

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### ESCUELA DE TURISMO Y ECOTURISMO

“El servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista desde Enero del 2014 a Julio del 2014”

Tesis de grado previa la obtención del título de  
Ingeniero en Turismo y Ecoturismo

AUTOR: Darwin Gustavo Querembás Cuasapaz

ASESOR: Mg. Jairo Mauricio Guevara Rosero.

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2015

## CERTIFICADO.

Certifico que el estudiante Darwin Gustavo Querembás Cuasapaz con el número de cédula 0401853981 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “El servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista desde Enero del 2014 a Julio del 2014”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



-----  
Mg. Jairo Mauricio Guevara Rosero.

Tulcán, Mayo de 2015

## AUTORÍA DE TRABAJO.

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Turismo y Ecoturismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias Y Ciencias Ambientales

Yo, Darwin Gustavo Querembás Cuasapaz con cédula de identidad número 0401853981 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....  
Darwin Querembás

Tulcán, Mayo de 2015

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.

Yo Darwin Gustavo Querembas Cuasapaz, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, Mayo de 2015



---

Darwin Querembás  
CI 0401853981

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco a Dios por concederme la vida y darme la oportunidad de poder cumplir mis objetivos y porque día a día derrama bendiciones sobre mí.

A mis padres por su apoyo absoluto en el aspecto moral, afectivo y económico que me han brindado a lo largo de mi vida.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme sus puertas y permitirme continuar con mi formación personal y profesional.

A mi Tutor Ing. Jairo Guevara, y a mi docente y amigo Dr. César Enríquez, por su guía, tiempo y conocimientos, dedicados a mi trabajo de investigación contribuyendo al cumplimiento de este objetivo.

A todos los propietarios de los hoteles de la ciudad de Tulcán, por hacer factible la recolección de datos en sus empresas.

## **DEDICATORIA.**

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios. A mis padres ellos con su esfuerzo y apoyo y buenos consejos me han permitido salir adelante en todos los ámbitos de mi vida, en especial en mi formación como estudiante para alcanzar mi meta de ser profesional, así mismo está dedicado a mis hermanos que han sido ejemplo de dedicación y constancia para consolidar mis objetivos planteados.

# ÍNDICE

CERTIFICADO.....	i
AUTORÍA DE TRABAJO. ....	ii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO. ....	iii
AGRADECIMIENTO. ....	iv
DEDICATORIA. ....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	xx
I. EL PROBLEMA.....	- 1 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 1 -
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....	- 4 -
1.3. DELIMITACIÓN. ....	- 4 -
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	- 4 -
1.5. OBJETIVOS. ....	- 5 -
1.5.1 Objetivo General.....	- 5 -
1.5.2 Objetivos Específicos.....	- 6 -
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. ....	- 7 -
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	- 7 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL. ....	- 11 -
2.2.1. Constitución de la República del Ecuador (2008).....	- 11 -
2.2.2. Ley de turismo.....	- 13 -
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA. ....	- 16 -
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	- 17 -
2.4.1 Servicio de Hospedaje.....	- 17 -
2.4.2. Satisfacción del Turista.....	- 26 -
2.5. VOCABULARIO TÉCNICO. ....	- 33 -

2.6. IDEA A DEFENDER.....	- 35 -
2.7. VARIABLES. ....	- 35 -
III. METODOLOGÍA. ....	- 36 -
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 36 -
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	- 36 -
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN. ....	- 38 -
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. ....	- 39 -
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	- 43 -
3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LOS TURISTAS ENCUATADOS EN LOS HOTELES: A, B, C, D, E, F, G.....	- 45 -
3.6.1. Prueba de hipótesis. ....	- 136 -
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 147 -
4.1. CONCLUSIONES.....	- 147 -
V. PROPUESTA. ....	- 149 -
5.1. TÍTULO.....	- 149 -
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA. ....	- 149 -
5.3. JUSTIFICACIÓN. ....	- 150 -
5.4. OBJETIVOS. ....	- 150 -
5.5. FUNDAMENTACIÓN.....	- 151 -
5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	- 152 -
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	- 221 -
VII. ANEXOS.....	- 225 -

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Infraestructura Física.....	- 45 -
Gráfico 2: Sistema Telefónico .....	- 46 -
Gráfico 3: Instalaciones Eléctricas .....	- 47 -
Gráfico 4: Señalización .....	- 48 -
Gráfico 5 : Accesibilidad .....	- 49 -
Gráfico 6: Servicio de Hospedaje.....	- 50 -



Gráfico 7: Servicio de Alimentación .....	- 51 -
Gráfico 8: Servicios Complementarios.....	- 52 -
Gráfico 9: Limpieza en las Habitaciones.....	- 53 -
Gráfico 10: Seguridad Interna .....	- 54 -
Gráfico 11: Eficacia.....	- 55 -
Gráfico 12: Eficiencia .....	- 56 -
Gráfico 13: Amabilidad en el servicio.....	- 57 -
Gráfico 14: Infraestructura Física.....	- 58 -
Gráfico 15: Sistema Telefónico.....	- 59 -
Gráfico 16 : Instalaciones Eléctricas .....	- 60 -
Gráfico 17: Señalética.....	- 61 -
Gráfico 18: Accesibilidad .....	- 62 -
Gráfico 19: Servicio de Hospedaje.....	- 63 -
Gráfico 20: Servicio de Alimentación .....	- 64 -
Gráfico 21: Servicios Complementarios.....	- 65 -
Gráfico 22: Limpieza en las Habitaciones.....	- 66 -
Gráfico 23: Seguridad Interna .....	- 67 -
Gráfico 24: Eficacia.....	- 68 -
Gráfico 25: Eficiencia .....	- 69 -
Gráfico 26: Amabilidad en el Servicio .....	- 70 -
Gráfico 27: Infraestructura Física.....	- 71 -
Gráfico 28: Sistema Telefónico.....	- 72 -
Gráfico 29: Instalaciones Eléctricas .....	- 73 -
Gráfico 30: Señalética.....	- 74 -
Gráfico 31: Accesibilidad .....	- 75 -
Gráfico 32: Servicio de Hospedaje.....	- 76 -
Gráfico 33: Servicio de Alimentación .....	- 77 -
Gráfico 34: Servicios Complementarios.....	- 78 -
Gráfico 35: Limpieza en las Habitaciones.....	- 79 -
Gráfico 36: Seguridad Interna .....	- 80 -
Gráfico 37: Eficacia.....	- 81 -
Gráfico 38: Eficiencia .....	- 82 -
Gráfico 39: Amabilidad en el Servicio .....	- 83 -

Gráfico 40: Infraestructura Física.....	- 84 -
Gráfico 41: Sistema Telefónico.....	- 85 -
Gráfico 42: Instalaciones Eléctricas.....	- 86 -
Gráfico 43: Señalética.....	- 87 -
Gráfico 44: Accesibilidad.....	- 88 -
Gráfico 45: Servicio de Hospedaje.....	- 89 -
Gráfico 46: Servicio de Alimentación.....	- 90 -
Gráfico 47: Servicios Complementarios.....	- 91 -
Gráfico 48: Limpieza en las Habitaciones.....	- 92 -
Gráfico 49: Seguridad Interna.....	- 93 -
Gráfico 50: Eficacia.....	- 94 -
Gráfico 51: Eficiencia.....	- 95 -
Gráfico 52: Amabilidad en el Servicio.....	- 96 -
Gráfico 53: Infraestructura Física.....	- 97 -
Gráfico 54: Sistema Telefónico.....	- 98 -
Gráfico 55: Instalaciones Eléctrica.....	- 99 -
Gráfico 56: Señalética.....	- 100 -
Gráfico 57: Accesibilidad.....	- 101 -
Gráfico 58: Servicio de Hospedaje.....	- 102 -
Gráfico 59: Servicio de Alimentación.....	- 103 -
Gráfico 60: Servicios Complementarios.....	- 104 -
Gráfico 61: Limpieza en las Habitaciones.....	- 105 -
Gráfico 62: Seguridad Interna.....	- 106 -
Gráfico 63: Eficacia.....	- 107 -
Gráfico 64: Eficiencia.....	- 108 -
Gráfico 65: Amabilidad en el Servicio.....	- 109 -
Gráfico 66: Infraestructura Física.....	- 110 -
Gráfico 67: Sistema Telefónico.....	- 111 -
Gráfico 68: Instalaciones Eléctricas.....	- 112 -
Gráfico 69: Señalética.....	- 113 -
Gráfico 70: Accesibilidad.....	- 114 -
Gráfico 71 : Servicio de Hospedaje.....	- 115 -
Gráfico 72: Servicio de Alimentación.....	- 116 -

Gráfico 73: Servicios Complementarios .....	- 117 -
Gráfico 74: Limpieza en las Habitaciones .....	- 118 -
Gráfico 75: Seguridad Interna .....	- 119 -
Gráfico 76: Eficiencia .....	- 120 -
Gráfico 77: Eficiencia .....	- 121 -
Gráfico 78: Amabilidad en el Servicio .....	- 122 -
Gráfico 79: Infraestructura Física.....	- 123 -
Gráfico 80: Sistema Telefónico .....	- 124 -
Gráfico 81: Instalaciones Eléctricas .....	- 125 -
Gráfico 82: Señalética.....	- 126 -
Gráfico 83: Accesibilidad .....	- 127 -
Gráfico 84: Servicio de Hospedaje.....	- 128 -
Gráfico 85: Servicio de Alimentación .....	- 129 -
Gráfico 86: Servicios Complementarios.....	- 130 -
Gráfico 87: Limpieza en las Habitaciones.....	- 131 -
Gráfico 88: Seguridad Interna .....	- 132 -
Gráfico 89: Eficacia.....	- 133 -
Gráfico 90: Eficiencia .....	- 134 -
Gráfico 91: Amabilidad en el Servicio .....	- 135 -
Gráfico 92: Zona de rechazo de la hipótesis.....	- 137 -
Gráfico 93: 3. Zona de rechazo de la Hipótesis Nula (H0).....	- 142 -

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Delimitación .....	- 4 -
Tabla 2: Operacionalización de variable dependiente .....	- 39 -
Tabla 3: Recolección de información .....	- 43 -
Tabla 4: Infraestructura Física .....	- 45 -
Tabla 5: Sistema Telefónico .....	- 46 -
Tabla 6: Instalaciones Eléctricas.....	- 47 -
Tabla 7: Señalización.....	- 48 -
Tabla 8: Accesibilidad .....	- 49 -
Tabla 9: Servicio de Hospedaje .....	- 50 -
Tabla 10: Servicio de Alimentación.....	- 51 -
Tabla 11: Servicios Complementarios .....	- 52 -

Tabla 12: Limpieza en las Habitaciones .....	- 53 -
Tabla 13: Seguridad Interna .....	- 54 -
Tabla 14: Eficacia .....	- 55 -
Tabla 15 : Eficiencia.....	- 56 -
Tabla 16: Amabilidad en el servicio .....	- 57 -
Tabla 17 Infraestructura Física .....	- 58 -
Tabla 18: Sistema Telefónico.....	- 59 -
Tabla 19: Instalaciones Eléctricas.....	- 60 -
Tabla 20: Señalética .....	- 61 -
Tabla 21: Accesibilidad .....	- 62 -
Tabla 22: Servicio de Hospedaje .....	- 63 -
Tabla 23: Servicio de Alimentación.....	- 64 -
Tabla 24: Servicios Complementarios .....	- 65 -
Tabla 25: Limpieza en las Habitaciones .....	- 66 -
Tabla 26: Seguridad Interna .....	- 67 -
Tabla 27: Eficacia .....	- 68 -
Tabla 28: Eficiencia.....	- 69 -
Tabla 29: Amabilidad en el Servicio.....	- 70 -
Tabla 30: Infraestructura Física .....	- 71 -
Tabla 31: Sistema Telefónico.....	- 72 -
Tabla 32: Instalaciones Eléctricas.....	- 73 -
Tabla 33: Señalética .....	- 74 -
Tabla 34: Accesibilidad .....	- 75 -
Tabla 35: Servicio de Hospedaje .....	- 76 -
Tabla 36: Servicio de Alimentación.....	- 77 -
Tabla 37: Servicios Complementarios .....	- 78 -
Tabla 38: Limpieza en las Habitaciones .....	- 79 -
Tabla 39: Seguridad Interna .....	- 80 -
Tabla 40: Eficacia .....	- 81 -
Tabla 41: Eficiencia.....	- 82 -
Tabla 42: Amabilidad en el Servicio.....	- 83 -
Tabla 43: Infraestructura Física .....	- 84 -
Tabla 44: Sistema Telefónico.....	- 85 -

Tabla 45: Instalaciones Eléctricas.....	- 86 -
Tabla 46: Señalética .....	- 87 -
Tabla 47: Accesibilidad .....	- 88 -
Tabla 48: Servicio de Hospedaje .....	- 89 -
Tabla 49: Servicio de Alimentación.....	- 90 -
Tabla 50: Servicios Complementarios .....	- 91 -
Tabla 51: Limpieza en las Habitaciones .....	- 92 -
Tabla 52: Seguridad Interna .....	- 93 -
Tabla 53 Eficacia .....	- 94 -
Tabla 54: Eficiencia.....	- 95 -
Tabla 55: Amabilidad en el Servicio.....	- 96 -
Tabla 56: Infraestructura Física .....	- 97 -
Tabla 57: Sistema Telefónico.....	- 98 -
Tabla 58: Instalaciones Eléctricas.....	- 99 -
Tabla 59: Señalética .....	- 100 -
Tabla 60: Accesibilidad .....	- 101 -
Tabla 61: Servicio de Hospedaje .....	- 102 -
Tabla 62: Servicio de Alimentación.....	- 103 -
Tabla 63: Servicios Complementarios .....	- 104 -
Tabla 64: Limpieza en las Habitaciones .....	- 105 -
Tabla 65: Seguridad Interna .....	- 106 -
Tabla 66: Eficacia .....	- 107 -
Tabla 67: Eficiencia.....	- 108 -
Tabla 68: Amabilidad en el Servicio.....	- 109 -
Tabla 69: Infraestructura Física .....	- 110 -
Tabla 70: Sistema Telefónico.....	- 111 -
Tabla 71: Instalaciones Eléctricas.....	- 112 -
Tabla 72: Señalética .....	- 113 -
Tabla 73: Accesibilidad .....	- 114 -
Tabla 74: Servicio de Hospedaje .....	- 115 -
Tabla 75 : Servicio de Alimentacion.....	- 116 -
Tabla 76: Servicios Complementarios .....	- 117 -
Tabla 77: Limpieza en las Habitaciones .....	- 118 -

Tabla 78: Seguridad Interna .....	- 119 -
Tabla 79: Eficiencia.....	- 120 -
Tabla 80: Eficiencia.....	- 121 -
Tabla 81: Amabilidad en el Servicio .....	- 122 -
Tabla 82: Infraestructura Física .....	- 123 -
Tabla 83: Sistema Telefónico.....	- 124 -
Tabla 84: Instalaciones Eléctricas.....	- 125 -
Tabla 85: Señalética .....	- 126 -
Tabla 86; Accesibilidad .....	- 127 -
Tabla 87: Servicio de Hospedaje .....	- 128 -
Tabla 88: Servicio de Alimentación.....	- 129 -
Tabla 89: Servicios Complementarios .....	- 130 -
Tabla 90: Limpieza en las Habitaciones .....	- 131 -
Tabla 91: Seguridad Interna .....	- 132 -
Tabla 92: Eficacia .....	- 133 -
Tabla 93: Eficiencia.....	- 134 -
Tabla 94: Amabilidad en el Servicio .....	- 135 -
Tabla 95: Calculo Estadístico.....	- 143 -
Tabla 96: Frecuencias Observadas .....	- 144 -
Tabla 97: Frecuencias Esperadas .....	- 145 -
Tabla 98: Aplicación de la Formula.....	- 145 -
Tabla 99: Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora .....	- 152 -
Tabla 100: Eficacia .....	- 153 -
Tabla 101: Eficiencia.....	- 153 -
Tabla 102: Alternativa de Mejora- Eficacia .....	- 153 -
Tabla 103: Alternativa de Mejora - Eficiencia.....	- 154 -
Tabla 104: Priorización de Mejoras.....	- 154 -
Tabla 105: Plan de Mejoras Hotel A .....	- 155 -
Tabla 106: Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora .....	- 156 -
Tabla 107: Causas del Problema- Señalética.....	- 157 -
Tabla 108: Causas del Problema- Accesibilidad.....	- 157 -
Tabla 109: Causas del Problema- Alimentación .....	- 157 -
Tabla 110: Seguridad.....	- 158 -

Tabla 111: Alternativa de Mejora- Señalética .....	- 158 -
Tabla 112: Alternativa de Mejora Accesibilidad .....	- 158 -
Tabla 113: Alternativa de Mejora- Alimentación .....	- 159 -
Tabla 114: Alternativa de Mejora- Seguridad.....	- 159 -
Tabla 115: Priorización de Mejoras.....	- 160 -
Tabla 116: Plan de Mejoras- Hotel B .....	- 161 -
Tabla 117: Ámbito de Mejoras del Hotel C .....	- 163 -
Tabla 118: Señalética .....	- 164 -
Tabla 119: Seguridad.....	- 164 -
Tabla 120: Eficacia .....	- 164 -
Tabla 121: Eficiencia.....	- 165 -
Tabla 122: Alternativa de Mejora-Señalética .....	- 165 -
Tabla 123: Alternativa de Mejora- Seguridad.....	- 166 -
Tabla 124: Alternativa de Mejora- Eficacia .....	- 166 -
Tabla 125: Alternativa de Mejora- Eficiencia.....	- 167 -
Tabla 126: Priorización de Mejoras.....	- 167 -
Tabla 127: Plan de Mejoras- Hotel C .....	- 168 -
Tabla 128: Ámbito de Mejora del Hotel D .....	- 170 -
Tabla 129: Seguridad.....	- 171 -
Tabla 130: Eficacia .....	- 171 -
Tabla 131: Eficiencia.....	- 171 -
Tabla 132: Alternativa de Mejora- Seguridad.....	- 172 -
Tabla 133: Alternativa de Mejora - Eficacia .....	- 172 -
Tabla 134: Alternativa de Mejora- Eficiencia.....	- 173 -
Tabla 135: Priorización de Mejoras.....	- 173 -
Tabla 136: Plan de Mejoras del Hotel D .....	- 174 -
Tabla 137: Ámbitos de Mejora del Hotel E.....	- 175 -
Tabla 138: Señalética .....	- 176 -
Tabla 139: Accesibilidad .....	- 176 -
Tabla 140: Alternativa de Mejora- Señalética .....	- 176 -
Tabla 141: Accesibilidad .....	- 177 -
Tabla 142: Priorización de Mejoras.....	- 177 -
Tabla 143: Plan de Mejoras Hotel E .....	- 178 -

Tabla 144: Ámbito de Mejora- Hotel F .....	- 179 -
Tabla 145: Infraestructura .....	- 182 -
Tabla 146: Sistema Telefónico.....	- 182 -
Tabla 147: Instalaciones Eléctricas.....	- 182 -
Tabla 148: Señalética .....	- 183 -
Tabla 149: Accesibilidad .....	- 183 -
Tabla 150 : Servicio de Hospedaje .....	- 183 -
Tabla 151: Servicio de Alimentación.....	- 183 -
Tabla 152: Servicios Complementarios .....	- 184 -
Tabla 153: Limpieza.....	- 184 -
Tabla 154: Seguridad.....	- 184 -
Tabla 155: Eficacia .....	- 184 -
Tabla 156: Eficiencia.....	- 185 -
Tabla 157: Amabilidad .....	- 185 -
Tabla 158: Alternativa de Mejora- Infraestructura .....	- 185 -
Tabla 159: Alternativa de Mejora Sistema Telefónico.....	- 186 -
Tabla 160: Alternativa de Mejora- Instalaciones Eléctricas.....	- 186 -
Tabla 161: Alternativa de Mejora-Señalética .....	- 187 -
Tabla 162: Alternativa de Mejora- Accesibilidad .....	- 187 -
Tabla 163: Alternativa de Mejora- Servicio de Hospedaje .....	- 188 -
Tabla 164: Alternativa de Mejora- Servicio de Alimentación.....	- 188 -
Tabla 165: Alternativa de Mejora- Servicios Complementarios .....	- 189 -
Tabla 166: Alternativa de Mejora- Limpieza.....	- 189 -
Tabla 167: Alternativa de Mejora- Seguridad.....	- 190 -
Tabla 168: Alternativa de Mejora- Eficacia .....	- 190 -
Tabla 169: Alternativa de Mejora- Eficiencia.....	- 191 -
Tabla 170: Alternativa de Mejora- Amabilidad .....	- 191 -
Tabla 171: Priorización de Mejoras.....	- 192 -
Tabla 172: Plan de Mejoras del Hotel F .....	- 193 -
Tabla 173: Ámbito de Mejora- Hotel G.....	- 198 -
Tabla 174: Infraestructura .....	- 201 -
Tabla 175: Señalética .....	- 201 -
Tabla 176: Instalaciones Eléctricas.....	- 201 -



Tabla 177: Señalética .....	- 202 -
Tabla 178: Accesibilidad .....	- 202 -
Tabla 179: Servicio de Hospedaje .....	- 202 -
Tabla 180: Servicio de Alimentación .....	- 203 -
Tabla 181: Servicios Complementarios .....	- 203 -
Tabla 182: Limpieza.....	- 203 -
Tabla 183: Seguridad.....	- 204 -
Tabla 184: Eficacia .....	- 204 -
Tabla 185: Eficiencia.....	- 204 -
Tabla 186: Amabilidad .....	- 205 -
Tabla 187: Alternativa de Mejora- Infraestructura .....	- 205 -
Tabla 188: Alternativa de Mejora- Sistema Telefónico.....	- 206 -
Tabla 189: Alternativa de Mejora Instalaciones Eléctricas.....	- 206 -
Tabla 190: Señalética .....	- 207 -
Tabla 191: Accesibilidad .....	- 207 -
Tabla 192: Alternativa de Mejora -Servicio de Hospedaje .....	- 208 -
Tabla 193: Alternativa de Mejora -Servicio de Alimenta .....	- 208 -
Tabla 194: Alternativa de Mejora- Servicios Complementarios .....	- 209 -
Tabla 195: Alternativa de Mejora-Limpieza.....	- 209 -
Tabla 196: Alternativa de Mejora- Seguridad.....	- 210 -
Tabla 197: Alternativa de Mejora-Eficacia .....	- 210 -
Tabla 198: Alternativa de Mejora- Eficiencia.....	- 211 -
Tabla 199: Alternativa de Mejora- Amabilidad .....	- 211 -
Tabla 200: Priorización de Mejoras.....	- 212 -
Tabla 201: Plan de Mejoras - Hotel G.....	- 213 -
Tabla 202: Cronograma .....	- 218 -
Tabla 203: Presupuesto .....	- 219 -
Tabla 204: Recursos Humanos.....	- 219 -
Tabla 205: Propietarios de los Hoteles .....	- 219 -
Tabla 206: Recursos Técnicos.....	- 220 -

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Codificación.....	- 225 -
Anexo 2: Levantamiento de información.....	- 225 -
Anexo 3: Hotel A.....	- 226 -
Anexo 4: Hotel B.....	- 226 -
Anexo 5: Hotel C.....	- 227 -
Anexo 6: Hotel D.....	- 227 -
Anexo 7: Hotel E.....	- 228 -
Anexo 8: Hotel F.....	- 228 -
Anexo 9: Hotel G.....	- 229 -
Anexo 10: Valores de tabla, prueba F.....	- 230 -
Anexo 11: Valores de chi 2.....	- 231 -

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

La presente investigación denominada El servicio del hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista. Nace de la necesidad de solucionar las problemáticas que tiene la infraestructura hotelera al momento de brindar el servicio de hospedaje a los turistas que llegan a Tulcán, y en general a la provincia del Carchi. El desarrollo de Investigación que se la realizó dentro y fuera de los hoteles de la ciudad de Tulcán está fundamentada en el diagnóstico situacional apoyado por los técnicos en la rama turística que están al frente de las instituciones públicas de Turismo, como también la aplicación de la doctrina estudiada dentro de la investigación como es: levantamiento de información a través de encuestas, análisis e interpretación de datos con la utilización de software especializados que permitieron la toma de decisión para la realización de dicha propuesta. Que está basada, en la estructuración de planes de mejoras para cada uno de los hoteles de la ciudad de Tulcán de acuerdo a la orientación metodológica de Alcides Aranda. Estos planes de mejoras se construirán con las falencias encontradas en el proceso de la investigación de campo. El único objetivo es mejorar la satisfacción del turista al momento de que haga uso del servicio de hospedaje, y de los servicios complementarios que el hotel proporcione.

## **ABSTRACT.**

This research called the hosting service in the hotels of the city of Tulcán to tourist satisfaction. Born from the need to solve the problems that have the hotel infrastructure when providing the hosting service to tourists who come to Tulcán, and generally the province of Carchi. Research Development that was made in and out of hotels in the city of Tulcán is based on the situational analysis supported by those skilled in the tourism industry who are in charge of public institutions of Tourism, as well as the implementation of the doctrine studied in the research and is gathering information through surveys, analysis and interpretation of data with the use of specialized software that enabled decision-making for the realization of the proposal. Which it is based, in structuring improvement plans for each of the hotels in the city of Tulcán according to the methodological guidance of Alcides Aranda. These improvement plans will be built with the shortcomings encountered in the process of field research. The only objective is to improve tourist satisfaction when availing hosting service, and supplementary services that the hotel provides.

## INTRODUCCIÓN

El proyecto sobre El servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista, está conformado por cinco capítulos, en los cuales se detalla la información de la investigación en una forma clara.

En el primer capítulo se redacta el problema de la investigación, las causas del porque se realiza la investigación, y además los objetivos que se cumplieron en el desarrollo del proyecto.

En el segundo capítulo se plantea la fundamentación teórica, antecedentes, fundamentación legal, filosófica, científica, idea a defender y las variables.

La metodología de la investigación se la desarrolla en el tercer capítulo la cual contiene modalidad y tipos de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, recolección de información, procesamiento, análisis e interpretación de resultados y la verificación de la idea a defender.

En el cuarto capítulo se redactó las conclusiones por cada objetivo planteado y recomendaciones por cada conclusión realizada.

Por último en el quinto capítulo se encuentra la propuesta de plan de mejoras para el servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista.

## **I. EL PROBLEMA.**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

“Cesar Ritz fue la persona que concibió la hotelería tal y como la conocemos hoy día, mejorando el servicio y la atención al cliente, modernizando las instalaciones y creando un nuevo concepto de administración. Hacia 1850 creó la primera cadena hotelera que lleva su nombre, para lo cual construyó grandes edificios o remodeló castillos o palacios que acondicionaba para esta creciente actividad que demandaba nuevos destinos.” (Capovilla, 2010, pág. 69)

“En efecto se entiende como turista a toda aquella persona que viaja libremente por distintos motivos (placer, negocios, religión, visitas familiares...) y pasaba como mínimo una noche fuera de lugar habitual de residencia.

En este propósito es evidente que desde los albores de la civilización el hombre ha demostrado que su historia va ligada a la del viaje. No podemos olvidar que las primeras civilizaciones neolíticas eran nómadas, obligadas a desplazarse y a comerciar con otras para obtener recursos, alimentos, utensilios o herramientas inexistentes en su entorno habitual, una actividad comercial que supone el comienzo de los viajes de negocios tal y como los conocemos actualmente.

Habrá que esperar hasta la época de la Pax Romana del Imperio Romano para encontrar las primeras noticias que se disponen sobre el movimiento turístico con fines recreativos, cuando los romanos de las clases más altas tomaban sus vacaciones para trasladarse a otros lugares. Se tiene constancia de que estos turistas visitaron Egipto para conocer las pirámides y el Valle de los Reyes; Grecia, para contemplar la estatua de Zeus en Olimpia; así como otros destinos del Mare

Nostrum que despertaban su curiosidad. Las excavaciones realizadas en yacimientos de esta época revelan que ya existían establecimientos de hospedaje y balnearios de aguas termales y restaurantes preparados para ofrecerles una buena atención y servicio.

Tras la caída del Imperio Romano se vivió una época convulsa que convirtió las vías de comunicación que unían todas sus provincias en lugares inseguros y peligrosos, lo que propició que el viaje por placer se redujera hasta casi desaparecer. Los únicos motivos que llevaban al desplazamiento de personas eran los militares, los comerciales o los religiosos con peregrinaciones a Santiago de Compostela o La Meca en el caso de la cultura islámica. Este hecho provocó que se perdiera gran parte de la infraestructura turística que había surgido durante los siglos previos y solo se mantuvo aquella ofrecida por las primeras órdenes religiosas cristianas que proporcionaban alojamiento y alimentación al peregrino de forma gratuita.

En ese mismo sentido a finales del siglo XIX y principios del siglo pasado se comienza a viajar por motivos de salud a balnearios de aguas termales o a las frías playas del Norte de Europa y del Canal de la Mancha, que ofrecen alivio para un sinnúmero de dolencias” (Capovilla, 2010, pág. 29)

La microempresa turística presenta particularidades que ameritan su tratamiento especial porque está concentrada en la oferta de servicios turísticos; actividades gastronómicas y unidades de hospedaje de pequeña escala con capitales y capacidad de ahorro reducidos. Estos emprendimientos generalmente son de propiedad de familias y emplean preferentemente a mujeres y jóvenes con uso intensivo de la mano de obra, baja división del trabajo escaso aporte tecnológico además la microempresa enfrenta una gran informalidad y una débil organización que afecta a su permanencia y capacidad de éxito (Plandetur, 2007)

Al norte de la provincia del Carchi se encuentra ubicado el cantón Tulcán en donde se puede encontrar algunos sitios de interés turístico, como también se encuentra ubicado el atractivo referente del Cantón Tulcán como es el cementerio José María Azael Franco y que es visitado por muchos turistas de distintas partes del Ecuador y del mundo. (Erazo, 2013)

Uno de los servicios fundamentales que tiene el turismo es el servicio de hospedaje que oferta la infraestructura hotelera al momento de que el turista llega a adquirir el servicio de hospedaje. Según la técnica Alexandra Erazo funcionaria del departamento de turismo del Cantón Tulcán dicha ciudad no cuenta con un servicio de hospedaje de calidad por que en los establecimientos no existe el personal adecuado para realizar una administración adecuada , y en algunos casos los trabajadores son polivalentes y finalmente la función que tienen que cumplir no la realizan con eficacia y eficiencia , esto contribuye para que no exista un servicio de hospedaje de calidad que satisfaga por completo las expectativas del turista al momento de adquirir el servicio en la ciudad de Tulcán y juega un papel fundamental en el desarrollo turístico local.

En este mismo orden y dirección los técnicos que desempeñan las funciones en la Dirección Técnica Provincial del Carchi del Ministerio de Turismo el servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán es una problemática porque muchos de estos establecimientos se han categorizados por si solos dejando atrás a las autoridades reguladoras de la actividad turística como es el Ministerio de Turismo , la mayoría de los establecimientos que brindan el servicio de hospedaje estuvieron catalogados como hotel y a decir que no todos estos son hoteles por que no cumplen los requerimientos que establece la ley de turismo que está regulada por el Ministerio de Turismo, esto llevaría a que el servicio de hospedaje que brinda la infraestructura hotelera no preste



un servicio de hospedaje de calidad que satisfaga las necesidades del turista. O comerciante que llegan a la ciudad Tulcán.

La preocupación por el control y gestión de la calidad , en el ámbito de las actividades turísticas se ha traducido en la realización de numerosas investigaciones Martínez (2001) , y esta es una de aquellas investigaciones que quiere obtener resultados de cómo se está manejando el control de calidad en los establecimientos que brindan el servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán , ya que hoy en día en el turismo es muy importante brindar calidad a las personas que adquieren cualquier servicio turístico , y claro está que la persona al momento de adquirir un servicio siempre exigirá calidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo es el servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán y la satisfacción del Turista?

## **1.3. DELIMITACIÓN.**

Tabla 1: Delimitación

Objeto de Estudio	Turista
Sujeto de Estudio	Servicio de Hospedaje
Tiempo	Enero 2014 – Julio 2014
Espacio	Ciudad de Tulcán
Personas	Turistas que llegan a hospedarse en los hoteles de la ciudad de Tulcán

Elaborado por: Darwin Querembás.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN.**

Este proyecto investigativo es importante porque contribuyó al desarrollo social, económico, cultural y turístico de la población de la ciudad de Tulcán, porque se pudo constatar las problemáticas que tiene el servicio de

hospedaje al momento de satisfacer la necesidad al turista o comerciante que llega al cantón Tulcán

La finalidad de la investigación del proyecto es poder solucionar las problemáticas que tiene el servicio de hospedaje que oferta la infraestructura hotelera en la ciudad de Tulcán, y con esta investigación poder contribuir al desarrollo turístico de la provincia con estándares de calidad y seguridad.

El impacto que generó la investigación es el mejoramiento del servicio de hospedaje que oferta la infraestructura hotelera de la ciudad de Tulcán mediante la estructuración de planes de mejoras.

Los beneficiarios directos de la investigación son los turistas que llegaron a adquirir el servicio de hospedaje que ofrece la ciudad de Tulcán y los propietarios de los establecimientos ya que se les orientará a ofrecer un servicio de hospedaje de calidad para el turista, y con esto poder contribuir al desarrollo turístico de la provincia del Carchi. Los beneficiarios indirectos fue la población de la ciudad de Tulcán.

La factibilidad del proyecto de investigación que se realizó en la ciudad de Tulcán es novedosa e interesante ya que no requiere de grandes recursos económicos, y tampoco no requiere de un gran contingente de recurso humano y contribuyó para que la infraestructura hotelera de Tulcán muestre al turista un buen servicio de hospedaje.

## **1.5. OBJETIVOS.**

### 1.5.1 Objetivo General.

Determinar el Servicio de Hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la Satisfacción del Turista.

### 1.5.2 Objetivos Específicos.

1.-Fundamentar de forma teórica y científica el servicio de hospedaje y la satisfacción del turista

2.-Diagnosticar la situación actual del servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para verificar el nivel de satisfacción del turista.

3.-Estructurar planes de mejoras que permitan el mejoramiento del servicio de hospedaje y la satisfacción del turista en los hoteles de la ciudad de Tulcán

## **II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.**

**AUTOR:** Uribe Villegas Jenny Rocío

**AÑO:** 2011

**LOCALIZACIÓN:** Universidad Técnica de Ambato, investigación realizada en Cantón Sigchos , provincia de Cotopaxi

**TEMA:** “El servicio de Hospedaje y su incidencia en el desarrollo turístico de la población urbana del Cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi en el periodo noviembre 2010-marzo 2011

#### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un proyecto para la implementación de una hostería que ofrezca actividades turísticas para realizar, que aporte el desarrollo turístico de la población urbana del Cantón Sigchos

#### **CONCLUSIONES**

1 En conclusión se ha estudiado la factibilidad sobre la creación de una Hostería con actividades turísticas para realizar en la población Urbana Cantón Sigchos.

2 El Cantón Sigchos posee un gran potencial natural y cultural, factor que fue constatado durante el levantamiento del inventario de atractivos turísticos realizado a través de visitas de campo y recorridos por todo el sector donde fue posible recopilar información adicional, los atractivos más importantes son tomados en cuenta en el producto turístico. La imagen turística definida pone de manifiesto la belleza de este Cantón de la provincia de Cotopaxi.

3 Se realizó el diagnóstico del sistema socio-territorial del Cantón, mediante la validación de la información encontrada en el diagnóstico de potencialidad turística existente y recopilación de datos adicionales con investigación bibliográfica y de campo .El diagnóstico realizado deja constancia de la riqueza cultural y natural de esta zona que debe ser aprovechada y difundida a nivel interno y externo .

4 La infraestructura se construirá tratando de minimizar al máximo los impactos y como se ha realizado un diseño amigable con la naturaleza se espera que no cause una alteración.

5 Se realizó el análisis de factibilidad socio ambiental con la evaluación de los impactos ambientales que la actividad turística puede causar. Los impactos positivos son mayores que los negativos y por ende el proyecto es viable. Sin embargo se propusieron medidas de mitigación para evitar que los daños causados al ambiente por esta actividad sean mayores. (Villegas, 2011)

El aporte de dicho antecedente a la investigación es que ayudó a como diagnosticar el servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista, con enfoque al diseño de plan de mejoras para cada hotel.

**AUTOR:** Rengifo Chacón Tania Maricela

**AÑO:** 2011

**LOCALIZACIÓN:** Universidad Técnica de Ambato investigación realizada en del Sector Loco del Cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi

**TEMA:** “La oferta de servicio de Hospedaje y el Desarrollo Turístico de los Habitantes del Sector Loco del Cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi en el periodo Noviembre 2010-Marzo 2011”

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de aporte que tiene el servicio de hospedaje en el desarrollo turístico de los habitantes del Sector Loco del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi en el periodo Noviembre 2010 a Abril 2011

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1 Determinar las posibles zonas estratégicas para la oferta de servicio de hospedaje
- 2 Precisar la importancia del desarrollo turístico para dinamizar la economía del sector
- 3 Proponer un proyecto para la implementación de un hotel para aportar en el desarrollo turístico de los habitantes del Sector Loco del Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi

## **CONCLUSIONES**

- 1 En esta investigación se concluye que los habitantes del Sector del Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi consideran que es importante la inversión y creación de un hotel en el sector debido a que este tipo de infraestructura no se ha construido en dicho lugar y sería una buena opción para la oferta de fuentes de trabajo donde el beneficio sería para el sector
- 2 Los turistas nacionales no aprovechan los atractivos provocando el deterioro del mismo y que no exista una conciencia para proteger los atractivos, mientras que los turistas extranjeros fomentan la conservación de los recursos.
- 3 Se motiva a las personas a la participación en el proyecto que pretende crear un establecimiento de hospedaje que al mismo tiempo

brinde calidad en sus servicios, genera fuentes de trabajo y aporte al desarrollo del sector. (Chacón, 2011)

El antecedente ayudó a formular el objetivo general de la investigación el cual permitió determinar el servicio de hospedaje que ofrecen los hoteles de la ciudad de Tulcán, y su incidencia en la satisfacción de quienes hacen uso del servicio.

**AUTOR:** Diaz Haro Patricia Alejandra

**AÑO:** 2011

**LOCALIZACION:** Universidad Técnica de Ambato investigación realizada en la comunidad de Quillán, parroquia San Miguelito, Cantón Pillaro, Provincia de Tungurahua

**TEMA:** “El alojamiento y el desarrollo turístico de la comunidad de Quillán, parroquia San Miguelito, Cantón Pillaro, Provincia de Tungurahua, en el periodo Noviembre 2010- Marzo 2011”

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la importancia que tiene el alojamiento en el desarrollo turístico de la Comunidad de Quillán, Parroquia San Miguelito, Cantón Pillaro Provincia de Tungurahua.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Determinar aspectos relacionados con la importancia del alojamiento

Definir la relevancia del desarrollo turístico en la comunidad de Quillan como un aporte al mejoramiento de la calidad de vida de la zona.

Implementar cabañas ecológicas con espacios recreativos que ayuden al desarrollo turístico sostenible y sustentable de la Comunidad de Quillán.

## **CONCLUSIONES**

Se ha realizado encuestas para conocer la opinión de los pobladores de la comunidad de Quillan acerca del aporte del alojamiento para el desarrollo de dicha localidad.

Los pobladores de la comunidad de Quillan desconocen los beneficios que conlleva la industria del alojamiento por lo tanto solo se centraliza en las empresas de restauración como única actividad económica.

Los turistas no tienen un lugar adecuado para hospedarse en la comunidad de Quillan.

De acuerdo a las encuestas que se han realizado y resultados obtenidos por parte de los pobladores de la comunidad de Quillan, se ha llegado a la conclusión que si es necesario la implementación de un alojamiento en dicha zona. (Haro, 2011)

El antecedente menciona que, para conocer la necesidad de una población hay que realizar un trabajo de campo con instrumentos técnicos. En el caso de la presente investigación se aplicó los instrumentos en el trabajo de campo a los turistas que llegan a los hoteles para poder conocer el grado de satisfacción que existe en el servicio.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

El presente trabajo investigativo para su realización tiene su fundamento y relación con los siguientes aspectos legales:

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

### **Sección Novena**

#### **Personas usuarias y consumidoras**



“Art.52.-Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisas y no engañosa sobre su contenido y características.”

