación Hotelera de la Ciudad de Portoviejo .	66
4.2.3. Entrevista a propietario de Hostal Reales Tamarindos – Hostal de 1 estrella....	68
4.2.4. Entrevista al Propietario del Hotel el Platanal – 2 estrellas .....	69
4.2.5. Entrevista al Hotel Ceibo Dorado – Hotel de 3 estrellas .....	69
4.2.6. Entrevista a propietario Hotel Boutique Casa Lolita – 4 estrellas .....	70
DISCUSIÓN. ....	78
CONCLUSIONES. ....	82
RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA. ....	87

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Conceptualización de las variables.....	8
Tabla 2. Hostal Reales Tamarindos.....	26
Tabla 3. Hostal El Platanal.....	27
Tabla 4. Hotel Ceibo Dorado.....	28

Tabla 5. Hotel Casa Lolita.....	29
Tabla 6. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos .....	38
Tabla 7. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos .....	39
Tabla 8. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	40
Tabla 9. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	41
Tabla 10. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos .....	422
Tabla 11. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	433
Tabla 12. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal .....	44
Tabla 13. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal .....	45
Tabla 14. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal .....	46
Tabla 15. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal .....	47
Tabla 16. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal .....	49
Tabla 17. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal .....	50
Tabla 18. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.....	51
Tabla 19. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.....	52
Tabla 20. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.....	53
Tabla 21. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.....	54
Tabla 22. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.....	55
Tabla 24. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	57
Tabla 25. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	58
Tabla 26. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	59
Tabla 27. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	60

Tabla 28. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita. ....	62
Tabla 29. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita. ....	63
Tabla 30. Análisis global de las 4 categorías de hospedaje.....	72

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Análisis en la medición de la calidad en los servicios Hoteleros. Percepciones del cliente sobre el servicio. Fuente: Morillo (2007). ....	13
Figura 2. Actividades de marketing tradicional. Fuente Grönroos (1984) .....	19
Figura 3. Calidad del servicio- Modelo SERVQUEAL. Parasuraman et al. (1985) .....	20

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	38
Gráfico 2- Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos .....	39
Gráfico 3. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	40
Gráfico 4. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	41
Gráfico 5. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	42
Gráfico 6. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos.....	43
Gráfico 7. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal .....	44
Gráfico 8. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal .....	45
Gráfico 9. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal .....	46
Gráfico 10. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal .....	47
Gráfico 11. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal .....	48

Gráfico 12. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal .....	49
Gráfico 13. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado. ....	50
Gráfico 14. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado. ....	51
Gráfico 15. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado. ....	52
Gráfico 16. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado. ....	53
Gráfico 17. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado. ....	55
Gráfico 18. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado. ....	56
Gráfico 19. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	57
Gráfico 20. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	58
Gráfico 21. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	59
Gráfico 22. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	60
Gráfico 23. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	61
Gráfico 24 Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.....	62

# **CAPÍTULO I.**

## **INTRODUCCIÓN**

El Ministerio de Turismo es el ente regulador de las actividades turísticas, por lo tanto, los establecimientos turísticos se regulan con esta entidad. El Reglamento de alojamiento publicado con Registro Oficial N. 465 de fecha 24 de marzo de 2015, Capítulo III de la Clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turísticos, clasifica a los establecimientos turísticos en:

- a.-) Hotel
- b.-) Hostal
- c.-) Hostería
- d.-) Hacienda Turística
- e.-) Lodge
- f.-) Resort
- g.-) Refugio
- h.-) Campamento turístico
- i.-) Casa de Huéspedes

Con base a la Plataforma SIETE (Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador), en la Provincia de Manabí, se han re-categorizado apenas 18 establecimientos de alojamiento, cuyo objeto de este estudio se tomará una muestra por cada una de las categorías registradas, los mismos que para ser considerados dentro de esta categoría han cumplido una serie de requisitos regularizados por el Ministerio de Turismo, basados en el Reglamento de Alojamiento Vigente.



Sin embargo, una política pública que implementa el Ministerio de Turismo es que la calidad debe estar reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos.<sup>1</sup>

Con este precedente, la calidad del servicio que ofrecen los prestadores de servicios turísticos en los establecimientos de alojamiento de 1, 2, 3 y 4 estrellas, deben tener conocimientos básicos de turismo, atención al cliente, preferencias del cliente, agilidad en la atención y demás características que miden la calidad de servicio prestado en este tipo de establecimientos. Las Instituciones y participantes que intervienen en este estudio son:

- Ministerio de Turismo
- Prestadores de servicios turísticos (propietarios) y sus colaboradores
- Huéspedes
- Presidente Asociación de Hoteleros de la Ciudad de Portoviejo

### **1.1. Tema de la Investigación**

Calidad de servicios en los establecimientos de alojamiento turístico de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la ciudad de Portoviejo, para la contribución al desarrollo turístico.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

La calidad de los servicios es un aspecto fundamental e importante para lograr una ventaja competitiva sobre los demás destinos y establecimientos turísticos.

---

<sup>1</sup> Reglamento de alojamiento publicado con Registro Oficial N. 465 de fecha 24 de marzo de 2015.

La presente investigación tiene como objetivo medir la calidad de servicio que brindan los colaboradores que se encuentran laborando en las empresas hoteleras, si el personal cuenta con Certificaciones en competencias laborales, sus estudios son en turismo, si cuentan con capacitaciones en temas relacionados al turismo y si el perfil que ocupa en el lugar de trabajo es el idóneo.

La problemática que desencadena en esta investigación es por la escasa calidad de servicio que ofrecen los usuarios internos de los establecimientos turísticos de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la ciudad de Portoviejo, debido al poco personal capacitado en temas de calidad de servicio, que tiene como efecto que el usuario externo se sienta insatisfecho por el servicio recibido, además de la escasa intervención de las autoridades reguladoras de la actividad turística que conlleva al escaso personal con certificación en competencia laboral para atención al cliente.

### **1.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Porque existe una ineficiente calidad de servicio al cliente en los Hoteles de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Portoviejo?
- ¿Qué factores influyen en la inadecuada calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de los Hoteles de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la ciudad de Portoviejo?
- ¿Cuándo fueron las últimas capacitaciones que se dio al personal de los Hoteles de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la ciudad de Portoviejo?

#### **1.4. Delimitación de la Investigación**

**Universo:** Huéspedes de los establecimientos turísticos hoteleros: Hostal Reales Tamarindos de 1 estrella, Hostal Platanal de 2 estrellas, Hotel Ceibo Dorado de 3 estrellas y Hotel Casa Lolita de 4 estrellas.

**Ámbito geográfico:** Ciudad de Portoviejo

**Tamaño muestra:** 138 encuestas válidas

**Trabajo de Campo:** Durante el mes de marzo de 2020

#### **1.5. Árbol del Problema**

La investigación se enfoca en la formación profesional que deberían tener los propietarios y colaboradores de los establecimientos de alojamiento a estudiar, ubicados en la ciudad de Portoviejo. Los prestadores de servicios turísticos están inmersos en una sociedad de cambio, en donde deben de exigir a sus colaboradores el desarrollar destrezas y habilidades al tratar con los usuarios externos, dando un trato cordial y amable, además deben conocer qué estrategias son las apropiadas para una excelente atención al turista.

Es por ello que se requiere que el personal que se encuentra laborando en un establecimiento turístico de alojamiento debe tener conocimientos básicos en atención al cliente y cómo dar una buena calidad de servicio. Los resultados cuantitativos y cualitativos que arroje la investigación, servirán como pauta para determinar el nivel de calidad que brindan los colaboradores de los establecimientos turísticos hoteleros seleccionados en el presente caso de estudio.

La problemática que desencadena en esta investigación es por la escasa calidad de servicio que ofrecen los usuarios internos de los establecimientos turísticos de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la ciudad de Portoviejo, debido al poco personal capacitado en temas de calidad de servicio, que tiene como efecto que el usuario externo se sienta insatisfecho por el servicio recibido, además de la escasa intervención de las autoridades reguladoras de la actividad turística que conlleva al escaso personal con certificación en competencia laboral para atención al cliente.

El árbol del problema es una herramienta que se usa para identificar las principales causas y efectos en donde permite al investigador definir objetivos claros y la planificación de estrategias y cumplirlas.

### **1.6. Justificación**

La investigación se enfocó en la formación profesional que deberían tener los propietarios y colaboradores de los establecimientos de alojamiento, ubicados en la ciudad de Portoviejo. Los prestadores de servicios turísticos están inmersos en una sociedad de cambio, en donde deben de exigir a sus colaboradores el desarrollar destrezas y habilidades al tratar con los usuarios externos, dando un trato cordial y amable.

Los prestadores de servicios turísticos y sus colaboradores, deben conocer qué estrategias son las apropiadas para una excelente atención al turista. Es por ello que se requiere que el personal que se encuentra laborando en un establecimiento turístico debe tener conocimientos básicos en atención al cliente y cómo dar un buen servicio de calidad.

Los resultados cuantitativos y cualitativos que se obtuvieron en la presente investigación, sirvieron como pauta para determinar el nivel de calidad que brindaron los

colaboradores de los establecimientos turísticos hoteleros seleccionados en el presente caso de estudio. La calidad de los servicios es un aspecto fundamental e importante para lograr una ventaja competitiva sobre los demás destinos y establecimientos turísticos.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general:**

- Determinar el nivel de calidad de servicio en los establecimientos de alojamiento de 1, 2, 3 y 4 estrellas en la Ciudad de Portoviejo, el mismo que contribuirá al desarrollo turístico.

### **1.7.2. Objetivos específicos:**

- Analizar el nivel de conocimiento técnico en la atención al cliente en los establecimientos turísticos de alojamiento de la Ciudad de Portoviejo.
- Determinar el nivel de satisfacción del turista nacional en utilizar los servicios en los establecimientos turísticos de alojamiento de 1, 2, 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Portoviejo.
- Analizar las cifras generales de las categorías de 1, 2, 3 y 4 estrellas en los establecimientos turísticos de alojamiento que permita medir la calidad del servicio en la Ciudad de Portoviejo.

## 1.8. Hipótesis y Variables

### 1.8.1. Hipótesis

La determinación de los niveles de calidad de los servicios turísticos que ofrecen los establecimientos de 1,2, 3, y 4 estrellas en la ciudad de Portoviejo, permitirá establecer políticas internas que contribuirán al desarrollo turístico eficaz de dichos establecimientos de alojamiento.

### 1.8.2. Variables:

#### 1.8.2.1. Variable dependiente

- El desarrollo turístico.

#### 1.8.2.2. Variable independiente

- Calidad de servicio turístico en los establecimientos de alojamiento de 1, 2, 3 y 4 estrellas.

<b>Tipo de Variable</b>	<b>Conceptualización</b>
<b>Variable Dependiente:</b> <b>Desarrollo Turístico</b>	El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación

<p style="text-align: center;"><b>Variable Independiente:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Calidad de Servicio</b></p>	<p>de empleos o la generación de ingresos</p> <p style="text-align: center;">(Pearce, 1991: 14)</p> <p>Fisher (1988) señaló que “el servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”</p> <p style="text-align: center;">(p.175)</p>
---	---

**Tabla 1.** Conceptualización de las variables

Elaborado por: Shatty Cevallos, 2020.

## **CAPÍTULO II.**

### **2.1. Marco Teórico**

#### **2.1.1. Antecedentes investigativos**

Los investigadores Navarrete & Vasco indican que: las empresas hoteleras en la actualidad son conscientes que para mantenerse en el mercado deben realizar cambios radicales en su calidad de servicio, no solo hacia sus clientes externos, sino a sus colaboradores, los servicios ofrecidos se perciben históricamente tanto por el turista como por el recepcionista, con una vivencia diferente de la experiencia durante el proceso de hospedaje. (Navarrete & Vasco, 2016).

También indican que la calidad en hotelería es subjetiva y depende del que lo recibe y quien según su opinión cumple con lo que él esperaba del servicio recibido. A lo que argumentan que implicarían más desafíos en el sentido que hay que buscar elementos objetivos, tangibles y medibles que permitan acercarse a esa idea previa que trae el cliente. (Navarrete & Vasco, 2016).

#### **2.1.2. La calidad y su definición**

Vértice expresa a la Calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades y que no han sido atendidas por ninguna empresa, pero son demandadas por el público de los clientes. E indica también que es una definición de la calidad centrada en el cliente. Una empresa turística proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera



las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad.

El autor indica que *“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad”*. (Vértice, 2008).

### **2.1.3. Clientela clave (El público objetivo)**

Clientela clave es aquella que, por sus expectativas y sus necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar. También se denomina en mercadotecnia: público objetivo. (Vértice, 2008).

### **2.1.4. La calidad del servicio**

Fisher (1988) señaló que: “el servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (p.175); Luego Fisher (1998) y Navarro (1994), lo presentan como “un tipo de bien económico; que constituye lo que se denomina el sector terciario, es decir, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (p.185); y otros autores como Kotler (1997), Lovelock, (1983), Parasuraman (1985) y Grönroos (1978), sostuvieron sus ideas a partir de las características propias de los servicios; e indicaron que es importante tener en cuenta que la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad son elementos diferenciadores que pueden estar vinculados o no con un producto físico tal como lo sustenta Kotler (1997) y Lovelock (1983) afirmando que los

“servicios no pueden ser comprobados por el consumidor antes de su compra y que por lo tanto no pueden asegurar su calidad, convirtiéndose el acto mismo en un resultado”.

## **2.1.5. Características de los Servicios:**

### **2.1.5.1 Intangibilidad**

La intangibilidad es una condición esencial de los servicios; considerada la primera dimensión de diferenciación entre un bien y un servicio; y en el que el resultado en la prestación del servicio permite determinar si el cliente está satisfecho o no.

De manera que la intangibilidad posiblemente sea la característica más definitoria de los servicios, esto en gran medida porque de acuerdo a lo señalado por Zeithaml (1981) “a consecuencia de la intangibilidad, la empresa podría encontrar difícil comprender cómo los consumidores perciben y evalúan sus servicios y la calidad en la prestación de esos servicios”; en otras palabras, como considera Grande (2005) esto supone un mayor riesgo percibido para los consumidores o temor al verse insatisfechos tras la adquisición de los servicios (p. 36). (Sanchez, 2013)

### **2.1.5.2 Inseparabilidad**

Los servicios en su mayoría mantienen una relación de doble vía entre quien consume y crea el servicio, es por esto que la producción es un esfuerzo conjunto del consumidor y el vendedor, volviéndose esto un acto indisociable (Gronroos, 1978).

#### 2.1.5.3 Heterogeneidad o inconsistencia

Sánchez manifiesta que los servicios, son poco estandarizables, quiere decir que quien presta un servicio puede variar frente a otro, y que por lo tanto la calidad varía de acuerdo con la percepción que se tenga de determinado servicio. En cambio, Duque (2005) manifiesta que “es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente a lo que el cliente percibe”, puntualizó.

Sánchez también indica que: como consecuencia, la diferenciación entre un bien y un servicio, establecida a través de las características anteriores, proporciona las bases para comprender cómo debe ser evaluada la calidad del servicio. (Sanchez, 2013)

#### 2.1.5.4 Definición de hotel

Barragán (2004) afirma que “un hotel es un lugar que proporciona alimentación y hospedaje que ofrece entretenimiento a los viajeros y que opera bajo la base de obtener utilidades”, puntualizó.

Higuera dice: que, por otro lado, es importante resaltar que la calidad de un hotel no se ve por sus instalaciones sino por aquellas personas que participan en todos los eslabones del servicio a partir de un trabajo organizado en forma estratégica. (Higuera, 2013).

Para autores como Pyzdek y Berger (1996), Navas (2005) y Perdomo y González (2004), el concepto de calidad tuvo sus principales avances gracias a los aportes de autores como Walter Shewhart (1930-1940), Edward Deming (1950), Joseph Juran (1954), Philip Crosby (1979), Armand Feigenbaum (1983), quienes son considerados los gurús de la calidad; desde entonces, este concepto se ha orientado a otras necesidades

con el fin de ayudar a las organizaciones a gestionar la calidad de sus bienes y servicios. (Higuera, 2013).



*Figura 1. Análisis en la medición de la calidad en los servicios Hoteleros. Percepciones del cliente sobre el servicio. Fuente: Morillo (2007).*

Santos (2011) testifica sobre la calidad en los servicios hoteleros y dice que “actualmente, la calidad, la productividad y la efectividad del servicio generado no se vuelven opcionales, sino incondicionales y de manera particular cuando la administración de la demanda con que cuenta este tipo de organizaciones tiene un alto componente de incertidumbre. Y en la prestación de servicios asevera que el cliente experimenta factores diferenciadores como la recordación, la lealtad y la fidelidad, que conlleva a generar recompra y la estrategia del voz a voz”. (p.270)

Para Tarí y Pereira (2012):

La certificación en calidad también ofrece innumerables ventajas en los servicios hoteleros en comparación con aquellos que no la tienen, debido a que la estandarización

ayuda a los empleados a conocer la mejor forma de actuar y así reducir los errores a la hora de prestar el servicio (p.271).

En una primera aproximación, y siguiendo a autores como Gronroos (1982, 1984), Lethinen y Lethinen (1991) o Lewis (1993) se pueden distinguir dos dimensiones básicas a la hora de hablar de calidad de servicio: calidad técnica y calidad funcional.

Desde esta perspectiva, resulta imprescindible no sólo prestar atención al diseño del servicio –esto es, a los aspectos más tangibles del mismo, lo que implica valorar correctamente lo que los clientes esperan-, sino también a su realización -es decir, la forma en que se ofrece el servicio y muy especialmente la interacción entre el cliente y el personal de contacto de la empresa (Weiermair, 1997)-. En una línea similar, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) definen la calidad de servicio percibida como "el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio" que resulta de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre la misma y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. Se trata de un planteamiento de carácter dinámico en cuanto las expectativas pueden ser diferentes en función de los clientes y, además, variar con el tiempo. (Badia).

#### **2.1.6. La experiencia vivida**

Vértice, indica que el servicio de los servicios puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor y determinar así su grado de satisfacción. La sensación experimentada durante la prestación del servicio será positiva o negativa según:

- La posibilidad de opción.
- La disponibilidad.
- El ambiente.
- La actitud del personal (amabilidad, cortesía, ayuda, iniciativa en la venta y durante la prestación del servicio).
- El entorno.
- Los otros clientes.
- La rapidez y precisión de las respuestas a sus preguntas.
- La reacción más o menos tolerante con respecto a sus reclamaciones.
- La personalización del servicio.

Además que en los servicios, el primer contacto reviste una importancia fundamental. Por ejemplo: en los hoteles es esencial la impresión que causa el recepcionista o el conserje, independientemente de que el hotel sea de mejor o peor calidad, expresó.

Ese primer contacto del cliente con la empresa es tanto más importante cuando es múltiple. Y hace referencia con ejemplos: El cliente de un concesionario, va tropezándose poco a poco, con el vendedor, el técnico, el mecánico, etc. Cada uno de estos primeros contactos debe resultar un éxito.

“Al igual que el servicio de los productos, el servicio de los servicios puede estar más o menos centrado en la prestación o en la experiencia (vivencia del que recibe la prestación), no obstante siempre incluirá una parte de ambos”. (Vértice, 2008)

En otros continentes como Australia la calidad del servicio hotelero ha sido denominada HolServ que toma en cuenta tres factores. (1) Empleados con aspectos como el

comportamiento y apariencia, tales como rapidez del servicio, disposición, confianza, educación, conocimiento de trabajo. (2) Elementos Tangibles, resumiendo los aspectos de imagen en infraestructura, decoraciones. Por último (3) Fiabilidad, refiriéndose al mantenimiento de las promesas y la prestación del servicio exacto y confiable (Rios, 2008); otras metodologías similares a ServQual para servicios hoteleros son HotelQual (Falces et al., 1999); HolSat con enfoque en vida nocturna, entre otras, todas adaptaciones de la escala original y utilizadas para diferentes contextos geográficos (Tribe & Snaith, 1998). (Benítez, Castañeda, & Reyes, 2019)

Para Sánchez, Díaz, & Bethencourt (1998), la calidad es un concepto subjetivo que explica su carácter dinámico y no universal. Lo manifiestan así porque consideran que los gustos de los turistas evolucionan con el tiempo, es decir que el concepto de calidad guarda relación con la percepción de cada individuo.

Para Suraman, Berry, & Zeithaml (1991) definieron nueve dimensiones de la calidad del servicio que son: (1) elementos tangibles que se refieren a las instalaciones físicas, mantenimiento de equipos, materiales de comunicación; (2) fiabilidad, es decir ejecutar el servicio de forma cuidadosa ; (3) capacidad de respuesta que es el conocimiento de ejecución del servicio; (4) cortesía que se refiere a la amabilidad, atención, consideración y respeto del personal; (5) credibilidad que significa veracidad y honestidad en la prestación del servicio; (6) seguridad es la inexistencia de peligro, riesgo o duda; (7) accesibilidad que se refiere a la facilidad en el contacto ; (8) comunicación hace referencia a la habilidad para hacerse entender y escuchar al cliente; (9) comprensión del cliente significa el esfuerzo de conocer al cliente y sus necesidades. Años más tarde los mismos

autores definieron que las principales características de la calidad son la orientación al marketing, organización del servicio, generación de clientes, retención de clientes y marketing interno de acuerdo al criterio de Duque (2004).

La calidad de servicio es definida como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido tal como lo manifiestan Zeithaml y Bitner, (2000). Acotando que esta percepción se obtiene de la discrepancia producida entre las expectativas que tenía el cliente antes de recibir el servicio y el desempeño actual. E indica que, los clientes no perciben la calidad de servicio como un concepto unidimensional, si no que separan la información en diferentes dimensiones.

Algunos estudiosos han hecho relación entre calidad de servicio y la lealtad del cliente en diferentes ambientes laborales. Bloemer, Ruyter, y Wetzels (1999), ellos encontraron una serie de relaciones entre calidad de servicio y lealtad del cliente con notables diferencias entre industrias. Los resultados de Wong y Sohal (2003) muestran diferencias, encontraron que los atributos del servicio más valoradas eran distintos dependiendo del lugar. Por ejemplo, el predictor más importante de la lealtad de los clientes en el establecimiento situado en la ciudad era la empatía; y en el establecimiento situado en el campo eran los aspectos tangibles.

### **2.1.7. Aproximaciones al concepto de calidad desde la perspectiva del servicio**

Kotler *et al.* (2004) manifiestan que un producto es “todo aquello que se ofrece en un mercado para atención, adquisición, uso o consumo y que puede satisfacer un deseo o



necesidad. Que incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas”. Estos autores indican tres maneras de clasificar los productos:

- *Bienes de consumo perecederos*: productos que se consumen en uno o varios usos, siempre durante un tiempo corto.
- *Bienes de consumo duradero*: productos que se utilizan durante un largo período de tiempo y pueden utilizarse varias veces.

Lovelock (1983) indica que todo producto es un servicio en tanto su consumo o uso es para una finalidad concreta y satisfacer una necesidad. Un producto tangible en sí mismo no tiene ninguna utilidad, es el uso que le dé el consumidor cuándo este se convertirá en útil.

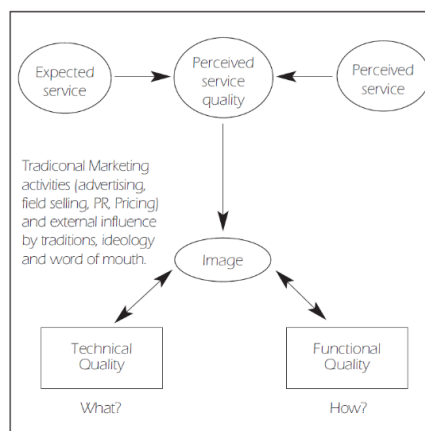
*Servicios: actividades, beneficios y satisfacciones que se venden. Los servicios tienen la característica de la intangibilidad y su posesión no es acumulativa. (Santomá, Llull, & Costa, 2007)*

### **2.1.8. La Escuela Norte europea de calidad de servicio**

Guiada por Grönroos (1982, 1988) y Lehtinen y Lehtinen (1991). Sus contribuciones se basan principalmente en aportar unos modelos basados en la tridimensionalidad de la calidad de servicio. La medida de la calidad de servicio la realizan a partir de la opinión del cliente, éste determinará si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado. La escuela se ha focalizado principalmente en el concepto de calidad de servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas que lo soporten. Siendo la principal razón por la que no ha sido muy aplicada por los investigadores.

Grönroos es el máximo exponente de la escuela y asevera, tal como se representa en el gráfico 1, que la calidad percibida por parte del cliente está formada por tres grandes aspectos: la calidad técnica (representada por el Qué) y representa el servicio que los clientes han recibido como consecuencia del proceso de compra, según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo. Por otro lado, está la calidad funcional (representada por el cómo) tiene que ver con la forma en la que el servicio se ha prestado, esto decir cómo el cliente ha experimentado el servicio. Dimensión que está directamente relacionada con la forma en que el personal del establecimiento presta el servicio a los clientes.

Por último, manifiesta que existe una tercera dimensión que afecta a la percepción de la calidad de servicio por parte del cliente en la que el autor se refiere a la imagen de la organización. Tiene que ver con los aspectos relacionados con la imagen que el cliente tiene de la organización ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que la organización haya emitido hacia el cliente. La función que esta dimensión ejerce es una función de filtro de las dos dimensiones anteriores, puntualizó.



*Figura 2. Actividades de marketing tradicional. Fuente Grönroos (1984)*

### 2.1.9. La Escuela Norteamericana de Calidad de Servicio

Precedida por Parasuraman (1985, 1988) creadores del modelo SERVQUAL. Modelo que fue desarrollado como resultado de una investigación realizada en diferentes tipos de servicios. El modelo que se puede verificar en la figura No.3, define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Y en la que acotó, cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad. Como puede apreciarse en la figura 3, el desajuste general puede ser consecuencia de cuatro desajustes (Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4).

Este modelo SERVQUAL ha resultado de interés para un sinnúmero de investigadores como Ekinici (1998). La escala de medida y los cinco atributos definen la calidad de servicio (los elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad) han sido los elementos que han significado un uso generalizado de este modelo para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector servicios. (Santomá, Llull, & Costa, 2007).

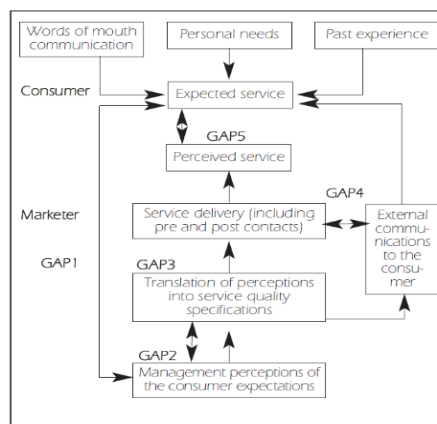


Figura 3. Calidad del servicio- Modelo SERVQUAL. Parasuraman et al. (1985)

### **2.1.10. Escala Hotelqual**

La escala Hotelqual (*hotel quality*) se aplica para medir la calidad percibida en los servicios de alojamiento. Es una participación de los autores españoles Falces, Sierra, Becerra y Briñol sobre la aplicación del modelo Servqual al sector hotelero que se desarrolló en la Comunidad de Madrid (España) y que parte inicialmente de los ítems de la escala Servqual. La modifican para adaptarla, teniendo en cuenta que una de las limitaciones del SERVQUAL consiste en que la diversidad de sectores a los que va dirigido hace necesaria la verificación de las dimensiones clave para cada sector.

Es así, para el sector de los servicios de alojamiento se encontraron tres dimensiones fundamentales:

- La evaluación del personal.
- La evaluación de las instalaciones y funcionamiento.
- La organización del servicio.

Estas dimensiones constituyen la base de la escala Hotelqual, que cuenta con 20 ítem. Algunos de estos ítems coinciden con los del Servqual, mientras que otros se han adaptado al servicio de alojamiento; en el Hotelqual la calidad es definida en términos similares al Servqual. O sea, discrepancia entre expectativas y rendimiento. (Hotelqual, 2020).

Según estos autores, las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL «no reflejan debidamente las opiniones de los encuestados sobre la calidad de un hotel». Por lo que se obtienen una estructura de tres dimensiones, que participan sobre las percepciones de los clientes sobre: el personal, las instalaciones y la organización del servicio.

Los ítems de la escala Hotelqual son los siguientes:

Las dependencias y equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) deben estar bien conservados.

1. Las diferentes dependencias e instalaciones deben resultar agradables.
2. El personal debe tener un aspecto limpio y aseado.
3. Las instalaciones deben estar limpias.
4. Las instalaciones deben ser confortables y acogedoras (uno se debe sentir a gusto en ellas).
5. Se debe prestar el servicio según las condiciones contratadas.
6. Se debe resolver de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.
7. Los datos y la información sobre la estancia del cliente deben ser correctos.
8. Se debe conseguir fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.
9. Los diferentes servicios deben funcionar con rapidez.
10. El personal debe estar dispuesto a ayudar a los clientes.
11. Siempre debe haber personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.
12. Siempre debe haber alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.
13. El personal debe ser de confianza, se debe poder confiar en ellos.
14. Se debe actuar con discreción y respetar la intimidad del cliente.
15. El personal debe ser competente y profesional.
16. Las instalaciones deben ser seguras (cumplir las normas de seguridad).

17. El personal debe conocer y se debe esforzar por conocer las necesidades de cada cliente.

18. El cliente debe ser lo más importante.

19. Los empleados se deben preocupar por resolver los problemas del cliente.

El objetivo fue elaborar una escala para medir la calidad percibida por clientes de servicios de alojamiento, cuya primera fase los autores, a partir de la revisión de la literatura y como base el modelo SERVQUAL, realizaron un cuestionario adaptado a la industria hotelera. La segunda fase consistió en aplicar ese cuestionario a una muestra representativa de usuarios de hoteles tras la que pasó a validarse la nueva escala de medida. (Santomá, Llull, & Costa, 2007).

#### **2.1.11. Escala HOLSERV**

Los autores se propusieron otorgar la fiabilidad y validez de una aplicación del modelo SERVQUAL a la industria hotelera, así mismo el número de atributos que definen la calidad de servicio en un hotel y por último determinar cuál es la dimensión que mejor predice la calidad global de servicio. Los autores finalmente construyeron el modelo HOLSERV a partir de una adaptación del modelo SERVQUAL que se adaptara al sector hotelero.

Hay tres factores que explican la calidad de servicio en la industria hotelera, el primer factor se llamó “empleados” e incluía los aspectos relacionados con el comportamiento y apariencia de los empleados, como la rapidez del servicio, disposición, confianza, educación, conocimiento del trabajo, etc. El segundo factor fueron los “elementos

tangibles” e incluía aspectos como imagen de las instalaciones, decoración, materiales de construcción, limpieza, facilidad de uso de las instalaciones, etc. El tercer factor fue la “fiabilidad” haciendo referencia al mantenimiento de las promesas y a la prestación de un servicio preciso y a tiempo. Los aspectos que mejor explican la satisfacción general de los clientes son los relacionados con el factor “empleados”. (Santomá, Llull, & Costa, 2007).

#### **2.1.12. Reglamento de alojamiento con Registro Oficial 465 indica lo siguiente:**

En el check list en el ítem de los servicios donde constan los requisitos mínimos que debe de cumplir el establecimiento turístico para hostel de 1 estrella y que desea obtener el Certificado de Registro Turístico, dentro de los servicios debe de contar con: al menos 1 persona con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.

Para la categoría de hostel de 2 estrellas los requisitos mínimos que tienen que cumplir los establecimientos de alojamiento para la obtención del certificado de Registro son los siguientes: al menos 1 persona debe contar con certificación en competencias laborales o son profesionales en turismo, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Además, debe contar con al menos 1 persona que hable un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto directo con el huésped.

En la categoría de hotel de 3 estrellas los requisitos mínimos a cumplir son los siguientes: Al menos el 10% del personal del establecimiento debe contar con certificación en competencias laborales o son profesionales en turismo, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento, el establecimiento deberá contar con

personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, durante el primer año deberá contar con el 5% del personal profesional o que tenga el certificado en competencias laborales, en el segundo año: el 5% del personal es profesional o tiene certificado en competencias laborales y al menos el 10% del personal tiene que hablar un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto directo con el huésped. Durante el primer año deberá contar con el 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero y el segundo año el otro 5%.

Y por último para la categoría de hotel de 4 estrellas deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos estipulados en el reglamento de alojamiento: Al menos el 20% del personal del establecimiento deberá contar con certificación en competencias laborales o son profesionales en turismo, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. En el primer año el 10% del personal deberá ser profesional o tener certificado en competencias laborales, en el segundo año el 10%. Con respecto al idioma extranjero al menos el 15% del personal del establecimiento tiene que hablar al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto directo con el huésped. Para el cumplimiento del 15%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero. Durante el primer año el 5%, el segundo año el 10% de personal que hable al menos un idioma extranjero.