La ley establece los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos , la reparación e indemnización por deficiencias , daños o mala calidad de bienes y servicios , y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Toda persona natural o jurídica que es un consumidor de un servicio determinado tendrá derecho a exigir siempre la calidad, y tiene la protesta de denunciar ante las autoridades competentes cuando el servicio adquirido no cumpla con las expectativas de dicha persona. Este artículo apoya a la presente investigación en cuanto el servicio de hospedaje debe de ser uno de los principales servicios que brinde calidad dentro del país y más aún en la ciudad de Tulcán.

“Art.53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.”

El presente artículo menciona una de las técnicas de evaluación la cual ayudaría a la investigación de cómo se podría ver la satisfacción del cliente al momento de comprar un servicio, y en caso de que esto no se cumpla en su totalidad dar las reparaciones pertinentes al servicio.

Art.54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del

servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Es necesario realizar esta investigación y hacer conocer al objeto de estudio de que se debe mejorar la calidad en el servicio de hospedaje. O caso contrario los dueños de los establecimientos serán las personas responsables cuando exista la denuncia de un consumidor por la calidad defectuosa del servicio adquirido.

## **SECCIÓN PRIMERA**

### **EDUCACIÓN**

Art.350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanística; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

El artículo menciona en que el estudiante que está formando parte del sistema de educación superior será el responsable de la investigación de solucionar los problemas en el medio en que se desarrolla, y todas las investigaciones realizadas y fundamentadas por los estudiantes contribuyan al objetivo del régimen de desarrollo en el Ecuador.

#### 2.2.2. Ley de turismo

“Generalidades

Art 3 Son principios de la actividad turística, los siguientes:

c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas”

Toda infraestructura turística está enfocada a brindar un servicio de calidad al turista nacional e internacional, cumpliendo con reglamentos estipulados por el Ministerio de Turismo en la revisión de la calidad de bienes que tiene un hotel para brindar el servicio de hospedaje.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN**

Art. 5.- Se considera actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

A) Alojamiento

B) Servicio de alimentos y bebidas

El alojamiento es una actividad turística la cual permite el desarrollo de una localidad, pero hay que dejar claro que en el trascurso del desarrollo debe de cumplir todas las políticas de un ente rector. Hacer las cosas bien desde un inicio cumpliendo normas de satisfacción de que busca un turista.

“Art 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.”

El artículo contribuyó a la investigación en el motivo en que se está buscando la calidad en el servicio. Y la calidad en el servicio está dada en los hoteles que están siendo medidos con los indicadores que tiene el Ministerio de Turismo y por ende están cumpliendo los requisitos que exige la ley pertinente para estar prestando un servicio de calidad a los usuarios.

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

Dicho artículo contribuyó al trabajo investigativo de campo en el motivo de seleccionar el objeto de estudio directo que va hacer investigado, en este caso se tomó la categoría hoteles que están registrados en la Dirección Técnica Provincial del Carchi del MINTUR en la ciudad de Tulcán.

## **CAPITULO V**

### **DE LAS CATEGORIAS**

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.

Con la investigación se pudo verificar si la categoría que otorgó el MINTUR al establecimiento se está manteniendo, y se obtuvo los aspectos en los cuales el establecimiento está perdiendo la calidad de la categoría

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.**

### **ONTOLÓGICA**

La investigación ayudó a determinar las diferentes causas y efectos que se originan en la problemática que tiene el servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán teniendo como objetivo tratar de mejorar la ineficiencia en el servicio de hospedaje que ofrece la ciudad de Tulcán, y con esto ayudar al ser humano que es consumista de un servicio turístico.

### **AXIOLÓGICA**

La posición del investigador frente a los valores humanos fue la responsabilidad durante el desarrollo de toda la investigación, veras al momento de interpretar datos investigativos y decir la verdad al momento de defender el informe final del proyecto investigativo ante un tribunal.

### **EPISTEMOLÓGICA**

Se generó ciencia en el presente proyecto investigativo cruzando dos conceptos científicos de cada variable, y generando un concepto autónomo propio el cual permita evaluar y calificar el servicio de hospedaje y la satisfacción del turista de acuerdo a los conceptos científicos contribuyendo con el concepto propio del investigador.

### **METODOLÓGICA**

Se utilizó la investigación cualitativa y cuantitativa, también se aplicó estadísticos descriptivos en base a los resultados obtenidos del trabajo de campo, para luego interpretarlos usando programas estadísticos para luego socializarlos ante un tribunal.

## **2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.**

### 2.4.1 Servicio de Hospedaje

Según Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Congreso Nacional, 2002)

Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012)

Un servicio es algo intangible que no se lo puede mirar ni palpar pero que ayuda a la persona a satisfacer una necesidad de acuerdo al plazo que convenga que sea necesario. Hay que tener en cuenta que el mundo del turismo se vende la satisfacción de hacer cumplir una necesidad de acuerdo al servicio que se adquiera.

#### *2.4.1.1. Bienes*

Los bienes y servicios económicos son aquellos generados en las distintas actividades económicas con el fin de suplir una necesidad o un deseo. Se comercian en el mercado y sus precios son definidos por la oferta y la demanda, a una mayor oferta el precio del bien disminuye y a una mayor demanda aumenta. Los precios no son definidos por la cantidad de trabajo que implican sino por la importancia de estos para los agentes, sus preferencias son expresadas a través de la oferta y la demanda. Así el intercambio de

bienes y servicios se da a un precio que es mutuamente beneficioso para ambas partes, vendedor y comprador.

Los Bienes son mercancías producidas con el fin de satisfacer una necesidad latente, son fabricados en las distintas actividades primarias o en las secundarias.

Pueden ser clasificados como:

**2.4.1.1.1 Bienes de Consumo:** Aquellos que satisfacen directamente las necesidades de las personas y que han sido transformados para su consumo final.

**2.4.1.1.2 Bienes Intermedios:** Bienes que al transformarlos se obtienen bienes de consumo final, son producidos en el sector primario

**2.4.1.1.3 Bienes de Capital:** Bienes usados como medios de producción de otros bienes o servicios.

Los bienes también se pueden clasificar de acuerdo a su comportamiento ante cambios en los precios y la renta (ingreso) de las personas. Así se considera que:

Un bien es normal si al subir el precio se disminuye su consumo y si al subir la renta del sujeto se aumenta su consumo. (La mayoría de los bienes)

Un bien es inferior si al aumentar la renta del sujeto se disminuye su consumo y aumenta si baja su precio. (Transporte público, alimentos baratos)

Un bien es Giffen si al aumentar la renta del sujeto y al bajar el precio se disminuye su consumo. (Teórico)

Bienes Públicos Puros: Bienes cuyo consumo no es rival, es decir, el consumo de una persona del bien no perjudica a otros y no es excluyente, es decir, su consumo no se puede impedir. Por ejemplo: la televisión abierta, la defensa nacional y los fuegos artificiales.

Bienes Públicos Comunes: son un tipo de bien público que no es excluible pero su consumo es rival. Por ejemplo: las piscinas públicas, el agua y los parques.

Bienes Club: son bienes de los cuales se puede excluir su consumo pero no son rivales. Por ejemplo: los campos de golf, los cines y los estadios.

Bienes Privados: son los opuestos a los bienes públicos, se puede excluir a otros de su consumo y una vez es consumido ya no se puede usar de nuevo. Por ejemplo: pan, autos, computadoras. (Actividades económicas, s.f.)

Los bienes son parte fundamental para el complemento de un buen servicio. Por ejemplo para brindar un buen servicio de hospedaje que contenga calidad se debe de disponer bienes muebles en buenas condiciones que permitan satisfacer las necesidades de los turistas.

#### *2.4.1.2. Infraestructura Hotelera*

##### *2.4.1.2.1. Hotel*

Es todo establecimiento que ocupa la totalidad o parte de un edificio completamente independizada. Sus dependencias construyen un todo



homogéneo con entrada, ascensores y escaleras de uso exclusivo, que facilita al público tanto el servicio de alojamiento como el de manutención. Es importante destacar un hecho que va a influir en el resto de las decisiones empresariales de este sector: el incremento de la oferta hotelera basada en la calidad en la tecnología y en un servicio eficaz y profesional, lo que llevara asociado la necesidad de considerar una serie de características básicas acerca del sector. (Noelia, 2011, pág. 68)

Según Quiroga (2010) dice:

Se denominaran hoteles los establecimientos comerciales abiertos al público que, ofreciendo alojamiento turístico, con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo y que reúnen los requisitos técnicos mínimos establecidos en la legislación vigente de cada país. Asimismo, podrían ostentar la denominación de hotel aquellos establecimientos constituidos por dos o más edificios si se encuentran integrados en un recinto debidamente independizado. Dentro de este tipo de alojamientos encontramos distintas categorías, que van de 1 a 5 estrellas, cuyo estatus viene definido en función de los servicios que se ofrecen al cliente.

Aunque el alojamiento es la principal fuente de ingreso de este tipo de establecimiento, también se ofrecen servicios complementarios como la restauración (restaurantes, cafeterías, bares). En las categorías superiores también cuentan con servicios adicionales como la lavandería, peluquería, comercios exclusivos, gimnasio, piscina. (pág. 46;47)

Un hotel forma parte de la infraestructura física de una ciudad construida independientemente por personas naturales o jurídicas con la finalidad de satisfacer una necesidad y vender un servicio que beneficia directamente a personas que no son de una residencia habitual. Dentro de dicha infraestructura encontraremos compartimientos físicos que permitirán amplia movilidad para el usuario, así como también para que funcionen los servicios complementarios de un hotel como son el servicio de restauración, cafetería, y bar todo esto con el mismo objetivo de hacer sentir bien al cliente.

#### *2.4.1.2.2. Sistema Telefónico*

Son aquellas que para establecer una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000).

El sistema telefónico que deben de tener los hoteles a nivel nacional, y específicamente los de la ciudad de Tulcán deben de ser de una excelente calidad en donde el cliente se sienta gustoso y en total placer de hacer un pedido de alimentos o bebidas a la habitación. Y también de poder comunicarse con otra habitación

#### *2.4.1.2.3. Instalaciones Eléctricas*

Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu)

Las instalaciones eléctricas de un hotel deben de estar en buen estado para que toda la parte física del hotel tenga iluminación y se realice el aprovechamiento y utilización adecuada de la energía eléctrica.

#### *2.4.1.2.4. Señalética*

Según Joan Costa citado por Edmundo (2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

La señalética en un hotel es la comunicación visual, la orientación que el cliente necesita cuando hace uso de las instalaciones de un hotel, y también que facilite en casos dirigirse hacia lugares seguros.

#### *2.4.1.2.5. Accesibilidad*

Una instalación o un servicio se consideran accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.)

La accesibilidad a los hoteles debe cumplir con las dimensiones y requerimientos que garanticen la utilización para personas comunes y corrientes, y más aún para personas con capacidades especiales.

#### *2.4.1.2.6. Habitaciones*

Cada hotel cuenta con diferentes tipos de habitaciones, eso depende de cómo diseñaron con la obra, los tamaños y las factibilidades de las habitaciones del hotel

En el tipo de habitaciones radica la tarifa, mientras la habitación es más pequeña y con menos lujos la tarifa es más baja y esta sube de acuerdo al tamaño y tipo de habitación con la que cuenta el hotel

Con frecuencia se encuentran las habitaciones siguientes: sencilla, doble, triple, suite presidencial, para no fumadores, para minusválidos, pisos especiales (Hernández, 2009, pág. 55)

#### *2.4.1.2.7. Habitaciones no Fumadores*

Existe una clave especial en el sistema que permitan ser detectadas de manera automática. Con frecuencia son las habitaciones de los pisos más bajos, porque el humo tiende a subir y si las habitaciones de fumar están asignadas en pisos bajos, las de arriba se impregnan del olor del cigarrillo.

#### *2.4.1.2.8. Habitaciones para personas con capacidades diferentes*

Para este tipo de habitaciones existe una clave identificable en el sistema front. Para tener este tipo de habitaciones el hotel deberá contar con rampas de acceso a los principales centros de consumo del mismo. En estas habitaciones deberá existir placa para identificar estas facilidades. La puerta de acceso a la habitación debe ser más ancha para dar acceso a la silla de ruedas y contar con dos mirillas, una de ellas a la altura de la silla de ruedas.

En el estacionamiento debe estar un porcentaje establecido, según la norma para cajones señalados para minusválidos.

Dentro de los cuartos el lavabo debe de ser más bajo, no debe de haber tina, deben existir barras de seguridad en la regadera. Siempre ser habitaciones con facilidad de tenerlas comunicadas.

El hotel debe de contar con silla de ruedas y muletas para uso de los huéspedes sin costo alguno. Los apagadores de luz y aire acondicionado deben estar a la altura de una silla de ruedas para el fácil alcance en caso de emergencia. (Hernández, 2009, pág. 53;54;55;56)

Las habitaciones forman parte de la infraestructura física en la cual la persona consume mayoritariamente el servicio que adquirido. En la actualidad el Ministerio de Turismo del Ecuador considera hotel aquel que tenga 30 habitaciones en adelante las cuales pueden ser: sencilla, doble, triple, suit presidencial, dejando en claro, que el número de habitaciones juega un papel muy importante al momento de adquirir la categorización de hotel dentro del Ecuador.

#### *2.4.1.2.9. Limpieza de las Habitaciones*

Según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f)

La limpieza en las instalaciones del hotel es importante en donde se elimine toda clase de bacterias, especialmente en las habitaciones que van hacer ocupadas por los clientes. La limpieza también debe de ir conjuntamente con el orden y la manera de cómo debe de estar arreglada una habitación para que el cliente se sienta cómodo y satisfecho al momento de descansar.

#### *2.4.1.2.10. Servicios*

Los servicios son las distintas actividades que buscan satisfacer las necesidades de los sujetos. Hacen parte de la actividad económica del sector terciario de la economía en donde se brindan diferentes servicios como: educación, banca, seguros, salud, comunicaciones, transporte, seguridad entre otros.

Se considera a los servicios como bienes intangibles, es decir, el equivalente no material de un bien. También se consideran heterogéneos, así dos servicios nunca serán iguales.

En la actualidad la venta y compra de servicios representa la mayor parte de las actividades de una economía y es el desarrollo de estos lo que más impulsa el crecimiento de las distintas economías en el mundo. (Actividadeseconomicas, s.f.)

La American Marketing Association da una definición más amplia. Actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta o que se dan en conexión con las ventas de mercancías. (Arrebola, 2007)

Un servicio es el equivalente de un bien con la característica de que a un servicio no se lo puede palpar pero si se puede sentir la satisfacción de una necesidad satisfecha. La venta de servicios en el mercado turístico se ha hecho más común especialmente el servicio de hospedaje el cual juega un papel importante en el desarrollo turístico económico de una población.

#### *2.4.1.2.11. Servicios Adicionales*

##### *2.4.1.2.11.1. Restaurante*

El concepto de restaurante ha cambiado, ahora es considerado como una verdadera organización profesional, con recursos técnicos, humanos, materiales y financieros que deben administrarse adecuadamente, valorando la importancia de las actividades de finanzas, producción y mercadotecnia (Duron, 2008, pág. 20)

##### *2.4.1.2.11.2. Cafetería*

De manera general se define cafetería como el establecimiento que, además de helados, batidos, refrescos e infusiones y bebidas en general, sirve al público, mediante precio, principalmente en la barra o mostrador y a cualquier hora dentro de las que permanezca abierto el establecimiento, platos fríos y calientes, simples o combinados, confeccionados de ordinario a la plancha para refrigerio rápido. (Vives Serra, 2012, pág. 17)

#### 2.4.1.2.11.3. Bar

Es una palabra de procedencia inglesa que se utiliza para denominar ciertos locales donde se consumen bebidas y comidas. Su instalación básica consta de una barra, donde poder sus productos, y taburetes altos. (Vives Serra, 2012, pág. 17)

Viendo estas definiciones el restaurante, la cafetería y el bar no tienen diferencia destacable por lo que cumplen la misma función de brindar un servicio adicional dentro de un hotel, y de satisfacer las necesidades de los clientes que adquieren dicho servicio.

#### 2.4.2. Satisfacción del Turista

“El servqual toma en cuenta las opiniones de los clientes al definir la importancia de las cualidades del servicio. Este sugiere que la diferencia existente entre las expectativas del cliente y la percepción respecto al servicio recibido puede constituir una medida de calidad del servicio”. (Pineros, 2009)

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona. (Pereiro, 2008)

Satisfacer la necesidades y los requerimientos de los usuarios, mediante la entrega de los servicios de Normalización, Reglamentación y Metrología; utilizando recurso humano calificado y continuamente informado, cumpliendo los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTE INEN ISO 9001 y las disposiciones legales vigentes (INEN, 2014)

La satisfacción del cliente se produce cuando ve cumplidas o superadas las expectativas que tenía sobre el producto o servicio adquirido. Las empresas orientadas al cliente, se adelantan siempre a sus necesidades, no solo le atienden bien, sino que se preocupan por él, intentando conocer desde el primer momento sus gustos y preferencias, es decir, cumplir sus expectativas. Para responder las expectativas de nuestros clientes, en el sector de las empresas turísticas, el empleado debe adoptar como criterios de actuación las siguientes: saludar con amabilidad y naturalidad, atender siempre al cliente con un trato correcto, tratar al cliente siempre de usted, tratarle de manera similar por teléfono que en persona, asesorar y colaborar siempre para ayudar e intentar resolver los problemas o cuestiones que nos presentan los clientes, ser eficiente en la tarea que nos solicita, ayudar y asesorar al cliente si pensamos que lo precisa, sin necesidad de que él nos lo tenga que solicitar.

Debemos tener presente siempre que un cliente satisfecho contara su agrado a tres personas, mientras que un cliente insatisfecho relatara su experiencia a nueve personas. Es por ello el objetivo de la empresa será que su cliente disfrute realmente de los servicios contratados, de esta manera la empresa obtendrá un cliente completamente satisfecho y con sus expectativas cumplidas (Noelia, 2011, pág. 181)

La satisfacción al momento de adquirir un servicio consta que el cliente quede más que satisfecho con dicha adquisición. La satisfacción está dentro de la psicología de cada persona pero no toda ésta es de forma igualitaria, en lo contrario toda persona tiene una psicología diferente de satisfacción al momento de adquirir un servicio cada cliente sacará sus propias conclusiones de cuando a quedado satisfecho con la compra de un producto o un servicio.



#### 2.4.2.1. Calidad

El concepto de calidad total, en empresas de servicios turísticos, responde a la satisfacción plena de los usuarios en términos de atención, calidad de servicio, bienestar, seguridad y, a su vez, responde al mejoramiento continuo de la imagen y afianzamiento de la empresa. (Ojeda & Marmol, 2012)

Según Ishikawa, citado por Sanz (2013) el control de calidad consiste en el desarrollo, diseño producción y comercialización de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptimas, todo ello equilibrado con una compra satisfactoria por parte de los clientes. Por esta razón, al control de calidad visto desde esta óptica se lo denomina control de calidad total o control de calidad para toda la empresa. Esto solo puede alcanzarse por medio del uso masivo de diversas técnicas tales como los métodos estadísticos, las normas y reglamentos, los métodos computarizados, el control automático, el control de instalaciones, la investigación operativa, la ingeniería industrial y la investigación de mercado.

Según Juran citado por Sanz (2013) que definió la calidad como un conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y que en consecuencia hacen satisfactorio al producto.

La calidad en la adquisición de servicios turísticos está dada por la satisfacción plena de un producto o un servicio, de haber disfrutado de cada una de las características adicionales que tenga el servicio. O de ser la única persona que ha podido satisfacer su necesidad con el valor agregado que se caracterice una empresa al momento de vender un servicio. Para obtener la calidad en una empresa de servicios turísticos siempre debe de existir la

innovación en el sentido de cumplir lo que exige un cliente al momento de comprar un servicio.

#### *2.4.2.2. Atención al Cliente*

Un cliente es una persona o grupo que compra bienes, productos servicios y con quien una organización tiene una relación. De acuerdo con, el vocablo inglés customer, cliente, proviene del término “habito”. El cliente era alguien que frecuentaba una tienda en particular, y que era habitual para el comprar cosas ahí, y con quien el tendero mantenía una relación para conservar la “costumbre”, lo cual significa la continuación de las compras esperadas en el futuro. (Ahoy, 2010)

2.4.2.2.1. Expectativas del cliente: las expectativas del cliente son una medida anticipada de la calidad que el cliente espera recibir por los productos y servicios que la organización ofrece. Son resultado de la publicidad y de un conjunto de mensajes que el cliente asimila, de forma consciente e inconsciente, conformando una idea, “su idea”, sobre lo que le estamos ofreciendo.

2.4.2.2.2 Calidad percibida: tomando como entrada las expectativas del cliente, la Calidad percibida se considera asociada principalmente a 2 factores: la personalización y la fiabilidad. Las preguntas buscan determinar en qué medida el producto se adapta al cliente, y con qué frecuencia cree que el producto o servicio va a fallar.

2.4.2.2.3 Valor percibido: este parámetro expresa la relación entre la calidad obtenida y el precio pagado. Una vez decidida la compra, el cliente realiza un balance entre lo que esperaba obtener y lo que ha recibido. Si el balance es negativo, lo más probable es que el cliente no vuelva a repetir la experiencia. Y si lo hace, será porque no le queda más remedio, o porque ha bajado el precio.

2.4.2.2.4 Quejas del cliente: las quejas son la expresión más palpable de la insatisfacción. Cuanto más satisfecho está un cliente, menos ganas tiene de expresar una queja. Asumiendo esta máxima, calculan este indicador por expresión del porcentaje de personas que manifiestan haberse quejado de cierto producto en un determinado lapso temporal.

2.4.2.2.5 Fidelidad del cliente: la fidelidad del cliente es el componente crítico del modelo. Observemos que, si bien la satisfacción del cliente ocupa un lugar central en el diagrama, las flechas relacionales desembocan en este parámetro. La fidelidad del cliente es la plataforma de la rentabilidad del negocio.

Clientes fieles son a la organización, lo que sus fans a una estrella del Rock. Para obtener su valor numérico, se pregunta al cliente sobre la probabilidad de que vuelva a comprar el mismo producto y sobre su predisposición a comprar el mismo producto a un precio distinto (tolerancia de precio). El cuestionario se diseña a la medida del modelo, el objetivo es registrar la opinión del cliente sobre cada uno de los aspectos que considera esenciales: qué esperaba obtener, qué ha obtenido, qué valor le ha aportado, qué quejas ha tenido, y la probabilidad de que vuelva a repetir. (Pereiro, 2008)

La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011, pág. 177)

La atención a un cliente siempre debe de ser la más óptima y limpia del mercado porque el cliente va hacer el indicado a ayudar a que un servicio o

un producto rompa el marketing de ventas en un mercado de servicios que hoy en día es muy competitivo y esto se puede realizar gracias al tratar de forma correcta a un cliente.

2.4.2.2.6 La seguridad del cliente: La Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002)

La seguridad que se le brinde al cliente debe de ser desde el momento que el ingresa hacer uso de las instalaciones del hotel. De que él se sienta seguro y que no tenga ninguna preocupación al momento de dejar sus pertenencias en las habitaciones o de caminar por los pasillos del hotel.

#### 2.4.2.3. *Servicio*

Arrebola (2007) cita a Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (pág. 1)

#### 2.4.2.4. *Calidad en el Servicio*

No es una tarea fácil, solo se trata de mejorar en el trabajo: si es ayudante de áreas públicas cada vez limpiara mejor y más rápido las zonas que le corresponden; si es recepcionista, cada vez será más eficiente en dar un check in y un chek out; si es telefonista tendrá que ser más rápido y ágil para pasar las llamadas de los huéspedes. (Hernández, 2009, pág. 24)

La calidad en el servicio siempre se la obtendrá cuando exista el trabajo en conjunto dentro de una empresa dedicada a prestar servicios de índole turístico .Los empleados están llamados a que una empresa brinde servicios

de calidad que cumplan con las expectativas que el cliente tiene en su mente al momento de adquirir un servicio.

#### *2.4.2.5. Buena Atención*

Todo prestador de servicios tiene grandes responsabilidades con sus clientes. La hotelería es una industria de servicios, lo que significa que todo el que trabaja en esta industria es un prestador de servicios debe cubrir dicha responsabilidad, así como hacer un buen papel con sus clientes y huéspedes es su principal labor. El huésped espera siempre de un hotel: cortesía, rapidez, amabilidad, conocimiento, atención, amistad, cordialidad. (Hernández, 2009, pág. 25;26)

#### *2.4.2.6. La Eficacia*

Según María Moliner citada por Mokate (1999) La eficacia se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas

La eficacia está dirigida al personal que desarrolla sus labores dentro de las instalaciones del hotel en donde se puede medir la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores para responder a una exigencia del cliente.

#### *2.4.2.7. La Eficiencia*

Según María Moliner citado por Mokate (1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

Es el aprovechamiento de todos los recursos necesarios por parte de los trabajadores del hotel para poder cumplir lo más rápido posible la función que han sido designados por sus subordinados.

#### *2.4.2.8 Calidad en Alimentos y Bebidas*

La restauración hotelera ha evolucionado en los últimos años aunque sin terminar de soltar el lastre que “en los hoteles no se come bien”. Hay un buen número de establecimientos que han logrado “independizar” el restaurante del hotel, abriendo sus puertas directamente al exterior. Otros han conseguido asesoramiento de profesionales de la cocina que prestan su know how como especialistas y algunos se han tratado de actualizar renovando sus cartas acudiendo a la cocina de mercado o a las tradiciones culinarias de la zona o la región. También han encontrado un buen filón por medio de las reuniones, bodas y banquetes o eventos de todo tipo o naturaleza. La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012, pág. 32)

La calidad de los alimentos y las bebidas en los establecimientos hoteleros tienen que cumplir con todas las normas de asepsia que se ha de establecer por ley general en cada país para los establecimientos que venden estos servicios, para que los clientes siempre estén satisfechos cuando adquieran el servicio de alimentación conjuntamente con el servicio de hospedaje, o cuando el establecimiento preste su servicio de alimentos y bebidas en congresos o reuniones que debe de tener la misma calidad y cumplir con las necesidades que los clientes demanden.

### **2.5. VOCABULARIO TÉCNICO.**

**Bien.-** Objeto físico, tangible, perceptible a través de los sentidos, de carácter perecedero o duradero. De la definición jurídica del término se desprende que una de las características fundamentales de los bienes es que son, o pueden ser, objeto de apropiación y por tanto atribuirles un valor económico. (Escobar & Gonzales, 2011, pág. 16)

**Calidad.**-Conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y que en consecuencia hacen satisfactorio al producto

**Cliente.**- Se les llama así a las personas que llegan al hotel y utilizan algún servicio de este, sin hospedarse (Castillo, 2009, pág. 29)

**Hotel.**-Establecimientos comerciales abiertos al público que ofreciendo alojamiento turístico con o sin comedor y otros servicios complementarios. (Capovilla, 2010, pág. 46)

**Huésped.**- Se llama a las personas que están hospedadas en el hotel, ocupan o no algún servicio de este. (Castillo, 2009, pág. 29)

**Necesidad.**- Sensación de carencia de algo, estado fisiológico o psicológico común a todos los seres humanos con independencia de factores étnicos o culturales. La necesidad es por tanto inherente al ser humano (Escobar & Gonzales, 2011, pág. 17)

**Producto.**- Cualquier elemento material, servicio o idea que posea un valor para el consumidor o usuario y sea susceptible de satisfacer una necesidad. (Escobar & Gonzales, 2011, pág. 8)

**Servicio.**- Aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas, animales u objetos. Entre otras características se encuentran el ser intangibles, perecederos, no almacenables y heterogéneos (Escobar & Gonzales, 2011, pág. 16)

**Turismo.**- Es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos (Cabarcos, 2011, pág. 2)

**Turista.**- Que son los que permanecen al menos una noche en el lugar que han escogido como destino. (Capovilla, 2010, pág. 20)

**Visitantes.**- Son los que permanecen fuera de su país un periodo que no excede los 12 meses dedicándose a cualquier actividad no remunerada. (Capovilla, 2010, pág. 19)

## **2.6. IDEA A DEFENDER.**

El buen servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán contribuiría a la satisfacción del turista

## **2.7. VARIABLES.**

Variable Dependiente: Servicio de Hospedaje

Variable Independiente: Satisfacción del Turista



### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación científica parte de dos enfoques; el cuantitativo y el cualitativo.

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Sampieri R. H., 2010)

El aporte del enfoque cuantitativo en la investigación permitió respetar los procesos cuando se realiza investigación, empezando desde la formulación de objetivos hasta obtener conclusiones del campo investigado.

“El enfoque cualitativo se utiliza para la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (Sampieri R. H., 2010)

El aporte del enfoque cualitativo en la investigación permitió refinar las preguntas de la investigación para ser aplicadas en el campo de estudio, y poder analizar e interpretar dichos resultados.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

##### **INVESTIGACION BIBLIOGRÁFICA**

“La investigación documental o bibliográfica es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códices, constituciones, etc.)” (Grajales, 2000)

La investigación bibliográfica en el proyecto de investigación se la utilizara en el objetivo específico número uno en donde menciona que se fundamentara mediante revisión de libros, y trabajos similares realizados en el mismo campo.

## **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

“Es una investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio” (Grajales, 2000)

La investigación es necesariamente aplicable al objetivo específico número dos en donde indica que se recolectará información mediante encuestas a los turistas y describirá las problemáticas que tiene el servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán

**INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA:** “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Sampieri et al., 2004)

Esta investigación se utilizó para especificar y describir las características del servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán, y permitirá evaluar el servicio actual de los hoteles, para que en el objetivo específico número tres esta investigación pueda ser aplicada en la propuesta de estructurar planes de mejoras para los hoteles de la ciudad de Tulcán.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

PARA LA MUESTRA DE POBLACIÓN INFINITA		
$n = \frac{Z^2PQ}{e^2}$		
<b>n</b> =	Tamaño de la muestra	= ?
<b>Z</b> =	Nivel de confiabilidad: 95%	= 1,96
<b>P</b> =	Probabilidad de ocurrencia	= 0,50
<b>Q</b> =	Probabilidad de no ocurrencia	= 0,50
<b>e</b> =	Error de muestreo	= 0,05
$n = \frac{3,8416 * 0,50 * 0,50}{0,0025}$		
$n = \frac{0,96}{0,0025}$		
<b>n</b> =	385	

La división de encuestas para cada caso de estudio (hoteles) se la realizó de forma aleatoria debido a que existieron establecimientos que no colaboraron con la autorización para el proceso de recolección de información.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

#### 2.4.1 SERVICIO DE HOSPEDAJE

Se entiende por el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002)

Tabla 2: Operacionalización de variable dependiente

DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO	INFORMANTE
BIENES	Infraestructura Hotelera	Habitaciones Sencillas Matrimoniales Dobles Triples Cuádruples Suites	¿Cómo califica la infraestructura física de las habitaciones sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites?	Encuesta	Cuestionario	Turista
		Planta Telefónica	¿Cómo califica la planta telefónica que tiene el hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista
		Plantas Eléctricas	¿Cómo califica las instalaciones eléctricas?	Encuesta	Cuestionario	Turista

		Señalización	¿Cómo califica la señalización del hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista
		Accesibilidad	¿Cómo califica la accesibilidad al hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Equipos Disponibles	Equipos Audiovisuales	¿Cómo califica el estado de los equipos audiovisuales del hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista
		Cámaras De Seguridad	¿Cómo califica la seguridad del hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista
SERVICIOS	Restaurante	Alimentación	¿Cómo califica el servicio de alimentación?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Servicios Adicionales	Lavandería Piscina Gimnasio Internet	¿Cómo calificas los servicios adicionales del hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista

Realizado por: Darwin Querembás

## SATISFACCIÓN DEL TURISTA

“El servqual toma en cuenta las opiniones de los clientes al definir la importancia de las cualidades del servicio. Este sugiere que la diferencia existente entre las expectativas del cliente y la percepción respecto al servicio recibido puede constituir una medida de calidad del servicio”. (Pineros, 2009)

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO	INFORMANTE
Tangibles	Aspecto físico	¿El aspecto físico del hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Limpieza	¿La limpieza del hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Orden	¿El orden en el hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Apariencia externa	¿La Apariencia externa del hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Equipos utilizados	¿Los Equipos utilizados en el hotel son?	Encuesta	Cuestionario	Turista
Capacidad de respuesta	Voluntad	¿Cómo es la Voluntad de los empleados del hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Disposición	¿La Disposición de los empleados del hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Prestar el servicio	¿Cómo es la Prestación del servicio de los empleados en el hotel?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Habilidad	¿La Habilidad de los empleados del hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Cortesía	¿La cortesía de los empleados del hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Amabilidad	¿Cómo es la Atención personal de trabajo?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Interés del cliente	¿Cómo calificaría la atención	Encuesta	Cuestionario	Turista

Empatía		prestada en el hotel?			
Confiabilidad	Eficacia	¿La eficacia de los trabajadores del hotel es?	Encuesta	Cuestionario	Turista
	Eficiencia	La eficiencia de los trabajadores del hotel es	Encuesta	Cuestionario	Turista

Realizado por: Darwin Querembás

### 3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Una vez que tenemos el diseño de investigación, la población y la muestra adecuada de acuerdo con el problema de estudio e hipótesis, ahora corresponde recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis. Entonces recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Este plan el equipo investigador lo hace en base a preguntas básicas y su respectiva explicación, tal como se muestra en el cuadro:

Tabla 3: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué recolecto información?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué persona u objeto?	Personas que hacen uso del servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán
¿Sobre qué aspecto?	Servicio de hospedaje para la satisfacción del turista.
¿Quiénes?	El equipo investigador
¿Cuándo?	En el período enero - julio 2014
¿Dónde?	En la Ciudad de Tulcán
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta
Instrumentos	El cuestionario
¿En qué circunstancia?	En las mañana, tarde y noche.
Número de veces	Única vez

Realizado por: Darwin Querembás

### PLANES DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando el paquete de Excel. El proceso de análisis se esquematiza así:

1.- Seleccionar un programa estadístico en la computadora (ordenador) para analizar los datos. Para el presente caso se decide trabajar con Excel.



2.- Ejecutar el programa: Excel.

3.- Explorar los datos: a) Analizar descriptivamente los datos por variable. b) Visualizar los datos por variable.

4.- Evaluar la confiabilidad y validez logradas por los instrumentos de medición. (Encuestas)

5.- Analizar la correlación entre variables mediante prueba estadística ( $\chi^2$ ). Es prueba de inferencia que se emplea más a menudo con los datos nominales es una prueba no paramétrica que se conoce como ji-cuadrada. (Pagano, 2006, pág. 427)

6.- Prueba cuantitativa a través de prueba F para una proporción

La prueba F resulta apropiada para cualquier experimento en el cual sea posible utilizar los datos para obtener dos estimaciones independientes de la varianza poblacional. Una situación bastante frecuente en las ciencias del comportamiento para la cual es apropiada la prueba F, se presenta al analizar los datos de los experimentos en los que se utilizan más de dos grupos o condiciones. (Pagano, 2006, pág. 356)

7.- Preparar los resultados para presentarlos (tablas, gráficas, cuadros, etcétera).

8.- Procesos de codificación hotel A, B, C, D, E, F, G relacionado con el anexo número uno.

### 3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LOS TURISTAS ENCUATADOS EN LOS HOTELES: A, B, C, D, E, F, G.

#### HOTEL A

#### PREGUNTA 1

¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites) es?

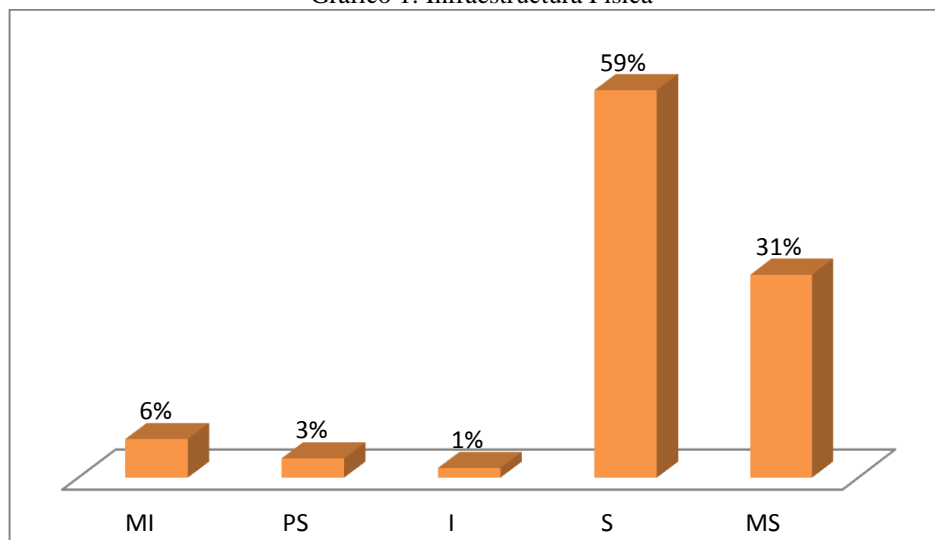
Tabla 4: Infraestructura Física

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
6%	3%	1%	59%	31%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 1: Infraestructura Física



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la infraestructura física de las habitaciones: sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites del hotel A es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de satisfacción muy satisfactorio.

Considerando que: Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012).

## PREGUNTA 2

¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?

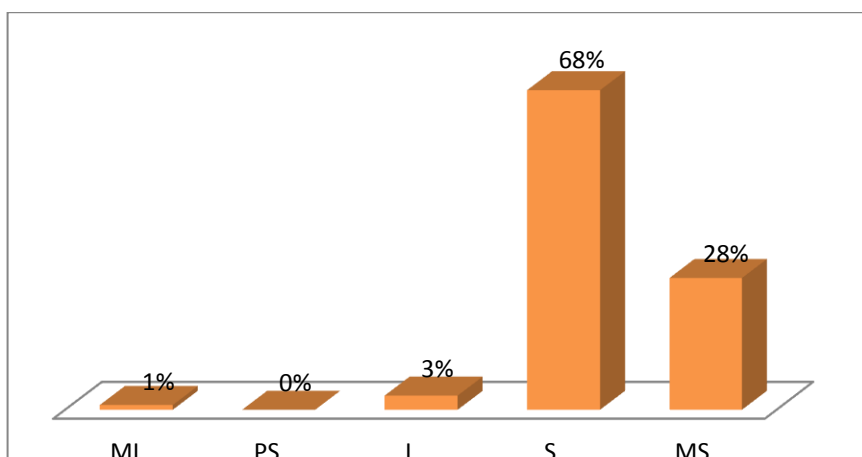
Tabla 5: Sistema Telefónico

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1%	0%	3%	68%	28%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 2: Sistema Telefónico



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al sistema telefónico que tiene el hotel A es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de satisfacción muy satisfactorio, y en tercer plano un grado de indiferente y poco satisfactorio.

Considerando que: El sistema telefónico es una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000).

### PREGUNTA 3

¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?

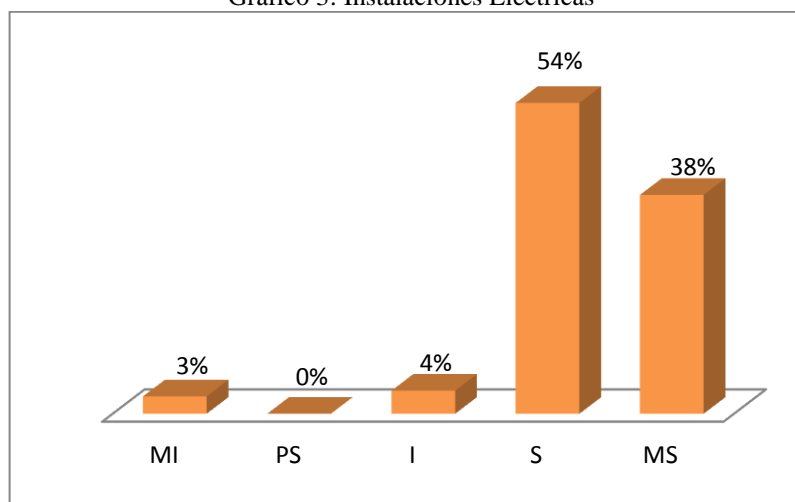
Tabla 6: Instalaciones Eléctricas

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
3%	0%	4%	54%	38%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 3: Instalaciones Eléctricas



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a instalaciones eléctricas del hotel A es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de satisfacción muy satisfactorio, y en tercer plano un grado de indiferencia.