Hostal de 1 estrella: Reales Tamarindos.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hostal Reales Tamarindos (2020).*

Hab. Cuádruple.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hostal Reales Tamarindos (2020).*

Hab. Quíntuple.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hostal Reales Tamarindos (2020).*

*Tabla 2, Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Hostal de 2 estrellas: El Platanal.



*Imágen: Shatty Cevallos A. (2020).*

Habitación doble: 2 camas de 1 ½.



*Imágen: Shatty Cevallos A. (2020).*

Habitación matrimonial: 1 cama de 2 plazas ½.



*Imágen: Shatty Cevallos A. (2020).*

*Tabla 3, Hostal El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Hotel de 3 estrellas: Ceibo Dorado.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hotel Ceibo Dorado (2020).*

Habitación Matrimonial.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hotel Ceibo Dorado (2020).*

Habitación Simple.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hotel Ceibo Dorado (2020).*



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hotel Ceibo Dorado (2020).*

*Tabla 4, Hotel Ceibo Dorado*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Hotel de 4 estrellas: Casa Lolita.

Habitaciones.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hotel Casa Lolita (2020).*

Piscina.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hotel Casa Lolita (2020).*

Salón de eventos, Restaurante.



*Imágen: Cortesía de la Gerencia, Hotel Casa Lolita (2020).*

*Tabla 5, Hotel Casa Lolita*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

## 2.2. Marco Legal

El marco legal del presente trabajo investigativo acerca de la calidad de servicio en los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Portoviejo respalda este estudio de caso a través de las siguientes leyes locales e internacionales.

La Constitución de la República del Ecuador señala en su artículo 227 que: “*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*”. Es así que para una correcta administración se deberá velar por el cumplimiento de estos principios.

La Ley de Turismo en su Capítulo II, relacionadas con las actividades turísticas y de quienes las ejercen indica en su Art. 2, que “el 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”<sup>2</sup>.

Capítulo V de las Categorías Art. 19.- El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría.

De acuerdo al Reglamento de Alojamiento publicado con Registro Oficial N. 465 de fecha 24 de Marzo de 2015 “Como política pública que implementa el Ministerio de

---

<sup>2</sup> Ley de Turismo, artículo 2, capítulo 2, Registro Oficial Suplemento 733, (2002)

turismo es que: la calidad debe estar reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos.”<sup>3</sup>

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

<b>Clasificación del establecimiento de alojamiento</b>	<b>Categorías</b>
1.- Hotel	2 a 5 estrellas
2.- Hostal	1 a 3 estrellas
3.- Hostería – Hacienda Turística	3 a 5 estrellas
4.- Lodge	
5.- Resort	4 a 5 estrellas
6.- Refugio	Categoría única
7.- Campamento Turístico	Categoría única
8.- Casa de Huéspedes	Categoría única

Disposiciones transitorias del Reglamento de Alojamiento: Cuarta.- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con el personal profesional o certificados en competencias laborales de forma progresiva.

- Categoría 1 y 2 estrellas: al menos una persona el primer año
- Categoría 3 estrellas: 10% el primer año el 5% y el segundo año el otro 5%

---

<sup>3</sup> Reglamento de Alojamiento, Registro Oficial No. 465, marzo (2015).

- Categoría de 4 estrellas: 20% el primer año el 10% y el segundo año el otro 10% y por último el de

- Categoría 5 estrellas: 30% el primer año 10%, el segundo año 10% y el tercer año 10%

Disposiciones transitorias del Reglamento de Alojamiento con Registro Oficial 465 de fecha 24 de marzo de 2015: Quinta.- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, acorde a lo siguiente:

- Categoría 2 estrellas: al menos una persona el primer año que hable inglés
- Categoría 3 estrellas: 10% el primer año el 5% y el segundo año el otro 5%
- Categoría de 4 estrellas: 15% el primer año el 5% y el segundo año el otro 10% y por último el de

- Categoría 5 estrellas: 25% el primer año 5%, el segundo año 10% y el tercer año 10%

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralizada (COOTAD) Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.

En el Convenio de Transferencia de Competencias de parte del Ministerio de Turismo hacia la Municipalidad del Cantón Portoviejo, en la cláusula Tercera: Atribuciones y

Funciones que se transfieren, el numeral 6 indica lo siguiente: *El control y vigilancia de la calidad de las actividades y establecimientos turísticos del Cantón, que han obtenido las licencias de funcionamiento sin que esto suponga categorización o re categorización, acción que es exclusiva y privativa del Ministerio de Turismo.*

Según la Organización Mundial del Turismo (2003) “La calidad del turismo también puede definirse como “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”

### **2.2.1. Sistema Inicial de Organización – Sigo**

Es una herramienta de gestión de rápida implementación para el mejoramiento de la calidad en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) turísticas que ha sido desarrollada por Ejido Asesores<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Manual de Implementación SIGO (Sistema Inicial de Organización), Pág. 11



## **CAPITULO III.**

### **3.1. Metodología**

#### **3.1.1. Enfoque de la investigación:**

Es analítica y descriptiva porque se realizó la verificación de documentos teóricos y conceptos que estaban relacionados con la calidad de servicio en establecimientos de alojamiento.

#### **3.1.2. Diseño de la investigación:**

Fue cualitativa y cuantitativa, ya que se aplicaron entrevistas y encuestas.

#### **3.1.3. Unidad de análisis, población y muestra:**

Se entrevistaron a actores claves como funcionarios del Ministerio de Turismo, (Coordinadora encargada y Especialista del área de regulación y control), Presidenta de la Asociación de Hoteleros de la Ciudad de Portoviejo y a los propietarios de los establecimientos turísticos de las 4 categorías de este estudio de caso, a quienes se consultó sobre la calidad de servicio en los establecimientos turísticos de alojamiento. El resultado de estas entrevistas, permitió conocer como la calidad de servicio contribuye al desarrollo turístico.

Se realizó una encuesta que sirvió para cada una de las categorías de los establecimientos de alojamiento de la Ciudad de Portoviejo, que fueron seleccionados por su categorización según la Normativa Vigente de Registro.

Oficial 465 de alojamiento. La misma que fue sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico, la encuesta permitió el análisis de las variables que

medirán la calidad de los servicios en los establecimientos de alojamiento estudiados.

Inicialmente, se había propuesto aplicar las encuestas directamente con los huéspedes que se hospedaban en los diferentes hoteles de 1,2,3 y 4 estrellas, (Hostal Reales Tamarindos, Hostal el Platanal, Hotel Ceibo Dorado y Hotel Casa Lolita) así como a los servidores turísticos relacionados a la actividad turística de alojamiento, pero debido a que no se pudo realizar la metodología expuesta en el cronograma del presente trabajo de titulación ya que coincidió con la emergencia sanitaria del COVID 19 decretada en todo el territorio nacional y a nivel mundial, se replanteo la estrategia metodológica aplicando para el efecto encuestas virtuales mediante la herramienta Survey Monkey.

Se realizaron 138 encuestas que fueron obtenidas de los huéspedes de cada uno de los establecimientos estudiados en esta investigación, en la que se enviaron links a cada uno de los huéspedes para que puedan realizar la encuesta respectiva.

#### **3.1.4. Método para recolectar datos:**

Una vez que se aplicó la recolección de la información se procedió a realizar la tabulación de cada uno de los datos obtenidos.

#### **3.1.5. Alcances de la investigación:**

Esta investigación tuvo la finalidad de determinar el nivel de calidad de servicio que ofrecen los establecimientos turísticos de 1,2,3 y 4 estrellas de la ciudad de Portoviejo para la contribución al desarrollo turístico.

Con los resultados obtenidos de las entrevistas, encuestas, del análisis bibliográfico, de la normativa legal vigente para actividades de alojamiento, se logró el objetivo de la presente investigación, en la que la calidad de servicio que se da en los establecimientos estudiados es excelente y que un pequeño porcentaje necesita que siempre se estén capacitando en temas de atención al cliente, calidad de servicio y demás temas relacionados con el cliente.

## **CAPITULO IV.**

### **4.1. Análisis de Resultados**

Para el logro del objetivo general número 1 que es: Determinar el nivel de calidad de servicio en los establecimientos de alojamiento de 1, 2, 3 y 4 estrellas en la Ciudad de Portoviejo, el mismo que contribuirá al desarrollo turístico.

Se realizaron 6 preguntas cerradas en las que se indagó sobre la calidad de servicio que recibieron en el establecimiento turístico que se hospedaron, si el personal era el idóneo para el puesto en el que estaba o si se sintieron satisfechos por el servicio recibido durante su última estadía, si la tarifa pagada estuvo acorde con la calidad de servicio que recibieron, si al personal le hace falta experiencia en temas relacionados a calidad de servicio, si el personal debe tener conocimiento con respecto a calidad de servicio, si les hace falta más relaciones humanas con el usuario interno y externo, si es necesario contar con el perfil acorde a turismo, o si necesitan ser capacitados en temas relacionados a la calidad de servicio hacia el cliente externo.

Los establecimientos turísticos encuestados para la investigación fueron los siguientes:

- Hostal Reales Tamarindos de 1 estrella
- Hostal el Platanal de 2 estrellas
- Hotel Ceibo Dorado de 3 estrellas y
- Hotel Boutique Casa Lolita de 4 estrellas

Se utilizó una herramienta digital llamada Survey Monkey que permite recopilar opiniones y transfórmalas en datos impulsados por personas, el encuestador tuvo la opción de elegir a libre albedrío y responder según su percepción del servicio recibido.

Se enviaron links a cada uno de los huéspedes por cada uno de los establecimientos en mención, para que realizaran las encuestas respectivas.

#### 4.1.1. Hostal Reales Tamarindos – 1 estrella



*Gráfico 1. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

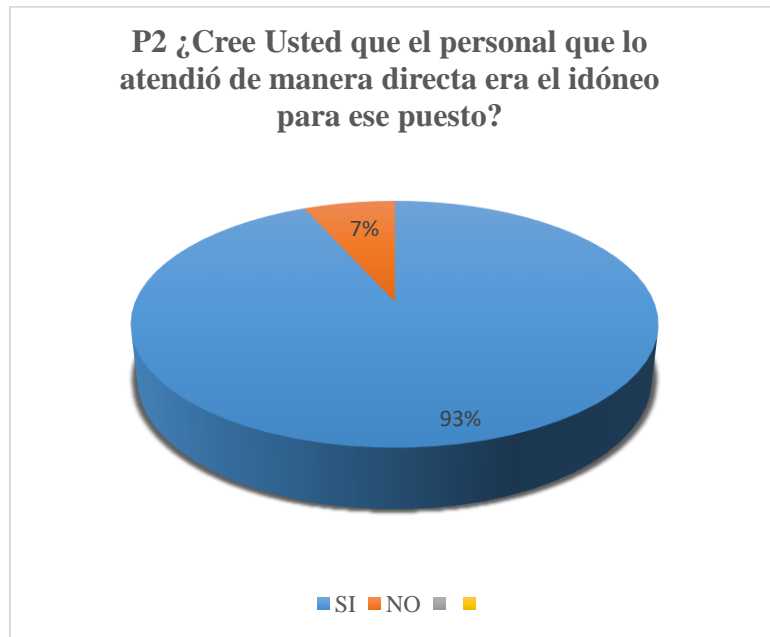
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
Excelente	52,00%
Bueno	42,00%
Regular	6,00%

*Tabla 6. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De los 31 huéspedes encuestados con respecto a como califica la calidad de servicio durante su última estadía el 52,00% manifestaron que excelente, mientras que el 42,00% indicaron que fue bueno y finalmente un 6,00% calificó que durante su última estadía la calidad de servicio fue regular.



*Gráfico 2. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

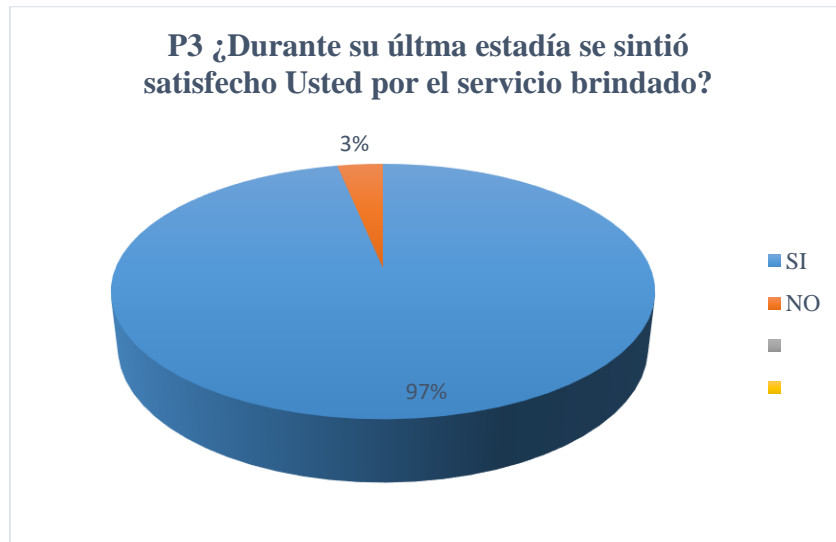
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	93,10%
NO	6,90%

*Tabla 7. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De los huéspedes encuestados sobre si el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto significativamente respondieron que SI el 93,10%, mientras que el 6,90% indicaron que el personal no era el idóneo. Con los datos obtenidos decimos entonces que el porcentaje del personal que atiende directamente al huésped es el idóneo para ese puesto, además.



*Gráfico 3. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

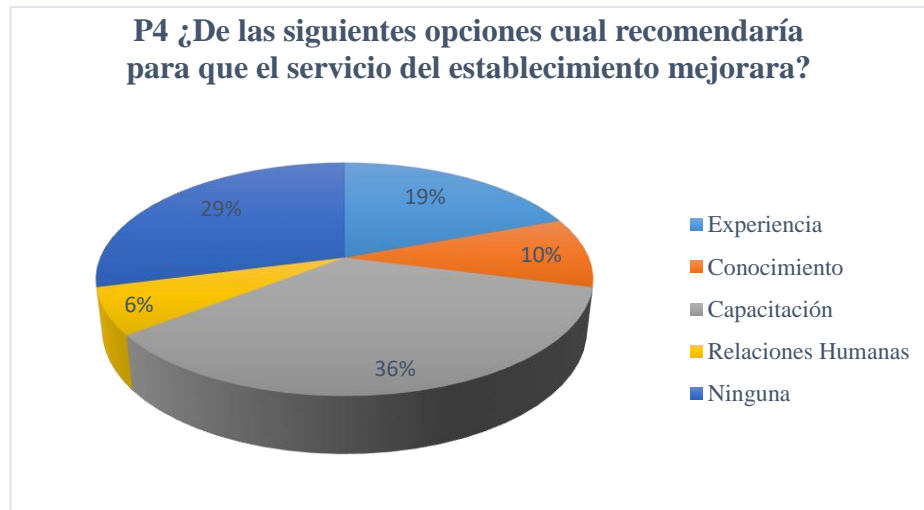
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	96,77%
NO	3,23%

*Tabla 8. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

El 96,77% de los huéspedes encuestados con respecto a si se sintieron satisfechos por el servicio brindado en su última estadía en el establecimiento turístico indicaron que SI, mientras que el 3,23% manifestaron que no se sintieron a gusto con el servicio que se ofreció en su última estadía.



*Gráfico 4. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

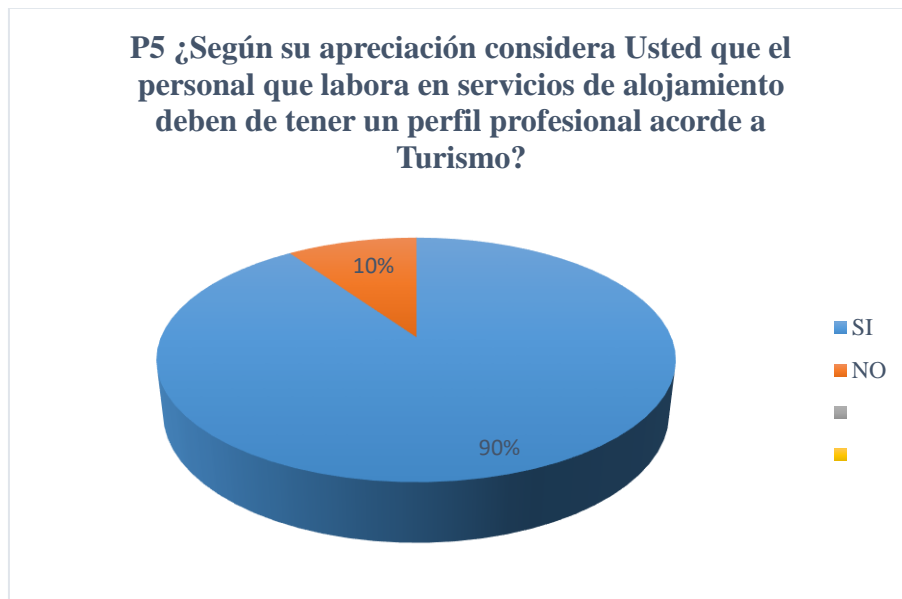
Opciones de Respuesta	Respuestas
Capacitación	35,48%
Experiencia	19,35%
Conocimiento	9,68%
Relaciones Humanas	6,45%
Ninguna	29,03%

*Tabla 9. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*



Del total de la muestra con respecto a las opciones que se recomienda para que el servicio del establecimiento mejorara indicaron lo siguiente: el 35,48% se inclina hacia la capacitación, llama la atención el 29,03%. de los huéspedes consideran que no hace falta ningún tipo de mejora y se sienten satisfechos con el servicio recibido, otros que correspondiente al 19,35% manifiestan que la experiencia es importante y un 6,45% de la muestra encuesta recomiendan que deben mejorarse las Relaciones Humanas.



*Gráfico 5. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

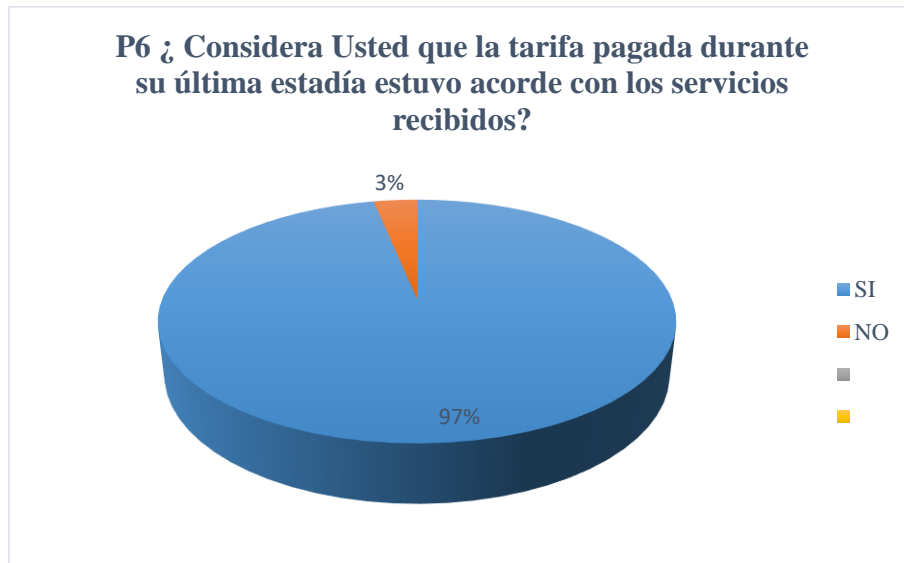
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	90,32%
NO	9,66%

*Tabla 10. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Los resultados obtenidos respecto a la pregunta sobre la apreciación del personal que labora en servicios de alojamiento de 1 estrella acerca del perfil profesional acorde a la actividad turística en un alto porcentaje correspondiente al 90,32% respondieron que SI mientras que un 9,68% lo consideran no imprescindible.



*Gráfico 6. Encuesta a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

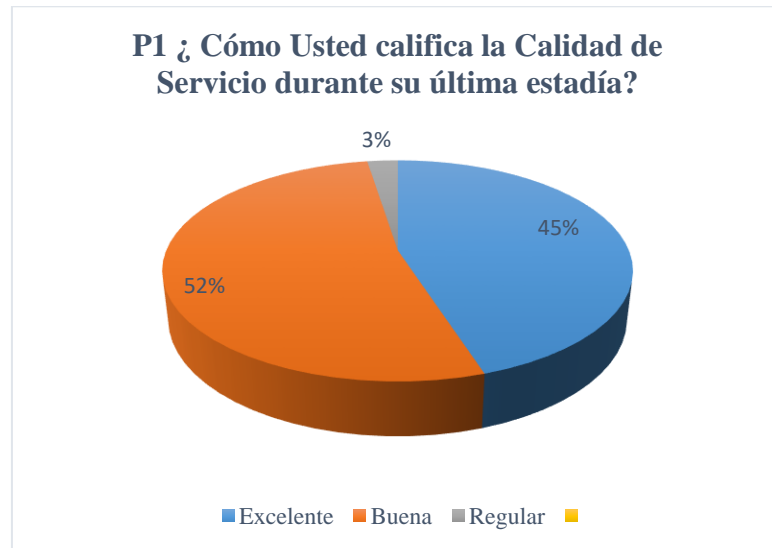
Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	96,77%
NO	3,23%

*Tabla 11. Encuesta realizada a Huéspedes Hostal Reales Tamarindos*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De la muestra obtenida respecto a que si considera que la tarifa pagada durante su última estadía estuvo acorde al servicio recibido el 96,77% de los encuestados manifestaron que el servicio estuvo acorde con la tarifa que pagaron, mientras que el 3,23% indicaron que no estaban de acuerdo con la tarifa que se pagó.

#### 4.1.2. Hotel El Platanal – 2 estrellas



*Gráfico 7. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal*

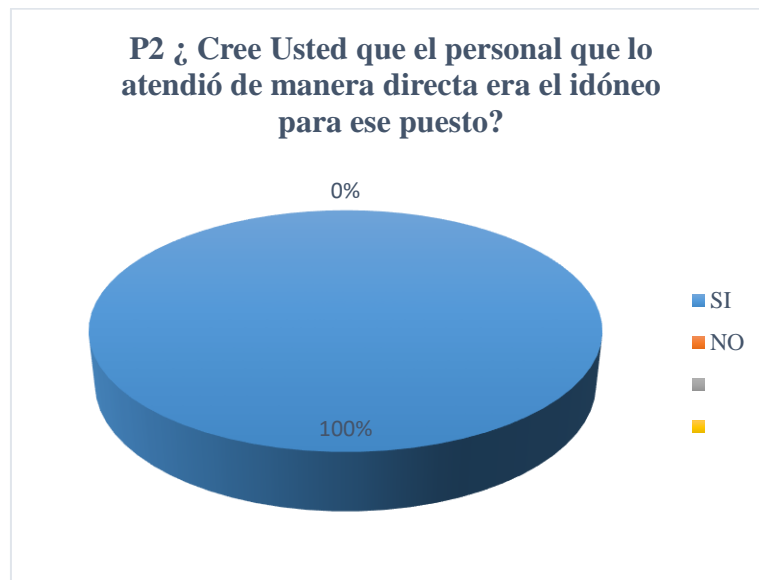
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
Excelente	45,00%
Bueno	52,00%
Regular	3,00%

*Tabla 12. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De la muestra total obtenida llama la atención el porcentaje de 52,50% que calificó al servicio recibido en el establecimiento turístico como bueno, mientras que el 45,00% de los huéspedes señalaron que la calidad de servicio que recibieron durante su última estadía fue buena y por último un 2,50% de la muestra indicaron que fue Regular.



*Gráfico 8. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	100,00%
NO	0,00%

*Tabla 13. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Del total de la muestra de los encuestados en el establecimiento turístico de 2 estrellas en lo que respecta a que si cree que el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto se dio 2 opciones de SI y NO, en la que tuvo como porcentaje de 100% la opción SI, donde se evidencia que el personal que atendió al huésped de manera directa era el idóneo para ese puesto.



*Gráfico 9. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal*

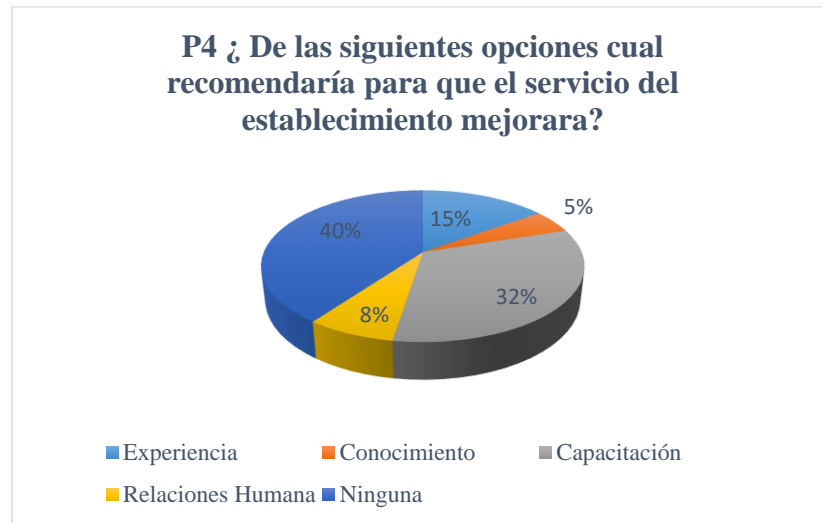
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	100,00%
NO	0,00%

*Tabla 14. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto a la muestra total obtenida del establecimiento turístico de 2 estrellas de la ciudad de Portoviejo manifestaron que en su última estadía en el hotel se sintieron satisfechos por la calidad del servicio brindado, siendo este porcentaje del 100% que corresponde a la opción si.



*Gráfico 10. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal*

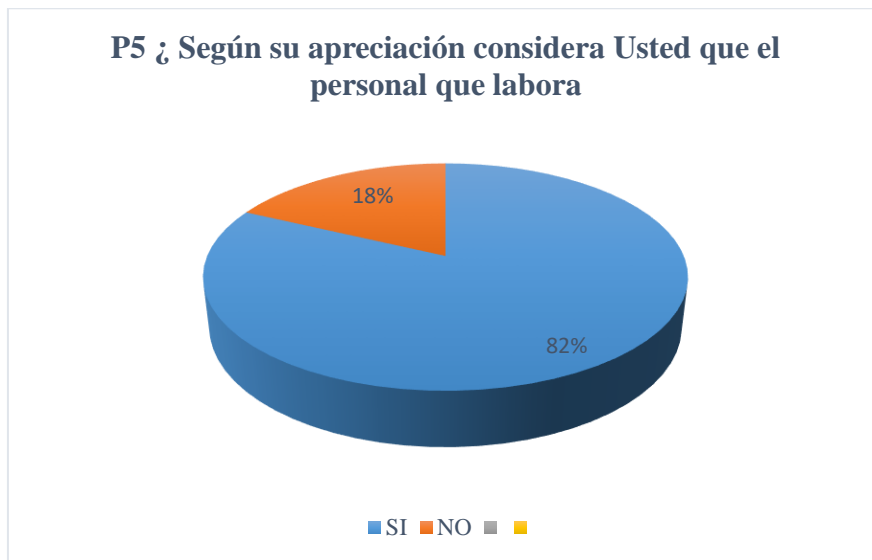
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
Capacitación	32,50%
Experiencia	15,00%
Conocimiento	5,00%
Relaciones Humanas	7,50%
Ninguna	40,00%

*Tabla 15. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto a la muestra total de las encuestas relacionada a cual de las siguientes opciones recomendaría para que el servicio del establecimiento mejorara se obtuvo la siguiente información: el 40,00% un porcentaje significativo indicó que ninguna de las opciones mencionadas, donde llama la atención de esta muestra ya que se evidencia que el personal del establecimiento de 2 estrellas no necesita cumplir con las opciones indicadas, por otra parte el 32,50% respondió que es importante considerar que sea en temas de capacitación, mientras que un 15,00% manifestó que la experiencia es fundamental y un 5,00% indica que el conocimiento en temas de calidad de servicio es una opción que recomendarían para que el servicio mejorara, por otra parte el 7,50% manifestaron que las relaciones humanas podría contribuir a la mejora del servio.



*Gráfico 11. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal*

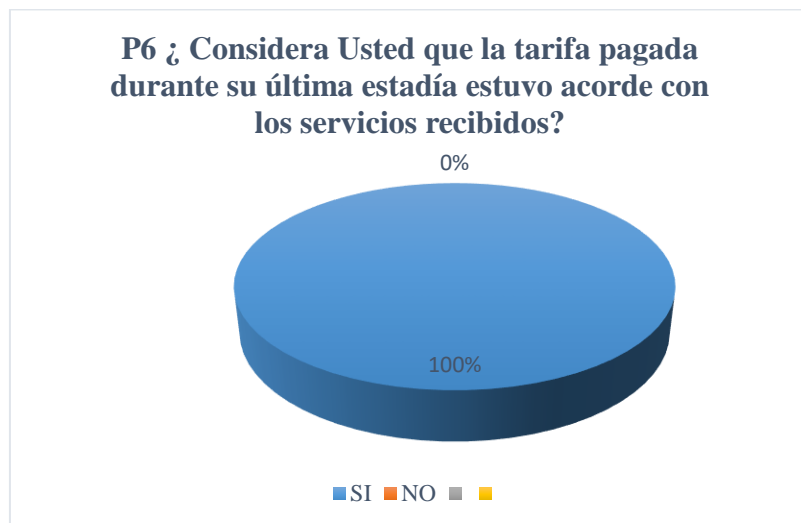
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	82,00%
NO	18,00%

*Tabla 16. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto a que según su apreciación considera Usted que el personal que labora en servicios de alojamiento deben de tener un perfil profesional acorde a turismo, de la muestra total de los encuestados del establecimiento de 2 estrellas de la ciudad de Portoviejo el 82,05% manifestaron que si deben tener el perfil profesional acorde a turismo mientras que el 17,95% respondieron que no es necesario que cuenten con el perfil profesional acorde a turismo.



*Gráfico 12. Encuesta a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*



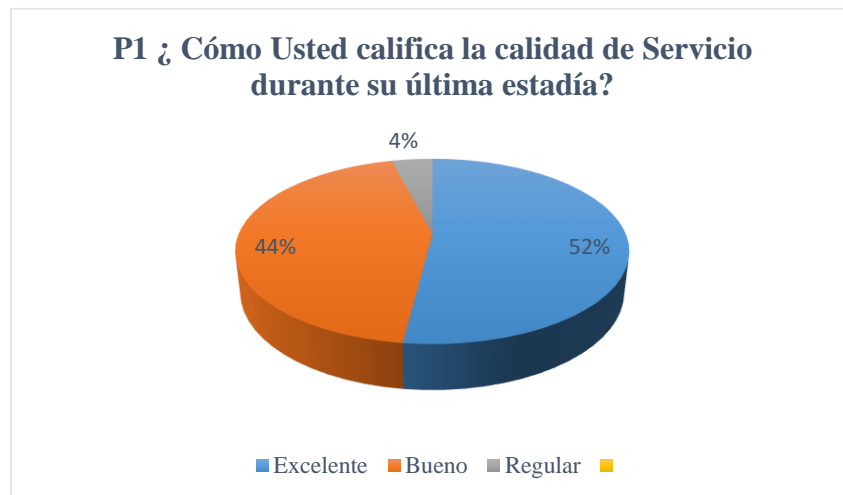
Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	100,00%
NO	0,00%

*Tabla 17. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel El Platanal*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De la muestra total de encuestados del hotel de 2 estrellas de la ciudad de Portoviejo con respecto a que si la tarifa pagada durante la última estadía estuvo acorde con los servicios recibidos, la muestra indicó que si se sintieron satisfechos con la tarifa pagada con un porcentaje del 100,00%.

#### 4.1.3. Hotel Ceibo Dorado – 3 Estrellas



*Gráfico 13. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

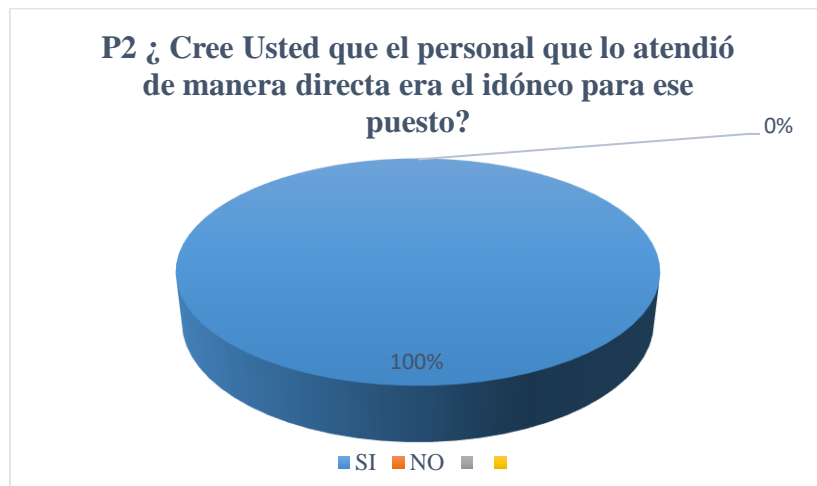
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
Excelente	52,00%
Bueno	44,00%
Regular	4,00%

*Tabla 18. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto a la muestra total de los huéspedes encuestados en el establecimiento de 3 estrellas de la ciudad de Portoviejo, el 52,00 % manifestaron que la calidad de servicio durante su última estadía fue excelente, evidenciándose que el servicio recibido en este establecimiento ha cumplido con las expectativas de los clientes, mientras que el 44,00% porcentaje significativo indicaron que fue buena y finalmente el 4,00 % manifestaron que fue regular.