Considerando que: Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu).

#### PREGUNTA 4

¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?

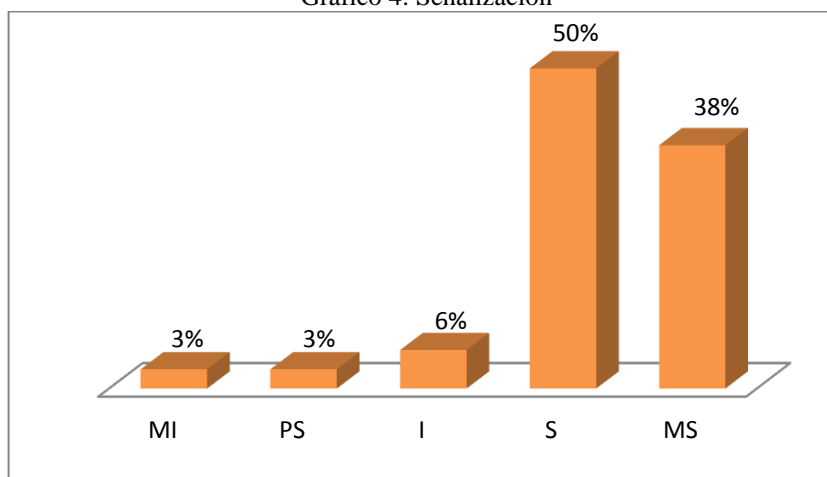
Tabla 7: Señalización

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
3%	3%	6%	50%	38%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 4: Señalización



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la señalética del hotel A es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de muy satisfactorio, y en tercer plano una grado indiferente.

Considerando que: Según Joan Costa citado por (Edmundo, 2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

### PREGUNTA 5

¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?

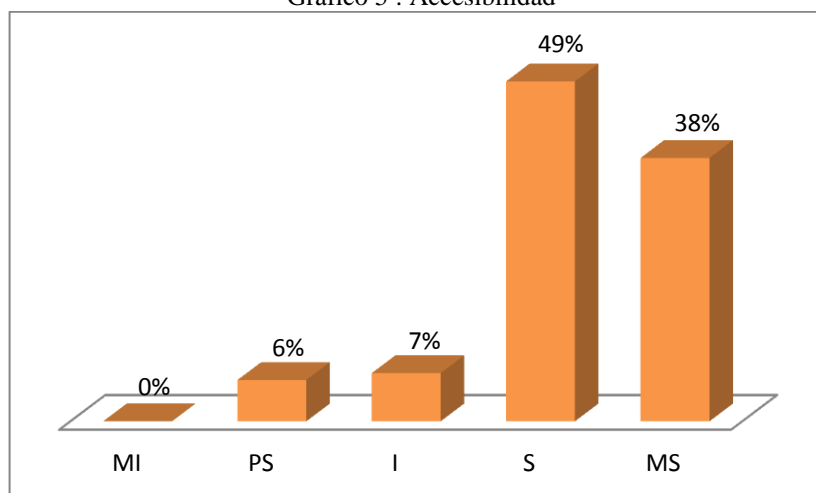
Tabla 8: Accesibilidad

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	6%	7%	49%	38%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 5 : Accesibilidad



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la accesibilidad a las instalaciones del hotel A es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de muy satisfactorio, y en tercer plano un grado indiferente.

Considerando que: Entendemos que un espacio, una instalación o un servicio se considera accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.).

## PREGUNTA 6

¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?

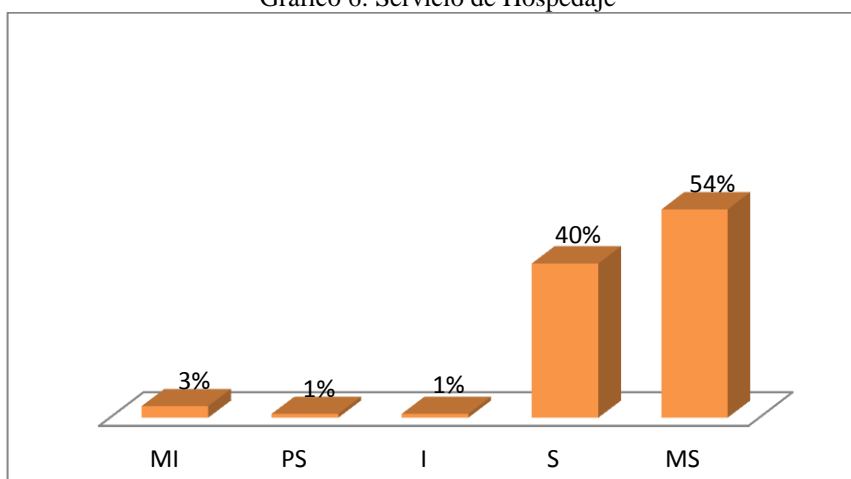
Tabla 9: Servicio de Hospedaje

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
3%	1%	1%	40%	54%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 6: Servicio de Hospedaje



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de hospedaje que brinda el hotel A es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (Arrebola, 2007).

## PREGUNTA 7

¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?

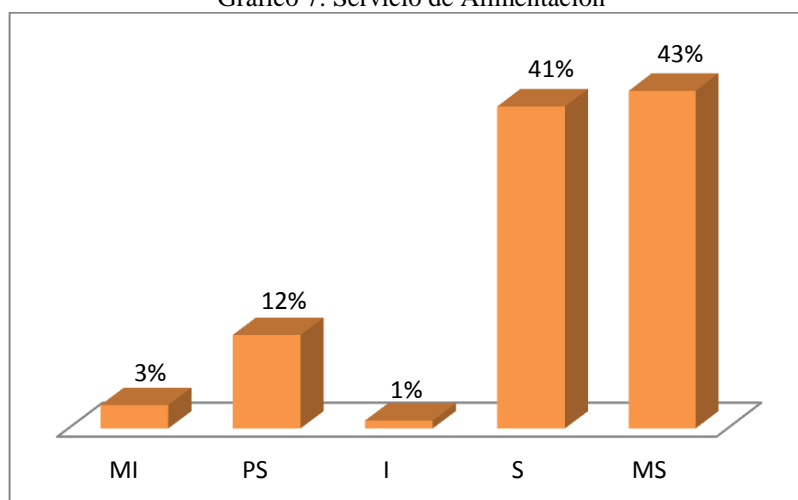
Tabla 10: Servicio de Alimentación

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
3%	12%	1%	41%	43%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 7: Servicio de Alimentación



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de alimentación del



hotel A es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de satisfactorio.

Considerando que: La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012).

### PREGUNTA 8

¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?

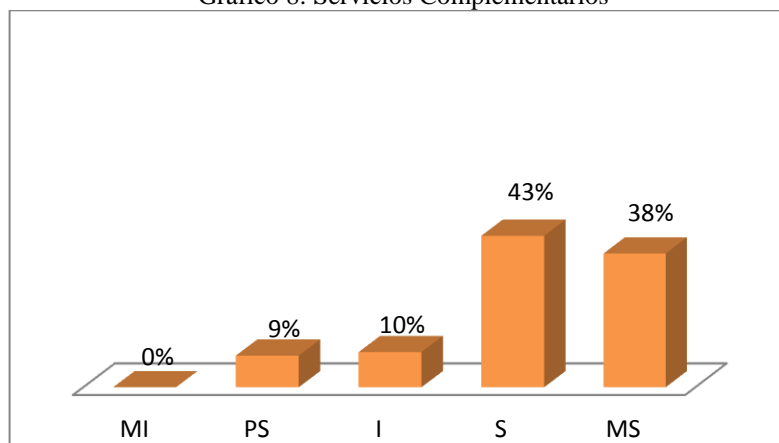
Tabla 11: Servicios Complementarios

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	9%	10%	43%	38%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 8: Servicios Complementarios



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a los servicios complementarios: parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet del hotel A es

satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de muy satisfactorio, y en tercer plano una grado indiferente.

Considerando que: Según Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002).

### PREGUNTA 9

¿La limpieza que tienen las habitaciones es?

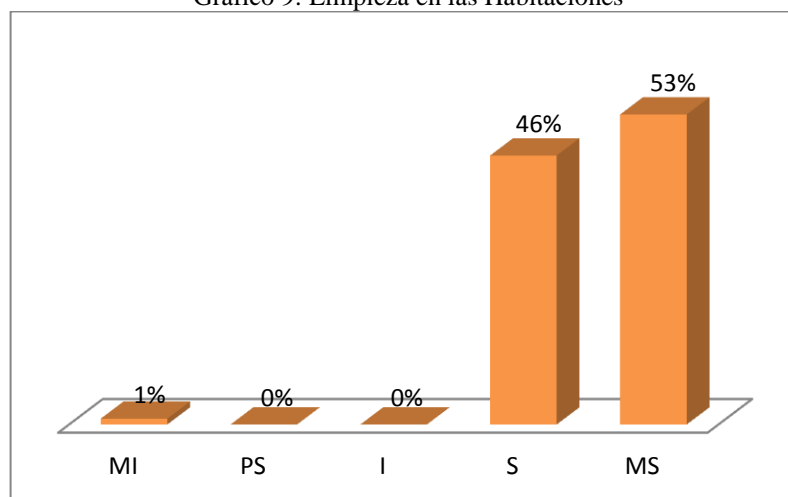
Tabla 12: Limpieza en las Habitaciones

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1%	0%	0%	46%	53%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 9: Limpieza en las Habitaciones



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a limpieza del hotel A es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f).

### PREGUNTA 10

¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?

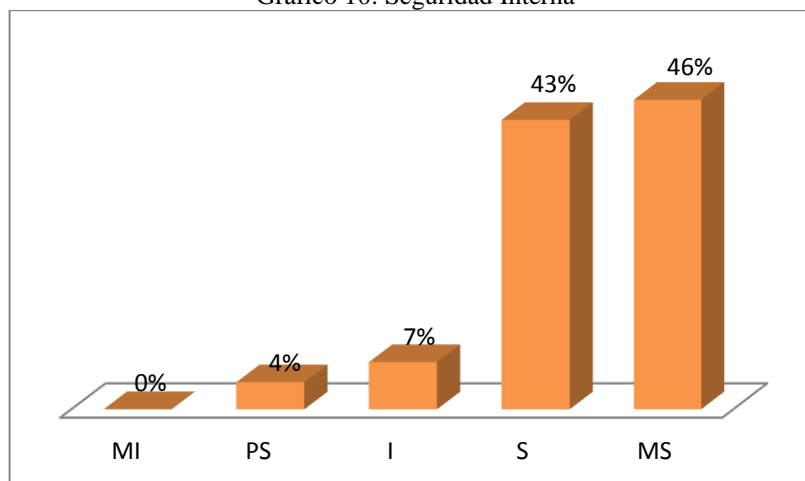
Tabla 13: Seguridad Interna

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	4%	7%	43%	46%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 10: Seguridad Interna



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la seguridad interna: guardianía,

cámaras de seguridad del hotel A es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002).

### PREGUNTA 11

¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?

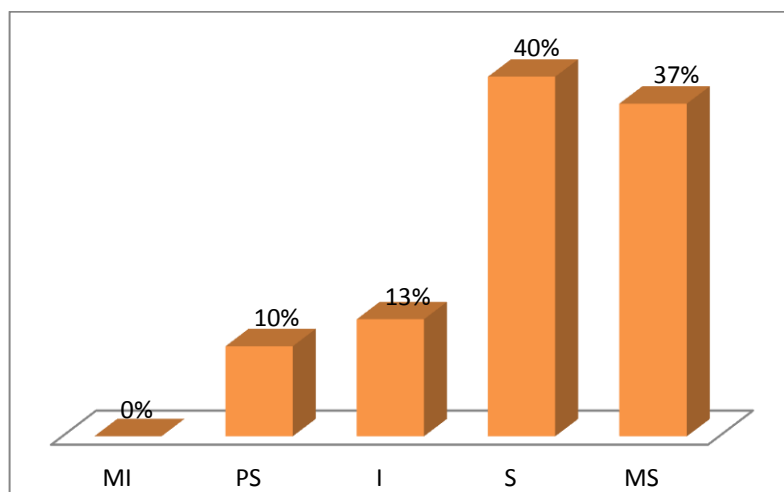
Tabla 14: Eficacia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	10%	13%	40%	37%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 11: Eficacia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a eficacia que maneja el hotel A es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citada por Mokate (1999) se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas.

## PREGUNTA 12

¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?

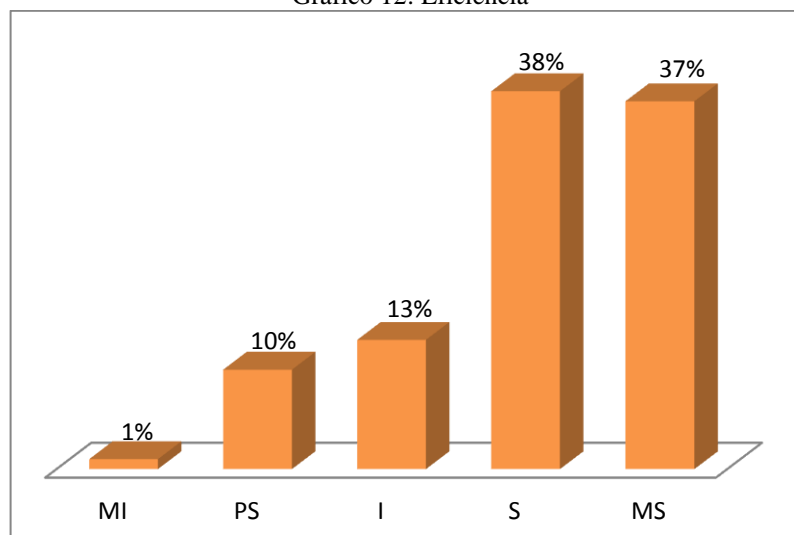
Tabla 15 : Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
1%	10%	13%	38%	37%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 12: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a eficiencia de los trabajadores

del hotel A es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citado por (Mokate, 1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

### PREGUNTA 13

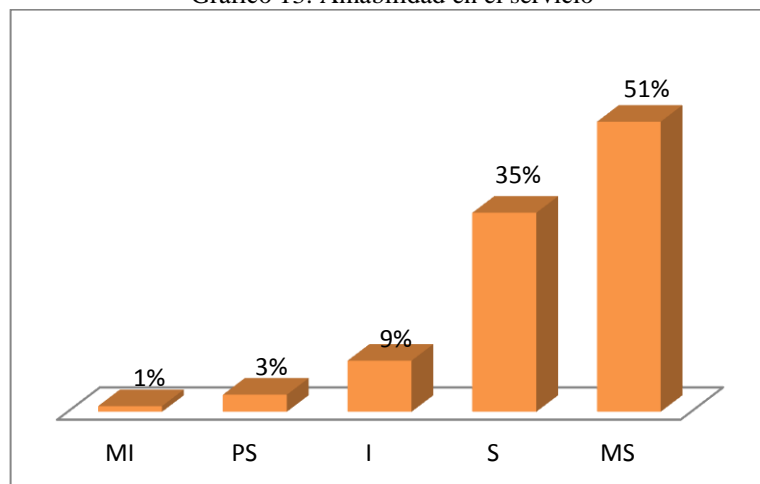
¿La amabilidad en el servicio es?

Tabla 16: Amabilidad en el servicio

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
1%	3%	9%	35%	51%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 13: Amabilidad en el servicio



Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la amabilidad que tienen los trabajadores del hotel A es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011).

## HOTEL B

### PREGUNTA 1

¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites) es?

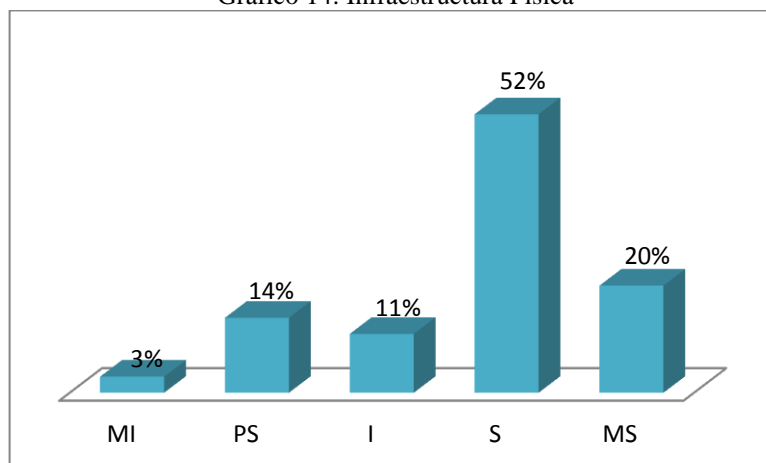
Tabla 17 Infraestructura Física

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	14%	11%	52%	20%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 14: Infraestructura Física



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la infraestructura de las

habitaciones del hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio.

Considerando que: Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012).

## PREGUNTA 2

¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?

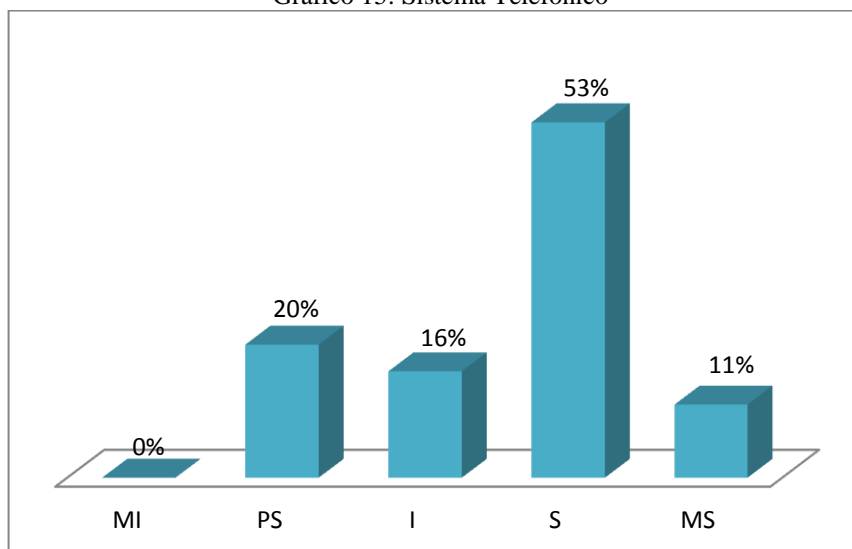
Tabla 18: Sistema Telefónico

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	20%	16%	53%	11%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 15: Sistema Telefónico



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al sistema telefónico que tiene



el hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano de poco satisfactorio y en tercer plano un grado de indiferente.

Considerando que: Sistema telefónico es una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000)

### PREGUNTA 3

¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?

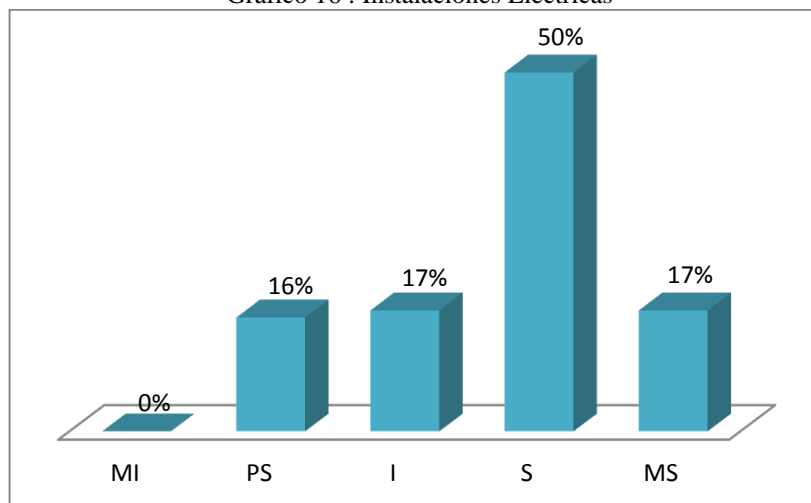
Tabla 19: Instalaciones Eléctricas

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	16%	17%	50%	17%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 16 : Instalaciones Eléctricas



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a las instalaciones eléctricas que tiene el hotel B es satisfactorio, existiendo compatibilidad entre muy satisfactorio e indiferente.

Considerando que: Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu) .

#### PREGUNTA 4

¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?

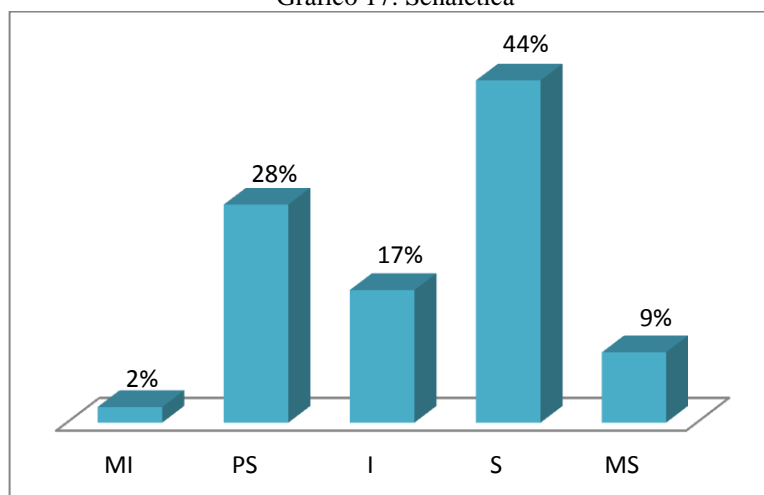
Tabla 20: Señalética

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
2%	28%	17%	44%	9%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 17: Señalética



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la señalética que tiene el hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano de poco satisfactorio y en tercer plano un grado de indiferente.

Considerando que: Según Joan Costa citado por Edmundo (2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las

relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

## PREGUNTA 5

¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?

Tabla 21: Accesibilidad

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
5%	23%	20%	42%	9%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 18: Accesibilidad



Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la accesibilidad a las instalaciones del hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano de poco satisfactorio y en tercer plano un grado de indiferente.

Considerando que: Entendemos que un espacio, una instalación o un servicio se considera accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para

personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.).

## PREGUNTA 6

¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?

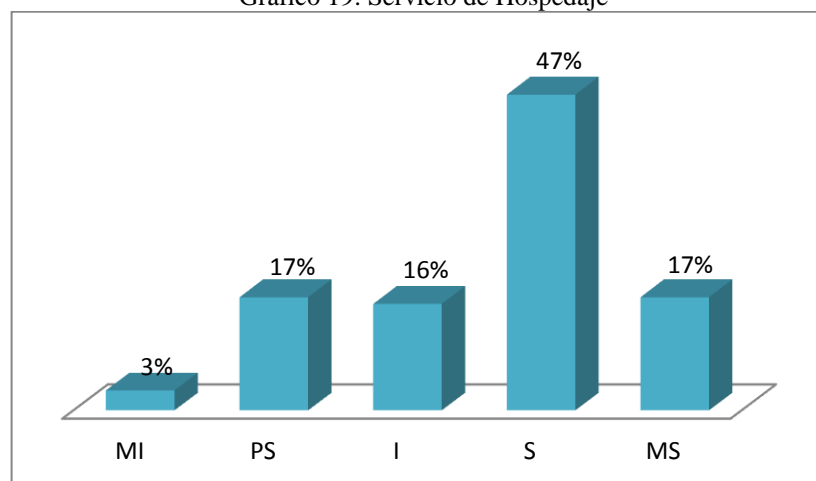
Tabla 22: Servicio de Hospedaje

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	17%	16%	47%	17%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 19: Servicio de Hospedaje



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de hospedaje del hotel B es satisfactorio, existiendo una compatibilidad entre poco satisfactorio, y muy satisfactorio.

Considerando que : Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es

tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (Arrebola, 2007).

## PREGUNTA 7

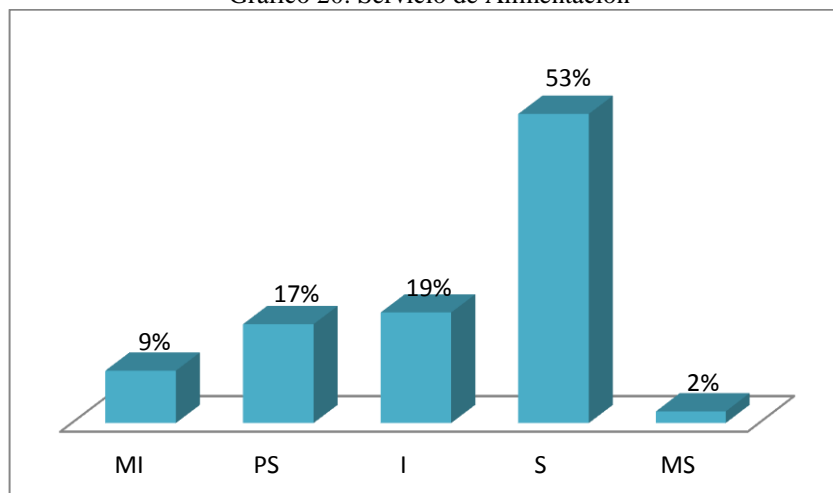
¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?

Tabla 23: Servicio de Alimentación

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
9%	17%	19%	53%	2%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 20: Servicio de Alimentación



Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de alimentación del hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de indiferente y en tercer plano un grado de poco satisfactorio.

Considerando que: La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012)

## PREGUNTA 8

¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?

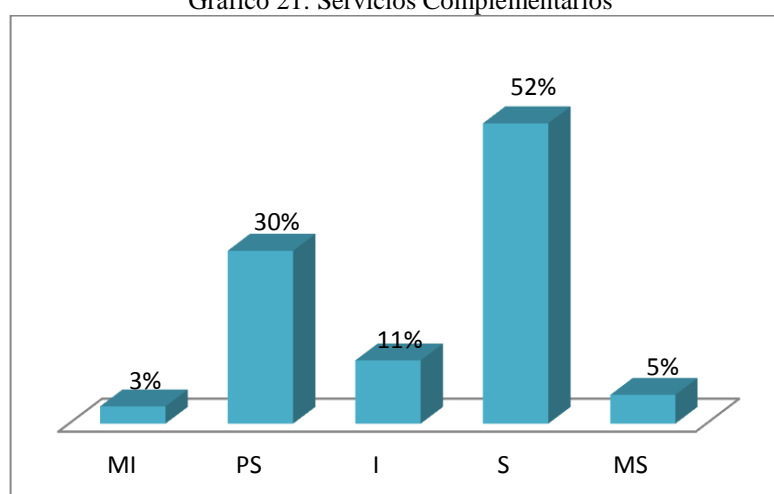
Tabla 24: Servicios Complementarios

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	30%	11%	52%	5%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 21: Servicios Complementarios



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a los servicios complementarios: parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet del hotel B son satisfactorios, dejando en segundo plano un grado de poco satisfactorio.

Considerando que: Según Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y

servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002).

## PREGUNTA 9

¿La limpieza que tienen las habitaciones es?

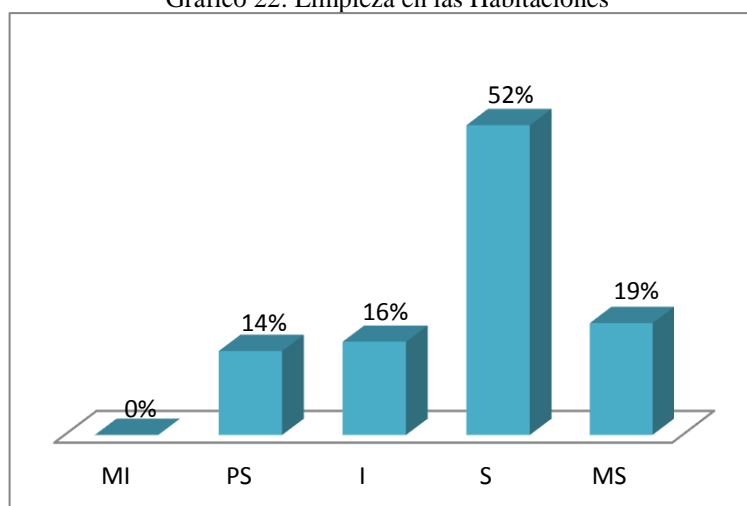
Tabla 25: Limpieza en las Habitaciones

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	14%	16%	52%	19%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 22: Limpieza en las Habitaciones



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la limpieza que tiene el hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de muy satisfactorio.

Considerando que: La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o

detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f).

### PREGUNTA 10

¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?

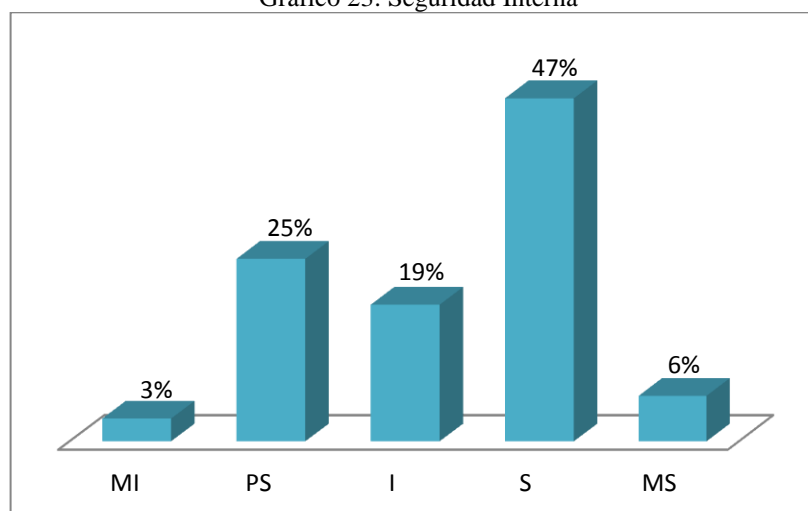
Tabla 26: Seguridad Interna

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	25%	19%	47%	6%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 23: Seguridad Interna



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista de acuerdo a la seguridad interna guardianía, cámaras de seguridad que tiene el hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de poco satisfactorio.

Considerando que: Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002).



## PREGUNTA 11

¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?

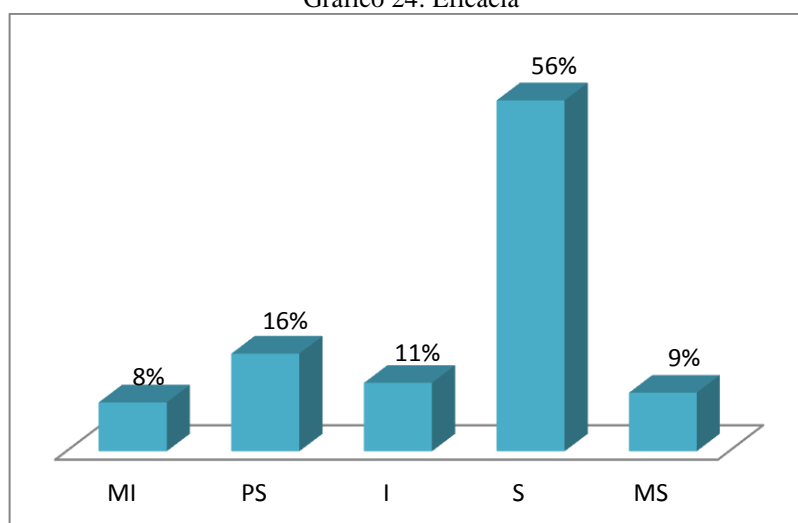
Tabla 27: Eficacia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
8%	16%	11%	56%	9%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 24: Eficacia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a eficacia que tienen los trabajadores del hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de poco satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citada por Mokate (1999) se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas.

## PREGUNTA 12

¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?

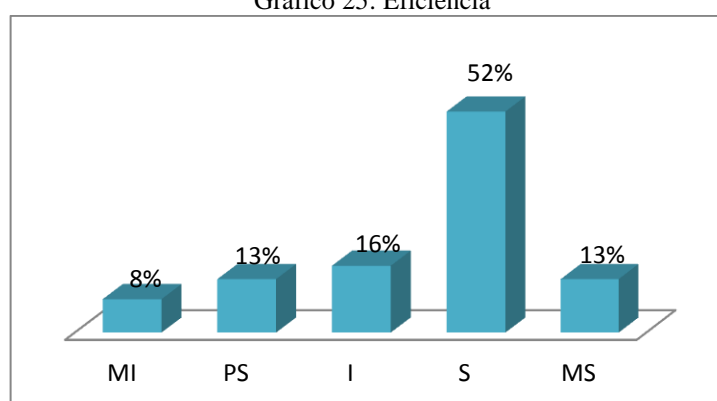
Tabla 28: Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
8%	13%	16%	52%	13%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 25: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a eficiencia que tienen los trabajadores del hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de indiferente, y en tercer plano una compatibilidad entre poco satisfactorio y muy satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citado por Mokate (1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

### PREGUNTA 13

¿La amabilidad en el servicio es?

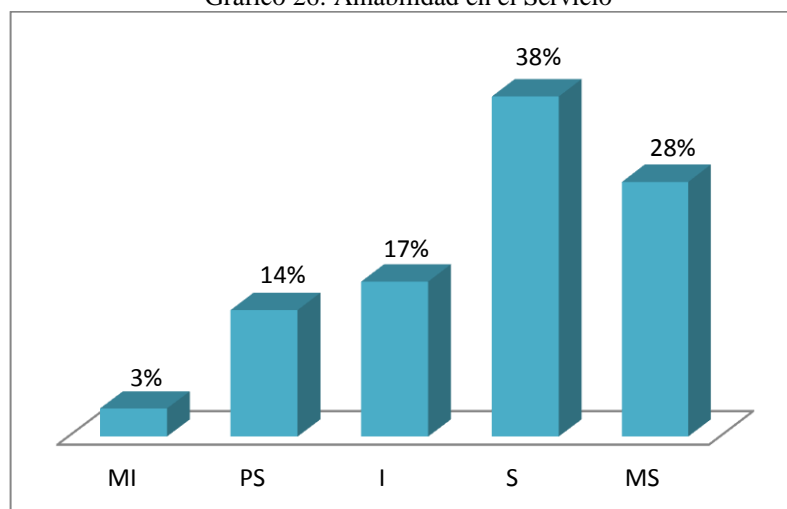
Tabla 29: Amabilidad en el Servicio

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	14%	17%	38%	28%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 26: Amabilidad en el Servicio



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la amabilidad que tiene el personal de servicio del hotel B es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado de muy satisfactorio.

Considerando que: La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011)

## HOTEL C PREGUNTA 1

¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites) es?

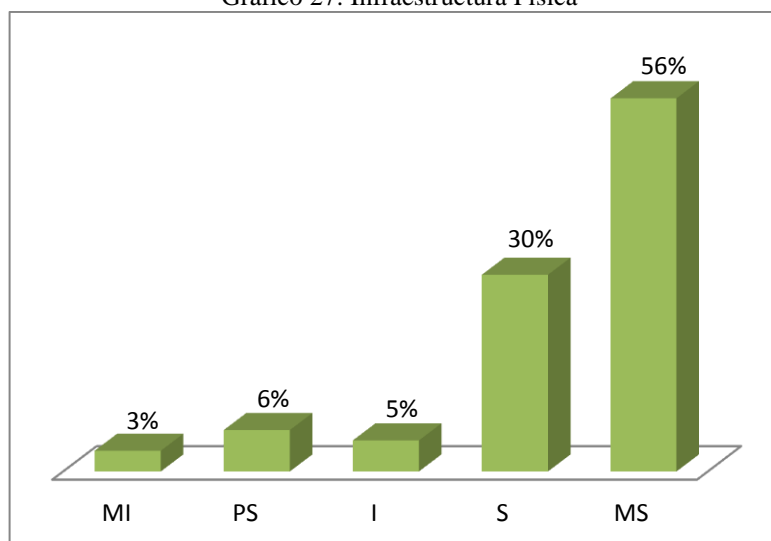
Tabla 30: Infraestructura Física

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	6%	5%	30%	56%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 27: Infraestructura Física



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la infraestructura física de las habitaciones: sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos

vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012)

## PREGUNTA 2

¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?

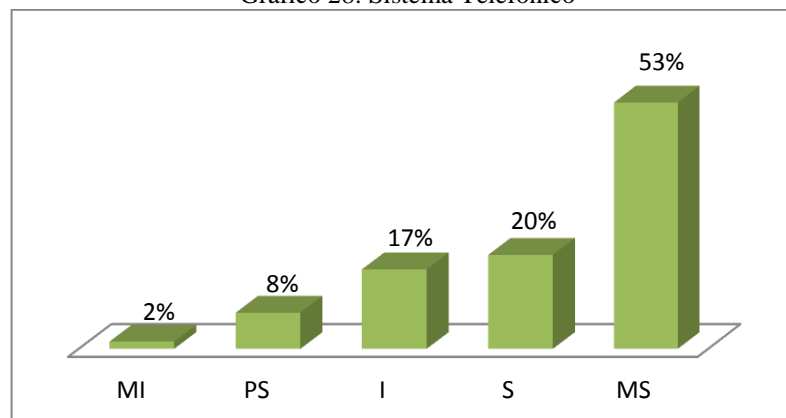
Tabla 31: Sistema Telefónico

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
2%	8%	17%	20%	53%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 28: Sistema Telefónico



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al sistema telefónico del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano de indiferente.

Considerando que: Son aquellas que para establecer una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000)

### PREGUNTA 3

¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?

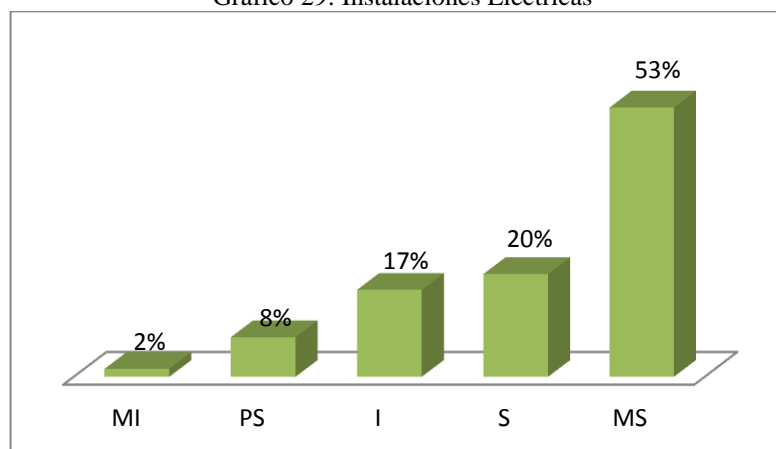
Tabla 32: Instalaciones Eléctricas

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
2%	8%	17%	20%	53%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 29: Instalaciones Eléctricas



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a las instalaciones eléctricas del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu)

## PREGUNTA 4

¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?

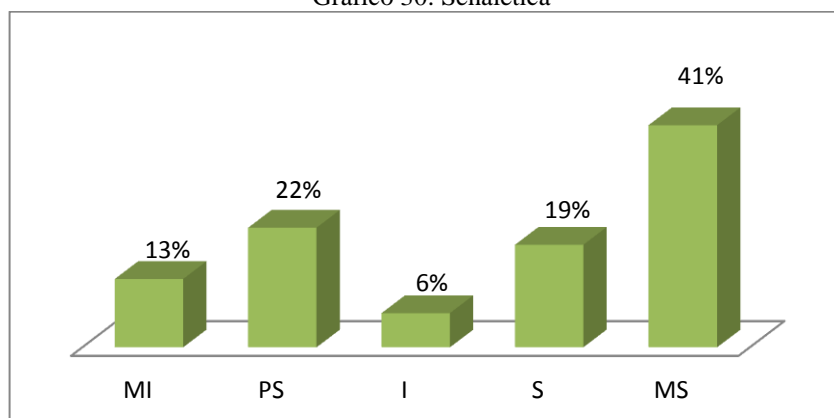
Tabla 33: Señalética

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
13%	22%	6%	19%	41%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 30: Señalética



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la señalética del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según Joan Costa citado por (Edmundo, 2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

## PREGUNTA 5

¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?