*Gráfico 14. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

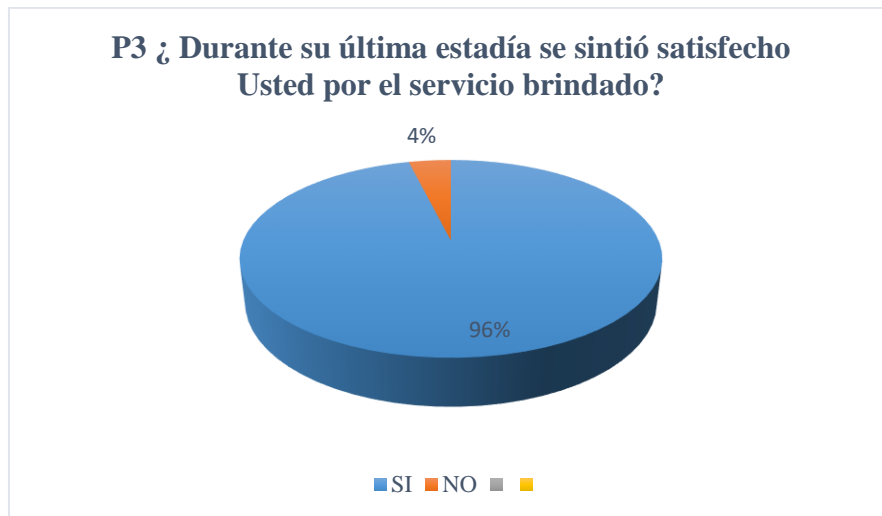
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	100,00%
NO	0,00%

*Tabla 19. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Del total de la muestra encuestada del hotel de 3 estrellas de la ciudad de Portoviejo indicaron que si creen que el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto con el porcentaje del 100,00%, siendo esta respuesta positiva de que el personal que labora en este hotel es el idóneo.



*Gráfico 15. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

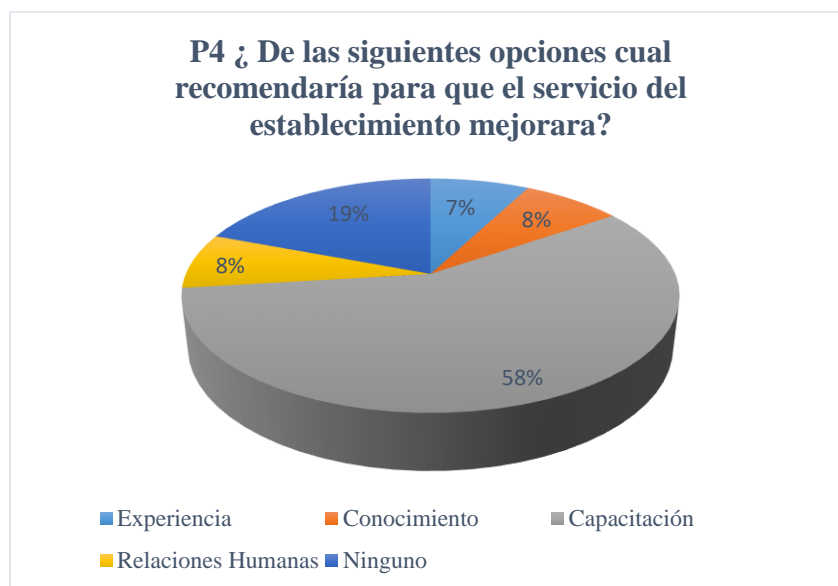
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	96,00%
NO	4,00%

*Tabla 20. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto al número de encuestados y en referencia a que si durante su última estadía se sintieron satisfechos por el servicio recibido en el establecimiento turístico el 96,15% manifestó su satisfacción, mientras que un 3,85% de los encuestados indicaron que no se sintieron satisfechos del servicio recibido de parte de los colaboradores del hotel.



*Gráfico 16. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

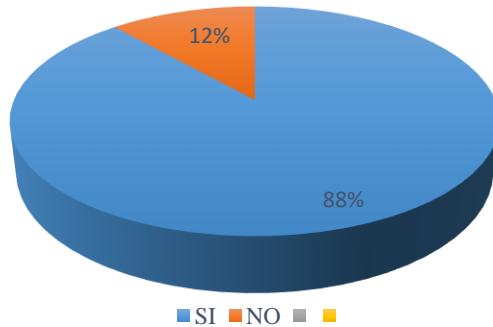
Opciones de Respuesta	Respuestas
Experiencia	19,00%
Capacitación	58,00%
Conocimiento	8,00%
Relaciones Humanas	8,00%
Ninguna	19,00%

*Tabla 21. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto a las opciones que recomendaría para que el servicio del establecimiento mejorara indicaron lo siguiente: un 57,69% en temas de capacitación, el 19,23% un porcentaje significativo mostraron que ninguna de las opciones expuestas recomendarían ya que creen que el servicio recibido es el idóneo, el 7,69% indicaron que la experiencia es importante para que mejore el servicio en el establecimiento, por otra parte el 7,69% manifestaron que se debe tener conocimiento en temas de calidad de servicio, y por último el 7,69% declararon que hace falta relaciones humanas por lo que se debe realizar capacitaciones en este tema.

**P5 ¿ Según su apreciación considera Usted que el personal que labora en servicios de alojamiento deben de tener un perfil profesional acorde al turismo?**



*Gráfico 17. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

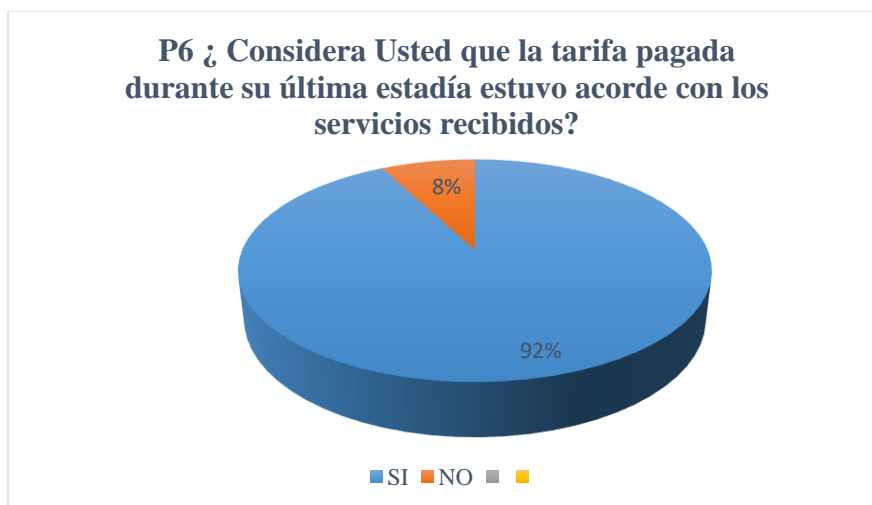
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020.)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	96,00%
NO	4,00%

*Tabla 22. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De la muestra total de los huéspedes encuestados del hotel de 3 estrellas en que se hace referencia que según su apreciación considera Usted que el personal que labora en servicios de alojamiento deben de tener un perfil profesional acorde a turismo, el 88,46% expusieron que si es importante que el personal que labora en servicios de alojamiento tenga el perfil acorde a turismo mientras que el 11,54% indicaron que no necesariamente tienen que tener el perfil acorde a turismo.



*Gráfico 18. Encuesta a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020)*

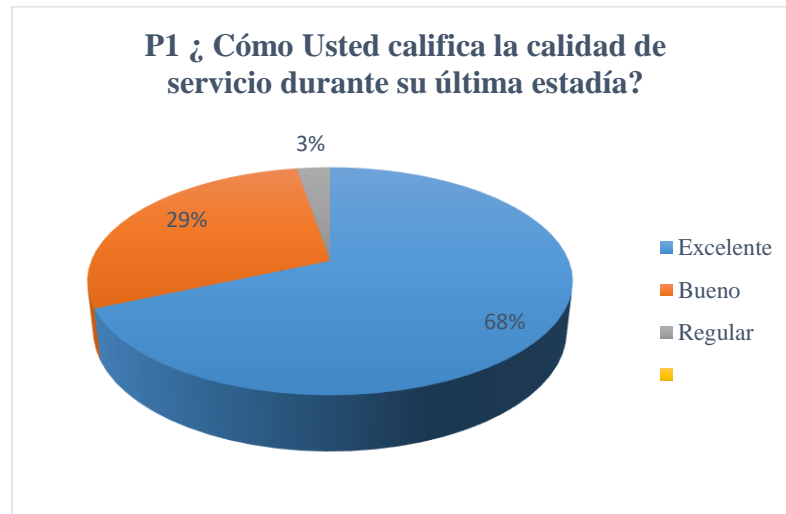
Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	96,00%
NO	4,00%

*Tabla 23. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Ceibo Dorado.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto a la muestra total del hotel de 3 estrellas referente a que si la tarifa pagada durante su última estadía estuvo acorde con los servicios recibidos el 92,31% declararon que sí estuvieron de acuerdo con la tarifa pagada y por otra parte el 7,69% manifestaron que no estuvieron de acuerdo con la última tarifa que pagaron durante su última estadía.

#### 4.1.4. Hotel Boutique Casa Lolita – 4 estrellas



*Gráfico 19. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
Excelente	66,67%
Bueno	28,21%
Regular	2,56%

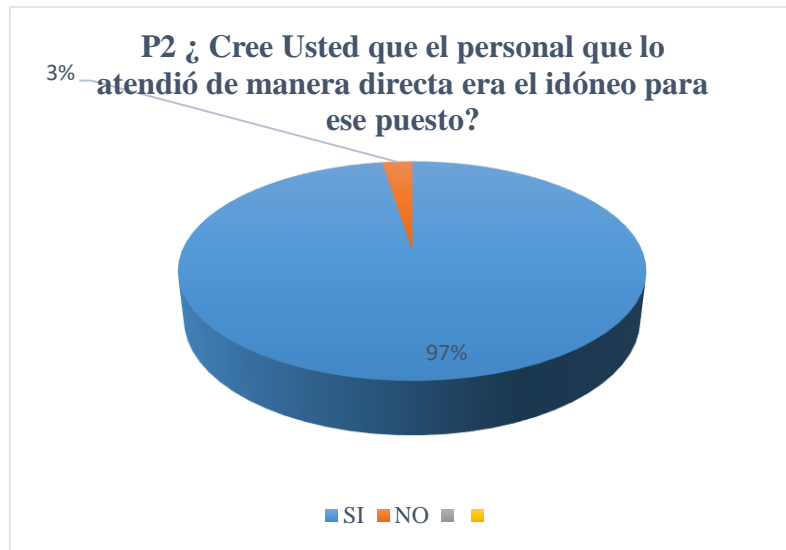
*Tabla 24. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto a la muestra de los encuestados referente a cómo calificaría durante su última estadía a la calidad de servicio recibida en el hotel casa lolita de 4 estrellas, el 66,67% respondieron que fue excelente el servicio que recibieron durante su última estadía



y con un 28,21% manifestaron que el servicio brindado por parte del personal del hotel fue bueno y por último con un porcentaje de 2,56% lo calificaron al servicio recibido como Regular.



*Gráfico 20. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020)*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	97,44%
NO	2,56%

*Tabla 25. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Del total de la muestra obtenida el 97,44% indicó que el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto, evidenciándose con este porcentaje que el servicio que recibieron por parte del personal del hotel es excelente mientras que el 2,56% porcentaje minoritario manifestó que su personal no era el idóneo para ese puesto.



*Gráfico 21. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

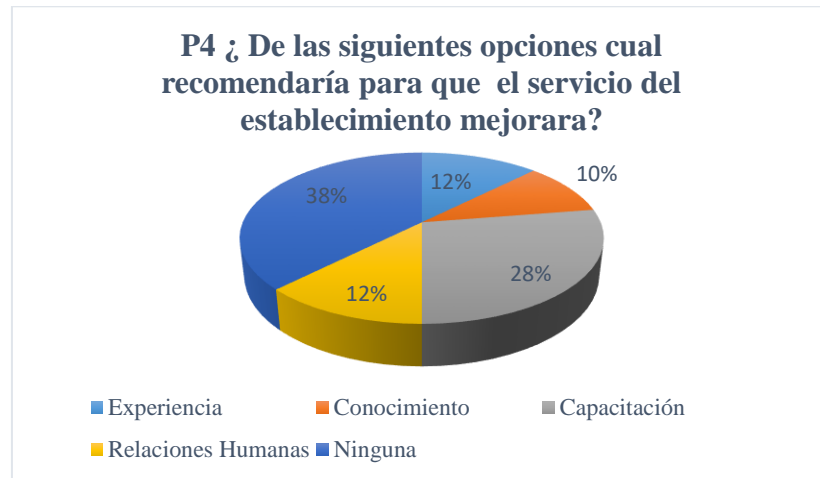
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020).*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	97,50%
NO	2,50%

*Tabla 26. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

Con respecto al total de la muestra recopilada con el tema referente si se sintió satisfecho por el servicio brindado durante su última estadía el 97,50% respondieron que, si se sintieron satisfechos por el servicio ofrecido de parte del personal del hotel de 4 estrellas, mientras que el 2,50% grupo minoritario indicaron que no se sintieron satisfechos del servicio que recibieron durante su última estadía por parte del personal.



*Gráfico 22. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

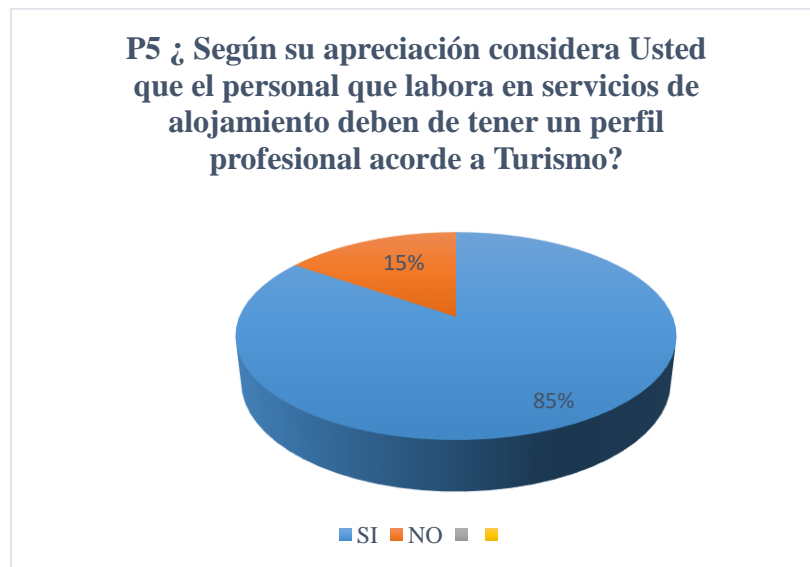
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020).*

Opciones de Respuesta	Respuestas
Experiencia	12,50%
Capacitación	27,50%
Conocimiento	10,00%
Relaciones Humanas	12,50%
Ninguna	37,50%

*Tabla 27. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020).*

De los resultados obtenidos de la muestra el 37,50% de los encuestados indicaron que ninguna de las opciones recomendaría para que el servicio mejorara ya que se sienten satisfechos de que el personal tenga las características indicadas, es decir que se encuentran capacitados, cuentan con experiencia, tienen conocimiento de todos los servicios y poseen buenas relaciones humanas, por otro lado el tema de capacitación una muestra indica que solo el 27,50% necesitan ser capacitados en temas de calidad de servicio, atención al cliente, entre otros temas, mientras que el 12,50% indicó que al personal le hace falta experiencia en temas de servicio, por otra parte el 12,50% dijeron que las relaciones humanas son importantes a la hora de dar un buen servicio y por último el 10,00% manifestó que consideran que es necesario que tengan mas conocimiento en temas referentes a servicio.



*Gráfico 23. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

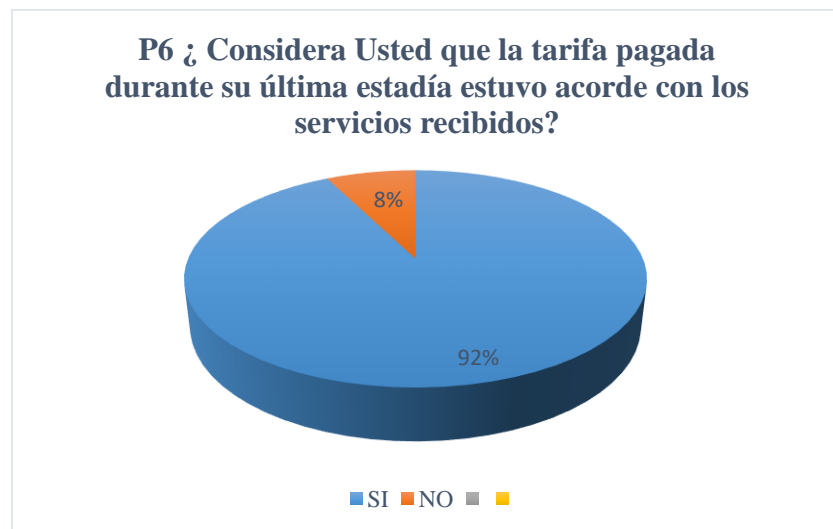
*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020).*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	84,62%
NO	15,38%

*Tabla 28. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De la muestra total encuestada sobre si el personal que labora en servicios de alojamiento tiene que poseer el perfil acorde a turismo el 84,62% indicaron que, si deben tener el perfil en una rama a fin a turismo, mientras que el 15,38% manifestaron que no es necesario poseer un título a fin a turismo para poder laborar en los establecimientos turísticos de alojamiento.



*Gráfico 24. Encuesta a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A.(2020).*

Opciones de Respuesta	Respuestas
SI	92,50%
NO	7,50%

*Tabla 29. Encuesta realizada a Huéspedes Hotel Casa Lolita.*

*Elaborado: Shatty Cevallos A. (2020)*

De los resultados que se obtuvieron sobre si la tarifa pagada durante la última estadía estuvo acorde al servicio recibido los encuestados del hotel de 4 estrellas manifestaron en un porcentaje del 92,50% que si estuvieron de acuerdo a la tarifa cancelada ya que el servicio recibido fue el óptimo, sin embargo un porcentaje minoritario de 7,50% alegaron que no estaban de acuerdo con la tarifa pagada ya que los servicios recibidos no eran acordes a lo cancelado.

#### **4.2. Análisis de las Entrevistas**

Como parte del trabajo investigativo y como aporte de los funcionarios de la entidad rectora como es el Ministerio de turismo, además de los aportes significativos e importantes de los empresarios turísticos, se realizaron 7 entrevistas entre ellas: Coordinadora zonal 4 (e) del Ministerio de Turismo Mgs. Úrsula Leonor Troya Niza, Especialista de Registro y Control Ing. María Fernanda Rodríguez Delgado, Presidenta de la Asociación de Hoteleros de la Ciudad de Portoviejo Ing. María Eugenia Murillo y a los propietarios de los siguientes establecimientos turísticos hoteleros: Hostal Reales Tamarindos con la categoría otorgada

de 1 estrella, Hostal el Platanal con la categoría otorgada de 2 estrellas, Hotel Ceibo Dorado con la categoría otorgada de 3 estrellas y Hotel Boutique Casa Lolita con la categoría otorgada de 4 estrellas.

#### **4.2.1. Entrevista a Coordinadora del Ministerio de Turismo zonal 4 (e)**

Dentro de la entrevista realizada a la Mgs. Úrsula Leonor Troya Niza manifestó que es un tema bastante amplio y con muchos detalles dependiendo de cada caso y de cada categoría a la que aplica el usuario, pero en resumen indica que el Ministerio de Turismo como órgano regulador de la actividad turística tiene la misión de planificar, gestionar, promocionar, regular y controlar al turismo sostenible del Ecuador y que en ese sentido, la Coordinación Zonal 4, a través del área de registro y control, tiene la competencia de inspeccionar todo establecimiento que se encuentre desarrollando una actividad turística, de acuerdo a lo establecido en la ley y en base a los reglamentos emitidos que se encuentren vigentes y que en el caso de los establecimientos de alojamiento con potencial. El Ministerio de Turismo.

Cuenta con reglamentos y requisitos basados en parámetros que se consideran a nivel mundial para aplicar a ciertas categorías, requisitos que están enfocados a la calidad del servicio indica, los requisitos son obligatorios y deben cumplirse en su totalidad para pasar a la siguiente fase que es de categorización, fase en la que hay que tener presente, servicios que ofrece el establecimiento, mientras más servicios ofrece mayor será su categoría. Manifestó que existen varias clasificaciones para establecimientos de alojamiento, tales como: hotel, hostal, hostería, lodge, hacienda turística, Resort, refugio, campamento turístico y casa de huéspedes, cada una de estas clasificaciones tienen sus requisitos

específicos para aplicar con su respectiva categoría. Indica que esta entidad cuenta con la Subsecretaría de Gestión y Desarrollo quien se encarga de las capacitaciones que están dirigidas al sector turístico.

Adicionalmente declaró que desde el año 2019 se implementó el programa Sistema Inicial Gestión Organizacional (SIGO) como proyecto piloto en el cantón Portoviejo, Manabí y que ahora se está implementado a nivel nacional. Indicó además que el SIGO es una herramienta de gestión rápida de implementación diseñada para el mejoramiento de la calidad y servicio en las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas del país. Manifiesta que la Coordinación Zonal 4 del Ministerio de Turismo cuenta con 5 técnicos en Manabí y 2 en Santo Domingo de los Tsáchilas que son los encargados de realizar las inspecciones y visitas a los establecimientos turísticos, quienes hacen cumplir los requisitos establecidos en los reglamentos de turismo de acuerdo al establecimiento que se requiera, el propietario del establecimiento solicita al Ministerio de Turismo el permiso de funcionamiento y se informa del procedimiento a cumplir acorde al establecimiento para el cual se está solicitando.

Un técnico visita el lugar y hace uso de un acta de control o Check List para cada clasificación y categoría y luego se solicita una serie de requisitos que deben cumplir. Todo el proceso tiene una duración de aproximadamente 15 días, al final se obtiene el permiso de funcionamiento.

Es importante recalcar que este trámite es obligatorio, una vez que el técnico del Ministerio de Turismo determina que el establecimiento aplica para ser considerado turístico, deberá cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización, en caso de que



el técnico determine que el establecimiento no aplicar para un registro turístico, este deberá obtener su permiso de funcionamiento con el Ministerio de Gobierno.

La categorización de los establecimientos de alojamiento es importante para ofrecer diferentes tipos de servicios que vayan acorde a las exigencias del cliente, así como, al alcance económico y sea justamente eso lo que incida al momento de decidir o escoger determinado establecimiento, consideraría como prioridad la seguridad y limpieza del establecimiento., mencionó que a mejor calidad de servicio aumenta la cantidad de turismo y eso permite el desarrollo y crecimiento de la industria, acotó que el Ministerio de Turismo trabaja en la actualización y re categorización de los establecimientos turísticos con el objetivo que, a nivel nacional todos cuenten con el mismo estándar de calidad, es por eso que se realizan, operativos de regulación y control donde se constata el cumplimiento de la normativa legal vigente, establecida en las leyes y reglamentos implementados.

#### **4.2.2. Entrevista a Presidenta de la Asociación Hotelera de la Ciudad de Portoviejo**

Dentro de la entrevista realizada a la Presidenta de Hoteleros de la Ciudad de Portoviejo, Ing. María Eugenia Murillo, indicó que las funciones a las que representa como presidenta de la Asociación de hoteleros es representar a la Asociación, en cuantos actos, acciones o gestiones sea necesario, figurando a la cabeza de cualquier representación de la Asociación y convocar dentro de las normas reglamentarias las reuniones de la asociación, manifestó que dentro de los planes que se están implementando están las constante capacitaciones en diversos temas y en la que se promueve que todos los representantes de los hoteles se animen a pertenecer a esta asociación.

Las exigencias a los propietarios de los establecimientos turísticos es que el establecimiento se encuentre establecido en el cantón Portoviejo y que esté inscrito en el Ministerio de Turismo, acotó que la asociación cuenta con 30 establecimientos turísticos adheridos, además comentó que tiene conocimiento del nuevo reglamento vigente de alojamiento y que está de acuerdo con los requisitos actuales y para fortalecer al sector turístico sugirió realizar una mayor capacitación en tema de relación huésped –trabajadores y mayor promoción turística y de negocios de la ciudad.

Durante la entrevista realizada a la **Especialista de Regulación y Control del Ministerio de Turismo Ing. María Fernanda Rodríguez Delgado** manifestó que el proceso que los establecimientos turísticos de alojamiento deben realizar para obtener el registro es ingresando a una herramienta digital denominada SIETE [siete.turismo.gob.ec](http://siete.turismo.gob.ec) herramienta que facilita al usuario el respectivo registro, acota que el usuario escoge la categoría y en este caso debe cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Alojamiento Turístico. Indicó que SIETE (Sistema de integración estratégica para el turismo del Ecuador).

¿Cuáles son las categorías que otorga el Ministerio de Turismo a los establecimientos turísticos hoteleros? Los establecimientos Hoteleros se clasifican de la siguiente manera:

- Hotel (5 estrellas, 4 estrellas, 3 estrellas, 2 estrellas)
- Hostal (3 estrellas, 2 estrellas y 1 estrella)
- Hostería y Hacienda Turística (5 estrellas, 4 estrellas, 3 estrellas)
- Resort (5 estrellas y 4 estrellas)
- Refugio (Categoría Única)
- Campamento Turístico (Categoría Única)

- Casa de Huéspedes (Categoría Única)

El instrumento que utiliza para realizar la inspección al establecimiento es un acta de control o check list utilizado para cada categoría, la misma que le toma alrededor de 30 a 60 minutos y con esta información recabada la anexa como respaldo para el informe que realiza previo al Registro del establecimiento. Piensa que es importante contar con establecimientos que cumplan con estándares de calidad ya que al contar con mejores servicios esto va ayudar a desarrollar y potenciar el turismo a nivel local y nacional.

Comentó que de acuerdo a su experiencia cuando inspecciona a los establecimientos turísticos hay otros aspectos que se debería incluir en el instrumento y es el de adaptarlo a la realidad de las zonas rurales porque muchas veces influye en que la mayoría de los establecimientos no puedan cumplir con ciertos requerimientos, menciona el ejemplo de no tener sistemas de alcantarillados o servicios básicos y que es un trabajo que también tiene que ir de la mano con los Gobiernos autónomos Descentralizados.

#### **4.2.3. Entrevista a propietario de Hostal Reales Tamarindos – Hostal de 1 estrella**

De acuerdo a la entrevista que se realizó al propietario del establecimiento Hostal Reales Tamarindos con categoría de 1 estrella al Señor Máximo Hidalgo indicó que si está de acuerdo con la categoría que se le otorgó de parte del Ministerio de Turismo y que los servicios ofrecidos están alineados a esa categoría, acotó que su personal no posee una certificación en competencia laboral ni son profesionales en turismo.

De las características que tiene que tener el personal mencionó que deben ser amables, ser corteses y dar una atención personalizada, con respecto a si el como propietario del establecimiento cuenta con certificación en competencia laboral o es profesional en turismo

señaló que no posee ninguno de los dos mencionados, su personal es capacitado en temas de calidad de servicio una vez por año y cree que la calidad de servicio si contribuiría al desarrollo turístico. Como propietario del establecimiento aplican cuestionarios de evaluación y las sugerencias que reciban las enmiendan.

#### **4.2.4. Entrevista al Propietario del Hotel el Platanal – 2 estrellas**

De acuerdo a la entrevista que se realizó al propietario del establecimiento Hostal el Platanal el Señor Jorge Kléber Tamayo T., indica que la categoría de 2 estrellas que el Ministerio de Turismo le otorgó, suena a falta de categoría y que su personal no cuenta con certificación en competencia laboral o tienen una carrera a fin a turismo y mencionó que el tampoco como propietario cuenta con un título a fin a turismo. Que las características de su personal que tiene contacto directo con el huésped debe ser el dar un trato amable, ser pulcro y presto ayudar más allá. Comentó que su personal es capacitado cada vez que hay oportunidad de hacerlo o hay cursos disponibles y está de acuerdo el 100% que la calidad de servicio contribuiría al desarrollo turístico, además indicó que aplica cuestionarios de evaluación que miden la satisfacción de sus clientes mediante las redes sociales y motores de búsqueda y añadió que mantiene reuniones periódicas con sus trabajadores para evaluar resultados y tomar medidas se ser necesario o felicitarlos por el buen trabajo finalizó.

#### **4.2.5. Entrevista al Hotel Ceibo Dorado – Hotel de 3 estrellas**

El administrador del Hotel Ceibo Dorado Ing. Gema Ganchozo señaló que si considera que la categoría de 3 estrellas que le otorgó el Ministerio de Turismo están alineados a los servicios que se ofrecen, mencionó que de los 22 colaboradores 10 de ellos son certificados

en turismo u hotelería. Señaló que las características del personal que tiene contacto directo con sus huéspedes y más en front desk debe ser empático con el cliente, ir más allá, es decir ser proactivo y no sólo cumplir sino superar las expectativas de los clientes.

Como administradora del establecimiento turístico al cual representa indicó que, si cuenta con certificaciones turísticas y hoteleras y que la frecuencia con la que el personal es capacitado en temas relacionados a calidad de servicio, se las realiza una vez al mes, es decir son mensuales. Cree que una buena calidad de servicio contribuiría al desarrollo turístico, por supuesto ya que es la base indispensable en el ámbito de empresas de alojamiento turístico y que a su criterio debe ser medida por estándares que garanticen la calidad del servicio y generen experiencias a los turistas. El establecimiento aplica cuestionarios o de evaluación que midan la satisfacción de sus clientes, si se realizan las estadísticas mensualmente, se presentan los resultados a los colaboradores y luego se procede con la elaboración de un plan de acción por parte del comité ejecutivo.

#### **4.2.6. Entrevista a propietario Hotel Boutique Casa Lolita – 4 estrellas**

De acuerdo a la entrevista realizada a la propietaria del establecimiento del Hotel de 4 estrellas Casa Lolita de propiedad de la Arq. Alexandra Barriga, indica que por supuesto está de acuerdo con la categoría de 4 estrellas que el Ministerio de Turismo le otorgó, comentó que cuenta con 1 persona que posee certificación en competencia laboral y que las características de su personal que tiene contacto directo con sus huéspedes son la excelente presencia, excelente elocuencia, ser bilingüe, capacidad de resolver dificultades o dudas de los clientes, conocimiento de establecimientos de alimentación, entretenimiento, gubernamentales o empresas particulares, señaló que como propietaria del

establecimiento aún no cuenta con la certificación en competencia laboral y que su personal es capacitado en temas relacionados a calidad de servicio trimestralmente y por supuesto cree que una buena calidad de servicio contribuiría al desarrollo turístico ya que el buen servicio es la clave del éxito y preferencia. Finalmente comentó que su establecimiento aplica cuestionarios de evaluación que miden la satisfacción de sus clientes y lo hace mediante los medios digitales (OTAS) como booking y redes sociales donde miden en base a la experiencia de cada cliente y tienen sus calificaciones.