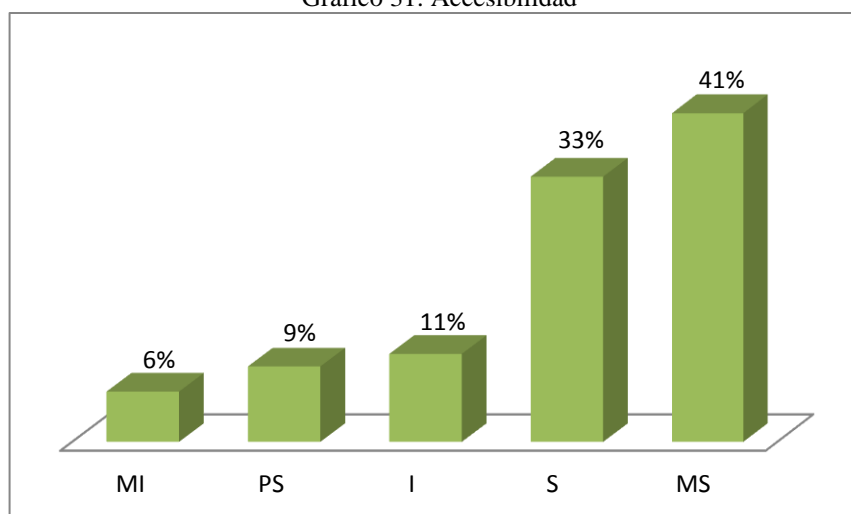
Tabla 34: Accesibilidad

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	9%	11%	33%	41%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 31: Accesibilidad



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la accesibilidad a las instalaciones del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: una instalación o un servicio se considera accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.)



## PREGUNTA 6

¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?

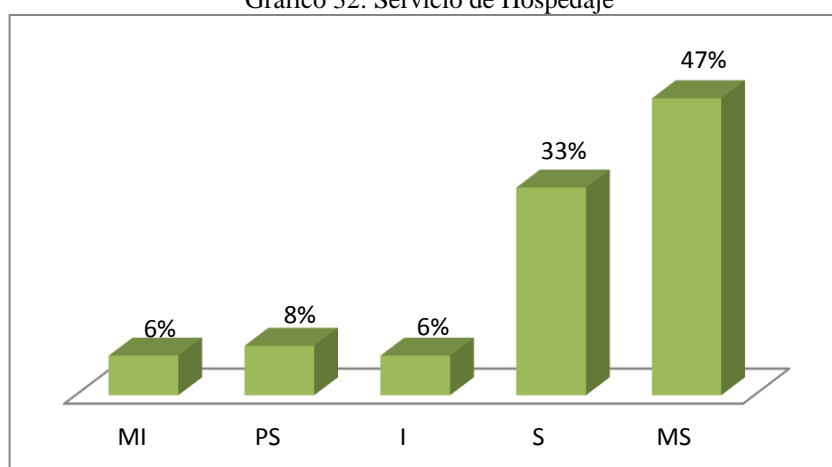
Tabla 35: Servicio de Hospedaje

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	8%	6%	33%	47%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 32: Servicio de Hospedaje



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de hospedaje del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que : Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (Arrebola, 2007).

## PREGUNTA 7

¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?

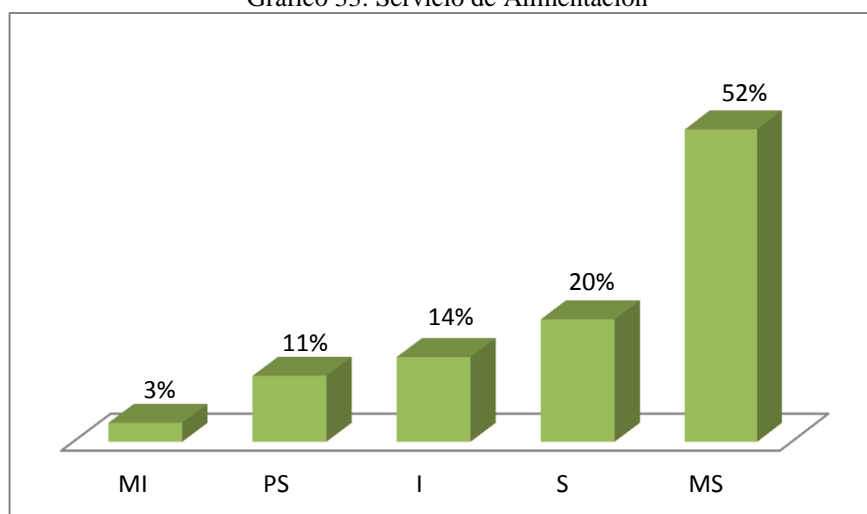
Tabla 36: Servicio de Alimentación

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	11%	14%	20%	52%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 33: Servicio de Alimentación



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de alimentación del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012)

## PREGUNTA 8

¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?

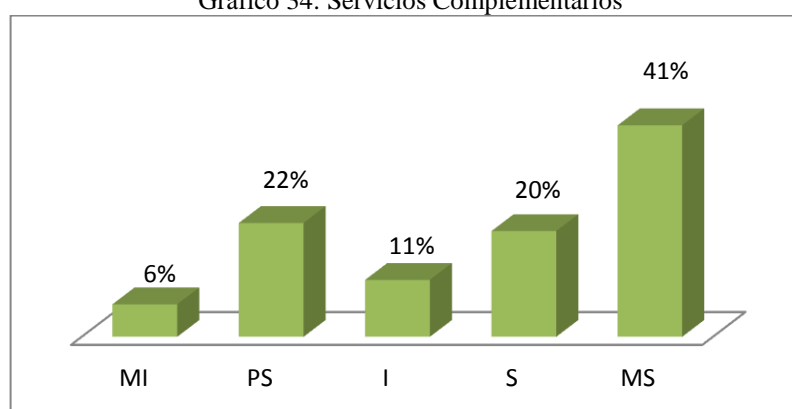
Tabla 37: Servicios Complementarios

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	22%	11%	20%	41%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 34: Servicios Complementarios



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a los servicios complementarios: parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio, y en tercer plano un grado indiferente.

Considerando que: Según el Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002)

## PREGUNTA 9

¿La limpieza que tienen las habitaciones es?

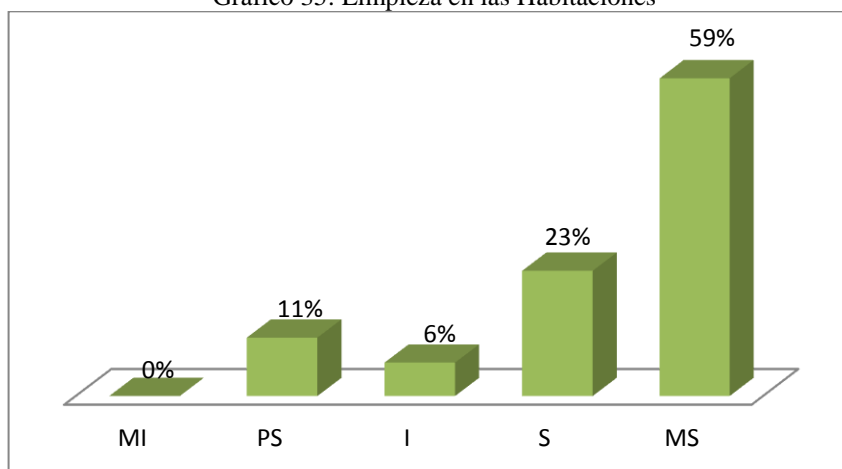
Tabla 38: Limpieza en las Habitaciones

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	11%	6%	23%	59%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 35: Limpieza en las Habitaciones



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la limpieza del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f).

## PREGUNTA 10

¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?

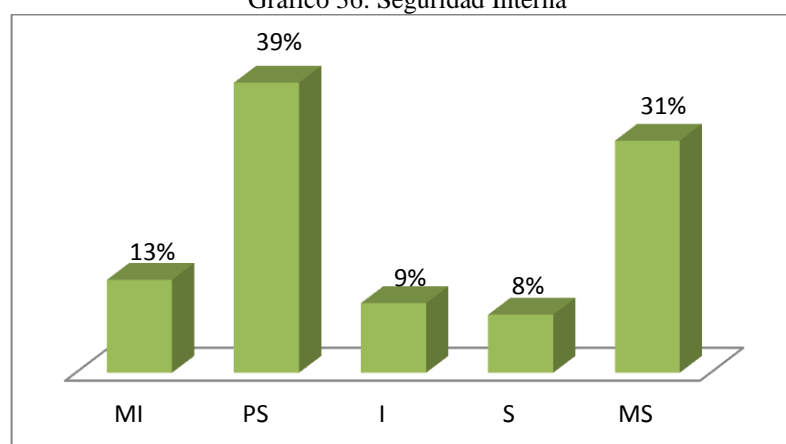
Tabla 39: Seguridad Interna

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
13%	39%	9%	8%	31%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 36: Seguridad Interna



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la seguridad interna: guardianía, cámaras de seguridad del hotel C es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio, y en tercer plano un grado muy insatisfactorio.

Considerando que: La Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002)

## PREGUNTA 11

¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?

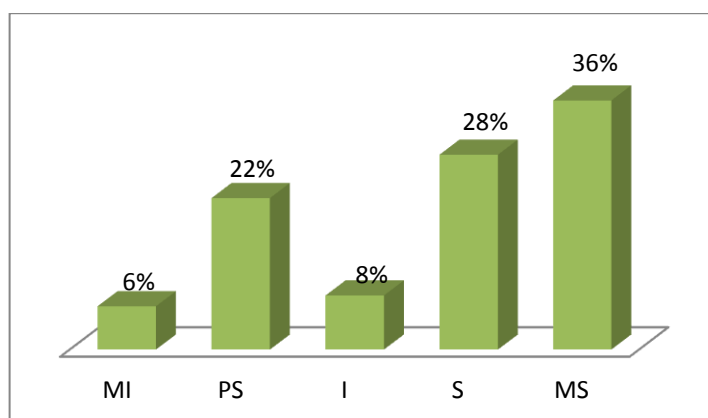
Tabla 40: Eficacia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	22%	8%	28%	36%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 37: Eficacia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a eficacia de los trabajadores del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citada por Mokate (1999) se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas.

## PREGUNTA 12

¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?

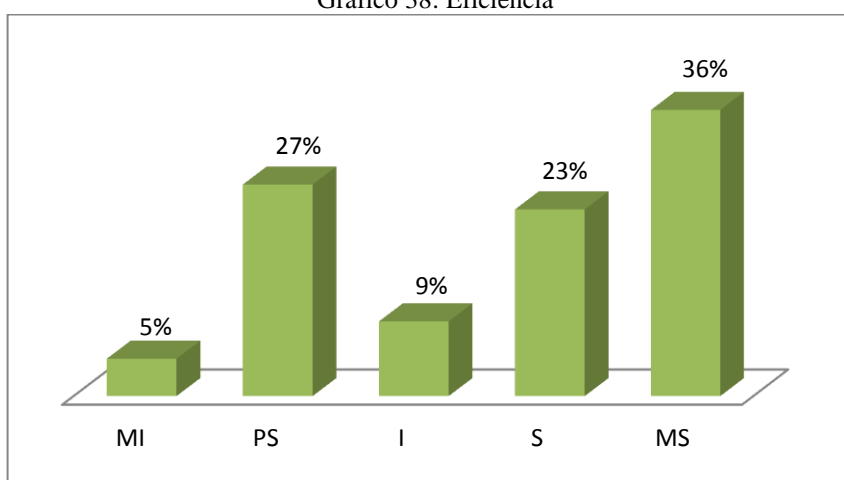
Tabla 41: Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
5%	27%	9%	23%	36%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 38: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficiencia de los trabajadores del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citado por Mokate (1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

### PREGUNTA 13

¿La amabilidad en el servicio es?

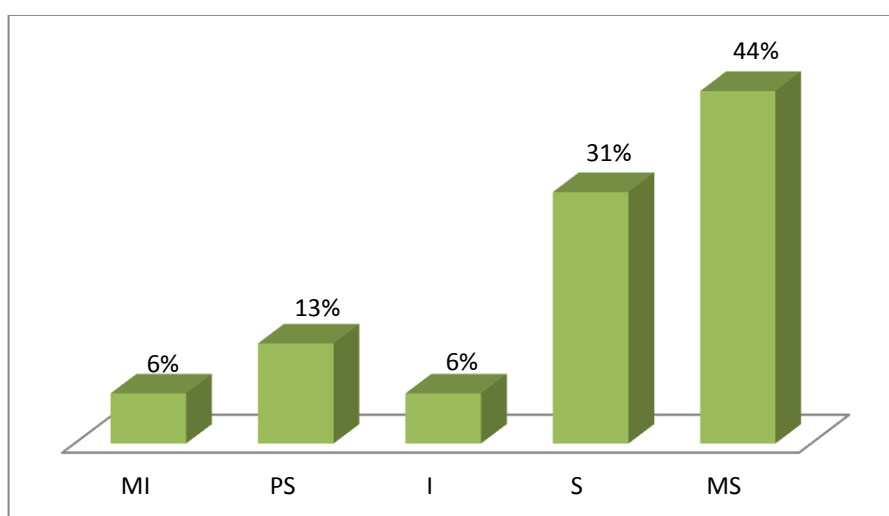
Tabla 42: Amabilidad en el Servicio

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	13%	6%	31%	44%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 39: Amabilidad en el Servicio



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la amabilidad de los trabajadores del hotel C es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011)



## HOTEL D

### PREGUNTA 1

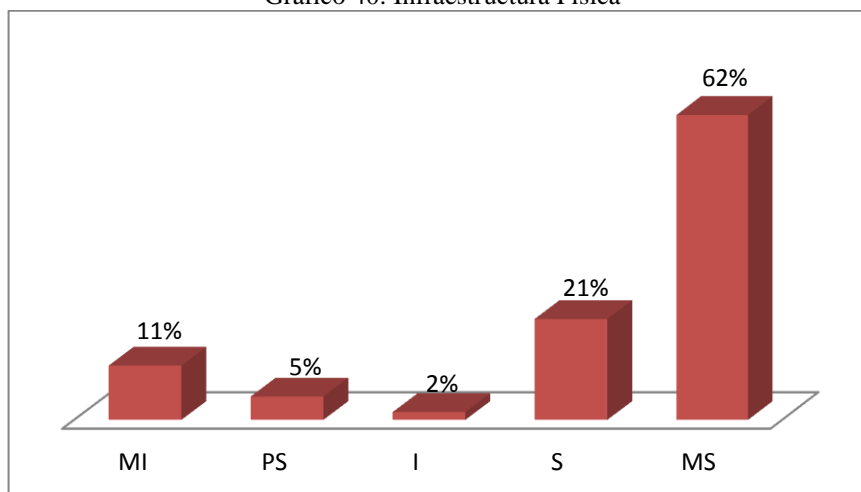
¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites) es?

Tabla 43: Infraestructura Física

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
11%	5%	2%	21%	62%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 40: Infraestructura Física



Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la infraestructura física de las habitaciones sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites del hotel D es muy satisfactorio dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos

vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012).

## PREGUNTA 2

¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?

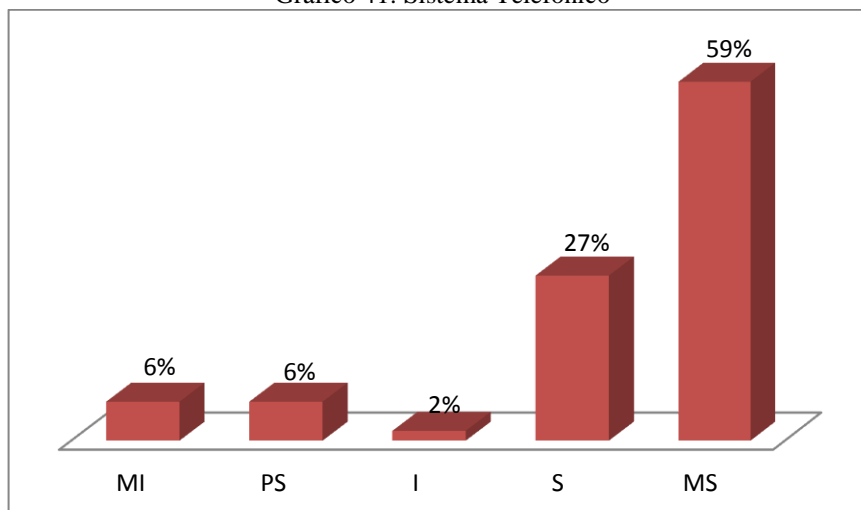
Tabla 44: Sistema Telefónico

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	6%	2%	27%	59%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 41: Sistema Telefónico



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al sistema telefónico del hotel D es muy satisfactorio dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Son aquellas que para establecer una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000).

### PREGUNTA 3

¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?

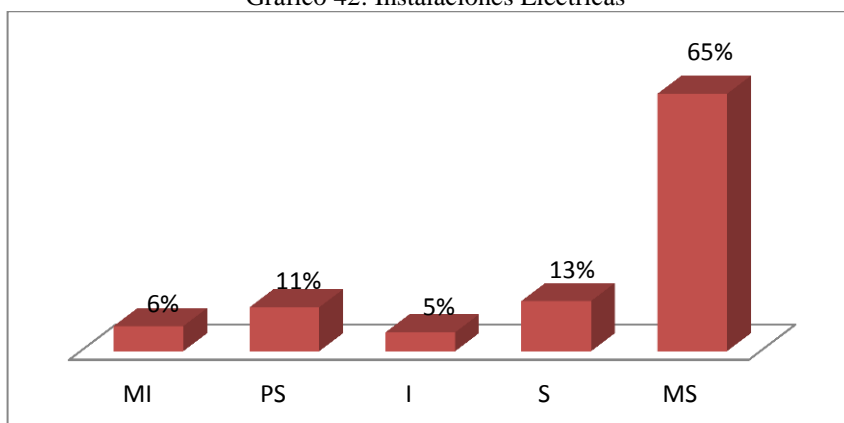
Tabla 45: Instalaciones Eléctricas

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	11%	5%	13%	65%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 42: Instalaciones Eléctricas



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a las instalaciones eléctricas del hotel D es muy satisfactorio dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu).

## PREGUNTA 4

¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?

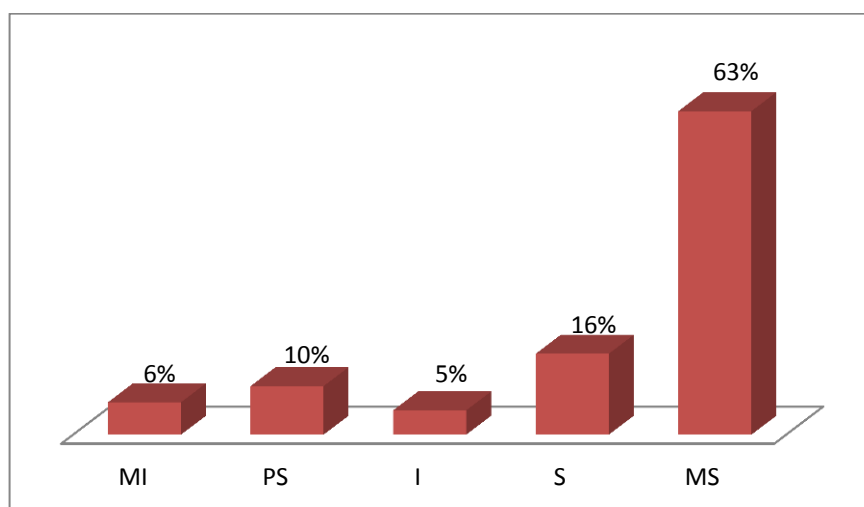
Tabla 46: Señalética

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	10%	5%	16%	63%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 43: Señalética



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la señalética del hotel D es muy satisfactorio dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según Joan Costa citado por (Edmundo, 2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

## PREGUNTA 5

¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?

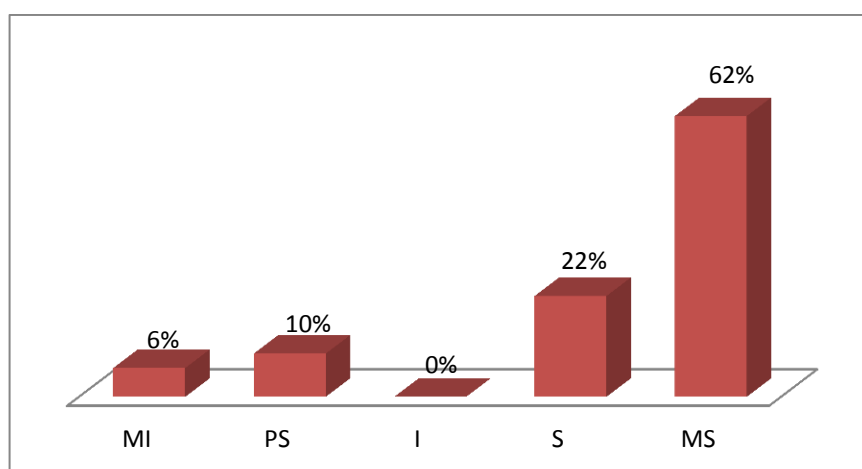
Tabla 47: Accesibilidad

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	10%	0%	22%	62%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 44: Accesibilidad



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la accesibilidad a las instalaciones del hotel D es muy satisfactorio dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: una instalación o un servicio se considera accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.).

## PREGUNTA 6

¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?

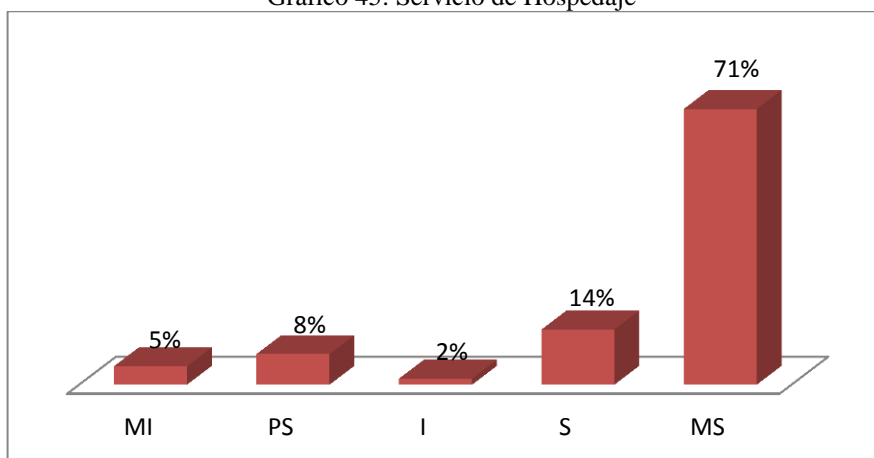
Tabla 48: Servicio de Hospedaje

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
5%	8%	2%	14%	71%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 45: Servicio de Hospedaje



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de hospedaje en el hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que : Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (Arrebola, 2007).

## PREGUNTA 7

¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?

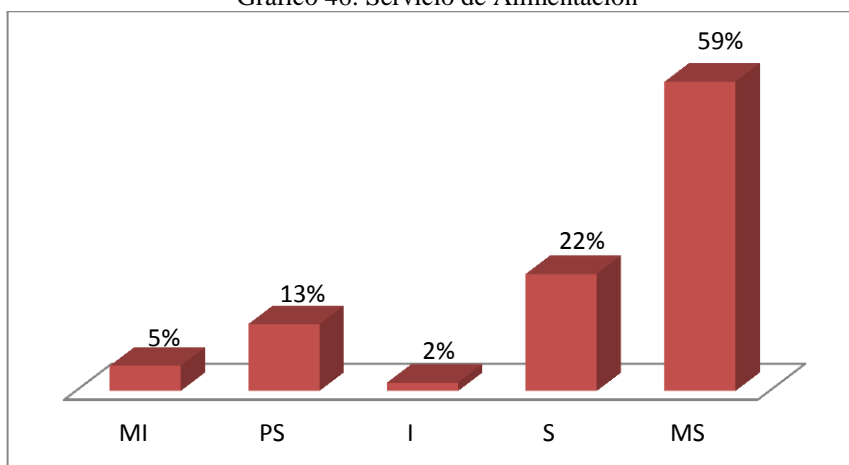
Tabla 49: Servicio de Alimentación

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
5%	13%	2%	22%	59%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 46: Servicio de Alimentación



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de alimentación que brinda el hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012)

## PREGUNTA 8

¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?

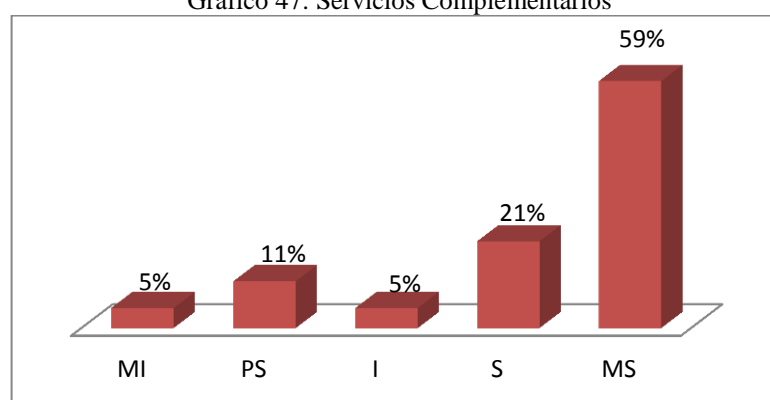
Tabla 50: Servicios Complementarios

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
5%	11%	5%	21%	59%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 47: Servicios Complementarios



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a los servicios complementarios: parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet del hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según el Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002).



## PREGUNTA 9

¿La limpieza que tienen las habitaciones es?

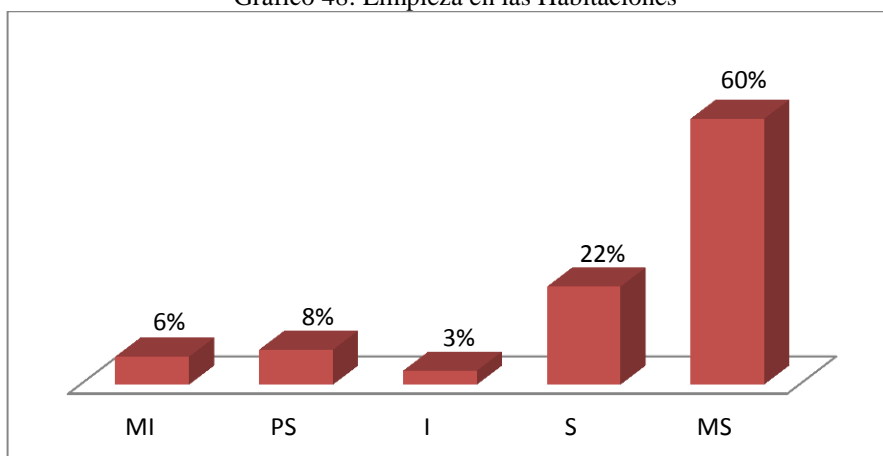
Tabla 51: Limpieza en las Habitaciones

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
6%	8%	3%	22%	60%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 48: Limpieza en las Habitaciones



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la limpieza del hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio, y en tercer plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f).

## PREGUNTA 10

¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?

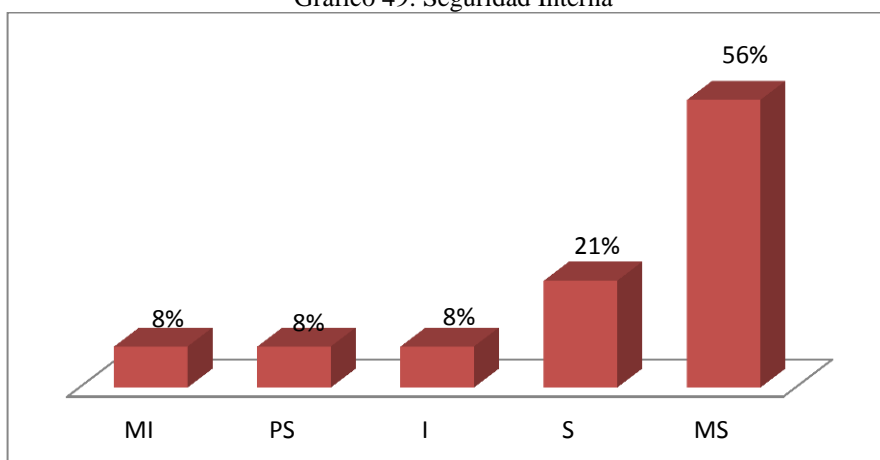
Tabla 52: Seguridad Interna

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
8%	8%	8%	21%	56%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 49: Seguridad Interna



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la seguridad interna: guardianía, cámaras de seguridad del hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002).

## PREGUNTA 11

¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?

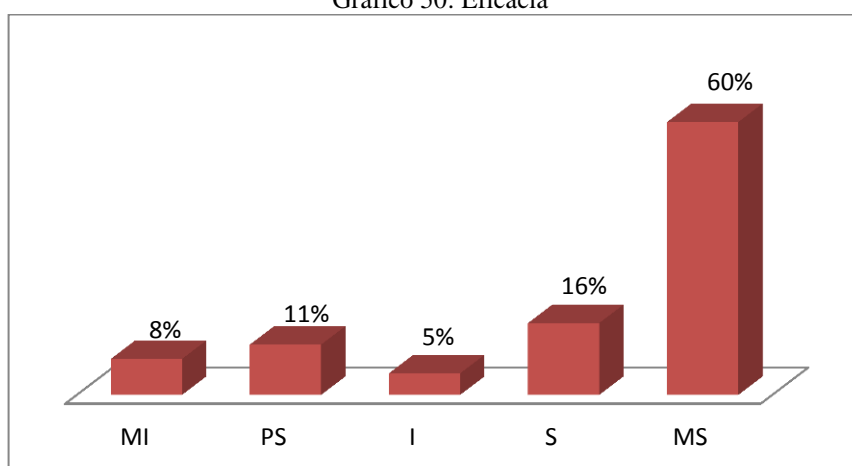
Tabla 53 Eficacia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
8%	11%	5%	16%	60%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 50: Eficacia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a eficacia de los trabajadores del hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citada por Mokate (1999) se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinada.

## PREGUNTA 12

¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?

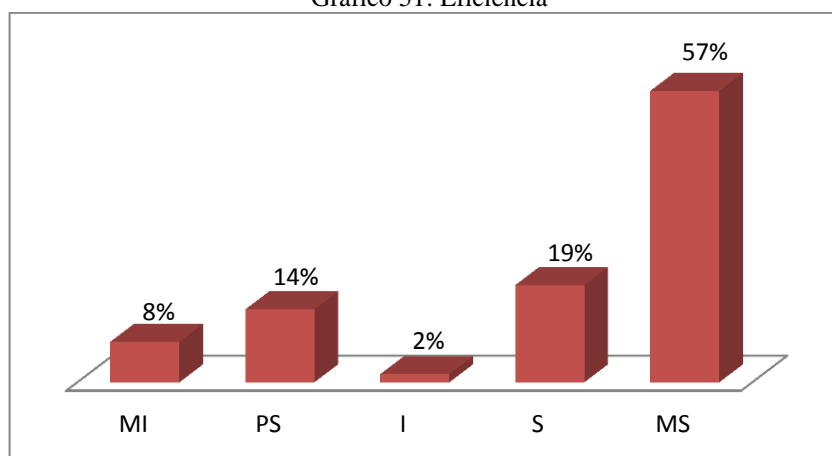
Tabla 54: Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
8%	14%	2%	19%	57%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 51: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficiencia de los trabajadores del hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citado por Mokate (1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

## PREGUNTA 13

¿La amabilidad en el servicio es?

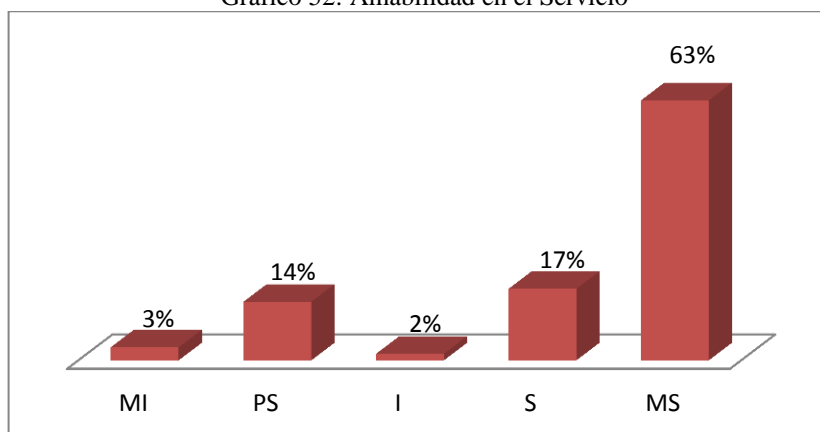
Tabla 55: Amabilidad en el Servicio

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	14%	2%	17%	63%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 52: Amabilidad en el Servicio



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la amabilidad de los trabajadores del hotel D es muy satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011).

## HOTEL E

### PREGUNTA 1

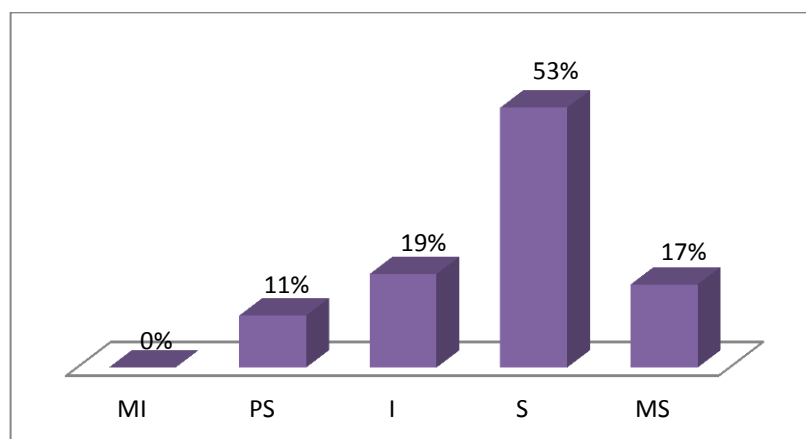
¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites) es?

Tabla 56: Infraestructura Física

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	11%	19%	53%	17%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 53: Infraestructura Física



Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la infraestructura física de las habitaciones sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012).

## PREGUNTA 2

¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?

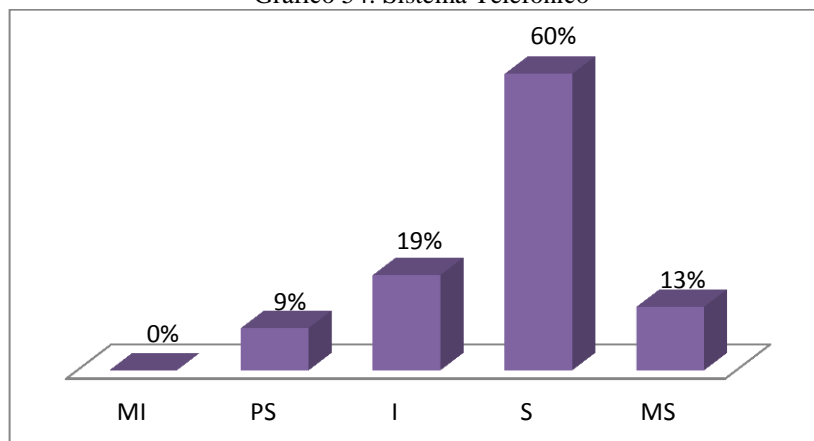
Tabla 57: Sistema Telefónico

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	9%	19%	60%	13%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 54: Sistema Telefónico



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al sistema telefónico del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: Son aquellas que para establecer una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000).

### PREGUNTA 3

¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?

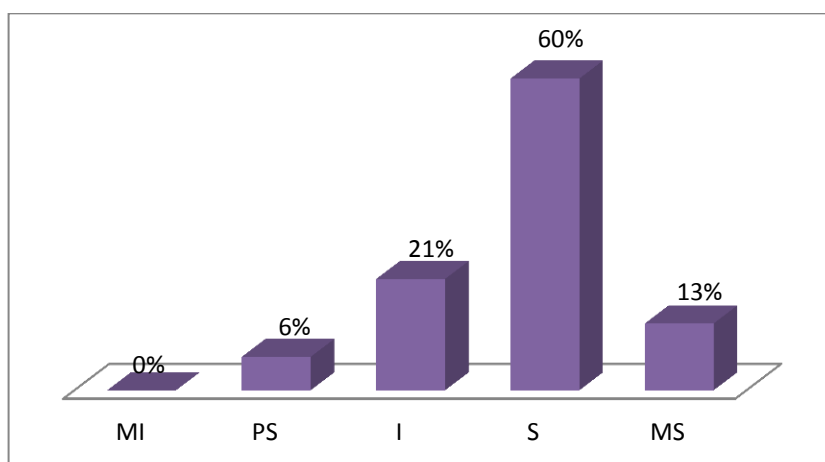
Tabla 58: Instalaciones Eléctricas

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	6%	21%	60%	13%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 55: Instalaciones Eléctrica



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a las instalaciones eléctricas del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu) .



## PREGUNTA 4

¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?

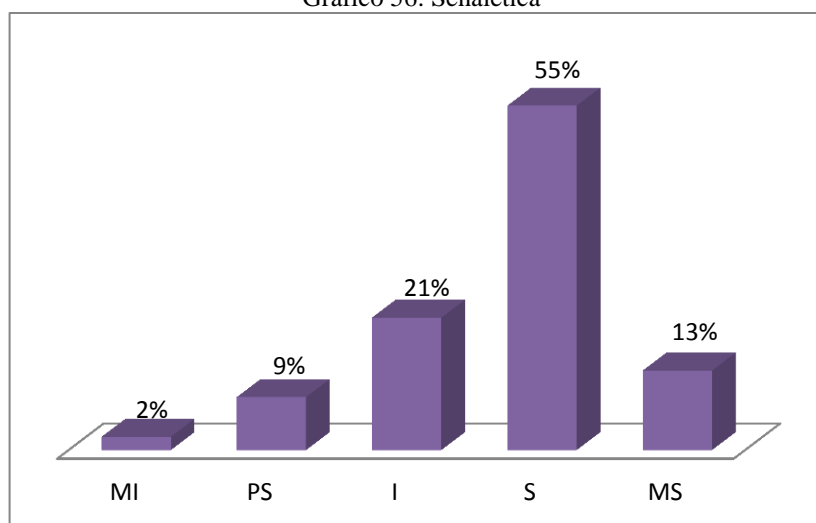
Tabla 59: Señalética

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
2%	9%	21%	55%	13%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 56: Señalética



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la señalética del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: Según Joan Costa citado por (Edmundo, 2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

## PREGUNTA 5

¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?

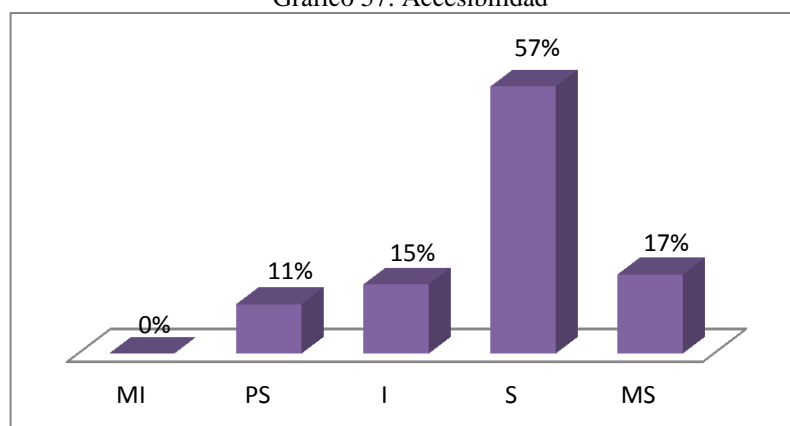
Tabla 60: Accesibilidad

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	11%	15%	57%	17%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 57: Accesibilidad



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la accesibilidad a las instalaciones del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio.

Considerando que: una instalación o un servicio se considera accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.).