### 4.3. Análisis Global de las 4 Categorías de Hospedaje

PREGUNTA 1	¿Cómo Usted calificó la calidad de servicio durante su última estadía?	Hostal de 1 estrella Reales Tamarindos	Hostal de 2 estrellas El Platanal	Hotel de 3 estrellas Ceibo Dorado	Hotel de 4 estrellas Casa Lolita	% Final
	Excelente	52,00%	46,34%	52,00%	69,23%	54,89%
	Bueno	42,00%	51,22%	28,21%	44,00%	41,36%
	Regular	6,00%	2,44%	4,00%	2,56%	3,75%
PREGUNTA 2	¿Cree Usted que el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto?	Hostal de 1 estrella Reales Tamarindos	Hostal de 2 estrellas El Platanal	Hotel de 3 estrellas Ceibo Dorado	Hotel de 4 estrellas Casa Lolita	% Final
	Si	93,00%	100,00%	100,00%	97,50%	97,63%
	No	7,00%	0,00%	0,00%	2,50%	2,37%
PREGUNTA 3	¿Durante su última estadía se sintió satisfecho Usted por el servicio brindado?	Hostal de 1 estrella Reales Tamarindos	Hostal de 2 estrellas El Platanal	Hotel de 3 estrellas Ceibo Dorado	Hotel de 4 estrellas Casa Lolita	% Final
	Si	97,00%	100,00%	96,15%	97,50%	97,66%
	No	3,00%	0,00%	3,85%	2,50%	2,33%

PREGUNTA 4	¿De las siguientes opciones cual recomendaría para que el servicio del establecimiento mejorara?	Hostal de 1 estrella Reales Tamarindos	Hostal de 2 estrellas El Platanal	Hotel de 3 estrellas Ceibo Dorado	Hotel de 4 estrellas Casa Lolita	% Final
	Experiencia	19,00%	14,63%	7,69%	12,50%	13,46%
	Conocimiento	35,00%	31,71%	57,69%	27,50%	37,98%
	Capacitación	10,00%	4,88%	7,69%	10,00%	8,14%
	Relaciones Humanas	6,00%	7,32%	7,69%	12,50%	8,38%
	Ninguna	29,00%	41,46%	19,23%	37,50%	31,80%
PREGUNTA 5	¿Según su apreciación considera Usted que el personal que labora en servicios de alojamiento deben poseer un perfil acorde a turismo?	Hostal de 1 estrella Reales Tamarindos	Hostal de 2 estrellas El Platanal	Hotel de 3 estrellas Ceibo Dorado	Hotel de 4 estrellas Casa Lolita	% Final
	Si	90,00%	82,50%	88,46%	84,62%	86,40%
	No	10,00%	17,50%	11,54%	15,38%	13,61%
PREGUNTA 6	¿Considera Usted que la tarifa pagada	Hostal de 1 estrella	Hostal de 2	Hotel de 3	Hotel de 4	% Final



	<b>durante su última estadía estuvo acorde con los servicios recibidos?</b>	<b>Reales Tamarindos</b>	<b>estrellas El Platanal</b>	<b>estrellas Ceibo Dorado</b>	<b>estrellas Casa Lolita</b>	
	Si	97,00%	100,00%	92,31%	92,50%	95,45%
	No	3,00%	0,00%	7,69%	7,50%	4,55%

*Tabla 30. Análisis global de las 4 categorías de hospedaje.*

Podemos observar que el 54% de la muestra global encuestada indicó que la calidad de servicio recibida en los establecimientos hoteleros de la Ciudad de Portoviejo fueron excelentes, acotando que el personal que los atendió eran los idóneos para esos puestos y lo calificaron con un porcentaje del 97%, sintiéndose satisfechos por el servicio brindado en un 97,66%, mientras que el total de la muestra también indicaron que se realicen capacitaciones en temas referentes a calidad de servicio ya que el porcentaje obtenido fue de 37,98%: por otra parte indicaron los huéspedes que consideran que el personal que labora en servicios de alojamiento de la Ciudad de Portoviejo no necesariamente tienen que poseer el título a fin a turismo calificándolo con un porcentaje de 86,4% y finalmente consideraron que la tarifa pagada fue acorde al servicio recibido dando un porcentaje de 95,45%.

**Pregunta 1:** Cómo Usted califica la calidad de servicio durante su última estadía, en la que indicaron lo siguiente, la categoría de 4 estrellas tuvo una puntuación de 69,93%, las categorías de 1 y 3 estrellas dieron como resultado una puntuación de 52%, mientras que

la de 2 estrellas es de 36,34% en donde la opción fue de excelente, en donde podemos decir que mientras su categoría sea superior la calidad de servicio será mejor.

**Con respecto a la pregunta 2:** Cree Usted que el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto, las categorías 2 y 3 fueron puntuadas por el 100%, mientras que la categoría de 1 estrella su puntaje fue de 93% en relación con la categoría de 4 estrellas que tiene un porcentaje de 97,50%, son resultados positivos, evidenciando que la atención que recibieron por parte de los colaboradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Portoviejo fue el óptimo.

**En la pregunta 3:** que dice: Durante su última estadía se sintió satisfecho Usted por el servicio brindado, manifestaron lo siguiente; se observa que la categoría 2 se la puntuó con el 100%, la categoría 4 con un 97,50%, la categoría 1 con el 97% y por último la categoría 3 con el 96,15%. Estos porcentajes reflejan que en su mayoría la satisfacción de los clientes por la estadía en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Portoviejo fueron los idóneos.

**Con respecto a la pregunta 4:** De las siguientes opciones cual recomendaría para que el servicio del establecimiento mejorara (la experiencia, capacitación, conocimiento y relaciones humanas).

Categoría 1 recomendarían que el personal sea capacitado en temas referentes a calidad de servicio y atención al cliente con un porcentaje de 35%, en la categoría 2 también se inclinaron por la capacitación con un porcentaje de 31,71%, mientras que en la categoría 3 el porcentaje fue de 57,69% y finalmente la categoría 4 se inclinó por ninguna de las opciones como la experiencia, capacitación, conocimiento y relaciones humanas. Por lo

tanto podemos decir que se deben realizar capacitaciones referentes a atención al cliente, calidad de servicio y demás temas relacionados a la prestación del servicio hotelero.

**Con respecto a la pregunta 5:** Según su apreciación considera Usted que el personal que labora en servicios de alojamiento deben de tener un perfil profesional acorde a Turismo: los encuestados de la categoría 1 indicaron que si deben tener el perfil acorde a turismo dando un resultado del 90%, en la categoría 2 se manifestaron con el 82,50%, en la categoría 3 el porcentaje obtenido fue de 88,46% y en la última categoría que es la 4 el 84,62% indicaron que si deben de tener un perfil profesional acorde a turismo. En la categoría 1 se evidencia que el porcentaje es el más alto entre las otras categorías y es de mayor exigencia.

**En la pregunta 6:** Considera Usted que la tarifa pagada durante su última estadía estuvo acorde con los servicios recibidos; en la que se evidencia que en la categoría 2 el total de la muestra encuestada indicó que, si estuvo acorde la tarifa pagada con un porcentaje de 100% a lo que en categoría 2 su porcentaje fue de 97%, siguiéndole la categoría 4 con el 92,50% y por último la categoría 3 con un porcentaje de 92,31%.

Finalmente el último objetivo específico fue analizar las cifras generales de las categorías 1,2,3 y 4 estrellas en los establecimientos turísticos de alojamiento que permitan medir la calidad de servicio, en la que se dieron los siguientes porcentajes un 54% de la muestra indicaron que la calidad de servicio recibida en los establecimientos de hospedaje fueron excelentes, mientras que el 97%, manifestaron que el personal que los atendió eran los idóneos para esos puestos sintiéndose satisfechos por el servicio recibido, por otra lado el 97,66% de la muestra global indicaron que se deberían realizar capacitaciones en temas referentes a calidad de servicio valorandolo con el 37,98%; en lo que respecta a que si

consideran que el personal que labora en servicios de alojamiento tienen que poseer un título a fin a turismo o tener certificaciones en competencia laboral indicaron que si tienen que tener estos documentos habilitantes con un porcentaje de 86,4% y finalmente los valores globales de las 4 categorías consideraron que la tarifa pagada fue acorde al servicio recibido dando un porcentaje de 95,45%.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas a los actores claves y las encuestas realizadas a los huéspedes de cada uno de los establecimientos turísticos categorizados, se puede comprobar que la hipótesis planteada sí se cumple en el presente estudio, puesto que se planteaba que la determinación de los niveles de calidad de los servicios turísticos que ofrecen los establecimientos de 1,2, 3, y 4 estrellas en la ciudad de Portoviejo, permitirá establecer políticas internas que contribuirán al desarrollo turístico eficaz de dichos establecimientos de alojamiento.

Portoviejo, se pueden establecer políticas internas, que contribuyan al desarrollo turístico eficaz en los establecimientos de esta categoría, es decir una de las políticas de cada uno de los establecimientos de alojamiento tienen que implementar es la innovación, además de las capacitaciones y certificaciones en competencia laboral en temas de calidad de servicio para que contribuya al desarrollo turístico.

Las encuestas aplicadas a los huéspedes de los establecimientos turísticos arrojaron que los clientes internos se encuentran capacitados para ofrecer los servicios que se ofertan en el establecimiento ya que solo el 37,98% de la muestra total se inclinó por esta opción.

Por otra parte, la muestra demuestra que los clientes se sienten satisfechos por el servicio que se les brinda siendo este porcentaje de 97,66%, además indicaron que necesariamente el personal que labora en servicios de alojamiento de la Ciudad de Portoviejo tienen que

poseer el título a fin a turismo otorgándosele un porcentaje de 86,4% y finalmente consideraron que la tarifa pagada fue acorde al servicio recibido dando un porcentaje de 95,45%.

## **DISCUSIÓN.**

Uno de los objetivos de la investigación era el nivel de calidad de servicio en los establecimientos hoteleros de la Ciudad de Portoviejo categorizados desde 1 estrella a 4 estrellas y en la que se corroboró que el personal que labora en las instalaciones de los establecimientos turísticos de alojamiento cuentan con características o factores como: disposición para la entrega de información, rapidez para dar un buen servicio, conocimiento del trabajo que realizan, el mismo que lo comprueba en el siguiente enunciado:

Tal como lo indica (Ríos, 2008); que la calidad del servicio hotelero ha sido denominada HolServ y que cuenta con tres factores. El primero son los empleados y se refiere a aspectos como el comportamiento y la apariencia, también indica la rapidez del servicio, disposición, confianza, educación, conocimiento de trabajo. El segundo factor son los elementos tangibles, que hace referencia a la imagen de la infraestructura y a las decoraciones y por último la fiabilidad, que se refiere al mantenimiento de las promesas y la prestación del servicio que debe ser exacto y confiable.

Y también tenemos otros autores como: Parasuraman, Berry, &Zeithaml, (1991) en la que definieron 9 dimensiones de la calidad del servicio que son:

- elementos tangibles que se refieren a las instalaciones físicas
- fiabilidad, indica que el servicio se debe dar de forma cuidadosa;

- capacidad de respuesta que es el conocimiento que tiene que tener para dar el servicio

- cortesía que se refiere a la amabilidad, al respeto
- credibilidad que no es otra cosa que el servicio que se brinda sea el correcto
- seguridad, es la de sentirse seguros en el lugar
- accesibilidad, refiriéndose a la información solicitada por parte del huésped
- comunicación, hace referencia a toda información que pueda dar el usuario interno
- comprensión del cliente es que se reconozca sus necesidades.

La investigación se enfoca en la formación profesional que deberían tener los propietarios y colaboradores de los establecimientos de alojamiento, ubicados en la ciudad de Portoviejo. Los prestadores de servicios turísticos están inmersos en una sociedad de cambio, en donde deben de exigir a sus colaboradores el desarrollar destrezas y habilidades al tratar con los usuarios externos, dando un trato cordial y amable.

La misma que según los autores Mei *et al.* (1999) hay 3 factores que explican la calidad de servicio, indican que para cumplir los objetivos construyeron el modelo HOLSERV a partir del modelo SERVQUAL, la misma que fue dirigida al sector hotelero, el primer factor lo llamaron “empleados” que incluye los aspectos que van relacionados con el comportamiento y la apariencia de los empleados, tales como la rapidez del servicio que ofrecen, la disposición que tengan para ofrecer dicho servicio, la confianza que muestren a los huéspedes, la educación que han adquirido, el conocimiento del trabajo que están realizando entre otros.

Cuando hablamos de calidad de servicio, estamos indicando que es un servicio que tiene que ser el mejor y que por lo tanto sus colaboradores como los propietarios de los

establecimientos hoteleros tienen que saber dar un buen trato y una buena atención al usuario externo. En concordancia con lo que indican los autores: La calidad de servicio es definida como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido tal como lo manifiestan Zeithaml y Bitner, (2000).

Al determinar el nivel de satisfacción del cliente, estamos hablando de la experiencia que tendrá en el establecimiento desde su llegada hasta cuando deje el hotel, lo que determinará es como los colaboradores y los propietarios traten al huésped durante su estadía, cual autor corrobora lo dicho: Vértice, indica que el servicio de los servicios puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor y determinar así su grado de satisfacción. La sensación experimentada durante la prestación del servicio será positiva o negativa según:

- La posibilidad de opción
  - La disponibilidad
  - El ambiente
  - La actitud del personal (amabilidad, cortesía, ayuda, iniciativa en la venta y durante la prestación del servicio).
- 
- El entorno
  - Los otros clientes
  - La rapidez y precisión de las respuestas a sus preguntas
  - La reacción más o menos tolerante con respecto a sus reclamaciones
  - La personalización del servicio

Al hablar de conocimiento técnico se dice que se relaciona a los conocimientos profesionales, tecnológicos, de educación que tanto los colaboradores como los

propietarios de los establecimientos hoteleros deben tener y que es imprescindible tener conocimientos en cuanto a leyes, reglamentos, normas existan de las actividades turísticas, además porque las personas que trabajan con usuarios deben dar una buena impresión y saber tratar al huésped para que se lleve la mejor imagen del hotel. El mismo que puede ser corroborado por (Vértice, 2008) que dice: el primer contacto reviste una importancia fundamental. Por ejemplo: en los hoteles es esencial la impresión que causa el recepcionista o el conserje, independientemente de que el hotel sea de mejor o peor calidad, expresó. Ese primer contacto del cliente con la empresa es tanto más importante cuando es múltiple.

“Al igual que el servicio de los productos, el servicio de los servicios puede estar más o menos centrado en la prestación o en la experiencia (vivencia del que recibe la prestación), no obstante siempre incluirá una parte de ambos”. (Vértice, 2008).

Al analizar las cifras globales de las categorías de 1 a 4 estrellas podemos concluir que: El 54% de la muestra indicaron que la calidad de servicio recibida en los establecimientos de hospedaje fueron excelentes, mientras que el 97%, manifestaron que el personal que los atendió eran los idóneos para esos puestos sintiéndose satisfechos por el servicio brindado, por otra lado el 97,66% de la muestra global indicaron que se deberían realizar capacitaciones en temas referentes a calidad de servicio valorandolo con el 37,98%; en lo que respecta a que si consideran que el personal que labora en servicios de alojamiento tienen que poseer un título a fin a turismo o tener certificaciones en competencia laboral indicaron que no necesariamente tienen que tener estos documentos habilitantes con un porcentaje de 86,4% y finalmente los valores globales de las 4 categorías consideraron que la tarifa pagada fue acorde al servicio recibido dando un porcentaje de 95,45%.



## CONCLUSIONES.

Dentro de los objetivos específicos era analizar el nivel de conocimiento técnico en la atención al cliente, en la que la muestra total arrojó que los colaboradores que laboran en los establecimientos hoteleros de este estudio de caso necesitan tener el título a fin a turismo, ya que según los datos obtenidos en las encuestas el porcentaje fue de 86,4%.

Con respecto al objetivo específico 2 es determinar el nivel de satisfacción del turista nacional en utilizar los servicios en los establecimientos turísticos de la ciudad de Portoviejo; la misma que se realizaron las siguientes preguntas y por categorías: Pregunta 1: Cómo Usted califica la calidad de servicio durante su última estadía, en la que indicaron lo siguiente, la categoría de 4 estrellas tuvo una puntuación de 69,93%, las categorías de 1 y 3 estrellas dieron como resultado una puntuación de 52%, mientras que la de 2 estrellas es de 36,34% en donde la opción fue de excelente, en donde podemos decir que mientras su categoría sea superior la calidad de servicio será mejor.

Con respecto a la pregunta 2: Cree Usted que el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto, las categorías 2 y 3 fueron puntuadas por el 100%, mientras que la categoría de 1 estrella su puntaje fue de 93% en relación con la categoría de 4 estrellas que tiene un porcentaje de 97,50%, por lo que habría que indagar cual sería ese pequeño porcentaje que no pudo alcanzar el 100%, en las categorías 1 y 4, pero que también son resultados positivos, evidenciando que la atención que recibieron por parte de los colaboradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Portoviejo fue el óptimo.

En la pregunta 3: que dice: Durante su última estadía se sintió satisfecho Usted por el servicio brindado, manifestaron lo siguiente; se observa que la categoría 2 se la puntuó con

el 100%, la categoría 4 con un 97,50%, la categoría 1 con el 97% y por último la categoría 3 con el 96,15%. Estos porcentajes reflejan que en su mayoría la satisfacción de los clientes por la estadía en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Portoviejo fueron los idóneos.

Con respecto a la pregunta 4: De las siguientes opciones cual recomendaría para que el servicio del establecimiento mejorara (la experiencia, capacitación, conocimiento y relaciones humanas).

Categoría 1 recomendarían que el personal sea capacitado en temas referentes a calidad de servicio y atención al cliente con un porcentaje de 35%, en la categoría 2 también se inclinaron por la capacitación con un porcentaje de 31,71%, mientras que en la categoría 3 el porcentaje fue de 57,69% y finalmente la categoría 4 se inclinó por ninguna de las opciones como la experiencia, capacitación, conocimiento y relaciones humanas. Por lo tanto podemos decir que se deben realizar capacitaciones referentes a atención al cliente, calidad de servicio y demas temas relacinados a la prestación del servicio hotelero.