## PREGUNTA 6

¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?

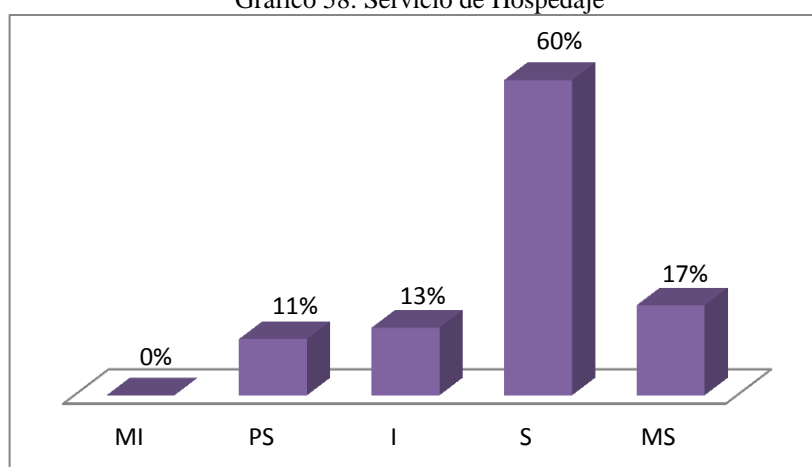
Tabla 61: Servicio de Hospedaje

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	11%	13%	60%	17%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 58: Servicio de Hospedaje



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de hospedaje que oferta el hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio.

Considerando que : Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (Arrebola, 2007).

## PREGUNTA 7

¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?

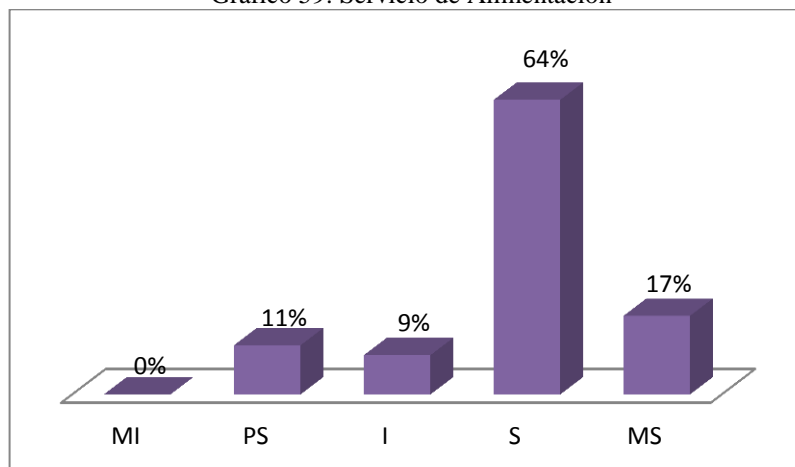
Tabla 62: Servicio de Alimentación

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	11%	9%	64%	17%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 59: Servicio de Alimentación



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de alimentación que brinda el hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012).

## PREGUNTA 8

¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?

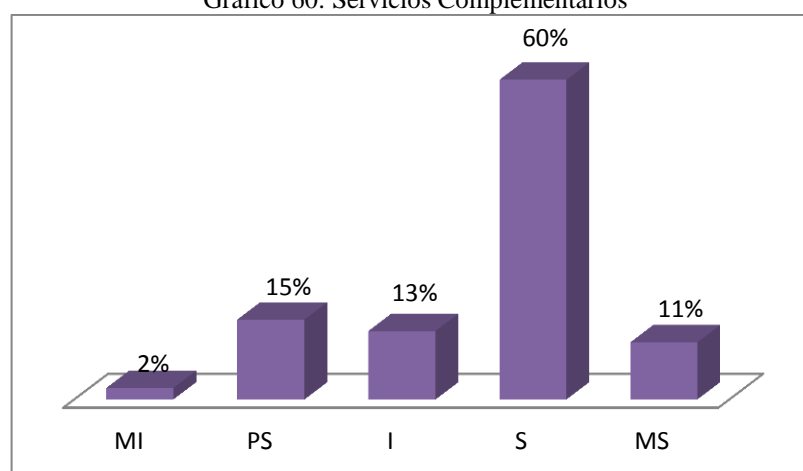
Tabla 63: Servicios Complementarios

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
2%	15%	13%	60%	11%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 60: Servicios Complementarios



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a los servicios complementarios: parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet del hotel E son satisfactorios, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según el Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002).

## PREGUNTA 9

¿La limpieza que tienen las habitaciones es?

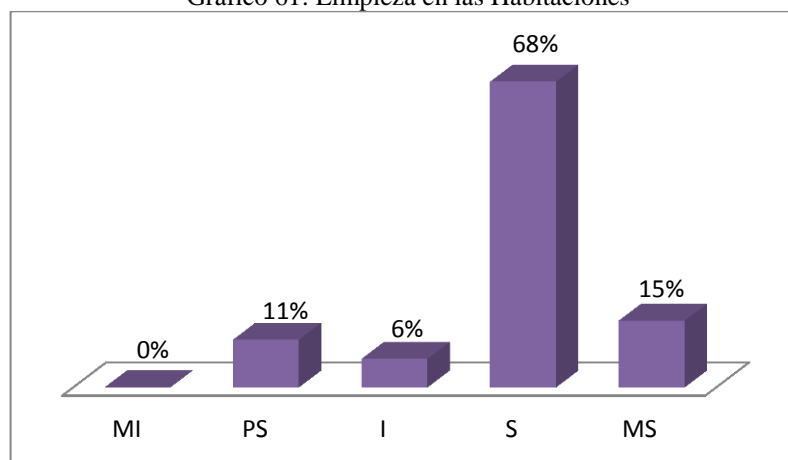
Tabla 64: Limpieza en las Habitaciones

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	11%	6%	68%	15%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 61: Limpieza en las Habitaciones



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la limpieza del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio.

Considerando que: La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f).

## PREGUNTA 10

¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?

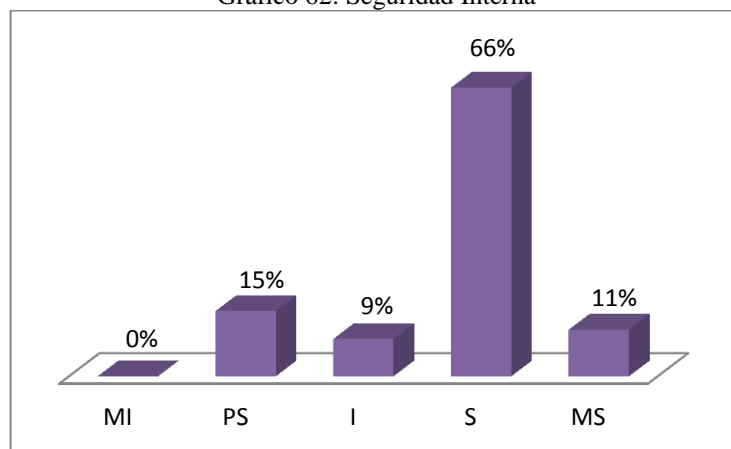
Tabla 65: Seguridad Interna

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	15%	9%	66%	11%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 62: Seguridad Interna



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la seguridad interna: guardianía, cámaras de seguridad del hotel Flor E son satisfactorios, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: La Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002).

## PREGUNTA 11

¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?

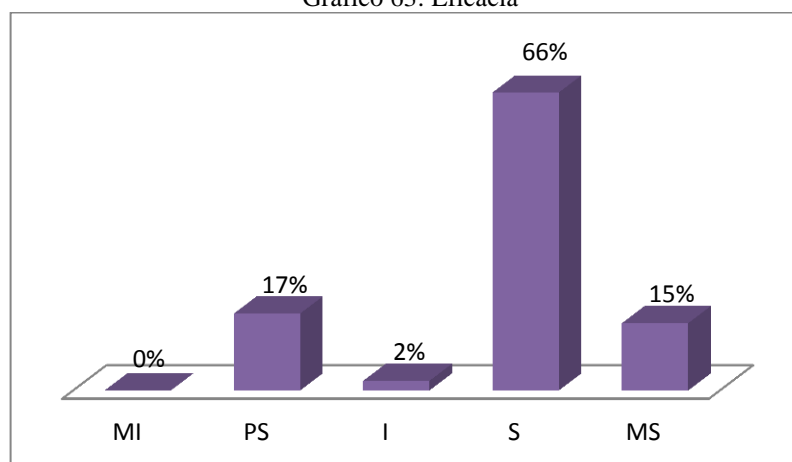
Tabla 66: Eficacia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0%	17%	2%	66%	15%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 63: Eficacia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficacia de los trabajadores del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citada por Mokate (1999) se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas.



## PREGUNTA 12

¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?

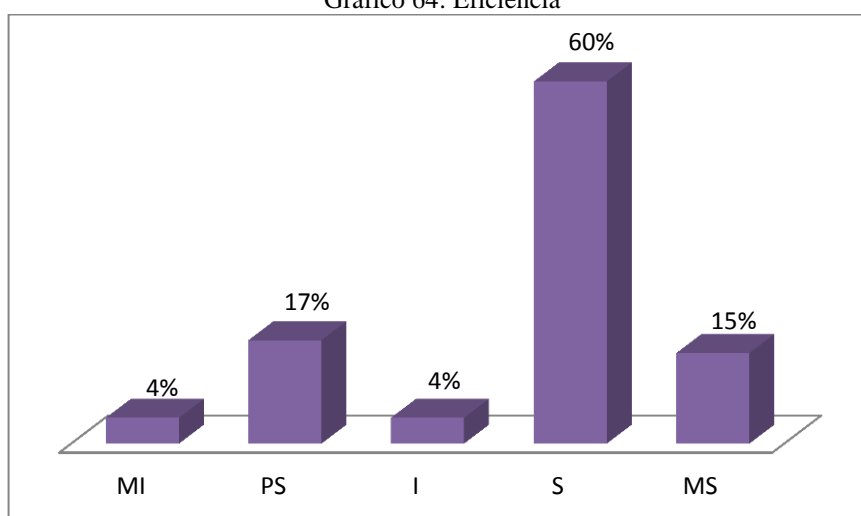
Tabla 67: Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
4%	17%	4%	60%	15%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 64: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficiencia de los trabajadores del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citado por Mokate (1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

### PREGUNTA 13

¿La amabilidad en el servicio es?

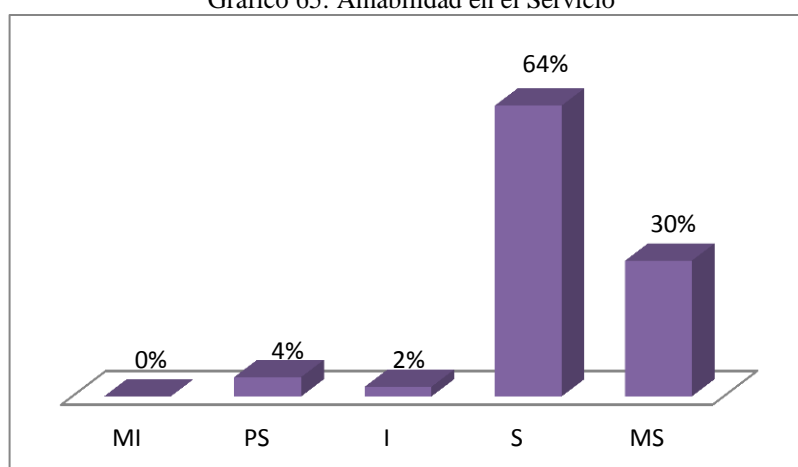
Tabla 68: Amabilidad en el Servicio

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	4%	2%	64%	30%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 65: Amabilidad en el Servicio



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la amabilidad de los trabajadores del hotel E es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy satisfactorio.

Considerando que: La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011).

## HOTEL F

### PREGUNTA 1

¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites) es?

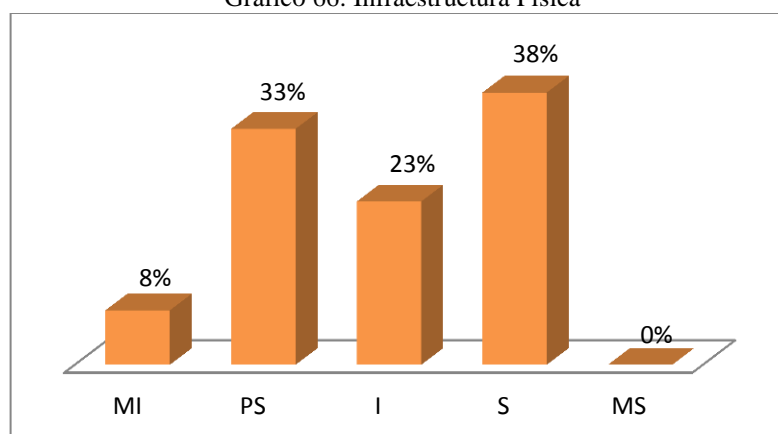
Tabla 69: Infraestructura Física

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
8%	33%	23%	38%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 66: Infraestructura Física



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS** :Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la infraestructura física de las habitaciones sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites del hotel F es satisfactorio, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012).

## PREGUNTA 2

¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?

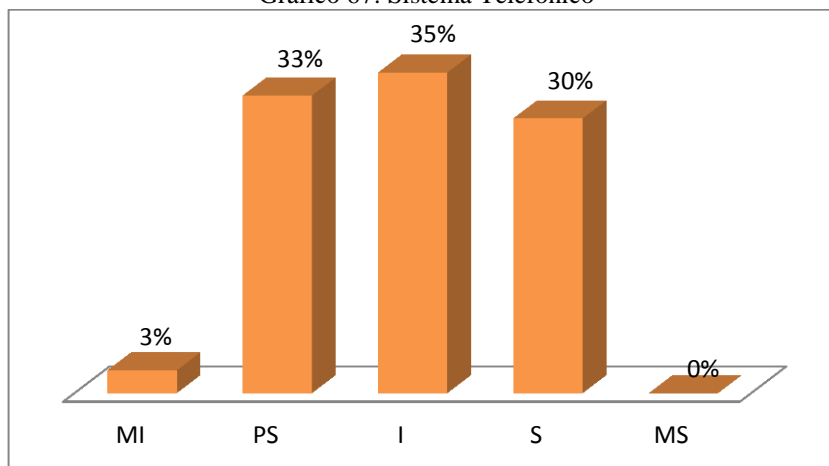
Tabla 70: Sistema Telefónico

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	33%	35%	30%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 67: Sistema Telefónico



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS** :Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al sistema telefónico que tiene el hotel F es indiferente, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Son aquellas que para establecer una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000).

### PREGUNTA 3

¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?

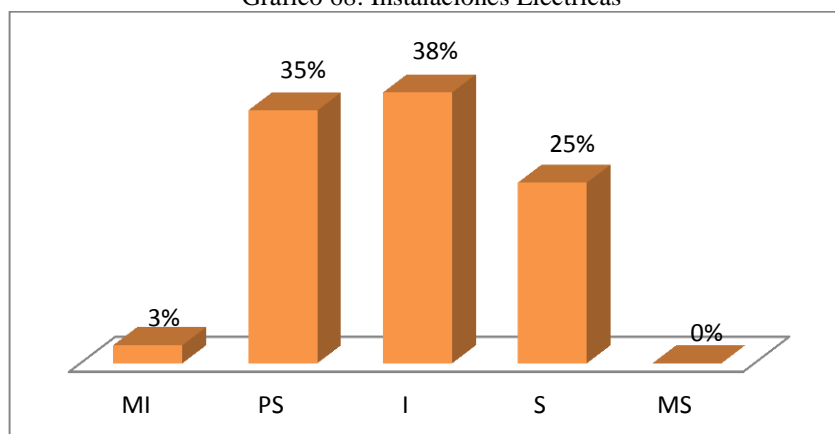
Tabla 71: Instalaciones Eléctricas

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
3%	35%	38%	25%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 68: Instalaciones Eléctricas



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a las instalaciones eléctricas del hotel F es indiferente, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu).

## PREGUNTA 4

¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?

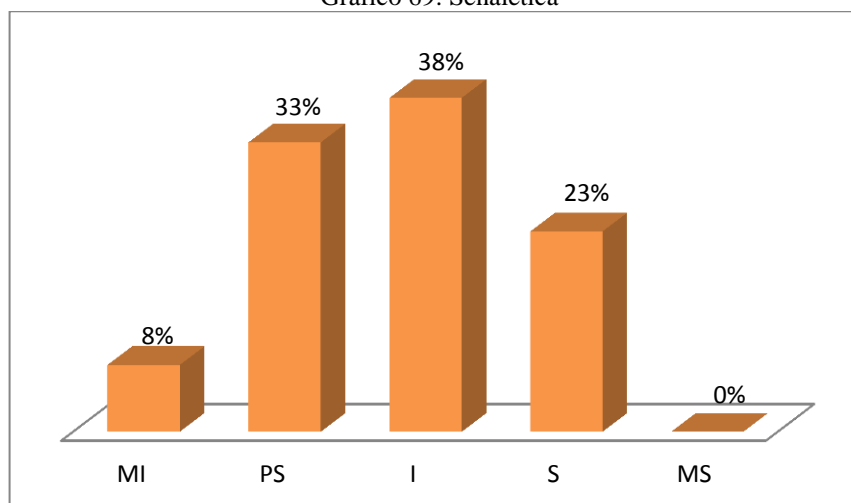
Tabla 72: Señalética

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
8%	33%	38%	23%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 69: Señalética



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la señalética del hotel F es indiferente, dejando en segundo plano un grado poco satisfactorio.

Considerando que: Según Joan Costa citado por (Edmundo, 2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

## PREGUNTA 5

¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?

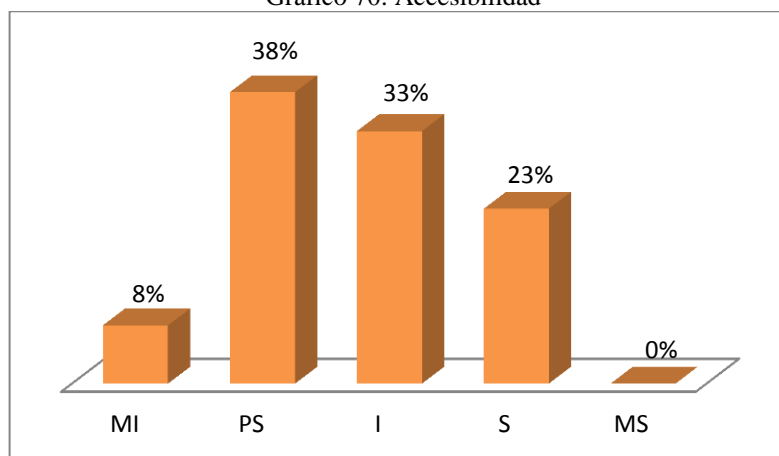
Tabla 73: Accesibilidad

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
8%	38%	33%	23%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 70: Accesibilidad



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la accesibilidad a las instalaciones del hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: una instalación o un servicio se considera accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.).

## PREGUNTA 6

¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?

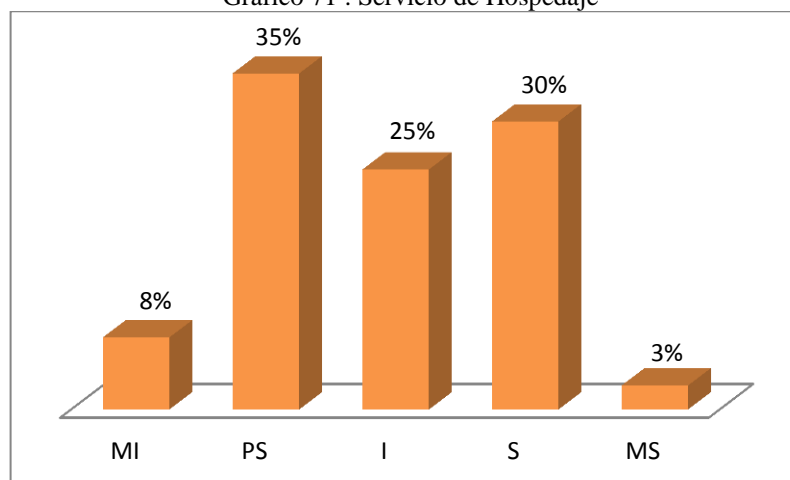
Tabla 74: Servicio de Hospedaje

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
8%	35%	25%	30%	3%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 71 : Servicio de Hospedaje



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS** : Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de hospedaje que oferta el hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que : Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (Arrebola, 2007).



## PREGUNTA 7

¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?

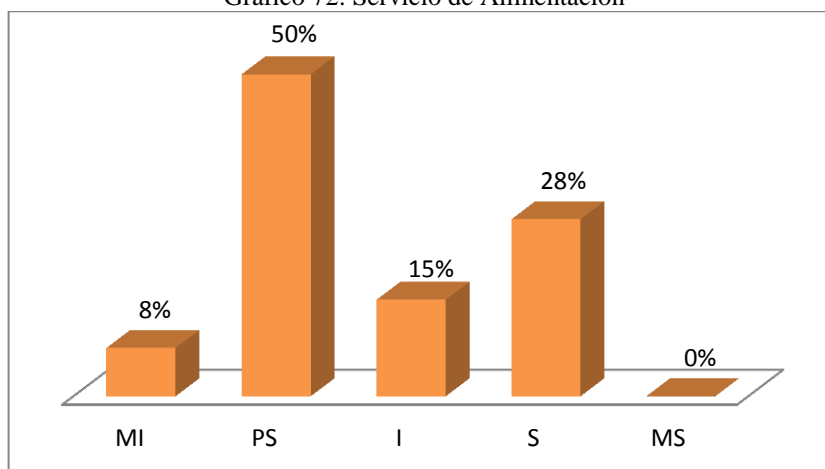
Tabla 75 : Servicio de Alimentacion

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
8%	50%	15%	28%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 72: Servicio de Alimentación



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a al servicio de alimentación que brinda hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012).

## PREGUNTA 8

¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?

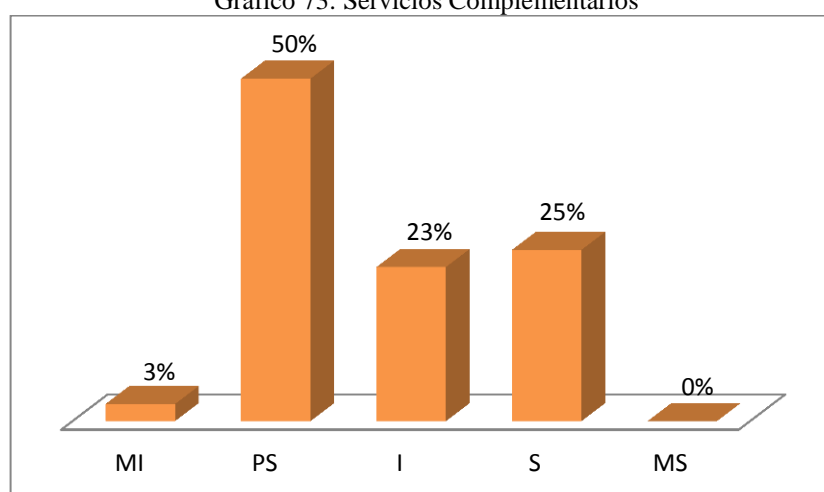
Tabla 76: Servicios Complementarios

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Independiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	50%	23%	25%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 73: Servicios Complementarios



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a los servicios complementarios: parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet del hotel F son poco satisfactorios, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Según el Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002).

## PREGUNTA 9

¿La limpieza que tienen las habitaciones es?

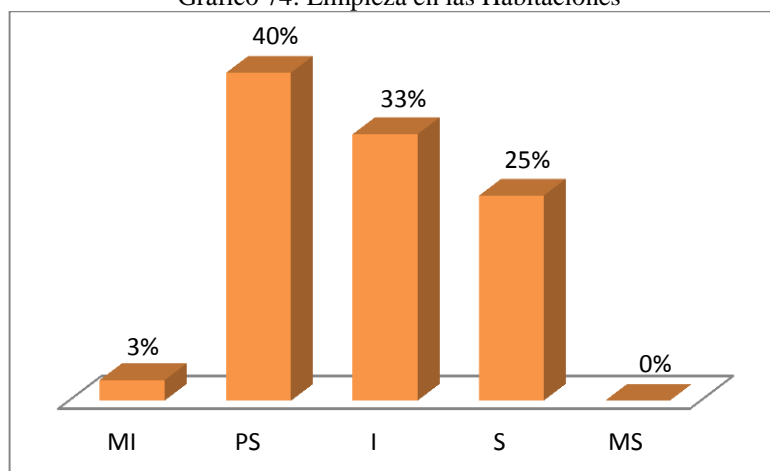
Tabla 77: Limpieza en las Habitaciones

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	40%	33%	25%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 74: Limpieza en las Habitaciones



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la limpieza del hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f).

## PREGUNTA 10

¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?

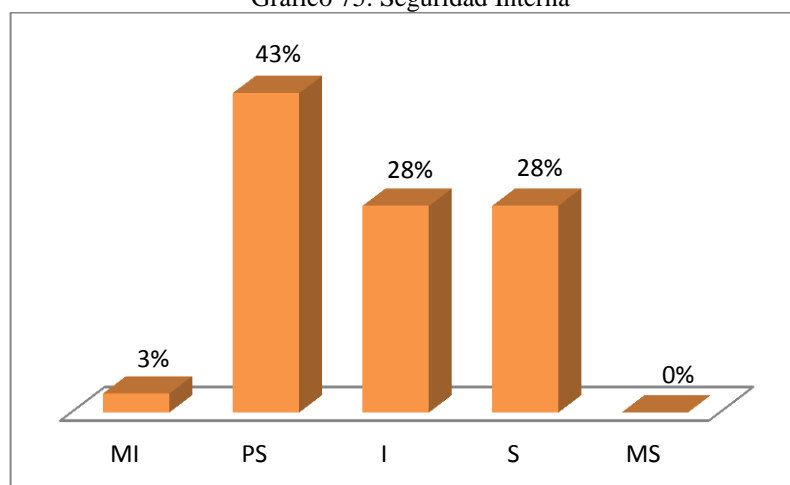
Tabla 78: Seguridad Interna

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
3%	43%	28%	28%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 75: Seguridad Interna



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la seguridad interna: guardianía, cámaras de seguridad del hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002).

## PREGUNTA 11

¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?

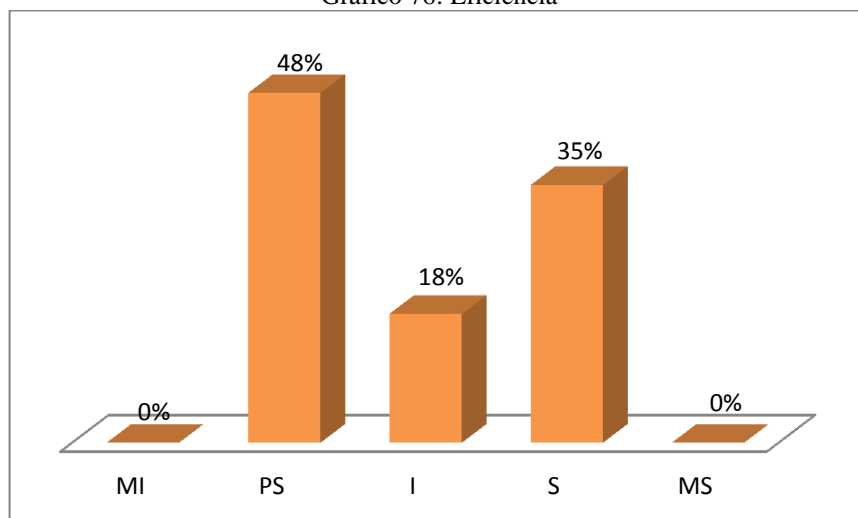
Tabla 79: Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	48%	18%	35%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 76: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficacia de los trabajadores del hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citada por Mokate (1999) se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas.

## PREGUNTA 12

¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?

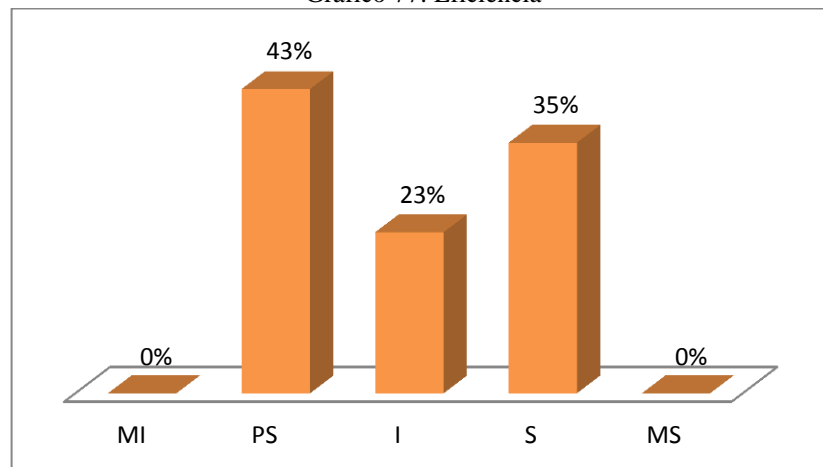
Tabla 80: Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Independiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	43%	23%	35%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 77: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficiencia de los trabajadores del hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citado por Mokate (1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

### PREGUNTA 13

¿La amabilidad en el servicio es?

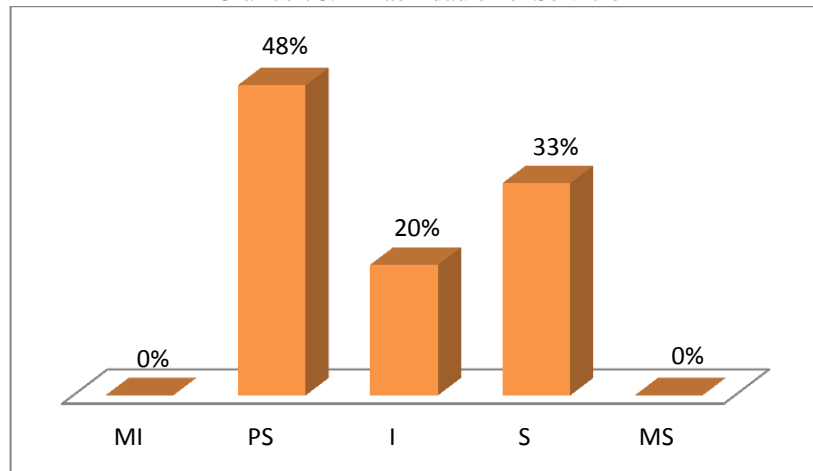
Tabla 81: Amabilidad en el Servicio

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
0%	48%	20%	33%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 78: Amabilidad en el Servicio



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la amabilidad de los trabajadores del hotel F es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado satisfactorio.

Considerando que: La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011)

## HOTEL G

### PREGUNTA 1

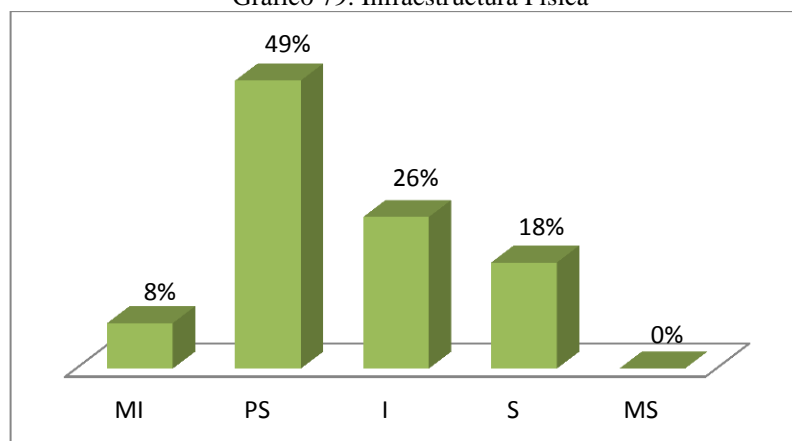
¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites) es?

Tabla 82: Infraestructura Física

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
8%	49%	26%	18%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 79: Infraestructura Física



Elaborado por: Darwin Querembás 2014  
Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la infraestructura física de las habitaciones: sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: Un alojamiento turístico es aquel establecimiento que presta el servicio de habitación y otros servicios complementarios en contraprestación de un precio. Dentro de los alojamientos turísticos



vamos a encontrar diferentes tipos de modalidades, tales como los hoteles, apartamentos, albergues, etc. (Ameigeiras, 2012).

## PREGUNTA 2

¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?

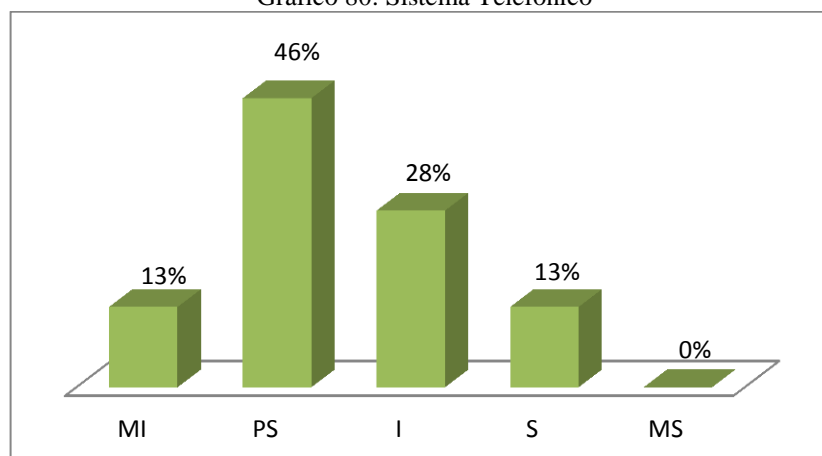
Tabla 83: Sistema Telefónico

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
13%	46%	28%	13%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 80: Sistema Telefónico



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al sistema telefónico que tiene el hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: Son aquellas que para establecer una conexión entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora. (Galán, 2000).

### PREGUNTA 3

¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?

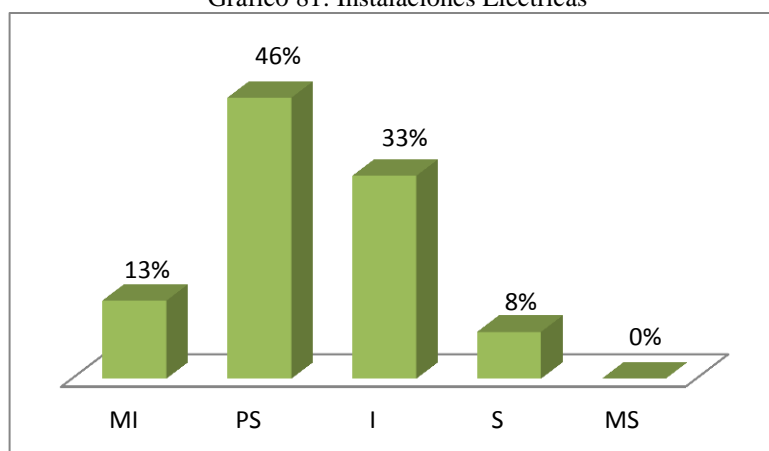
Tabla 84: Instalaciones Eléctricas

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
13%	46%	33%	8%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 81: Instalaciones Eléctricas



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a las conexiones eléctricas del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica (oni.escuelas.edu) .

## PREGUNTA 4

¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?

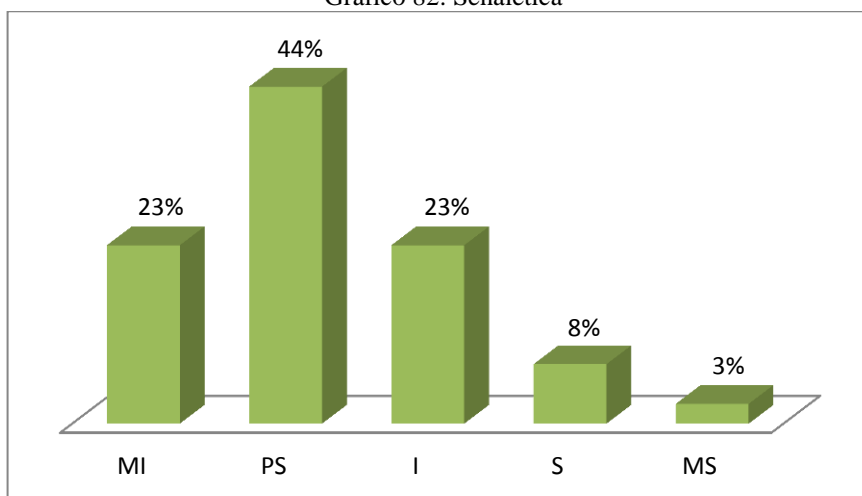
Tabla 85: Señalética

Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
23%	44%	23%	8%	3%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 82: Señalética



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la señalética del hotel G es poco satisfactorio, y existiendo una compatibilidad entre indiferente y muy insatisfecho.

Considerando que: Según Joan Costa citado por (Edmundo, 2013) La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos.

## PREGUNTA 5

¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?

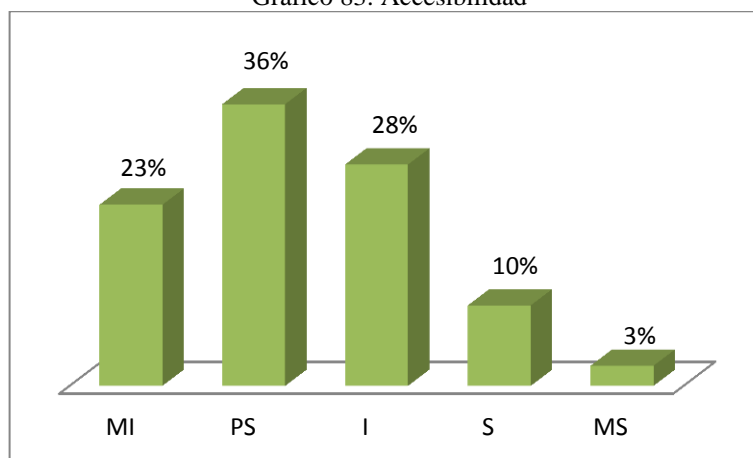
Tabla 86; Accesibilidad

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
23%	36%	28%	10%	3%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 83: Accesibilidad



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la accesibilidad a las instalaciones del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: una instalación o un servicio se considera accesible si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda para personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación (Construmatica, s.f.).

## PREGUNTA 6

¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?

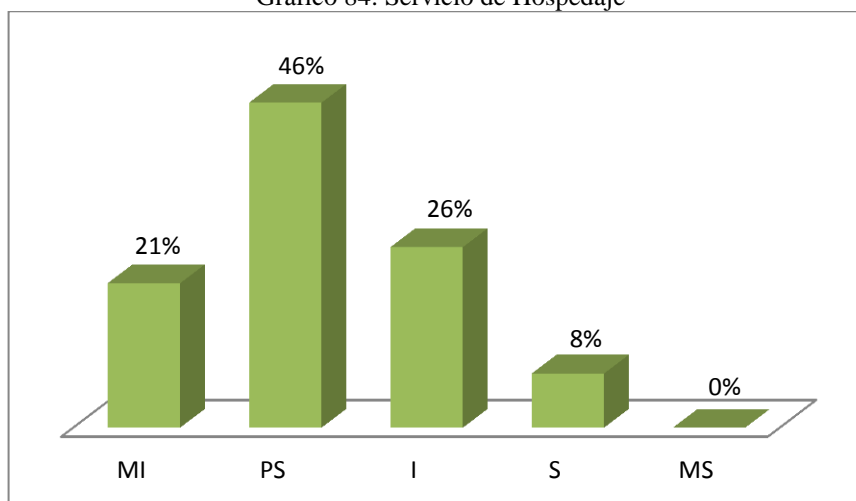
Tabla 87: Servicio de Hospedaje

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
21%	46%	26%	8%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 84: Servicio de Hospedaje



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de hospedaje que oferta el hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que : Stanton define a los servicios como actividades intangibles e identificables por separado, que satisfacen deseos cuando se venden a consumidores y usuarios industriales y que no es tan necesariamente ligada a la venta de otros productos o servicio. (Arrebola, 2007).

## PREGUNTA 7

¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?

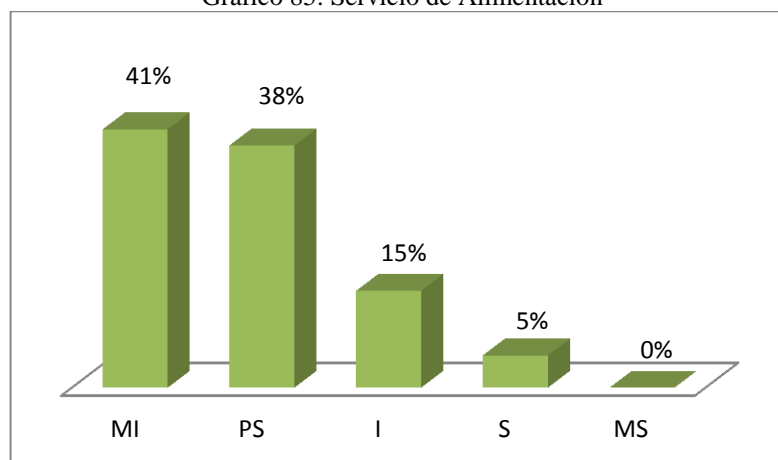
Tabla 88: Servicio de Alimentación

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
41%	38%	15%	5%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 85: Servicio de Alimentación



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto al servicio de alimentación que brinda el hotel G es muy insatisfecho, dejando en segundo plano un grado poco satisfecho.

Considerando que: La restauración interna para los clientes alojados varía según las características del hotel y encuentra su respuesta en el Room Service, Buffets, Servicios a la carta, menús u ofertas específicas de los Resorts (Gallego, 2012).

## PREGUNTA 8

¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?

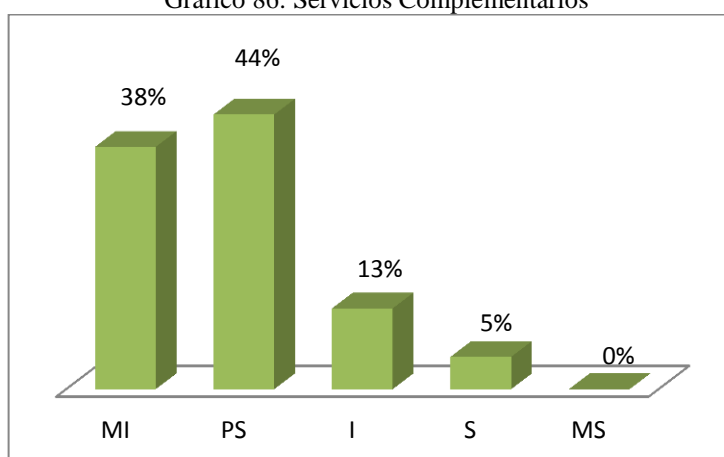
Tabla 89: Servicios Complementarios

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
38%	44%	13%	5%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 86: Servicios Complementarios



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a los servicios complementarios: parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet del hotel G son poco satisfactorios, dejando en segundo plano un grado de muy insatisfactorios.

Considerando que: Según el Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ecuador, 2002).

## PREGUNTA 9

¿La limpieza que tienen las habitaciones es?

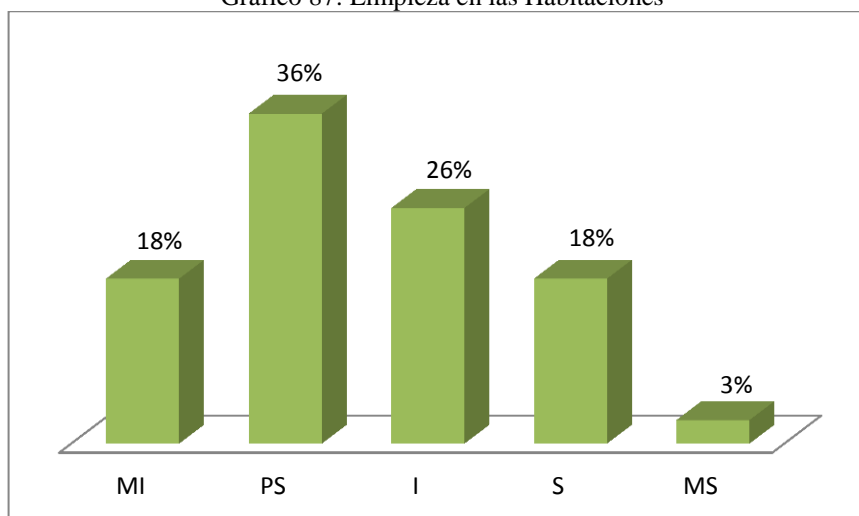
Tabla 90: Limpieza en las Habitaciones

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
18%	36%	26%	18%	3%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 87: Limpieza en las Habitaciones



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la limpieza del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. (Escobar, s/f).



## PREGUNTA 10

¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?

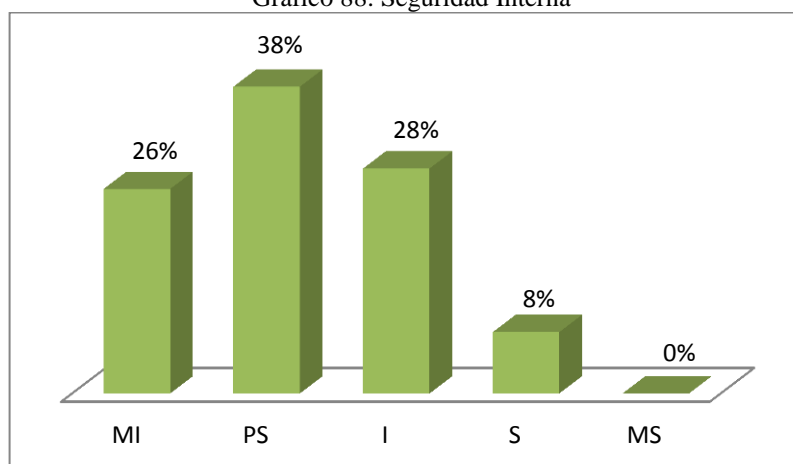
Tabla 91: Seguridad Interna

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
26%	38%	28%	8%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 88: Seguridad Interna



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la seguridad interna: guardianía, cámaras de seguridad del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: La Seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados así como con su habilidad para inspirar confianza. (Zanfardini, 2002).

## PREGUNTA 11

¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?

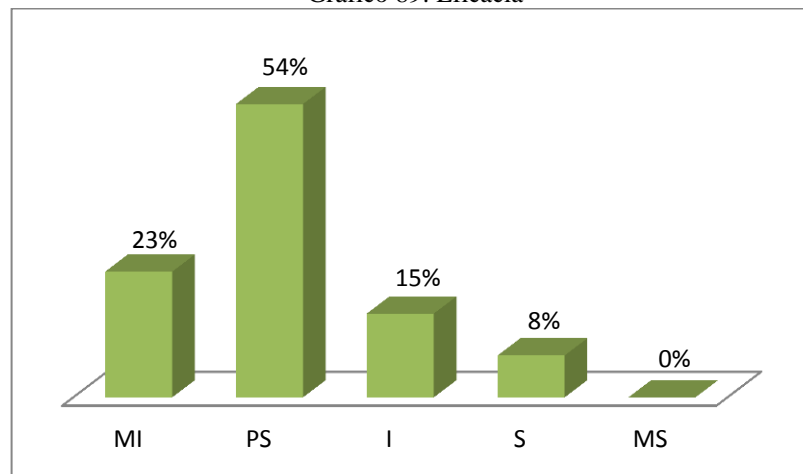
Tabla 92: Eficacia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
23%	54%	15%	8%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 89: Eficacia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficacia de los trabajadores del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy insatisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citada por Mokate (1999) se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas.

## PREGUNTA 12

¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?

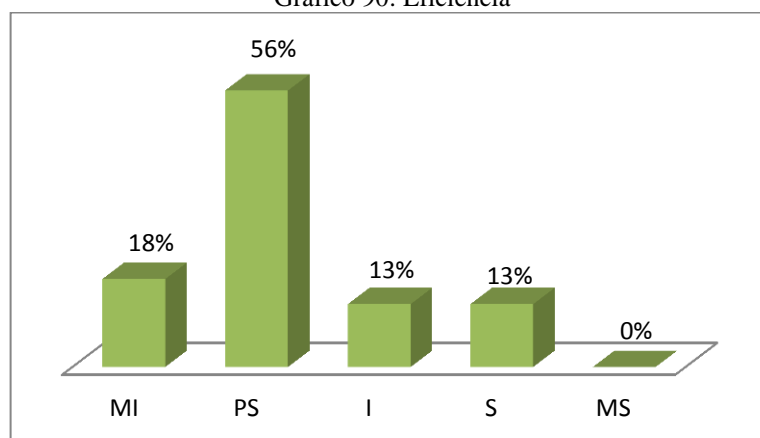
Tabla 93: Eficiencia

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
18%	56%	13%	13%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 90: Eficiencia



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la eficiencia de los trabajadores del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado muy insatisfactorio.

Considerando que: Según María Moliner citado por Mokate (1999) sugiere que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado.

### PREGUNTA 13

¿La amabilidad en el servicio es?

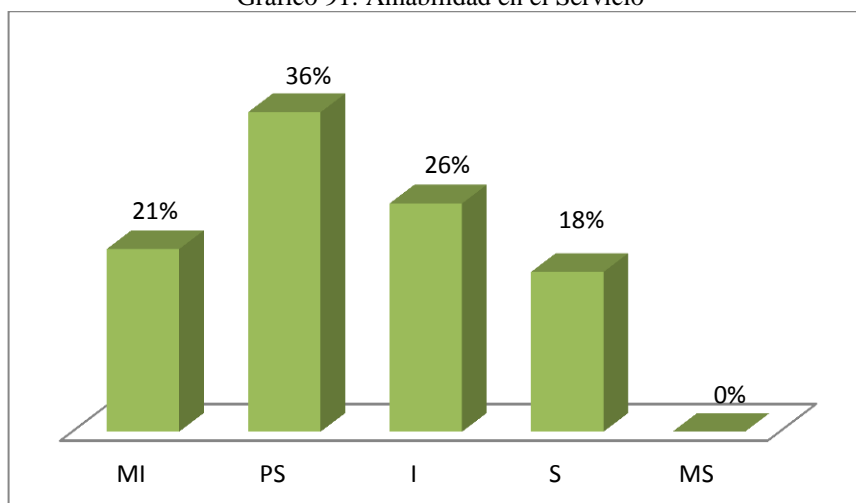
Tabla 94: Amabilidad en el Servicio

Muy Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
21%	36%	26%	18%	0%

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

Gráfico 91: Amabilidad en el Servicio



Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Encuesta Directa

**ANÁLISIS:** Visto el cuadro y el gráfico se ha logrado determinar que el grado de satisfacción del turista en cuanto a la amabilidad de los trabajadores del hotel G es poco satisfactorio, dejando en segundo plano un grado indiferente.

Considerando que: La conducta profesional de cualquier empleado debe ser siempre imparcial, honrada y positiva, mientras que su conducta social tiene ajustarse a los valores de buena fe y honestidad. Ha de adoptar siempre una actitud positiva y de cooperación hacia los mandos superiores, los compañeros y los colaboradores (Noelia, 2011).

### 3.6.1. Prueba de hipótesis.

#### 3.6.1.1. Prueba *f* para tres o más medias

¿Cómo es el servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán y la Satisfacción del Turista?

## 1 Planteamiento de Hipótesis

### a) Modelo Lógico

Ho: El servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán no contribuiría a la satisfacción del turista.

Hi El servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán si contribuiría a la satisfacción del turista.

### b) Modelo Matemático

Ho:  $\bar{X}_1 = \bar{X}_2 = \bar{X}_3$

Hi:  $\bar{X}_1 \neq \bar{X}_2 \neq \bar{X}_3$

### c) Modelo estadístico

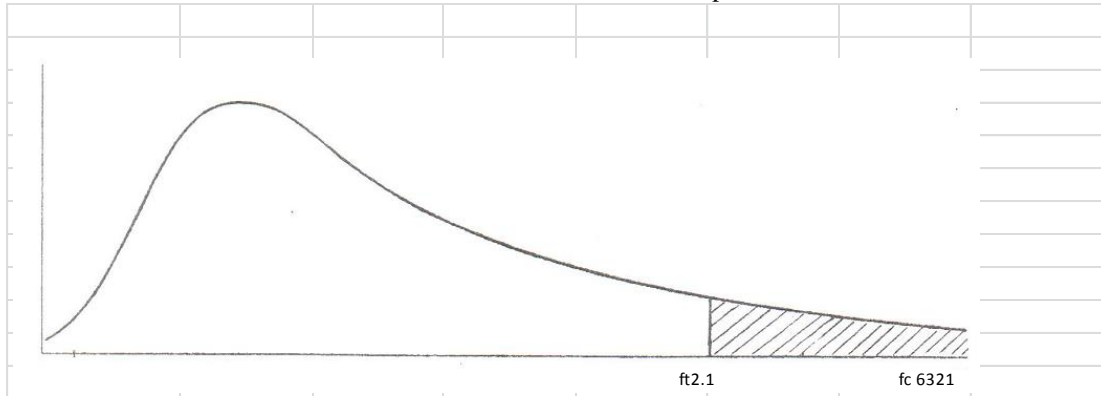
$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} = \frac{\text{Varianza entre clases}}{\text{Varianza dentro de las clases}}$$

## 2 Nivel de Significancia

**0.05**

### 3 Zona de Rechazo de la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Gráfico 92: Zona de rechazo de la hipótesis



Elaborado por: Darwin Querembas  
Fuente: Datos de la prueba F

Cálculo de las medias aritméticas.

Valoración	1	2	2	2	2	4	4	3	3	0	0	3	3	8	8
	2	1	2	11	22	5	10	5	10	5	10	14	28	18	36
	3	1	3	10	30	4	12	1	3	6	18	10	30	10	30
	4	27	108	30	120	21	84	9	36	28	112	12	48	3	12
	5	37	185	11	55	30	150	45	225	8	40	1	5	0	0
		68	300	64	229	64	260	63	277	47	180	40	114	39	86
	$\bar{x}$	4,41		3,58		4,06		4,4		3,83		2,85		2,21	$\bar{x} = 3,62$

Cálculo de las varianzas (desviaciones)

varianzas	1		11,6		6,65		9,38		11,5		8,01		3,42		1,45
	2		5,82		2,49		4,25		5,74		3,35		0,72		0,04
	3		1,99		0,33		1,13		1,95		0,69		0,02		0,63
	4		0,17		0,18		0		0,16		0,03		1,32		3,22
	5		0,35		2,02		0,88		0,36		1,37		4,62		7,81
		s2	0,29		0,18		0,24		0,31		0,29		0,25		0,34

Número de hoteles (casos) K=7

Número de encuestas n=385

$$\frac{N}{D} = \frac{k-1}{n-k} = \frac{7-1}{384-7} = \frac{6}{377}$$

De acuerdo a la tabla estadística de valores críticos de la distribución de la razón F a nivel de significancia 0.05 del Anexo x se determina el Ft =2.1

Ahora procedemos a realizar el cálculo de Fc, para lo cual tenemos que tener los valores de S1 y S2, de acuerdo a la fórmula.

$$Fc = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

Formula

$$S_1^2 = \frac{Na(\bar{X}_a - \bar{X}_{\bar{g}})^2 + Nb(\bar{X}_b - \bar{X}_{\bar{g}})^2 + Nc(\bar{X}_c - \bar{X}_{\bar{g}})^2}{K-1}$$

$$S_1^2 = \frac{64(4.41 - 3.61)^2 + 64(3.58 - 3.61)^2 + 64(4.06 - 3.61)^2 + 64(4.33 - 3.61)^2 + 47(3.83 - 3.61)^2 + 40(2.85 - 3.61)^2 + 39(2.21 - 3.61)^2}{7-1}$$

$$S_1^2 = 32.10$$

$$S_2^2 = \frac{\Sigma(X_a - \bar{X}_a)^2 + \Sigma(X_b - \bar{X}_b)^2 + \Sigma(X_c - \bar{X}_c)^2}{n-k}$$



$$S_2^2 = \frac{0.29 + 0.18 + 0.24 + 0.29 + 0.29 + 0.25 + 0.34}{384 - 7}$$

$$S_2^2 = 0.01$$

$$Fc = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

$$Fc = \frac{32.10}{0.01}$$

$$Fc = 6391$$

## 6 Decisión Estadística

Dado que el valor de F calculado es de 6391 se acepta la hipótesis alternativa que dice: el servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán, si incide significativamente en la satisfacción del turista

Validación cualitativa de la hipótesis

### 3.6.1.2. Verificación de la hipótesis chi 2

#### a) Modelo Lógico

**Ho** El servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán no contribuiría a la satisfacción del turista desde Enero a Julio del 2014.

**H1** El servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán si contribuiría a la satisfacción del turista desde Enero a Julio del 2014.

#### b) Modelo matemático

$$O = E$$

$$O \neq E$$

#### c) Modelo Estadístico

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

#### 2. Nivel de significación

$$\alpha 0,05$$

95% de confianza

#### 3 Zona de rechazo de la Hipótesis Nula (H0)

$$c 5$$

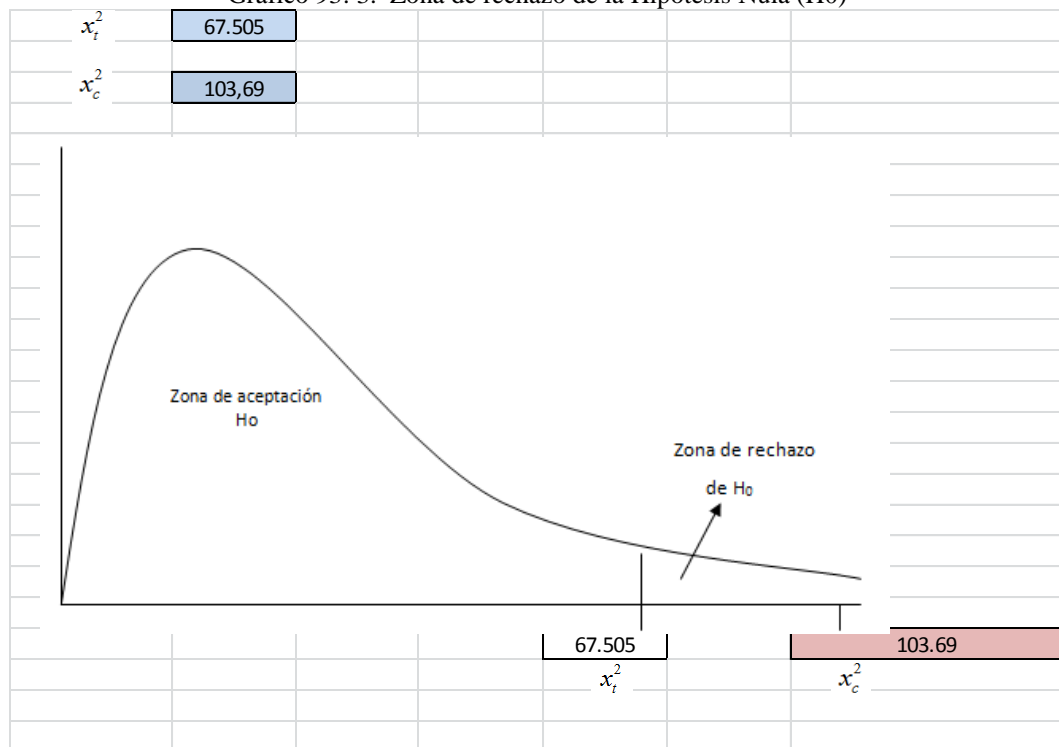
$$f 13$$

$$gl = (c-1)(f-1) = 48$$

$$x^2_{\alpha} 67.505$$

$$x_c^2 = 103,69$$

Gráfico 93: 3. Zona de rechazo de la Hipótesis Nula (H0)



Elaborado por: Darwin Querembas.  
Fuente: Datos de Chi-cuadrado

**4. Regla de decisión:** Se rechaza la  $H_0$  Si  $\chi^2 > 67.505$

**5 Cálculo del estadístico**

Tabla 95: Calculo Estadístico

No	Preguntas	MI	PS	I	S	MS	TOTAL
1	¿La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suits) es?	21	55	40	152	117	<b>385</b>
2	¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?	12	57	58	155	103	<b>385</b>
3	¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?	14	57	64	131	119	<b>385</b>
4	¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?	28	74	56	122	105	<b>385</b>
5	¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?	23	65	56	135	106	<b>385</b>
6	¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?	22	59	42	130	132	<b>385</b>
7	¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?	32	74	39	132	108	<b>385</b>
8	¿Los servicios complementarios del hotel : (parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?	26	90	44	128	97	<b>385</b>
9	¿La limpieza que tienen las habitaciones es?	13	56	42	142	132	<b>385</b>
10	¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?	26	88	54	122	95	<b>385</b>
11	¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?	23	86	38	139	99	<b>385</b>
12	¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?	23	88	42	133	99	<b>385</b>
13	¿La amabilidad en el servicio es?	17	63	41	129	135	<b>385</b>
		<b>280</b>	<b>912</b>	<b>616</b>	<b>1750</b>	<b>1447</b>	<b>5005</b>

Elaborado por: Darwin Querembás 2014

Fuente: Realización Propia

## FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla 96: Frecuencias Observadas

Alternativas Variables	MI	PS	I	S	MS	TOTAL
1	21	55	40	152	117	385
2	12	57	58	155	103	385
3	14	57	64	131	119	385
4	28	74	56	122	105	385
5	23	65	56	135	106	385
6	22	59	42	130	132	385
7	32	74	39	132	108	385
8	26	90	44	128	97	385
9	13	56	42	142	132	385
10	26	88	54	122	95	385
11	23	86	38	139	99	385
12	23	88	42	133	99	385
13	17	63	41	129	135	385
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>912</b>	<b>616</b>	<b>1750</b>	<b>1447</b>	<b>5005</b>

Elaborado por: Darwin Querembás (2014)

Fuente: Realización Propia

## FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla 97: Frecuencias Esperadas

Alternativas Variables	MI	PS	I	S	MS	TOTAL
1	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
2	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
3	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
4	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
5	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
6	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
7	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
8	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
9	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
10	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
11	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
12	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
13	21,5384615	70,1538462	47,3846154	134,615385	111,307692	385
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>912</b>	<b>616</b>	<b>1750</b>	<b>1447</b>	<b>5005</b>

Elaborado por: Darwin Querembas (2014)

Fuente: Realización Propia

## APLICACIÓN DE LA FORMULA

Tabla 98: Aplicación de la Formula

O	E	$\frac{(O - E)^2}{E}$			
			57	70,15	2,47
			57	70,15	2,47
			74	70,15	0,21
			65	70,15	0,38
			59	70,15	1,77
			74	70,15	0,21
			90	70,15	5,61
			56	70,15	2,86
			88	70,15	4,54
			86	70,15	3,58
			88	70,15	4,54
			63	70,15	0,73
			40	47,38	1,15
			58	47,38	2,38
			64	47,38	5,83
			56	47,38	1,57
21	21,54	0,01			
12	21,54	4,22			
14	21,54	2,64			
28	21,54	1,94			
23	21,54	0,10			
22	21,54	0,01			
32	21,54	5,08			
26	21,54	0,92			
13	21,54	3,38			
26	21,54	0,92			
23	21,54	0,10			
23	21,54	0,10			
17	21,54	0,96			
55	70,15	3,27			

56	47,38	1,57
42	47,38	0,61
39	47,38	1,48
44	47,38	0,24
<b>42</b>	47,38	0,61
54	47,38	0,92
38	47,38	1,86
42	47,38	0,61
41	47,38	0,86
152	134,62	2,25
155	134,62	3,09
131	134,62	0,10
122	134,62	1,18
135	134,62	0,00
130	134,62	0,16
132	134,62	0,05
128	134,62	0,33
142	134,62	0,41

122	134,62	1,18
139	134,62	0,14
133	134,62	0,02
129	134,62	0,23
117	111,31	0,29
103	111,31	0,62
119	111,31	0,53
105	111,31	0,36
106	111,31	0,25
132	111,31	3,85
108	111,31	0,10
97	111,31	1,84
132	111,31	3,85
95	111,31	2,39
99	111,31	1,36
99	111,31	1,36
135	111,31	5,04
		103,69

Elaborado por: Darwin Querembás (2014)  
Fuente: Realización Propia

## DECISIÓN ESTADÍSTICA

Como el valor de chi 2 calculado es igual a 103,69 y es mayor al chi cuadrado de la tabla de chi en el Anexo XI igual a 67.505, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice " el servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán si contribuiría a la satisfacción del turista.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **4.1. CONCLUSIONES.**

El nivel de satisfacción en el servicio de hospedaje que ofertan los hoteles de la ciudad de Tulcán no es de forma equivalente, porque algunos establecimientos desconocen los estándares que se encuentran en la Ley de Turismo y que deben de cumplirse al momento de brindar el servicio de hospedaje al turista nacional e internacional.

Al fundamentarse teórica y científicamente sobre las variables, se consiguió obtener un conocimiento amplio que permitió al investigador conocer de fondo el problema a resolver.

Se diagnosticó mediante las encuestas realizadas a turistas en hoteles de la ciudad de Tulcán que el nivel de satisfacción en el servicio de hospedaje en algunos establecimientos no es de total conformidad durante su estadía.

Se estructuró planes de mejora para cada uno de los hoteles de la ciudad de Tulcán que permitan la plena satisfacción del turista en el servicio del hospedaje.



## **4.2. RECOMENDACIONES.**

Los propietarios de los establecimientos deben preocuparse para realizar capacitaciones a trabajadores de los establecimientos sobre la ley de servicios turísticos para poder mejorar el servicio de hospedaje de los hoteles de la ciudad de Tulcán.

Trabajar en conjunto con las dependencias locales del campo turístico, para poder ayudar en el mejoramiento del servicio de hospedaje y la satisfacción del turista, logrando un equivalente en calidad del servicio en los hoteles de la ciudad de Tulcán.

Implementar el plan de mejoras en cada establecimiento hotelero, que permitan obtener en un periodo de corto y mediano plazo la satisfacción del turista en el servicio de hospedaje.

## **V. PROPUESTA.**

### **5.1. TÍTULO.**

Plan de Mejoras para el servicio de hospedaje en los hoteles de la Ciudad de Tulcán para la satisfacción del Turista

### **5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.**

La empresa hotelera carece de herramientas que le permite evaluar los indicadores del servicio de hospedaje, orientados al cumplimiento de un objetivo, garantizando el desarrollo de la empresa hacia la mayor rentabilidad con eficiencia y eficacia. En el análisis de resultados de la investigación con enfoque al servicio de hospedaje para la satisfacción del turista en los hoteles de la ciudad de Tulcán se pudo comprobar que existen debilidades en el servicio que deben de ser mejoradas de la manera más adecuada y responsable.

Para lograr excelentes resultados en el desarrollo del proyecto, se debe de colaborar las partes involucradas que trabajan para el mejoramiento del campo turístico, poniendo en marcha el cumplimiento de los objetivos planteados.

La finalidad de la presente investigación tiene como uno de los objetivos mejorar el servicio de hospedaje a través de la estructuración de planes de mejoras para cada caso investigado. Llegando a un fin que es la satisfacción del turista al momento de hacer uso de dicho servicio.

### **5.3. JUSTIFICACIÓN.**

Los beneficiarios directos de dicha propuesta serán los turistas que visiten la provincia del Carchi y específicamente la ciudad de Tulcán. En segundo lugar tenemos los beneficiarios indirectos que son los prestadores de servicios como son: transporte, alimentación, y venta de suvenir dejando en gran aceptación la importancia de la propuesta.

Con respecto a la presente propuesta, tiene como finalidad buscar el mejoramiento del servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista con la estructuración de plan de mejoras para cada uno de los hoteles, buscando el mejoramiento continuo en la actividad del servicio de hospedaje que contribuya al desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán, y específicamente a la satisfacción del turista.

La propuesta es factible documental y bibliográficamente debido a que se fundamenta en documentos bibliográficos, artículos científicos, permitiendo obtener un mayor conocimiento de los componentes de estudio de la propuesta para su estructuración.

Cabe mencionar que técnicamente es factible por el hecho de que se aplicara: técnicas, instrumentos y herramientas de la investigación en el proceso de estudio que permitan obtener una propuesta factible de realizar.

### **5.4. OBJETIVOS.**

Estructurar plan de mejoras para el servicio de hospedaje en los hoteles de la Ciudad de Tulcán para la Satisfacción del Turista.

## 5.5. FUNDAMENTACIÓN.

El plan de mejoras se formula para ayudar a solucionar las falencias derivadas de un proceso de evaluación institucional. Estos tres elementos no son excluyentes, por el contrario se complementan. La mejora se produce cuando una organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando pone en juego su capacidad de crecer planificadamente, teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan. El punto de partida de un plan de mejoras es el diagnóstico de la situación derivado de una evaluación. (Aranda, 2007, pág. 180)

Para el presente caso se han tomado como referencia los pasos recomendados por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) de España, los mismos que han sido adaptados a nuestra realidad.

Pasos:

Identificar fortalezas y debilidades por ámbitos de mejora

Detectar las principales causas de los problemas

Formular objetivos

Seleccionar las acciones de mejora

Realizar una planificación

## 5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

### Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora del Hotel A

Tabla 99: Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora

INDICADOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	LINEA BASE	STANDAR
La eficacia (capacidad para lograr un resultado)	Registro en el Ministerio de Turismo. Sueldo remunerados puntualmente.	Desconocimiento de competencias laborables. Personal de trabajo sin el perfil adecuado.	El 77% de los clientes no se encuentra poco satisfecho con la eficacia de los empleados del hotel.	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.
La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin)	Maximizar la contribución del empleado. Empleados con pertenencia para trabajar en la empresa hotelera.	Baja competitividad a nivel de empresa. Bajo énfasis en la satisfacción del consumidor	El 75% de los clientes deja al descubierto su no satisfacción con la eficacia en el servicio.	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

La eficacia (capacidad para lograr un resultado)

Tabla 100: Eficacia

Efecto	Mala atención a los clientes	Trabajo polivalente por parte de los empleados	Desorden de actividades laborales en la hotelería
<b>PROBLEMA :</b> Desconocimientos en Técnicas Hoteleras			
Causa	Trabajadores con baja preparación en hotelería	Desconocimiento de competencias laborales en hotelería	Baja planificación de trabajo en la empresa

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin)

Tabla 101: Eficiencia

Efecto	Hoteles sin turistas	Pérdida económica a la empresa	Marketing a desfavor para la empresa.
<b>PROBLEMA :</b> Bajo énfasis en la satisfacción del turista			
Causa	Mala atención a turistas	Turistas insatisfechos con el servicio	Hacer caso o miso a las sugerencias del turista

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## ALTERNATIVA DE MEJORA

Tabla 102: Alternativa de Mejora- Eficacia

<b>AMBITO DE MEJORA:</b> Local <b>INDICADOR:</b> Eficacia	
Descripción del Problema	La eficacia en los trabajadores del hotel no es la óptima para que se llegue a cumplir un fin, algunos trabajadores carecen de conocimiento de competencias laborales y el manejo de técnicas hoteleras.
Causas que provocan el problema	1.-Trabajadores con baja preparación en hotelería 2.-Desconocimiento de competencias laborales en hotelería 3.-Baja planificación de trabajo en la empresa
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar una capacitación a través de los técnicos del Mintur -Carchi para mejorar la eficacia del personal de servicio del establecimiento.
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficacia del personal del hotel
Beneficio Esperados	1.-Personal de trabajo capacitado

Elaborado por: Darwin Querembás

Fuente: Realización Propia

Tabla 103: Alternativa de Mejora - Eficiencia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficiencia	
Descripción del Problema	El bajo énfasis en la satisfacción del turista es uno de los principales problemas de la eficiencia dentro de la empresa, y que deja al descubierto la insatisfacción para el turista.
Causas que provocan el problema	1.- Mala atención a turistas. 2.- Turistas insatisfechos con el servicio 3.-Hacer caso o miso a las sugerencias del turista.
Objetivo a Conseguir	Realizar el mejoramiento de la eficacia de la empresa a través de capacitaciones a los trabajadores del hotel
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones.
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado y aumento de turistas para el hotel.

Elaborado por: Drawin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PRIORIZACION DE MEJORAS

Tabla 104: Priorización de Mejoras

No	Acciones de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización $P=d+p+i$
1	Mejorar la eficacia del personal del hotel	Poca	Mediano	Bastante	Poca + Mediana + Bastante
2	1.-Mejorar la eficiencia del personal del hotel	Poca	Mediano	Bastante	Poca +Mediano +Bastante

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PLAN DE MEJORAS - HOTEL A

Periodo: Mediano Plazo

Tabla 105: Plan de Mejoras Hotel A

Estándares de Calidad	Indicadores de calidad	Acciones de Mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Plazo	Presupuesto	Financiación	Responsable Seguimiento
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficacia	Mejorar la eficacia del personal del hotel	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.-Contratar el personal para las capacitaciones 3.-Adquirir materiales para la capacitación	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficiencia	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.- Adquirir material para la capacitación 3.-Ejecutar la capacitación con especialistas en turismo.	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia



## Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora del Hotel B

Tabla 106: Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora

INDICADOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	LINEA BASE	STANDAR
La señalética (señalización interna)	Señalética en pequeña dimensión Colores visibles de la señalética actual	Escasa Señalética Insuficiente señalización en casos de emergencia.	El 53% de los clientes no se encuentran satisfechos y muy satisfechos, con la señalización interna que tiene el hotel	La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos
La accesibilidad a las instalaciones	Infraestructura de las instalaciones en buen estado Frecuente visita de turistas	Poca limpieza Poca señalización	El 51% de los clientes no se encuentran satisfechos y muy satisfechos, con la accesibilidad a las instalaciones	Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo
El servicio de alimentación	Precio accesible para turistas internacionales Preparación de platillos nacionales	Insuficiente decoración en el restaurante Inexistencia de señalética.	El 55% de los clientes del hotel no se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación	Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos
La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad)	Zona resguardada por personal de la policía Alarmas en las instalaciones	Pocas cámaras de seguridad en el interior del hotel Carencia de un guardia	El 53% de los clientes se encuentra satisfechos y muy satisfechos con la seguridad interna del hotel	El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propi

## DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

La señalética.

Tabla 107: Causas del Problema- Señalética

Efecto	Turistas incapaces de llegar a puntos seguros en el hotel.	Turista desorientado.	Hotel sin señalética de emergencia.
PROBLEMA: Carencia de Señalética de emergencia, y de las instalaciones del hotel.			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios.	Rotulación en pequeña dimensión.	Pocos controles por parte de las autoridades.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

La accesibilidad a las instalaciones.

Tabla 108: Causas del Problema- Accesibilidad

Efecto	Personas con capacidades especiales no pueden hacer uso del servicio.	Espacio insuficiente movilidad de turistas con discapacidad.	Despreocupación por el Turismo Accesible
PROBLEMA: Espacio insuficiente en el hotel para movilización de personas con capacidades especiales.			
Causa	Discapacidad en personas	Infraestructura	Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

El servicio de alimentación.

Tabla 109: Causas del Problema- Alimentación

Efecto	Turistas enfermos.	Turistas insatisfechos con el servicio de alimentación.	Poca productividad de ganancias en el restaurante.
PROBLEMA: Desconocimiento de manipulación de Alimentos, y equipo que se debe de utilizar en su preparación.			
Causa	Comida contaminada.	Carencia de utensilios de acero inoxidable.	Personal de trabajo sin experiencia en labores de cocina.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La seguridad interna

Tabla 110: Seguridad

Efecto	Inexistencia de cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.	Mal manejo de las cámaras de seguridad.	Turistas inseguros en el interior del hotel.
<b>PROBLEMA:</b> Carencia de Cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.			
Causa	Carencia de presupuesto.	Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia.	Descuido del propietario en seguridad del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## ALTERNATIVA DE MEJORA

Tabla 111: Alternativa de Mejora- Señalética

<b>AMBITO DE MEJORA:</b> Local <b>INDICADOR:</b> Señalética.	
Descripción del Problema	En hotel carece de señalética en casos de emergencia, Asia donde debe de dirigirse el turista. Igualmente la dimensión de la actual señalética es pequeña para la orientación del turista.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por parte de los propietarios. 2.-Rotulación en pequeña dimensión. 3.-Pocos controles por parte de las autoridades.
Objetivo a Conseguir	1.-Mejorar la señalética del hotel mediante un rediseño digital para mejorar la orientación del turista en el hotel.
Acción de Mejora	1.-Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia
Beneficio Esperado	1.-Turistas mejor informados sobre la infraestructura del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 112: Alternativa de Mejora Accesibilidad

<b>AMBITO DE MEJORA:</b> Local <b>INDICADOR:</b> Accesibilidad a las Instalaciones.	
Descripción del Problema	La infraestructura del hotel no cuenta con accesibilidad para personas con capacidades especiales, y la administración desconoce de lo que es el turismo Accesible en hoteles .
Causas que provocan el problema	1.-Discapacidad en personas 2.-Infraestructura 3.-Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar una capacitación mediante el apoyo de los funcionarios dl Ministerio de Turismo-Carchi sobre Turismo Accesible para el buen trato a personas con capacidades especiales.

Acción de Mejora	1.-Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel.
Beneficio Esperado	1.-Turistas con capacidades especiales mejores tratados en el servicio que oferta el hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 113: Alternativa de Mejora- Alimentación

<b>AMBITO DE MEJORA:</b> Local <b>INDICADOR:</b> El servicio de Alimentación	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el equipo necesario para la cohesión de alimentos que algunos turistas consumen, como también contribuye la mala manipulación de alimentos que realiza el personal de trabajo de cocina.
Causas que provocan el problema	1.-Comida contaminada. 2.-Carencia de utensilios de acero inoxidable. 3.-Personal de trabajo sin experiencia en labores de cocina.
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar una capacitación con el apoyo de los técnicos del MINTUR-Carchi para mejorar la manipulación de alimentos.
Acción de Mejora	1.-Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos
Beneficio Esperado	1.-Mejora en la atención y calidad de alimentos que se oferta en el hotel

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 114: Alternativa de Mejora- Seguridad

<b>AMBITO DE MEJORA:</b> Local <b>INDICADOR:</b> Seguridad Interna.	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el suficiente equipo de seguridad interna, y los poco equipos que tiene requieren ser utilizados de mejor manera.
Causas que provocan el problema	1.-Carencia de presupuesto. 2.-Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia. 3.-Descuido del propietario en seguridad del hotel.
Objetivos a Conseguir	1.-.-Brindar asesoramiento técnico sobre equipos de seguridad turística para los propietarios del establecimiento.
Acción de Mejora	1.-Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad.
Beneficio Esperado	1.-Buen sistema de seguridad interna del hotel que cumpla las expectativas del turista.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PRIORIZACIÓN DE MEJORAS

Tabla 115: Priorización de Mejoras

No	Acciones de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización P=d+p+i
1	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	Poca	Mediano	Bastante	Poca +Mediano+ Bastante
2	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
3	Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
4	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PLAN DE MEJORAS - HOTEL B

Periodo: Mediano Plazo

Tabla 116: Plan de Mejoras- Hotel B

Estándares de Calidad	Indicadores de calidad	Acciones de Mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Plazo	Presupuesto	Financiación	Responsable Seguimiento
La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos	Señalética	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	1.- Diseño de la señalización 2.-Limpiar paredes 3.-Colocar señalización	Propietario del Establecimiento	Mediano	400\$	Privada	Darwin Querembás
Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo	Accesibilidad a las Instalaciones	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.-Contratar el personal para las capacitaciones 3.-Adquirir materiales para la capacitación	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos	Servicio de Alimentación	Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.-Contratar el personal para las capacitaciones 3.-Adquirir materiales para la capacitación	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás
El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería	Seguridad Interna	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad turística.	1.-Realizar la contratación del asesoramiento en seguridad 2.-Explicación a los propietarios del manejo de cámaras de seguridad	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora del Hotel C

Tabla 117: Ámbito de Mejoras del Hotel C

INDICADOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	LINEA BASE	STANDAR
La señalética (señalización interna)	Señalética en pequeña dimensión Colores visibles de la señalética actual	Escasa Señalética Escaso Mantenimiento	El 60% de los clientes no se encuentran satisfechos y muy satisfechos, con la señalización interna que tiene el hotel	La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos
La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad)	Alarmas Zona de seguridad policial	Pocas cámaras de seguridad en el interior del hotel Escasa señalización de seguridad	El 39% de los clientes no se encuentra satisfechos y muy satisfechos con la seguridad interna del hotel	El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería
La eficacia (capacidad para lograr un resultado)	Sueldo remunerados puntualmente Buen Ambiente de Trabajo	Desconocimiento de competencias laborables Perfil profesional no apto para brindar servicio turísticos	El 64% de los clientes no se encuentra satisfechos con la eficacia de los empleados del hotel	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios
La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin)	Maximizar la contribución del empleado Empleados con pertenencia para trabajar en la empresa hotelera	Baja competitividad a nivel de empresa Bajo énfasis en la satisfacción del consumidor	El 75% de los clientes deja al descubierto su no satisfacción con la eficacia en el servicio	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia



## DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

La señalética.