Con respecto a la pregunta 5: Según su apreciación considera Usted que el personal que labora en servicios de alojamiento deben de tener un perfil profesional acorde a Turismo: los encuestados de la categoría 1 indicaron que si deben tener el perfil acorde a turismo dando un resultado del 90%, en la categoría 2 se manifestaron con el 82,50%, en la categoría 3 el porcentaje obtenido fue de 88,46% y en la última categoría que es la 4 el 84,62% indicaron que si deben de tener un perfil profesional acorde a turismo. En la categoría 1 se evidencia que el porcentaje es el más alto entre las otras categorías y es de mayor exigencia.

En la pregunta 6: Considera Usted que la tarifa pagada durante su última estadía estuvo acorde con los servicios recibidos; en la que se evidencia que en la categoría 2 el total de la muestra encuestada indicó que, si estuvo acorde la tarifa pagada con un porcentaje de 100% a lo que en categoría 2 su porcentaje fue de 97%, siguiéndole la categoría 4 con el 92,50% y por último la categoría 3 con un porcentaje de 92,31%.

Finalmente el último objetivo específico fue analizar las cifras generales de las categorías 1, 2, 3 y 4 estrellas en los establecimientos turísticos de alojamiento que permitan medir la calidad de servicio, en la que se dieron los siguientes porcentajes un 54% de la muestra indicaron que la calidad de servicio recibida en los establecimientos de hospedaje fueron excelentes, mientras que el 97%, manifestaron que el personal que los atendió eran los idóneos para esos puestos sintiéndose satisfechos por el servicio brindado, por otra lado el 97,66% de la muestra global indicaron que se deberían realizar capacitaciones en temas referentes a calidad de servicio valorandolo con el 37,98%; en lo que respecta a que si consideran que el personal que labora en servicios de alojamiento tienen que poseer un título a fin a turismo o tener certificaciones en competencia laboral indicaron que no necesariamente tienen que tener estos documentos habilitantes con un porcentaje de 86,4% y finalmente los valores globales de las 4 categorías consideraron que la tarifa pagada fue acorde al servicio recibido dando un porcentaje de 95,45%.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas a los actores claves y las encuestas realizadas a los huéspedes de cada uno de los hoteles categorizados, se puede comprobar que la hipótesis planteada sí se cumple en el presente estudio, puesto que se planteaba la determinación de los niveles de calidad de los servicios turísticos que ofrecen los establecimientos de 1,2, 3, y 4 estrellas en la ciudad de Portoviejo, permitirá establecer

políticas internas que contribuirán al desarrollo turístico eficaz de dichos establecimientos de alojamiento.

Se pueden establecer políticas internas, que contribuyan al desarrollo turístico eficaz en los establecimientos de esta categoría, es decir una de las políticas de cada uno de los establecimientos de alojamiento tienen que implementar es la innovación de cada uno de sus servicios para que contribuya al desarrollo turístico.

Las encuestas aplicadas a los huéspedes de los establecimientos turísticos arrojaron que los clientes internos se encuentran capacitados para ofrecer los servicios que se ofertan en el establecimiento ya que solo el 37,98% de la muestra total se inclinó por este ítem.

Además la muestra demuestra que los clientes se sienten satisfechos por el servicio que se les brinda siendo este porcentaje de 97,66%, por otra parte indicaron que necesariamente el personal que labora en servicios de alojamiento de la Ciudad de Portoviejo tienen que poseer el título a fin a turismo otorgándosele un porcentaje de 86,4% y finalmente consideraron que la tarifa pagada fue acorde al servicio recibido dando un porcentaje de 95,45%.

## **RECOMENDACIONES.**

Se recomienda ser innovadores para atraer posibles consumidores de los servicios que se ofertan en cada uno de los establecimientos hoteleros y que siempre se estén capacitando los usuarios internos y los propietarios de cada uno de los establecimientos mencionados en el estudio.

De ser posible que realicen todos los cursos on line que el Ministerio de Turismo realiza cada año tanto para los prestadores de servicios turísticos, como empleados y el público en general que desee ser capacitado en temas turísticos.

Que continúen con el ímpetu de dar una buena calidad de servicio al cliente externo, que siempre de más de lo que puede dar, que aprenda idiomas, que se instruya con la Ley de Turismo, con los reglamentos y normativas que el Ministerio de Turismo tiene para la realización de las actividades turísticas.

## BIBLIOGRAFÍA.

(Barriga, A., comunicación personal, 11 de mayo de 2020).

Benítez Rosario, J. M. (2010). *La calidad del servicio en la industria hotelera* (Doctoral dissertation).

Crosby, P. B., & de León, O. D. G. (2009). *La calidad no cuesta*. CECSA.

de López, M. M., Marín, F., Smith, H., & Lovera, M. I. (2008). Municipio innovador, un modelo para el desarrollo local sostenible. *Multiciencias*, 8, 130-136.

Desarrollo sostenible | OMT. (s. f.). Recuperado 1 de junio de 2020, de

<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Publicaciones Vértice SL.

Fraile Benítez, A. M., Contreras-Castañeda, E. D., Vega Reyes, A. V., & Cortés

Munevar, D. S. (2019). VILLSERVING: Escala para medir la Calidad en el Servicio de Alojamientos a Pequeña Escala en Villa de Leyva-Colombia. *Espacios*, 40(4), 5.

Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n04/a19v40n04p05.pdf>

(Ganchozo, G., comunicación personal, 6 de mayo de 2020).

Gracia, E., & Grau, R. (2007). Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos.

(Hidalgo, M., comunicación personal, 6 de mayo de 2020).

Higuera, J. M. D. (2013). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Criterio libre*, 11(19), 263-280.

HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en Hoteles. (s. f.). Recuperado 6 de junio de 2020, de <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>

Izquierdo Vera, R. M., Lazo Serrano, C. A., & Andrade Ríos, M. A. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 323-327. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

López Fernández, María Concepción, & Serrano Bedia, Ana María (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), .[fecha de Consulta 10 de Junio de 2020]. ISSN: 1657-4613.  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=109/10900303>

Ministerio de Turismo. (2015, 24 marzo). Reglamento de Alojamiento Turístico. Recuperado 12 de julio de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Ministerio de Turismo. (2002, 27 diciembre). Suplemento del Registro Oficial No. 733. Recuperado 12 de julio de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/LEY-DE-TURISMO.pdf>

(Murillo, M. E., comunicación personal, 05 de mayo de 2020).

Reddy, S. (2009). La satisfacción del cliente empieza por los recursos humanos: el caso del Ritz-Carlton. *Harvard Deusto business review*, (184), 71-79.

(Rodríguez, M. F., comunicación personal, 30 de abril de 2020).

- Sánchez, C. V. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7).
- Santomá, R., Llull, R., & Costa, G. (2007). Calidad de Servicio en la Industria Hotelera. *Revista de Análisis Turístico*, 27-44.
- (Tamayo, J. K., comunicación personal, 4 de mayo de 2020).
- (Troya, U., comunicación personal, 19 de mayo de 2020).
- Vega, A. V. R., Casielles, R. V., & Martín, A. M. D. (2015). La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural. *Papers de Turisme*, (19), 17-33.
- Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría / Quality in service of hotel companies of second category. *Ciencia Unemi*, 9(18), 19-25. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp19-25p>



## ANEXOS

### **Anexo 1. Entrevista dirigida a la Coordinadora Zonal 4 (e) del Ministerio de Turismo, Mgs. Úrsula Troya.**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de su maestrante desea que dedique unos minutos para el desarrollo de la presente entrevista, la información que nos proporcione es muy valiosa y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1. ¿Dentro de las funciones que Usted desempeña me podría indicar las competencias que tiene la zonal respecto a la categorización que tienen que cumplir los establecimientos turísticos que brindan servicios de alojamiento?
2. ¿Cuál es la diferencia para que Ustedes califiquen una categoría de la otra?
3. ¿En qué áreas referentes en temas de capacitación de calidad de servicio interviene el Ministerio de turismo?
4. ¿Quiénes son los encargados en el Ministerio para realizar la categorización a los establecimientos turísticos de alojamiento?
5. ¿Usted me podría explicar cuál es el proceso que se realiza para que se efectúe el registro y que tiempo aproximadamente dura este proceso y cada que tiempo se lo regulariza?
6. ¿Por qué considera Usted que es importante llevar a cabo el proceso de categorización de los establecimientos de alojamiento?

7. ¿Según su experiencia cuales son las cualidades que debe brindar un establecimiento de servicio de alojamiento para que los huéspedes sientan que se brinda un servicio de calidad?

8. ¿Cree Usted que la calidad de servicio contribuye al desarrollo turístico?

9. ¿Cómo el Ministerio de Turismo garantiza que los establecimientos cumplan con los requisitos mínimos de la Normativa Legal Vigente?

**Anexo 2. Entrevista dirigida a la Ing. María Eugenia Murillo, Presidenta de la Asociación Hotelera de Portoviejo de fecha 05 de mayo de 2020.**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de su maestrante desea que dedique unos minutos para el desarrollo de la presente entrevista, la información que nos proporcione es muy valiosa y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1.- ¿Cuáles son las funciones que Usted representa dentro de la Asociación de Hoteleros de Portoviejo?

2.- ¿Cómo representante de la Asociación de Hoteleros de la Ciudad de Portoviejo, ¿cuáles son los planes de mejora que está fomentando?

3.- ¿Cómo representante de la Asociación de los establecimientos turísticos hoteleros de Portoviejo, manifiésteme cuáles son las exigencias a propietarios para pertenecer a la Asociación?

4.- ¿Cuántos establecimientos turísticos hoteleros conforman esta Asociación?

5.- ¿Tiene Usted conocimiento del Reglamento de Alojamiento Vigente, y está de acuerdo con los requisitos actuales?

6.- ¿Cuáles serían las mejoras que Usted sugeriría para fortalecer al sector turístico hotelero de la Ciudad de Portoviejo?

**Anexo 3. Entrevista dirigida a la Especialista de Registro y Control del Ministerio de Turismo de la Zonal 4, María Fernanda Rodríguez; de fecha 30 de abril de 2020.**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de su maestrante desea que dedique unos minutos para el desarrollo de la presente entrevista, la información que nos proporcione es muy valiosa y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1.- ¿Cuál es el proceso que los establecimientos turísticos de alojamiento deben realizar para obtener el registro de categorización?

2.- ¿Cuáles son las categorías que otorga el Ministerio de Turismo a los establecimientos turísticos hoteleros?

3.- ¿Al momento de realizar las inspecciones a los establecimientos de alojamiento, cual es el instrumento que utiliza?

4.- ¿Cuánto demora Usted en aplicar este instrumento?

5.- ¿Que hacen con la información recabada del instrumento de validación?

6.- ¿De qué manera usted considera que la calidad de los servicios ofertados incide en el desarrollo turístico?

7.- ¿De acuerdo a su experiencia cuando usted inspecciona los establecimientos turísticos con el check list que otros aspectos se debería incluir en este instrumento?

**Anexo 4. Entrevista a propietario del Hostal Reales Tamarindos con categoría de 1 estrella al Señor Máximo Hidalgo, de la Ciudad de Portoviejo.**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de su maestrante desea que dedique unos minutos para el desarrollo de la presente entrevista, la información que nos proporcione es muy valiosa y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1.- ¿El Ministerio de Turismo le otorgó la categoría de 1 estrella, considera usted como representante de este establecimiento que los servicios están alineados a la categoría otorgada?

2.- ¿Del personal que labora dentro de su establecimiento turístico cuantos poseen una Certificación en competencia laboral o son profesionales en Turismo?

3.- ¿Cuáles son las características que el personal que tiene contacto directo con sus huéspedes debe tener?

4.- ¿Usted como propietario del establecimiento turístico al cual representa cuenta con Certificación en competencia laboral o es profesional en Turismo?

5.- ¿Con que frecuencia su personal es capacitado en temas relacionados a Calidad de servicio?

6.- ¿Cree Usted que una buena calidad de servicio contribuiría al desarrollo turístico?

7.- ¿Su establecimiento aplica cuestionarios o mecanismos de evaluación que midan la satisfacción de sus clientes?

**Anexo 5. Entrevista dirigida a Propietario del Hostal el Platanal, categoría de 2 estrellas, de la Ciudad de Portoviejo, Señor Jorge Kléver Tamayo T.**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de su maestrante desea que dedique unos minutos para el desarrollo de la presente entrevista, la información que nos proporcione es muy valiosa y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1.- ¿El Ministerio de Turismo le otorgó la categoría de 2 estrellas, considera usted como representante de este establecimiento que los servicios están alineados a la categoría otorgada?

2.- ¿Del personal que labora dentro de su establecimiento turístico cuantos poseen una Certificación en competencia laboral o son profesionales en Turismo?

3.- ¿Cuáles son las características que el personal que tiene contacto directo con sus huéspedes debe tener?

4.- ¿Usted como propietario del establecimiento turístico al cual representa cuenta con Certificación en competencia laboral o es profesional en Turismo?

5.- ¿Con que frecuencia su personal es capacitado en temas relacionados a Calidad de servicio?

6.- ¿Cree Usted que una buena calidad de servicio contribuiría al desarrollo turístico?

7.- ¿Su establecimiento aplica cuestionarios o mecanismos de evaluación que midan la satisfacción de sus clientes?

**Anexo 6. Entrevista dirigida a Gema Ganchozo, Propietario del Hotel Ceibo Dorado, con categoría de 3 estrellas, de la Ciudad de Portoviejo.**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de su maestrante desea que dedique unos minutos para el desarrollo de la presente entrevista, la información que nos proporcione es muy valiosa y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1.- ¿El Ministerio de Turismo le otorgó la categoría de 3 estrellas, considera usted como representante de este establecimiento que los servicios están alineados a la categoría otorgada?

2.- ¿Del personal que labora dentro de su establecimiento turístico cuantos poseen una Certificación en competencia laboral o son profesionales en Turismo?

3.- ¿Cuáles son las características que el personal que tiene contacto directo con sus huéspedes debe tener?

4.- ¿Usted como propietario del establecimiento turístico al cual representa cuenta con Certificación en competencia laboral o es profesional en Turismo?

5.- ¿Con que frecuencia su personal es capacitado en temas relacionados a Calidad de servicio?

6.- ¿Cree Usted que una buena calidad de servicio contribuiría al desarrollo turístico?

7.- ¿Su establecimiento aplica cuestionarios o mecanismos de evaluación que midan la satisfacción de sus clientes?

**Anexo 7. Entrevista dirigida a la Arquitecta. Alexandra Barriga Propietaria del Hotel Boutique Casa Lolita, con categoría de 4 estrellas.**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de su maestrante desea que dedique unos minutos para el desarrollo de la presente entrevista, la información que nos proporcione es muy valiosa y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán

tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1.- ¿El Ministerio de Turismo le otorgó la categoría de 4 estrellas, considera usted como representante de este establecimiento que los servicios están alineados a la categoría otorgada?

2.- ¿Del personal que labora dentro de su establecimiento turístico cuantos poseen una Certificación en competencia laboral o son profesionales en Turismo?

3.- ¿Cuáles son las características que el personal que tiene contacto directo con sus huéspedes debe tener?

4.- ¿Usted como propietario del establecimiento turístico al cual representa cuenta con Certificación en competencia laboral o es profesional en Turismo?

5.- ¿Con que frecuencia su personal es capacitado en temas relacionados a Calidad de servicio?

6.- ¿Cree Usted que una buena calidad de servicio contribuiría al desarrollo turístico?

7.- ¿Su establecimiento aplica cuestionarios o mecanismos de evaluación que midan la satisfacción de sus clientes?

**Anexo 8. Encuesta a Huéspedes de los establecimientos turísticos de alojamiento:  
Hostal Reales Tamarindos, Hostal el Platanal, Hotel Ceibo Dorado, Hotel Boutique  
Casa Lolita**

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, a través de sus maestrantes desea que dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta, la información que nos



proporcione es muy valiosa para nosotros y será utilizada para fines académicos, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la presente investigación.

1.- ¿Cómo Usted califica la calidad de Servicio durante su última estadía?

Excelente:

Bueno:

Regular:

2.- ¿Cree Usted que el personal que lo atendió de manera directa era el idóneo para ese puesto?

SI

NO

3.- ¿Durante su última estadía se sintió satisfecho Usted por el servicio brindado?

SI

NO

4.- ¿De las siguientes opciones cual recomendaría para que el servicio del establecimiento mejorara?

1.- Capacitación

2.- Experiencia

3.- Conocimiento

4.- Relaciones Humanas

5.- Ninguna

5.- ¿Según su apreciación considera Usted que el personal que labora en servicios de alojamiento deben de tener un perfil profesional acorde a Turismo?

SI:

NO

6.- ¿Considera que la tarifa pagada durante su última estadía estuvo acorde con los servicios recibidos?

SI:

NO