Tabla 118: Señalética

Efecto	Turistas incapaces de llegar a puntos seguros en el hotel.	Turista desorientado.	Hotel sin señalética de emergencia.
<b>PROBLEMA:</b> Carencia de Señalética de emergencia, y de las instalaciones del hotel.			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios.	Rotulación en pequeña dimensión.	Pocos controles por parte de las autoridades.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

La seguridad

Tabla 119: Seguridad

Efecto	Inexistencia de cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.	Mal manejo de las cámaras de seguridad.	Turistas inseguros en el interior del hotel.
<b>PROBLEMA:</b> Carencia de Cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.			
Causa	Carencia de presupuesto.	Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia.	Descuido del propietario en seguridad del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

La Eficacia.

Tabla 120: Eficacia

Efecto	Mala atención a los clientes	Trabajo polivalente por parte de los empleados	Desorden de actividades laborables en la hotelería
<b>PROBLEMA :</b> Desconocimientos en Técnicas Hoteleras			
Causa	Trabajadores con baja preparación en hotelería	Desconocimiento de competencias laborales en hotelería	Baja planificación de trabajo en la empresa

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La Eficiencia.

Tabla 121: Eficiencia

Efecto	Hoteles sin turistas	Pérdida económica a la empresa	Marketing a desfavor para la empresa.
<b>PROBLEMA : Bajo énfasis en la satisfacción del turista</b>			
Causa	Mala atención a turistas	Turistas insatisfechos con el servicio	Hacer caso o miso a las sugerencias del turista

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## ALTERNATIVA DE MEJORA

Tabla 122: Alternativa de Mejora-Señalética

<b>AMBITO DE MEJORA: Local</b> <b>INDICADOR: Señalética.</b>	
Descripción del Problema	En hotel carece de señalética en casos de emergencia, Asia donde debe de dirigirse el turista. Igualmente la dimensión de la actual señalética es pequeña para la orientación del turista.
Causas que provocan el problema	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Despreocupación por parte de los propietarios.</li> <li>2.-Rotulación en pequeña dimensión.</li> <li>3.-Pocos controles por parte de las autoridades.</li> </ol>
Objetivo a Conseguir	1.-Mejorar la señalética del hotel para la mejor orientación del turista en el hotel.
Acción de Mejora	1.-Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia
Beneficio Esperado	1.-Turistas mejor informados sobre la infraestructura del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 123: Alternativa de Mejora- Seguridad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Seguridad Interna.	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el suficiente equipo de seguridad interna, y los poco equipos que tiene requieren ser utilizados de mejor manera.
Causas que provocan el problema	1.-Carencia de presupuesto. 2.-Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia. 3.-Descuido del propietario en seguridad del hotel.
Objetivos a Conseguir	2.-Brindar asesoramiento técnico sobre equipos de seguridad turística para los propietarios del hotel
Acción de Mejora	1.-Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad.
Beneficio Esperado	1.-Buen sistema de seguridad interna del hotel que cumpla las expectativas del turista.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 124: Alternativa de Mejora- Eficacia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficacia	
Descripción del Problema	La eficacia en los trabajadores del hotel no es la óptima para que se llegue a cumplir un fin, algunos trabajadores carecen de conocimiento de competencias laborales y el manejo de técnicas hoteleras.
Causas que provocan el problema	1.-Trabajadores con baja preparación en hotelería 2.-Desconocimiento de competencias laborales en hotelería 3.-Baja planificación de trabajo en la empresa
Objetivos a Conseguir	1.-Realizar una capacitación con el apoyo de los funcionarios del MINTUR para mejorar la eficacia de los trabajadores.
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 125: Alternativa de Mejora- Eficiencia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficiencia	
Descripción del Problema	El bajo énfasis en la satisfacción del turista es uno de los principales problemas de la eficiencia dentro de la empresa, y que deja al descubierto la insatisfacción para el turista.
Causas que provocan el problema	1.- Mala atención a turistas. 2.- Turistas insatisfechos con el servicio 3.-Hacer caso o miso a las sugerencias del turista.
Objetivo a Conseguir	Realizar el mejoramiento de la eficacia de la empresa a través de capacitaciones a los trabajadores del hotel
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones.
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado y aumento de turistas para el hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás  
 Fuente: Realización Propia

## PRIORIZACION DE MEJORAS

Tabla 126: Priorización de Mejoras

No	Acciones de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización $P=d+p+i$
1	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	Poca	Mediano	Bastante	Poca +Mediano+ Bastante
2	1.-Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
3	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
4	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

## PLAN DE MEJORAS HOTEL C

Periodo: Mediano Plazo

Tabla 127: Plan de Mejoras- Hotel C

Estándares de Calidad	Indicadores de calidad	Acciones de Mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Plazo	Presupuesto	Financiación	Responsable Seguimiento
La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos	Señalética	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	1.- Diseño de la señalización 2.-Limpiar paredes 3.-Colocar señalización	Propietario del Establecimiento	Mediano	400\$	Privada	Darwin Querembás
El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería	Seguridad	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad	1.-Realizar la contratación del asesoramiento en seguridad 2.-Explicacion a los propietarios del manejo de cámaras de seguridad	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos	Eficacia	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios		capacitaciones.	2.-Contratar el personal para las capacitaciones 3.-Adquirir materiales para la capacitación					
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficiencia	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.- Adquirir material para la capacitación 3.-Ejecutar la capacitación con especialistas en turismo.	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora del Hotel D

Tabla 128: Ámbito de Mejora del Hotel D

INDICADOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	LINEA BASE	STANDAR
La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad)	Alarmas en el hotel Servicio de Guardianía privada en la noche	Pocas cámaras de seguridad en el interior del hotel Escasa señalización de seguridad	El 77% de los clientes no se encuentra satisfechos y muy satisfechos con la seguridad interna del hotel	El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería
La eficacia (capacidad para lograr un resultado)	Sueldo remunerados puntualmente Buen ambiente de trabajo	Desconocimiento de competencias laborables Poca planificación de trabajo en el hotel	El 76% de los clientes no se encuentra satisfechos con la eficacia de los empleados del hotel	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios
La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin)	Maximizar la contribución del empleado Empleados con pertenencia para trabajar en la empresa hotelera	Baja competitividad a nivel de empresa Bajo énfasis en la satisfacción del consumidor	El 75% de los clientes deja al descubierto su no satisfacción con la eficacia en el servicio	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

### La seguridad

Tabla 129: Seguridad

Efecto	Inexistencia de cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.	Mal manejo de las cámaras de seguridad.	Turistas inseguros en el interior del hotel.
<b>PROBLEMA:</b> Carencia de Cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.			
Causa	Carencia de presupuesto.	Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia.	Descuido del propietario en seguridad del hotel.

Elaborada por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### La Eficacia.

Tabla 130: Eficacia

Efecto	Mala atención a los clientes	Trabajo polivalente por parte de los empleados	Desorden de actividades laborales en la hotelería
<b>PROBLEMA :</b> Desconocimientos en Técnicas Hoteleras			
Causa	Trabajadores con baja preparación en hotelería	Desconocimiento de competencias laborales en hotelería	Baja planificación de trabajo en la empresa

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### La Eficiencia.

Tabla 131: Eficiencia

Efecto	Hoteles sin turistas	Pérdida económica a la empresa	Marketing a desfavor para la empresa.
<b>PROBLEMA :</b> Bajo énfasis en la satisfacción del turista			
Causa	Mala atención a turistas	Turistas insatisfechos con el servicio	Hacer caso o miso a las sugerencias del turista

Elaborado por : Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia



## ALTERNATIVA DE MEJORA

Tabla 132: Alternativa de Mejora- Seguridad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Seguridad Interna.	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el suficiente equipo de seguridad interna, y los poco equipos que tiene requieren ser utilizados de mejor manera.
Causas que provocan el problema	1.-Carencia de presupuesto. 2.-Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia. 3.-Descuido del propietario en seguridad del hotel.
Objetivos a Conseguir	1-Brindar asesoramiento técnico sobre equipos de seguridad turística a los propietarios del hotel para mayor cuidado al turista.
Acción de Mejora	1.-Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad.
Beneficio Esperado	1.-Buen sistema de seguridad interna del hotel que cumpla las expectativas del turista.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 133: Alternativa de Mejora - Eficacia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficacia	
Descripción del Problema	La eficacia en los trabajadores del hotel no es la óptima para que se llegue a cumplir un fin, algunos trabajadores carecen de conocimiento de competencias laborales y el manejo de técnicas hoteleras.
Causas que provocan el problema	1.-Trabajadores con baja preparación en hotelería 2.-Desconocimiento de competencias laborales en hotelería 3.-Baja planificación de trabajo en la empresa
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar una capacitación con el apoyo de los funcionarios del MINTUR para mejorar la eficacia de los trabajadores del establecimiento.
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones.
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 134: Alternativa de Mejora- Eficiencia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficiencia	
Descripción del Problema	La eficiencia en los trabajadores del hotel no es la óptima para que se llegue a cumplir un fin, algunos trabajadores carecen de conocimiento de competencias laborales y el manejo de técnicas hoteleras.
Causas que provocan el problema	1.-Trabajadores con baja preparación en hotelería 2.-Desconocimiento de competencias laborales en hotelería 3.-Baja planificación de trabajo en la empresa
Objetivos a Conseguir	1.-Realizar una capacitación con el apoyo de los funcionarios del MINTUR para mejorar la eficiencia de los trabajadores del establecimiento
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### PRIORIZACION DE MEJORAS

Tabla 135: Priorización de Mejoras

No	Acciones de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización $P=d+p+i$
1	1.-Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
2	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
3	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PLAN DE MEJORAS HOTEL D

Periodo: Mediano Plazo

Tabla 136: Plan de Mejoras del Hotel D

Estándares de Calidad	Indicadores de calidad	Acciones de Mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Periodo	Presupuesto	Financiación	Responsable Seguimiento
El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería	Seguridad	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad	1.-Realizar la capacitación de asesoramiento en seguridad turística 2.-Explicación a los propietarios del manejo de cámaras de seguridad	Propietario del Establecimiento	Mediano	400\$	Privada	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficacia	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones.	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.-Contratar el personal para las capacitaciones 3.-Adquirir materiales para la capacitación	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficiencia	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.- Adquirir material para la capacitación 3.-Ejecutar la capacitación con especialistas en turismo.	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora del Hotel E

Tabla 137: Ámbitos de Mejora del Hotel E

INDICADOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	LINEA BASE	STANDAR
La señalética	Infraestructura en buen estado Cuenta con señalética	Señalización no visible Señalética de emergencia no visible	El 55% de los clientes no se encuentran satisfechos y muy satisfechos, con la señalización interna que tiene el hotel	La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos
La accesibilidad a las instalaciones	Ascensor Plataformas para personas con capacidades especiales	Ineficiente Señalización para el acceso al hotel Escasa limpieza	El 57% de los clientes no se encuentran satisfechos y muy satisfechos, con la accesibilidad a las instalaciones	Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

### Señalética

Tabla 138: Señalética

Efecto	Turistas incapaces de llegar a puntos seguros en el hotel.	Turista desorientado.	Hotel sin señalética de emergencia.
<b>PROBLEMA:</b> Carencia de Señalética de emergencia, y de las instalaciones del hotel.			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios.	Rotulación en pequeña dimensión.	Pocos controles por parte de las autoridades.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### La accesibilidad

Tabla 139: Accesibilidad

Efecto	Personas con capacidades especiales no pueden hacer uso del servicio.	Espacio insuficiente movilidad de turistas con discapacidad.	Despreocupación por el Turismo Accesible
<b>PROBLEMA:</b> Espacio insuficiente en el hotel para movilización de personas con capacidades especiales.			
Causa	Discapacidad en personas	Infraestructura	Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## ALTERNATIVA DE MEJORA

Tabla 140: Alternativa de Mejora- Señalética

<b>AMBITO DE MEJORA:</b> Local	
<b>INDICADOR:</b> Señalética.	
Descripción del Problema	En hotel carece de señalética en casos de emergencia, Asia donde debe de dirigirse el turista. Igualmente la dimensión de la actual señalética es pequeña para la orientación del turista.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por parte de los propietarios. 2.-Rotulación en pequeña dimensión. 3.-Pocos controles por parte de las autoridades.
Objetivos a Conseguir	1.-Mejorar la señalética mediante un rediseño digital para la mejorar la orientación del turista en el hotel.
Acciones de Mejora	1.-Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia
Beneficios Esperados	1.-Turistas mejor informados sobre la infraestructura del hotel.

Elaborado por: Darwin Realización Querembás 2015

Fuente: Propia

Tabla 141: Accesibilidad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Accesibilidad a las Instalaciones.	
Descripción del Problema	La infraestructura del hotel no cuenta con accesibilidad para personas con capacidades especiales, y la administración desconoce de lo que es el turismo Accesible en hoteles.
Causas que provocan el problema	1.-Discapacidad en personas 2.-Infraestructura 3.-Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.
Objetivos a Conseguir	1.-Realizar una Charla técnica con los funcionarios dl Ministerio de Turismo-Carchi sobre Turismo Accesible para el buen trato a personas con capacidades especiales.
Acciones de Mejora	1.-Realizar capacitaciones con el apoyo del MINTUR dirigida a los trabajadores para el buen trato a personas con capacidades especiales en el hotel.
Beneficios Esperados	1.-Turistas con capacidades especiales mejores tratados en el servicio que oferta el hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PRIORIZACIÓN DE MEJORAS

Tabla 142: Priorización de Mejoras

No	Acciones de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización $P=d+p+i$
2	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	Poca	Mediano	Bastante	Poca +Mediano+ Bastante
3	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PLAN DE MEJORAS HOTEL E

Periodo: Mediano Plazo

Tabla 143: Plan de Mejoras Hotel E

Estándares de Calidad	Indicadores de calidad	Acciones de Mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Periodo	Presupuesto	Financiación	Responsable Seguimiento
La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos	Señalética	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	1.- Diseño de la señalización 2.-Limpiar paredes 3.-Colocar señalización	Propietario del Establecimiento	Mediano	400\$	Privada	Darwin Querembás
Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo	Accesibilidad a las Instalaciones	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.-Contratar el personal para las capacitaciones 3.-Adquirir materiales para la capacitación	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora del Hotel F

Tabla 144: Ámbito de Mejora- Hotel F

INDICADOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	LINEA BASE	STANDAR
La infraestructura física de las habitaciones (sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, suites)	Es una instalación que tiene registro en el Ministerio de Turismo Posee el número de habitaciones para ser considerado como hotel	Deficiencia en el equipamiento de las habitaciones Fachada del hotel en mal estado	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Disponer de un mínimo de treinta habitaciones
El sistema telefónico	Cuenta con un sistema telefónico Conexión de la recepción con cada una de las habitaciones	Conversaciones distorsionadas Demora en la conexión de llamadas	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido
Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz)	Conexiones en buen estado Energía las 24 horas del día	Bajo alumbramiento en las lámparas de algunas habitaciones Cambio de cajetines en algunas habitaciones del hotel	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica
La señalética (señalización interna)	Buen tamaño de letra Color del letrero visible	Escasa señalética de casos de emergencia Poca señalética de dirección a las habitaciones	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos



La accesibilidad a las instalaciones	Limpieza Señalización	Inexistencia de acceso para las personas con capacidades especiales al hotel Inexistencia de pasamanos para la movilidad de personas.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo
El servicio de hospedaje	Limpieza en las Habitaciones Precio accesible para el turista	Arreglo de camas inadecuado para el descanso del turista Inexistencia de cubre colchones	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche
El servicio de alimentación	Limpieza en las mesas Buena decoración	Escaso conocimiento de manipulación de alimentos Poca variedad de alimentos locales en la cartilla.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos
Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet)	Salón de eventos y recepciones Servicio de lavandería.	Baja velocidad en la red del internet No existe el afán de mejorar en el último año los servicios complementarios.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa
La limpieza	Limpieza en todo el hotel Basureros con fundas plásticas	Inexistencia de jabón líquido en baños Inexistencia de gel antiséptico en los baños	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche
La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad)	Cámaras de seguridad en recepción	Pocas cámaras de seguridad en toda la infraestructura del hotel Poca capacidad para el aprovechamiento del buen	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería

	Guardianía privada en eventos y recepciones	manejo de la seguridad del hotel por parte de los administradores		
La eficacia (capacidad para lograr un resultado)	Sueldo remunerados puntualmente Personal de trabajo entre los 26-35 años	Desconocimiento de competencias laborables Personal no adecuado para trabajar dentro del campo hotelero.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios
La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin)	Maximizar la contribución del empleado Empleados con pertenencia para trabajar en la empresa hotelera	Baja competitividad a nivel de empresa Bajo énfasis en la satisfacción del consumidor	El 75% de los clientes deja al descubierto su no satisfacción con la eficacia en el servicio	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios
La amabilidad	Buena presencia de los empleados Formalidad en el servicio de eventos y recepciones	Carencia de capacitaciones continuas a los trabajadores Los que dirigen hacen poca gestión itinerante.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Cuidar del buen funcionamiento de las habitaciones o conjuntos de alojamiento y en especial de que el trato a los clientes por parte del personal sea amable y cortés

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

### Infraestructura

Tabla 145: Infraestructura

Efecto	Fachada del hotel en mal estado	Vista externa del hotel en mal estado	Hotel en malas condiciones para recibir a turistas.
<b>PROBLEMA:</b> Carencia de mantenimiento en la infraestructura física externa del hotel			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios.	Insuficiente ingreso de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del hotel	Escaso mantenimiento de la infraestructura moderna en centro de la ciudad.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### Sistema Telefónico

Tabla 146: Sistema Telefónico

Efecto	Sistema telefónico caduco para el uso de los cliente	Retraso en la conexión de llamadas	Desuso del sistema telefónico por parte de los turistas
<b>PROBLEMA:</b> Protervo sistema telefónico de hotel para los usuarios del hotel			
Causa	Bajo mantenimiento del sistema telefónico	Actuales equipos telefónicos cumplidos su vida útil	Conversaciones distorsionadas

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### Instalaciones Eléctricas

Tabla 147: Instalaciones Eléctricas

Efecto	Habitaciones con algunas lámparas en mal estado	Bajo alumbramiento de energía en las instalaciones del hotel	Insatisfacción en el turista
<b>PROBLEMA:</b> Aparatos de las instalaciones eléctricas del hotel en mal estado para el beneficio del turista.			
Causa	Aparatos eléctricos cumplidos con su vida útil	Escaso mantenimiento de las instalaciones eléctricas	Aparatos eléctricos en mal estado en las habitaciones

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La señalética

Tabla 148: Señalética

Efecto	Turistas incapaces de llegar a puntos seguros en el hotel.	Turista desorientado.	Hotel sin señalética de emergencia.
PROBLEMA: Carencia de Señalética de emergencia, y de las instalaciones del hotel.			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios.	Rotulación en pequeña dimensión.	Pocos controles por parte de las autoridades.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La accesibilidad a las instalaciones

Tabla 149: Accesibilidad

Efecto	Personas con capacidades especiales no pueden hacer uso del servicio.	Espacio insuficiente movilidad de turistas con discapacidad.	Despreocupación por el Turismo Accesible
PROBLEMA: Espacio insuficiente en el hotel para movilización de personas con capacidades especiales.			
Causa	Discapacidad en personas	Infraestructura	Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## El servicio de hospedaje

Tabla 150 : Servicio de Hospedaje

Efecto	Colchones de todas las habitaciones sin sus respectivos protectores	Colchones de las camas en mal estado	Descanso no placentero para el turista.
PROBLEMA: Inexistencia de cubre colchones en todas las habitaciones del hotel			
Causa	Desconocimiento de las normativa de servicios turísticos	Despreocupación por parte de los propietarios	Inexistencia del cambio adecuado de colchones

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## El servicio de alimentación

Tabla 151: Servicio de Alimentación

Efecto	Turistas enfermos.	Turistas insatisfechos con el servicio de alimentación.	Poca productividad de ganancias en el restaurante.
PROBLEMA: Desconocimiento de manipulación de Alimentos, y equipo que se debe de utilizar en su preparación.			
Causa	Comida contaminada.	Carencia de utensilios de acero inoxidable.	Personal de trabajo sin experiencia en labores de cocina.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## Los servicios Complementarios

Tabla 152: Servicios Complementarios

Efecto	Mala calidad en el servicio de internet	Usuarios incapacitados para navegar o realizar trabajos	Usuarios inconformes
PROBLEMA: Baja velocidad de la red de internet para la navegación del usuario en sus equipos móviles.			
Causa	Inexistencia de banda ancha en el hotel	Baja capacidad del wifi del hotel para conexión con equipos móviles	Navegación ilimitada para los usuarios.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La Limpieza

Tabla 153: Limpieza

Efecto	Baterías sanitarias sin dispensadores de jabón y gel antiséptico	Cultura no turística	Baterías sanitarias sin cartilla de su aseo regular
PROBLEMA: Inexistencia de Dispensadores de jabón y gel antiséptico en las baterías sanitarias			
Causa	Despreocupación por los propietarios	Escasa capacitación a como se debe de mantener una batería sanitaria	No posee Cartilla de control del aseo de baños

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La seguridad

Tabla 154: Seguridad

Efecto	Inexistencia de cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.	Mal manejo de las cámaras de seguridad.	Turistas inseguros en el interior del hotel.
PROBLEMA: Carencia de Cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.			
Causa	Carencia de presupuesto.	Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia.	Descuido del propietario en seguridad del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La eficacia

Tabla 155: Eficacia

Efecto	Mala atención a los clientes	Trabajo polivalente por parte de los empleados	Desorden de actividades laborales en la hotelería
PROBLEMA : Desconocimientos en Técnicas Hoteleras			
Causa	Trabajadores con baja preparación en hotelería	Desconocimiento de competencias laborales en hotelería	Baja planificación de trabajo en la empresa

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La eficiencia

Tabla 156: Eficiencia

Efecto	Hoteles sin turistas	Pérdida económica a la empresa	Marketing a desfavor para la empresa.
<b>PROBLEMA : Bajo énfasis en la satisfacción del turista</b>			
Causa	Mala atención a turistas	Turistas insatisfechos con el servicio	Hacer caso o miso a las sugerencias del turista

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La amabilidad

Tabla 157: Amabilidad

Efecto	Trato no adecuado a los turistas	Trabajadores sin actualizaciones operativas en el turismo	Personal de trabajo no apto para trata de turistas
<b>PROBLEMA: Inexistencia de capacitaciones para el personal de trabajo para el buen trato al turista</b>			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios para capacitaciones al personal de trabajo	Escasa planificación anual en temas de capacitación turística	Desconocimiento sobre el tema de Ecuador Potencia Turística

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## ALTERNATIVA DE MEJORA

Tabla 158: Alternativa de Mejora- Infraestructura

<b>AMBITO DE MEJORA: Local</b>	
<b>INDICADOR: Infraestructura</b>	
Descripción del Problema	En la actualidad el mantenimiento de la infraestructura externa del hotel no es el adecuado para una buena recepción del turista. Afectando también a la visibilidad de la infraestructura moderna de la urbe de la ciudad de Tulcán.
Causas que provocan el problema	1.- Despreocupación por parte de los propietarios. 2.- Insuficiente ingreso de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del hotel 3.- Escaso mantenimiento de la infraestructura moderna en centro de la ciudad.
Objetivo a Conseguir	1.-Mejorar la infraestructura externa del hotel mediante un adecentamiento para el beneficio del turista
Accion de Mejora	1.-Pintar la infraestructura externa del hotel.
Beneficios Esperados	1.-Mejor visibilidad del hotel en la zona urbana 2.-Turistas conformes con la infraestructura del hotel

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 159: Alternativa de Mejora Sistema Telefónico

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Sistema Telefónico	
Descripción del Problema	El sistema telefónico del hotel es caduco, porque en algunas habitaciones los equipos están obsoletos y las conversaciones de las llamadas se distorsionan. Afectando al servicio de calidad que requiere el turista.
Causas que provocan el problema	1.-Bajo mantenimiento del sistema telefónico 2.-Actuales equipos telefónicos cumplidos su vida útil 3.-Conversaciones distorsionadas
Objetivo a Conseguir	1.-Evaluar los equipos del servicio telefónico para realizar el respectivo cambio de aquellos equipos que están en mal estado
Acción de Mejora	1.-Realizar el cambio de los equipos telefónico en mal estado, y realizar el mantenimiento de la línea telefónica.
Beneficio Esperado	1.-Turistas con mejor servicio telefónico y llamadas no distorsionadas.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 160: Alternativa de Mejora- Instalaciones Eléctricas

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Instalaciones Eléctricas	
Descripción del Problema	El establecimiento hotelero presenta en mal estado algunas conexiones eléctricas y algunas lámparas de las habitaciones, dificultando una total luminosidad para la estancia del turista del turista.
Causas que provocan el problema	1.-Aparatos eléctricos cumplidos con su vida útil 2.-Escaso mantenimiento de las instalaciones eléctricas 3.-Aparatos eléctricos en mal estado en las habitaciones.
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar el cambio de las lámparas y tomacorrientes en mal estado de las habitaciones del hotel para la seguridad del turista.
Acción de Mejora	Efectuar el cambio de lámparas y toma corrientes del hotel
Beneficio Esperado	Mejor luminosidad en las habitaciones del hotel

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 161: Alternativa de Mejora-Señalética

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Señalética.	
Descripción del Problema	En hotel carece de señalética en casos de emergencia, Asia donde debe de dirigirse el turista. Igualmente la dimensión de la actual señalética es pequeña para la orientación del turista.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por parte de los propietarios. 2.-Rotulación en pequeña dimensión. 3.-Pocos controles por parte de las autoridades.
Objetivo a Conseguir	1.-Mejorar la señalética del hotel para mejorar la orientación del turista en el hotel.
Acción de Mejora	1.-Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia para seguridad del turista.
Beneficio Esperado	1.-Turistas mejor informados sobre la infraestructura del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 162: Alternativa de Mejora- Accesibilidad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Accesibilidad a las Instalaciones.	
Descripción del Problema	La infraestructura del hotel no cuenta con accesibilidad para personas con capacidades especiales, y la administración desconoce de lo que es el turismo Accesible en hoteles.
Causas que provocan el problema	1.-Discapacidad en personas 2.-Infraestructura 3.-Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.
Objetivos a Conseguir	1.-Realizar una Charla técnica con los funcionarios dl Ministerio de Turismo-Carchi sobre Turismo Accesible para el buen trato a personas con capacidades especiales.
Acción de Mejora	1.-Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel.
Beneficio Esperados	1.-Turistas con capacidades especiales mejores tratados en el servicio que oferta el hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia



Tabla 163: Alternativa de Mejora- Servicio de Hospedaje

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Servicio de Hospedaje.	
Descripción del Problema	Los colchones q tiene en la actualidad el hotel no cuentan con su respectivo protector, por lo que afectan el descanso placentero del turista por desgastarse rápidamente los colchones cuando estos no tienen un protector que ayude a su vida útil.
Causas que provocan el problema	1.-Desconocimiento de las normativa de servicios turísticos 2.-Despreocupación por parte de los propietarios 3.-Inexistencia del cambio adecuado de colchones
Objetivo a Conseguir	1.-Cumplir con la normativa de servicios turísticos de alojamiento para implementar protectores de colchones en todas las habitaciones del hotel.
Acción de Mejora	1.-Realizar la compra e implementación de protectores de colchones
Beneficio Esperado	1.- Colchones con sus respectivos protectores 2.- Turista conforme con el servicio de hospedaje del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 164: Alternativa de Mejora- Servicio de Alimentación

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: El servicio de Alimentación	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el equipo necesario para la cohesión de alimentos que algunos turistas consumen, como también contribuye la mala manipulación de alimentos que realiza el personal de trabajo de cocina.
Causas que provocan el problema	1.-Comida contaminada. 2.-Carencia de utensilios de acero inoxidable. 3.-Personal de trabajo sin experiencia en labores de cocina.
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar capacitación para el personal que labora en el área de cocina con los técnicos del MINTUR-Carchi.
Acción de Mejora	1.-Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos
Beneficio Esperado	1.-Mejora en la atención y calidad de alimentos que se oferta en el hotel

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 165: Alternativa de Mejora- Servicios Complementarios

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Servicios Complementarios	
Descripción del Problema	Dentro de los servicios complementarios del hotel la velocidad de la red de internet no es la más adecuada para que el turista pueda navegar y realizar sus trabajos desde la comodidad de las habitaciones
Causas que provocan el problema	1.-Inexistencia de banda ancha en el hotel 2.-Baja capacidad del wifi del hotel para conexión con equipos móviles 3.-Navegación ilimitada para los usuarios
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar el diagnostico situacional de la conexión actual de internet del hotel para la implementación de banda ancha.
Acción de Mejora	1.-Realizar un diagnóstico situacional e implementar red de banda ancha de internet en el hotel con personal especializado.
Beneficio Esperado	Mejorar la capacidad de velocidad del internet para los turistas del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 166: Alternativa de Mejora- Limpieza

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Limpieza	
Descripción del Problema	Está enfocada a la principal causa, que es el aseo en las baterías sanitarias. Y que dicho hotel no cuenta con dispensadores de jabón y gel antiséptico en estos espacios, como también carece de la cartilla de limpieza que otorga el MINTUR.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por los propietarios 2.-Escasa capacitación a como se debe de mantener una batería sanitaria 3.-No posee Cartilla de control del aseo de baños
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar la compra de dispensadores de jabón y gel antiséptico e implementarlos en las baterías sanitarias del hotel.
Accion de Mejora	1.-Implementar los dispensadores y solicitar al MINTUR la cartilla de limpieza de las baterías sanitarias.
Beneficio Esperado	Mejorar el servicio de limpieza del hotel, y en particular los espacios de las baterías sanitarias del hotel para un mejor servicio de calidad y limpieza para el turista.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 167: Alternativa de Mejora- Seguridad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Seguridad Interna.	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el suficiente equipo de seguridad interna, y los poco equipos que tiene requieren ser utilizados de mejor manera.
Causas que provocan el problema	1.-Carencia de presupuesto. 2.-Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia. 3.-Descuido del propietario en seguridad del hotel.
Objetivo a Conseguir	1.-Brindar asesoramiento técnico sobre equipos de seguridad turística a los propietarios del hotel para el beneficio del turista.
Acción de Mejora	1.-Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad turística.
Beneficio Esperados	1.-Buen sistema de seguridad interna del hotel que cumpla las expectativas del turista.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 168: Alternativa de Mejora- Eficacia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficacia	
Descripción del Problema	La eficacia en los trabajadores del hotel no es la óptima para que se llegue a cumplir un fin, algunos trabajadores carecen de conocimiento de competencias laborales y el manejo de técnicas hoteleras.
Causas que provocan el problema	1.-Trabajadores con baja preparación en hotelería 2.-Desconocimiento de competencias laborales en hotelería 3.-Baja planificación de trabajo en la empresa
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar una capacitación con el apoyo de los funcionarios del MINTUR para mejorar la eficacia de los trabajadores.
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones
Beneficio Esperados	1.-Personal de trabajo capacitado

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 169: Alternativa de Mejora- Eficiencia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficiencia	
Descripción del Problema	El bajo énfasis en la satisfacción del turista es uno de los principales problemas de la eficiencia dentro de la empresa, y que deja al descubierto la insatisfacción para el turista.
Causas que provocan el problema	1.- Mala atención a turistas. 2.- Turistas insatisfechos con el servicio 3.-Hacer caso o miso a las sugerencias del turista.
Objetivo a Conseguir	Realizar el mejoramiento de la eficacia de la empresa a través de capacitaciones a los trabajadores del hotel
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones.
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado y aumento de turistas para el hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 170: Alternativa de Mejora- Amabilidad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Amabilidad	
Descripción del Problema	Según Diego García funcionario del MINTUR-CARCHI. La empresa hotelera del Carchi carece de personal profesional para su operatividad por lo desconoce las actualizaciones que se están dando en el campo del turismo en el Ecuador. Y la problemática para empezar es la amabilidad de cómo se recibe a un extranjero al momento de que él hace uso de un servicio turístico.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por parte de los propietarios para capacitaciones al personal de trabajo 2.-Escasa planificación anual en temas de capacitación turística 3.-Desconocimiento sobre el tema de Ecuador Potencia Turística
Objetivo a Conseguir	Realizar capacitaciones con apoyo del MINTUR-CARCHI sobre las normas de comportamiento que debe de tener un trabajador en el campo turístico para la buena atención al turista.
Acción de Mejora	Realizar la planificación de capacitaciones y mejorar la operatividad del empleado mediante capacitaciones..
Beneficio Esperado	Personal de empleados con mejores conocimientos para desarrollar sus actividades laborales en empresas turísticas de alojamiento de la Ciudad de Tulcán

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PRIORIZACIÓN DE MEJORAS

Tabla 171: Priorización de Mejoras

No	Acciones de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización $P=d+p+i$
1	Pintar la infraestructura externa del hotel	Poca	Mediano	Bastante	Poca +Mediano+ Bastante
2	Realizar el cambio de los equipos telefónico en mal estado, y realizar el mantenimiento de la línea telefónica	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
3	Efectuar el cambio de lámparas y toma corrientes del hotel	Poca	Mediano	Bastante	Poca+ Mediano+ Bastante
4	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante
5	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano+ Bastante
6	Realizar la compra e implementación de protectores de colchones	Poca	Mediano	Bastante	Poca+ Mediano+ Bastante
7	Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante+ Mediano + Bastante
8	Realizar un diagnóstico situacional e implementar red de banda ancha de internet en el hotel con personal especializado.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastate
9	Implementar los dispensadores y solicitar al MINTUR la cartilla de limpieza de las baterías sanitarias.	Poca	Mediano	Bastante	Poca + Mediano + Bastante
10	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad turística.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante
11	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones	Poca	Mediano	Bastante	Poca + Median+ Bastante
12	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones	Poca	Mediano	Bastante	Poa + Mediano + Bastante
13	Realizar la planificación de capacitaciones y mejorar la operatividad del empleado mediante capacitaciones	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PLAN DE MEJORAS HOTEL F

Periodo: Mediano Plazo

Tabla 172: Plan de Mejoras del Hotel F

Estándares de Calidad	Indicadores de calidad	Acciones de Mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Periodo	Presupuesto	Financiación	Responsable Seguimiento
Disponer de un mínimo de treinta habitaciones	Infraestructura	Pintar la infraestructura externa del hotel	1.- Comprar Pintura 2.- Contratar personas 3.-Realizar el adecentamiento de la infraestructura externa del hotel	Propietario del Establecimiento	Mediano	1200\$	Privada	Darwin Querembás
Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido	Sistema Telefónico	Realizar el cambio de los equipos telefónico en mal estado, y realizar el mantenimiento de la línea telefónica	1.-Comprar los equipos telefónicos 2.- Realizar las instalaciones con personal especializado	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás
Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de	Instalaciones Eléctricas	Efectuar el cambio de lámparas y toma corrientes del hotel	1.-Comprar los equipos eléctricos 2.-Realizar la instalación de los equipos	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica								
La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos	Señalética	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	1.- Realizar el diseño digital de la señalética 2.- Realizar la implementación de la señalética	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás
Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo	Accesibilidad	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche	Servicio de Hospedaje	Realizar la compra e implementación de protectores de colchones	1.- Compra de protectores de colchones 2.- Realizar la implementación de los protectores de colchones	Propietario del Establecimiento	Mediano	400\$	Mixta	Darwin Querembás
Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos	Servicio de Alimentación	Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Mixta	Darwin Querembás
Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa	Servicios Complementarios	Realizar un diagnóstico situacional e implementar red de banda ancha de internet en el hotel con personal especializado.	1.- Trabajar en el diagnóstico con personal especializado 2.- Contratar el servicio de banda ancha de internet para el hotel	Propietario del Establecimiento	Mediano	250\$	Privada	Darwin Querembás
Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para	Limpieza	Implementar los dispensadores y solicitar al MINTUR la cartilla de limpieza de las baterías sanitarias.	1.- Comprar los dispensadores 2.- Implementar los dispensadores en las baterías sanitarias del hotel 3.- Colocar la cartilla de limpieza	Propietario del Establecimiento	Mediano	100\$	Privada	Darwin Querembás



la noche								
El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería	Seguridad Interna	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad turística.	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones acerca de la seguridad turística.	Propietario del Establecimiento	Mediano	350\$	Mixta	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficacia	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores del hotel.	Propietario del Establecimiento	Mediano	150\$	Mixta	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficiencia	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.- Adquirir material para la capacitación 3.-Ejecutar la capacitación con especialistas en turismo.	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás
Cuidar del buen funcionamiento de las habitaciones o	Amabilidad	Realizar la planificación de capacitaciones y	1.- Planificación de temas para capacitaciones	Propietario del Establecimiento	Mediano	150\$	Mixta	Darwin Querembás

conjuntos de alojamiento y en especial de que el trato a los clientes por parte del personal sea amable y cortés		mejorar la operatividad del empleado mediante capacitaciones	2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores del hotel.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## Fortalezas y Debilidades en el Ámbito de Mejora del Hotel G

Tabla 173: Ámbito de Mejora- Hotel G

INDICADOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	LINEA BASE	STANDAR
La infraestructura	Es una instalación que tiene registro en el Ministerio de Turismo Posee el número de habitaciones para ser considerado como hotel	Deficiencia en el equipamiento de las habitaciones Fachada del hotel en mal estado	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Disponer de un mínimo de treinta habitaciones
El sistema telefónico	Cuenta con un sistema telefónico Conexión de la recepción con cada una de las habitaciones	Conversaciones distorsionadas Demora en la conexión de llamadas	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido
Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz)	Conexiones en buen estado Energía las 24 horas del día	Bajo alumbramiento en las lámparas de algunas habitaciones Cambio de cajetines en algunas habitaciones del hotel	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica
La señalética (señalización interna)	Buen tamaño de letra Color del letrero visible	Escasa señalética de casos de emergencia Poca señalética de dirección a las habitaciones	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos
La accesibilidad a las instalaciones	Limpieza	Inexistencia de acceso para	Se aprecia que no han existido	Ocupar la totalidad de un

	Señalización	las personas con capacidades especiales al hotel Inexistencia de pasamanos para la movilidad de personas.	acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo
El servicio de hospedaje	Limpieza en las Habitaciones Precio accesible para el turista	Arreglo de camas inadecuado para el descanso del turista Inexistencia de cubre colchones	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche
El servicio de alimentación	Limpieza en las mesas Buena decoración	Escaso conocimiento de manipulación de alimentos Poca variedad de alimentos locales en la cartilla.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos
Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet)	Salón de eventos y recepciones Servicio de lavandería.	Baja velocidad en la red del internet No existe el afán de mejorar en el último año los servicios complementarios.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa
La limpieza	Limpieza en todo el hotel Basureros con fundas plásticas	Inexistencia de jabón líquido en baños Inexistencia de gel antiséptico en los baños	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche
La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad)	Cámaras de seguridad en recepción  Guardianía privada en eventos	Pocas cámaras de seguridad en toda la infraestructura del hotel Poca capacidad para el aprovechamiento del buen manejo de la seguridad del	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería

	y recepciones	hotel por parte de los administradores		
La eficacia (capacidad para lograr un resultado)	Sueldo remunerados puntualmente Personal de trabajo entre los 26-35 años	Desconocimiento de competencias laborales Personal no adecuado para trabajar dentro del campo hotelero.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios
La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin)	Maximizar la contribución del empleado Empleados con pertenencia para trabajar en la empresa hotelera	Baja competitividad a nivel de empresa Bajo énfasis en la satisfacción del consumidor	El 75% de los clientes deja al descubierto su no satisfacción con la eficacia en el servicio	De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios
La amabilidad	Buena presencia de los empleados Formalidad en el servicio de eventos y recepciones	Carencia de capacitaciones continuas a los trabajadores Los que dirigen hacen poca gestión itinerante.	Se aprecia que no han existido acciones de superación en los últimos años destinadas al mejoramiento del establecimiento.	Cuidar del buen funcionamiento de las habitaciones o conjuntos de alojamiento y en especial de que el trato a los clientes por parte del personal sea amable y cortés

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

### Infraestructura

Tabla 174: Infraestructura

Efecto	Fachada del hotel en mal estado	Vista externa del hotel en mal estado	Hotel en malas condiciones para recibir a turistas.
<b>PROBLEMA:</b> Carencia de mantenimiento en la infraestructura física externa del hotel			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios.	Insuficiente ingreso de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del hotel	Escaso mantenimiento de la infraestructura moderna en centro de la ciudad.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### Sistema Telefónico

Tabla 175: Señalética

Efecto	Sistema telefónico caduco para el uso de los cliente	Retraso en la conexión de llamadas	Desuso del sistema telefónico por parte de los turistas
<b>PROBLEMA:</b> Protervo sistema telefónico de hotel para los usuarios del hotel			
Causa	Bajo mantenimiento del sistema telefónico	Actuales equipos telefónicos cumplidos su vida útil	Conversaciones distorsionadas

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

### Instalaciones Eléctricas

Tabla 176: Instalaciones Eléctricas

Efecto	Habitaciones con algunas lámparas en mal estado	Bajo alumbramiento de energía en las instalaciones del hotel	Insatisfacción en el turista
<b>PROBLEMA:</b> Aparatos de las instalaciones eléctricas del hotel en mal estado para el beneficio del turista.			
Causa	Aparatos eléctricos cumplidos con su vida útil	Escaso mantenimiento de las instalaciones eléctricas	Aparatos eléctricos en mal estado en las habitaciones

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## La señalética

Tabla 177: Señalética

Efecto	Turistas incapaces de llegar a puntos seguros en el hotel.	Turista desorientado.	Hotel sin señalética de emergencia.
PROBLEMA: Carencia de Señalética de emergencia, y de las instalaciones del hotel.			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios.	Rotulación en pequeña dimensión.	Pocos controles por parte de las autoridades.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## La accesibilidad a las instalaciones

Tabla 178: Accesibilidad

Efecto	Personas con capacidades especiales no pueden hacer uso del servicio.	Espacio insuficiente movilidad de turistas con discapacidad.	Despreocupación por el Turismo Accesible
PROBLEMA: Espacio insuficiente en el hotel para movilización de personas con capacidades especiales.			
Causa	Discapacidad en personas	Infraestructura	Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## El servicio de hospedaje

Tabla 179: Servicio de Hospedaje

Efecto	Colchones de todas las habitaciones sin sus respectivos protectores	Colchones de las camas en mal estado	Descanso no placentero para el turista.
PROBLEMA: Inexistencia de cubre colchones en todas las habitaciones del hotel			
Causa	Desconocimiento de las normativa de servicios turísticos	Despreocupación por parte de los propietarios	Inexistencia del cambio adecuado de colchones

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## El servicio de alimentación

Tabla 180: Servicio de Alimentación

Efecto	Turistas enfermos.	Turistas insatisfechos con el servicio de alimentación.	Poca productividad de ganancias en el restaurante.
PROBLEMA: Desconocimiento de manipulación de Alimentos, y equipo que se debe de utilizar en su preparación.			
Causa	Comida contaminada.	Carencia de utensilios de acero inoxidable.	Personal de trabajo sin experiencia en labores de cocina.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## Los servicios Complementarios

Tabla 181: Servicios Complementarios

Efecto	Mala calidad en el servicio de internet	Usuarios incapacitados para navegar o realizar trabajos	Usuarios inconformes
PROBLEMA: Baja velocidad de la red de internet para la navegación del usuario en sus equipos móviles.			
Causa	Inexistencia de banda ancha en el hotel	Baja capacidad del wifi del hotel para conexión con equipos móviles	Navegación ilimitada para los usuarios.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## La Limpieza

Tabla 182: Limpieza

Efecto	Baterías sanitarias sin dispensadores de jabón y gel antiséptico	Cultura no turística	Baterías sanitarias sin cartilla de su aseo regular
PROBLEMA: Inexistencia de Dispensadores de jabón y gel antiséptico en las baterías sanitarias			
Causa	Despreocupación por los propietarios	Escasa capacitación a como se debe de mantener una batería sanitaria	No posee Cartilla de control del aseo de baños

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia



## La seguridad

Tabla 183: Seguridad

Efecto	Inexistencia de cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.	Mal manejo de las cámaras de seguridad.	Turistas inseguros en el interior del hotel.
PROBLEMA: Carencia de Cámaras de seguridad en los pasillos del hotel.			
Causa	Carencia de presupuesto.	Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia.	Descuido del propietario en seguridad del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## La eficacia

Tabla 184: Eficacia

Efecto	Mala atención a los clientes	Trabajo polivalente por parte de los empleados	Desorden de actividades laborales en la hotelería
PROBLEMA : Desconocimientos en Técnicas Hoteleras			
Causa	Trabajadores con baja preparación en hotelería	Desconocimiento de competencias laborales en hotelería	Baja planificación de trabajo en la empresa

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## La eficiencia

Tabla 185: Eficiencia

Efecto	Hoteles sin turistas	Pérdida económica a la empresa	Marketing a desfavor para la empresa.
PROBLEMA : Bajo énfasis en la satisfacción del turista			
Causa	Mala atención a turistas	Turistas insatisfechos con el servicio	Hacer caso o miso a las sugerencias del turista

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## La amabilidad

Tabla 186: Amabilidad

Efecto	Trato no adecuado a los turistas	Trabajadores sin actualizaciones operativas en el turismo	Personal de trabajo no apto para trata de turistas
PROBLEMA: Inexistencia de capacitaciones para el personal de trabajo para el buen trato al turista			
Causa	Despreocupación por parte de los propietarios para capacitaciones al personal de trabajo	Escasa planificación anual en temas de capacitación turística	Desconocimiento sobre el tema de Ecuador Potencia Turística

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## ALTERNATIVA DE MEJORA

Tabla 187: Alternativa de Mejora- Infraestructura

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Infraestructura	
Descripción del Problema	En la actualidad el mantenimiento de la infraestructura externa del hotel no es el adecuado para una buena recepción del turista. Afectando también a la visibilidad de la infraestructura moderna de la urbe de la ciudad de Tulcán.
Causas que provocan el problema	1.- Despreocupación por parte de los propietarios. 2.- Insuficiente ingreso de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del hotel 3.- Escaso mantenimiento de la infraestructura moderna en centro de la ciudad.
Objetivo a Conseguir	1.-Mejorar la infraestructura externa del hotel mediante un adcentamiento para el beneficio del turista
Acción de Mejora	1.-Pintar la infraestructura externa del hotel.
Beneficios Esperados	1.-Mejor visibilidad del hotel en la zona urbana 2.-Turistas conformes con la infraestructura del hotel

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 188: Alternativa de Mejora- Sistema Telefónico

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Sistema Telefónico	
Descripción del Problema	El sistema telefónico del hotel es caduco, porque en algunas habitaciones los equipos están obsoletos y las conversaciones de las llamadas se distorsionan. Afectando al servicio de calidad que requiere el turista.
Causas que provocan el problema	1.-Bajo mantenimiento del sistema telefónico 2.-Actuales equipos telefónicos cumplidos su vida útil 3.-Conversaciones distorsionadas
Objetivo a Conseguir	Evaluar los equipos del servicio telefónico para realizar el respectivo cambio de aquellos equipos que están en mal estado
Acción de Mejora	1.-Realizar el cambio de los equipos telefónico en mal estado, y realizar el mantenimiento de la línea telefónica.
Beneficio Esperados	1.-Turistas con mejor servicio telefónico y llamadas no distorsionadas.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 189: Alternativa de Mejora Instalaciones Eléctricas

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Instalaciones Eléctricas	
Descripción del Problema	El establecimiento hotelero presenta en mal estado algunas conexiones eléctricas y algunas lámparas de las habitaciones, dificultando una total luminosidad para la estancia del turista del turista.
Causas que provocan el problema	1.-Aparatos eléctricos cumplidos con su vida útil 2.-Escaso mantenimiento de las instalaciones eléctricas 3.-Aparatos eléctricos en mal estado en las habitaciones.
Objetivo a Conseguir	Realizar el cambio de las lámparas y tomacorrientes en mal estado de las habitaciones del hotel para la seguridad del turista.
Acción de Mejora	Efectuar el cambio de lámparas y toma corrientes del hotel
Beneficio Esperado	Mejor luminosidad en las habitaciones del hotel

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 190: Señalética

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Señalética.	
Descripción del Problema	En hotel carece de señalética en casos de emergencia, Asia donde debe de dirigirse el turista. Igualmente la dimensión de la actual señalética es pequeña para la orientación del turista.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por parte de los propietarios. 2.-Rotulación en pequeña dimensión. 3.-Pocos controles por parte de las autoridades.
Objetivo a Conseguir	1.-Mejorar la señalética del hotel para mejorar la orientación del turista en el hotel.
Acción de Mejora	1.-Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia
Beneficio Esperado	1.-Turistas mejor informados sobre la infraestructura del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 191: Accesibilidad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Accesibilidad a las Instalaciones.	
Descripción del Problema	La infraestructura del hotel no cuenta con accesibilidad para personas con capacidades especiales, y la administración desconoce de lo que es el turismo Accesible en hoteles.
Causas que provocan el problema	1.-Discapacidad en personas 2.-Infraestructura 3.-Escaso conocimiento acerca del turismo Accesible.
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar una Charla técnica con los funcionarios dl Ministerio de Turismo-Carchi sobre Turismo Accesible para el buen trato a personas con capacidades especiales.
Acción de Mejora	1.-Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel.
Beneficio Esperado	1.-Turistas con capacidades especiales mejores tratados en el servicio que oferta el hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 192: Alternativa de Mejora -Servicio de Hospedaje

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Servicio de Hospedaje.	
Descripción del Problema	Los colchones q tiene en la actualidad el hotel no cuentan con su respectivo protector, por lo que afectan el descanso placentero del turista por desgastarse rápidamente los colchones cuando estos no tienen un protector que ayude a su vida útil.
Causas que provocan el problema	1.-Desconocimiento de las normativa de servicios turísticos 2.-Despreocupación por parte de los propietarios 3.-Inexistencia del cambio adecuado de colchones
Objetivo a Conseguir	1.-Cumplir con la normativa de servicios turísticos de alojamiento para implementar protectores de colchones en todas las habitaciones del hotel.
Acción de Mejora	1.-Realizar la compra e implementación de protectores de colchones
Beneficios Esperados	1.- Colchones con sus respectivos protectores 2.- Turista conforme con el servicio de hospedaje del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 193: Alternativa de Mejora -Servicio de Alimenta

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: El servicio de Alimentación	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el equipo necesario para la cohesión de alimentos que algunos turistas consumen, como también contribuye la mala manipulación de alimentos que realiza el personal de trabajo de cocina.
Causas que provocan el problema	1.-Comida contaminada. 2.-Carencia de utensilios de acero inoxidable. 3.-Personal de trabajo sin experiencia en labores de cocina.
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar capacitación para el personal que labora en el área de cocina con los técnicos del MINTUR-Carchi.
Acción de Mejora	1.-Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos
Beneficio Esperado	1.-Mejora en la atención y calidad de alimentos que se oferta en el hotel

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 194: Alternativa de Mejora- Servicios Complementarios

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Servicios Complementarios	
Descripción del Problema	Dentro de los servicios complementarios del hotel la velocidad de la red de internet no es la más adecuada para que el turista pueda navegar y realizar sus trabajos desde la comodidad de las habitaciones
Causas que provocan el problema	1.-Inexistencia de banda ancha en el hotel 2.-Baja capacidad del wifi del hotel para conexión con equipos móviles 3.-Navegación ilimitada para los usuarios
Objetivo a Conseguir	Realizar el diagnóstico situacional de la conexión actual de internet del hotel para la implementación de banda ancha.
Acción de Mejora	1.-Realizar un diagnóstico situacional e implementar red de banda ancha de internet en el hotel con personal especializado.
Beneficio Esperado	Mejorar la capacidad de velocidad del internet para los turistas del hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 195: Alternativa de Mejora-Limpieza

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Limpieza	
Descripción del Problema	Está enfocada a la principal causa, que es el aseo en las baterías sanitarias. Y que dicho hotel no cuenta con dispensadores de jabón y gel antiséptico en estos espacios, como también carece de la cartilla de limpieza que otorga el MINTUR.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por los propietarios 2.-Escasa capacitación a como se debe de mantener una batería sanitaria 3.-No posee Cartilla de control del aseo de baños
Objetivo a Conseguir	Realizar la compra de dispensadores de jabón y gel antiséptico e implementarlos en las baterías sanitarias del hotel.
Acción de Mejora	1.-Implementar los dispensadores y solicitar al MINTUR la cartilla de limpieza de las baterías sanitarias.
Beneficio Esperado	Mejorar el servicio de limpieza del hotel, y en particular los espacios de las baterías sanitarias del hotel para un mejor servicio de calidad y limpieza para el turista.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 196: Alternativa de Mejora- Seguridad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Seguridad Interna.	
Descripción del Problema	El hotel no cuenta con el suficiente equipo de seguridad interna, y los poco equipos que tiene requieren ser utilizados de mejor manera.
Causas que provocan el problema	1.-Carencia de presupuesto. 2.-Asesoramiento técnico en comunicación y vigilancia. 3.-Descuido del propietario en seguridad del hotel.
Objetivo a Conseguir	.1.-Brindar asesoramiento técnico sobre equipos de seguridad turística a los propietarios del hotel para el beneficio del turista.
Acción de Mejora	1.-Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad turística.
Beneficio Esperado	1.-Buen sistema de seguridad interna del hotel que cumpla las expectativas del turista.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 197: Alternativa de Mejora-Eficacia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficacia	
Descripción del Problema	La eficacia en los trabajadores del hotel no es la óptima para que se llegue a cumplir un fin, algunos trabajadores carecen de conocimiento de competencias laborales y el manejo de técnicas hoteleras.
Causas que provocan el problema	1.-Trabajadores con baja preparación en hotelería 2.-Desconocimiento de competencias laborales en hotelería 3.-Baja planificación de trabajo en la empresa
Objetivo a Conseguir	1.-Realizar una capacitación con el apoyo de los funcionarios del MINTUR para el mejoramiento de la eficacia de los trabajadores del establecimiento.
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
 Fuente: Realización Propia

Tabla 198: Alternativa de Mejora- Eficiencia

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Eficiencia	
Descripción del Problema	El bajo énfasis en la satisfacción del turista es uno de los principales problemas de la eficiencia dentro de la empresa, y que deja al descubierto la insatisfacción para el turista.
Causas que provocan el problema	1.- Mala atención a turistas. 2.- Turistas insatisfechos con el servicio 3.-Hacer caso o miso a las sugerencias del turista.
Objetivo a Conseguir	Realizar el mejoramiento de la eficacia de la empresa a través de capacitaciones a los trabajadores del hotel
Acción de Mejora	1.-Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones.
Beneficio Esperado	1.-Personal de trabajo capacitado y aumento de turistas para el hotel.

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

Tabla 199: Alternativa de Mejora- Amabilidad

AMBITO DE MEJORA: Local INDICADOR: Amabilidad	
Descripción del Problema	Según Diego García funcionario del MINTUR-CARCHI. La empresa hotelera del Carchi carece de personal profesional para su operatividad por lo desconoce las actualizaciones que se están dando en el campo del turismo en el Ecuador. Y la problemática para empezar es la amabilidad de cómo se recibe a un extranjero al momento de que él hace uso de un servicio turístico.
Causas que provocan el problema	1.-Despreocupación por parte de los propietarios para capacitaciones al personal de trabajo 2.-Escasa planificación anual en temas de capacitación turística 3.-Desconocimiento sobre el tema de Ecuador Potencia Turística
Objetivo a Conseguir	Realizar capacitaciones con apoyo del MINTUR-CARCHI sobre las normas de comportamiento que debe de tener un trabajador en el campo turístico para la buena atención al turista.
Accione de Mejora	Realizar la planificación de capacitaciones y mejorar la operatividad del empleado mediante capacitaciones..
Beneficio Esperado	Personal de empleados con mejores conocimientos para desarrollar sus actividades laborales en empresas turísticas de alojamiento de la Ciudad de Tulcán

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia



## PRIORIZACIÓN DE MEJORAS

Tabla 200: Priorización de Mejoras

No	Acciones de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización P=d+p+i
1	Pintar la infraestructura externa del hotel	Poca	Mediano	Bastante	Poca +Mediano+ Bastante
2	Realizar el cambio de los equipos telefónico en mal estado, y realizar el mantenimiento de la línea telefónica	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante +Mediano +Bastante
3	Efectuar el cambio de lámparas y toma corrientes del hotel	Poca	Mediano	Bastante	Poca+ Mediano+ Bastante
4	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante
5	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano+ Bastante
6	Realizar la compra e implementación de protectores de colchones	Poca	Mediano	Bastante	Poca+ Mediano+ Bastante
7	Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante+ Mediano + Bastante
8	Realizar un diagnóstico situacional e implementar red de banda ancha de internet en el hotel con personal especializado.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastate
9	Implementar los dispensadores y solicitar al MINTUR la cartilla de limpieza de las baterías sanitarias.	Poca	Mediano	Bastante	Poca + Mediano + Bastante
10	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad turística.	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante
11	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones	Poca	Mediano	Bastante	Poca + Median+ Bastante
12	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones	Poca	Mediano	Bastante	Poa + Mediano + Bastante
13	Realizar la planificación de capacitaciones y mejorar la operatividad del empleado mediante capacitaciones	Bastante	Mediano	Bastante	Bastante + Mediano + Bastante

Elaborado por: Darwin Querembás 2015

Fuente: Realización Propia

## PLAN DE MEJORAS HOTEL G

Periodo: Mediano Plazo

Tabla 201: Plan de Mejoras - Hotel G

Estándares de Calidad	Indicadores de calidad	Acciones de Mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Tiempos	Presupuesto	Financiación	Responsable Seguimiento
Disponer de un mínimo de treinta habitaciones	Infraestructura	Pintar la infraestructura externa del hotel	1.- Comprar Pintura 2.- Contratar personas 3.-Realizar el adecentamiento de la infraestructura externa del hotel	Propietario del Establecimiento	Mediano	1200\$	Privada	Darwin Querembás
Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido	Sistema Telefónico	Realizar el cambio de los equipos telefónico en mal estado, y realizar el mantenimiento de la línea telefónica	1.-Comprar los equipos telefónicos 2.- Realizar las instalaciones con personal especializado	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás
Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de	Instalaciones Eléctricas	Efectuar el cambio de lámparas y toma corrientes del hotel	1.-Comprar los equipos eléctricos 2.-Realizar la instalación de los equipos	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica								
La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos	Señalética	Realizar el diseño de la señalética en mayor dimensión, e implementar la señalética de emergencia	1.- Realizar el diseño digital de la señalética 2.- Realizar la implementación de la señalética	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás
Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo	Accesibilidad	Realizar capacitaciones dirigida a los trabajadores .En el servicio de hospedaje para personas con capacidades especiales en el hotel	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Privada	Darwin Querembás

Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche	Servicio de Hospedaje	Realizar la compra e implementación de protectores de colchones	1.- Compra de protectores de colchones 2.- Realizar la implementación de los protectores de colchones	Propietario del Establecimiento	Mediano	400\$	Mixta	Darwin Querembás
Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos	Servicio de Alimentación	Realizar capacitaciones con el personal de trabajo de cocina del hotel para el buen manejo de alimentos	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores	Propietario del Establecimiento	Mediano	200\$	Mixta	Darwin Querembás
Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa	Servicios Complementarios	Realizar un diagnóstico situacional e implementar red de banda ancha de internet en el hotel con personal especializado.	1.- Trabajar en el diagnóstico con personal especializado 2.- Contratar el servicio de banda ancha de internet para el hotel	Propietario del Establecimiento	Mediano	250\$	Privada	Darwin Querembás
Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para	Limpieza	Implementar los dispensadores y solicitar al MINTUR la cartilla de limpieza de las baterías sanitarias.	1.- Comprar los dispensadores 2.- Implementar los dispensadores en las baterías sanitarias del hotel 3.- Colocar la cartilla de limpieza	Propietario del Establecimiento	Mediano	100\$	Privada	Darwin Querembás

la noche								
El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería	Seguridad Interna	Efectuar el asesoramiento del buen manejo de seguridad en hoteles con técnicos especializados en seguridad turística.	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones acerca de la seguridad turística.	Propietario del Establecimiento	Mediano	350\$	Mixta	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficacia	Mejorar la eficacia del personal del hotel mediante capacitaciones	1.- Planificación de temas para capacitaciones 2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores del hotel.	Propietario del Establecimiento	Mediano	150\$	Mixta	Darwin Querembás
De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios	Eficiencia	Mejorar la eficiencia del personal del hotel mediante capacitaciones	1.-Elaborar la planificación de capacitaciones 2.- Adquirir material para la capacitación 3.-Ejecutar la capacitación con especialistas en turismo.	Propietario del Establecimiento	Mediano	300\$	Privada	Darwin Querembás
Cuidar del buen funcionamiento de las habitaciones o	Amabilidad	Realizar la planificación de capacitaciones y	1.- Planificación de temas para capacitaciones		Mediano	150\$	Mixta	Darwin Querembás

conjuntos de alojamiento y en especial de que el trato a los clientes por parte del personal sea amable y cortés		mejorar la operatividad del empleado mediante capacitaciones	2.- Socialización de capacitaciones 3.- Realizar las capacitaciones a los trabajadores del hotel.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Darwin Querembás 2015  
Fuente: Realización Propia

## Cronograma

Tabla 202: Cronograma

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	MESES											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	IX	X	XI	XII	
1.-Determinar el Servicio de Hospedaje en los hoteles de la Ciudad de Tulcán para la Satisfacción del Turista desde Enero del 2014 a Julio del 2014	1.1 Visitar a las autoridades del MINTUR-Carchi	■											
	1.2 Visitar a las autoridades de Turismo del GAD- Tulcán		■										
	1.3-Estructurar el tema de proyecto			■									
2.-Fundamentar de forma teórica y científica el servicio de hospedaje y la satisfacción para el turista	2.1.-Leer libros y artículos científicos			■	■								
	2.2.- Revisar libros para fundamentar la variable servicio de hospedaje					■							
	2.3.-Revisar libros para fundamentar la variable satisfacción del turista						■						
3.-Diagnosticar la situación actual del servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán.	3.1 Elaborara Encuestas							■					
	3.2 Realizar Encuestas							■	■				
	3.3 Tabulación e interpretación de resultados									■			
4Estructurar plan de mejoras en el servicio de hospedaje en los hoteles de la Ciudad de Tulcán para la Satisfacción del Turista	4.1 Buscar esquemas de planes de Mejoras											■	
	4.2 Estructurar Planes de Mejoras											■	■

Elaborado por: Darwin Querembás

Fuente: Realización Propia

## Presupuesto

Tabla 203: Presupuesto

DETALLE	VALOR
Recursos Humanos	500
Viajes Técnicos	300
Capacitación	200
Equipos	1500
Recursos Bibliográficos	200
Software	150
Materiales y Suministros	400
TOTAL	3250

Elaborado por: Darwin Querembás

Fuente: Elaboración Propia

## Recursos

### Recurso Humanos

Tabla 204: Recursos Humanos

Nombre	Función
Msc Jairo Guevara	Asesor del Proyecto
Darwin Querembás	Autor del Proyecto

Elaborado por: Darwin Querembás

Fuente: Elaboración Propia

### Propietarios de los Establecimientos Hoteleros

Tabla 205: Propietarios de los Hoteles

Nombres	Cedula	Hotel
Arias Crespo Roque Benigno	0401500210	A
Martínez Coral Luis Heraldo	0401500013	B
Acosta Chicango Marcia Katherine	0401500004	C
Puetate Montenegro Gladys Cecilia	0401500209	D
Compañía Boarder S.A	0401500185	E
Fund. Sara Espíndola De Burbano - Asilo De Ancianos	0401500028	F
Ortiz Enríquez Carmela Mirian	0401500205	G

Elaborado por: Darwin Querembás

Fuente: Realización Propia



## Recursos Financieros

El presente proyecto será financiado por cada uno de los propietarios de los establecimientos hoteleros de la Ciudad de Tulcán.

## Recursos Técnicos

Tabla 206: Recursos Técnicos

<b>MATERIALES</b>	<b>EQUIPOS</b>
Carpetas	Portátil
Esferos	Impresora
Encuestas	Copiadora
Lápiz	
Resmas de papel	

Elaborado por: Darwin Querembás

Fuente: Realización propia

## VI. BIBLIOGRAFÍA.

*Actividadeseconomicas*. (s.f.). Recuperado el 12 de Febrero de 2014, de  
Actividadeseconomicas: <http://www.actividadeseconomicas.org/>

Ahoy, C. (2010). *Administración de operaciones con enfoque en el cliente*.  
Mexico: McGRAW-HILL.

Ameigeiras, C. (2012). *Venta de Servicios Turísticos*. Vallehermoso:  
SINTESIS, S.A.

Aranda, A. (2007). *Planificación Estratégica Educativa*. Quito: Abya Yala.

Arrebola, J. L. (s/f de s/f de 2007). *uma.es*. Recuperado el 16 de Enero de  
2014, de uma.es: <http://externos.uma.es/cuadernos/pdfs/pdf466.pdf>

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristi: s.f.

Cabarcos, N. (2011). *Administración de Servicios Turísticos*. Bogota:  
Ediciones de la U.

Capovilla, H. Q. (2010). *Hotelería y Turismo, Manual de Administración  
Hotelera*. España: Daly.

Castillo, C. H. (2009). *Calidad en el Servicio*. Mexico: Trillas.

Chacón, M. T. (s/f de s/f de 2011). *repo.uta.edu.ec/*. Recuperado el 18 de  
Enero de 2014, de [repo.uta.edu.ec/](http://repo.uta.edu.ec/): <http://repo.uta.edu.ec/>

Congreso Nacional. (2002). *Ley de Turismo*. Quito.

Construmatica. (s.f.). *construmatica.com*. Recuperado el 30 de Julio de 2014, de construmatica.com: <http://www.construmatica.com/>

Duron, C. (2008). *El restaurante como empresa*. Mexico: TRILLAS.

Ecuador, C. N. (2002). *Reglamento General de Aplicacion a la Ley de Turismo*. Quito.

Edmundo, G. M. (2013). *repo.uta.edu.ec*. Recuperado el 31 de Julio de 2014, de [repo.uta.edu.ec](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5180/Tth_2013_12_3.pdf?sequence=1): [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5180/Tth\\_2013\\_12\\_3.pdf?sequence=1](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5180/Tth_2013_12_3.pdf?sequence=1)

Erazo, A. (dos de octubre de 2013). Turismo en la Ciudad de Tulcán. (D. Querembás, Entrevistador)

Escobar, A., & Gonzales, Y. (2011). *Marketing Turistico*. España: Sintesis.

Escobar, E. F. (s/f de s/f de s/f). *repositorio.ehtc*. Recuperado el 30 de Julio de 2014, de repositorio.ehtc: <http://www.repositorio.ehtc.cu/>

Galán, A. C. (s/f de enero de 2000). *naser.cl*. Recuperado el 30 de julio de 2014, de [naser.cl](http://www.naser.cl/sitio/Down_Papers/Manual%20Basico%20Telefonia%20Tradicional.pdf): [http://www.naser.cl/sitio/Down\\_Papers/Manual%20Basico%20Telefonia%20Tradicional.pdf](http://www.naser.cl/sitio/Down_Papers/Manual%20Basico%20Telefonia%20Tradicional.pdf)

Gallego, F. (2012). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles bares y restaurantes*. España: PAR.

Grajales, T. (03 de Marzo de 2000). *T Grajales.net*. Recuperado el 03 de Octubre de 2013, de T Grajales.net: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Haro, A. P. (2011). *repo.uta.edu.ec*. Recuperado el 18 de Enero de 2014, de [repo.uta.edu.ec](http://repo.uta.edu.ec): <http://repo.uta.edu.ec/>

Hernández, C. (2009). *Calidad en el servicio*. Mexico: Trillas.

Hernández, C. (2009). *Recepción en la Hotelería*. México: Trillas.

INEN. (6 de Enero de 2014). *inen.gob*. Recuperado el 16 de Enero de 2014, de [inen.gob](http://www.inen.gob.ec): <http://www.inen.gob.ec/>

Martinez, C. (2001). *scholar*. Recuperado el 23 de octubre de 2013, de [scholar](http://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=calidad+en+el+servicio+de+hospedaje+&btnG=&lr=):  
<http://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=calidad+en+el+servicio+de+hospedaje+&btnG=&lr=>

Mokate, K. (Junio de 1999). *ipardes.gov*. Recuperado el 30 de Julio de 2014, de [ipardes.gov](http://www.ipardes.gov.br): <http://www.ipardes.gov.br/>

Noelia, C. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS PROMOCIÓN Y VENTA*. Bogota: EDICIONES DE LA U.

Ojeda, C., & Marmol, P. (2012). *Marketing Turístico*. Madrid: PARANINFO.

oni.escuelas.edu. (s.f.). *escuelas.edu.ar*. Recuperado el 30 de julio de 2014, de [escuelas.edu.ar](http://www.oni.escuelas.edu.ar): <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2001/bs-as/soluciones-electricas/page10.html>

Pagano, R. (2006). *Estadística para las ciencias del comportamiento*. México: Thomson.

Pereiro, J. (18 de Marzo de 2008). *portalcalidad*. Recuperado el 11 de Enero de 2014, de portalcalidad: <http://www.portalcalidad.com/>

Pineros, J. B. (Junio de 2009). *javeriana.edu*. Recuperado el 5 de Julio de 2014, de [javeriana.edu: http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf](http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf)

Quiroga, H. (2010). *HOTELERIA Y TURISMO*. ESPAÑA: DALY.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Sanz, P. V. (2013). *Herramientas para la Calidad Total*. Bogota: Ediciones de la U.

Turismo, M. d. (2007). *Plandetur*. Quito.

Villegas, J. R. (2011). *uta.edu.ec*. Recuperado el 18 de Enero de 2014, de [uta.edu.ec: http://repo.uta.edu.ec/](http://repo.uta.edu.ec/)

Vives Serra, R. (2012). *PROCESOS DE SERVICIOS EN BAR - CAFETERIA*. Madrid: SINTESIS.

Zanfardini, M. (s/F de Octubre de 2002). *fama2.us.es*. Recuperado el 30 de Julio de 2014, de [fama2.us.es: http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/hosteleria/calidad%20en%20hoteles%20de%20monta%F1a.pdf](http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/hosteleria/calidad%20en%20hoteles%20de%20monta%F1a.pdf)

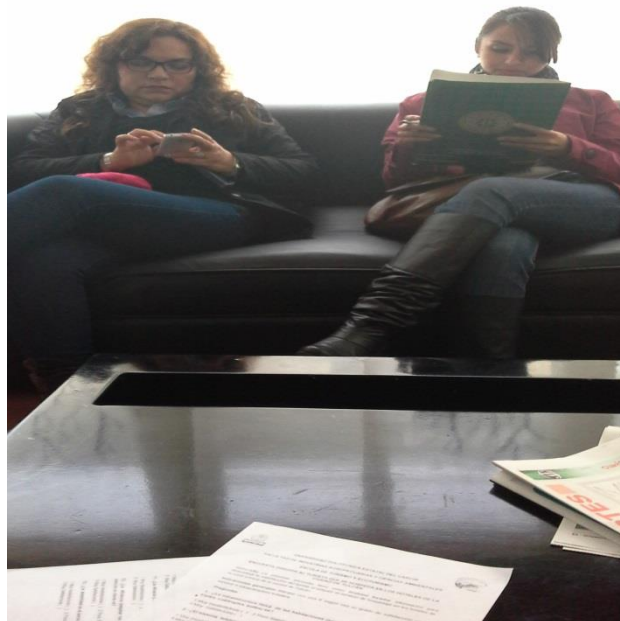
## VII. ANEXOS.

ANEXO 1: Codificación

Nombre del Hotel	Codificación
Palacio Imperial	Hotel A
Lumar	Hotel B
Torres de Oro	Hotel C
Gran Comfort	Hotel D
Flor de los Andes	Hotel E
Sara Espindola	Hotel F
Azteca	Hotel G

Elaborado por: Darwin Querembás

Anexo 2: Levantamiento de información



Fotografía por: Darwin Querembás

Anexo 3: Hotel A.



Fotografía por: Darwin Querembás

Anexo 4: Hotel B



Fotografía por: Darwin Querembás

Anexo 5: Hotel C.



Fotografía por: Darwin Querembás

Anexo 6: Hotel D



Fotografía por: Darwin Querembás



Anexo 7: Hotel E



Fotografía por: Darwin Querembás

Anexo 8: Hotel F



Fotografía por: Darwin Querembás

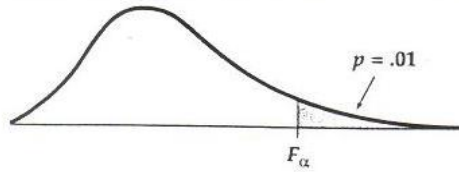
Anexo 9: Hotel G



Fotografía por: Darwin Querembás

Anexo 10: Valores de tabla, prueba F.

**TABLA ESTADÍSTICA D** Valores críticos de la distribución de la razón F al nivel de significancia .05



gl para el denominador

gl para el numerador  $\alpha = .05$

	1	2	3	4	5	6	8	12
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2	234.0	238.9	243.9
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.37	19.41
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.84	8.74
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.04	5.91
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.82	4.68
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.15	4.00
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.73	3.57
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.44	3.28
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.23	3.07
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.07	2.91
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	2.95	2.79
12	4.75	3.88	3.49	3.26	3.11	3.00	2.85	2.69
13	4.67	3.80	3.41	3.18	3.02	2.92	2.77	2.60
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.70	2.53
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.64	2.48
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.59	2.42
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.55	2.38
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.51	2.34
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.48	2.31
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.45	2.28
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.42	2.25
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.40	2.23
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.38	2.20
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.36	2.18
25	4.24	3.38	2.99	2.76	2.60	2.49	2.34	2.16
26	4.22	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.32	2.15
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.30	2.13
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.44	2.29	2.12
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.54	2.43	2.28	2.10
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.27	2.09
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.18	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.10	1.92
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.02	1.83
$\infty$	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	1.94	1.75

Fuente: Estadística, Msc. Juan Paredes

Anexo 11: Valores de chi 2

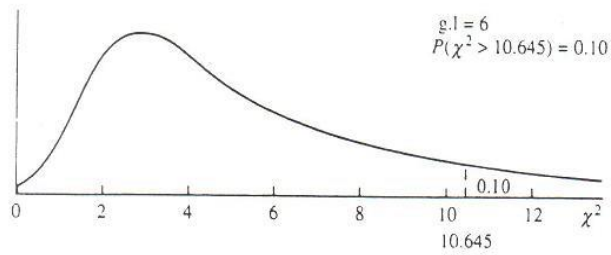


Tabla H Distribución chi-cuadrado

g.l.	$\chi^2_{0.995}$	$\chi^2_{0.900}$	$\chi^2_{0.875}$	$\chi^2_{0.950}$	$\chi^2_{0.900}$	$\chi^2_{0.700}$	$\chi^2_{0.500}$	$\chi^2_{0.300}$	$\chi^2_{0.200}$	$\chi^2_{0.100}$	$\chi^2_{0.050}$	$\chi^2_{0.025}$	$\chi^2_{0.020}$	$\chi^2_{0.010}$	$\chi^2_{0.005}$
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	0.148	0.455	1.074	1.642	2.706	3.841	5.024	5.412	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	0.713	1.386	2.408	3.219	4.605	5.991	7.378	7.824	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	1.424	2.366	3.665	4.642	6.251	7.815	9.348	9.837	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	2.195	3.357	4.878	5.989	7.779	9.488	11.143	11.668	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	3.000	4.351	6.064	7.289	9.236	11.070	12.833	13.388	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	3.828	5.348	7.231	8.558	10.645	12.592	14.449	15.033	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	4.671	6.346	8.383	9.803	12.017	14.067	16.013	16.622	18.475	20.278
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.490	5.527	7.344	9.524	11.030	13.362	15.507	17.535	18.168	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	6.393	8.343	10.656	12.242	14.684	16.919	19.023	19.679	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	7.267	9.342	11.781	13.442	15.987	18.307	20.483	21.161	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	8.148	10.341	12.899	14.631	17.275	19.675	21.920	22.618	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	9.034	11.340	14.011	15.812	18.549	21.026	23.337	24.054	26.217	28.299
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.042	9.926	12.340	15.119	16.985	19.812	22.362	24.736	25.472	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	10.821	13.339	16.222	18.151	21.064	23.685	26.119	26.873	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	11.721	14.339	17.322	19.311	22.307	24.996	27.488	28.259	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	12.624	15.338	18.418	20.465	23.542	26.296	28.845	29.633	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	13.531	16.338	19.511	21.615	24.769	27.587	30.191	30.995	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	14.440	17.338	20.601	22.760	25.989	28.869	31.526	32.346	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	15.352	18.338	21.689	23.900	27.204	30.144	32.852	33.687	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	16.266	19.337	22.775	25.038	28.412	31.410	34.170	35.020	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	17.182	20.337	23.858	26.171	29.615	32.671	35.479	36.343	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.041	18.101	21.337	24.939	27.301	30.813	33.924	36.781	37.659	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	19.021	22.337	26.018	28.429	32.007	35.172	38.076	38.968	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	19.943	23.337	27.096	29.553	33.196	36.415	39.364	40.270	42.980	45.559
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	20.867	24.337	28.172	30.675	34.382	37.652	40.646	41.566	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	21.792	25.336	29.246	31.795	35.563	38.885	41.923	42.856	45.642	48.290
27	11.808	12.879	14.573	16.151	18.114	22.719	26.336	30.319	32.912	36.741	40.113	43.194	44.140	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	23.647	27.336	31.391	34.027	37.916	41.337	44.461	45.419	48.278	50.993
29	13.121	14.256	16.047	17.708	19.768	24.577	28.336	32.461	35.139	39.087	42.557	45.722	46.693	49.588	52.336
30	13.787	14.953	16.791	18.493	20.599	25.508	29.336	33.530	36.250	40.256	43.773	46.979	47.962	50.892	53.672
40	20.707	22.164	24.433	26.509	29.051	34.872	39.335	44.165	47.269	51.805	55.758	59.342	60.436	63.691	66.766
50	27.991	29.707	32.357	34.764	37.689	44.313	49.335	54.723	58.164	63.167	67.505	71.420	72.613	76.154	79.490
60	35.534	37.485	40.482	43.188	46.459	53.809	59.335	65.227	68.972	74.397	79.082	83.298	84.580	88.379	91.952
70	43.275	45.442	48.758	51.739	55.329	63.346	69.334	75.689	79.715	85.527	90.531	95.023	96.388	100.425	104.215
80	51.172	53.540	57.153	60.391	64.278	72.915	79.334	86.120	90.405	96.578	101.879	106.629	108.069	112.329	116.321
90	59.196	61.754	65.647	69.126	73.291	82.511	89.334	96.524	101.054	107.565	113.145	118.136	119.648	124.116	128.299
100	67.328	70.065	74.222	77.929	82.358	92.129	99.334	106.906	111.667	118.498	124.342	129.561	131.142	135.807	140.169

Fuente: Estadística, Msc. Juan Paredes