

“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”



Nombre del autor: Darwin Gustavo Querembás Cuasapaz
Escuela de Turismo y Ecoturismo (ETE)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)
Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana
Tulcán-Ecuador
padarwin_dg@hotmail.com

Resumen

La presente investigación denominada el servicio del hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán para la Satisfacción del Turista. Nace de la problemáticas identificada por los técnicos de la dirección técnica del Ministerio de Turismo – Carchi, en donde el servicio de hospedaje que ofertan los hoteles de la ciudad de Tulcán no contribuye a la satisfacción del turista. Una vez identificado con claridad el problema el enfoque metodológico fue el cuali-cuantitativo, para lo cual se levantó información que ayudaron a describir y datos que permitieron analizar la problemática. Para ello se utilizó estadística descriptiva y estadística inferencial. Luego del análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenidos se confirma que el servicio es uno de los factores que inciden en la satisfacción del turista, entonces éste no es el único factor que incide en la satisfacción del turista, serán otros factores que conyuguen la insatisfacción del turista. En tal virtud el proyecto investigativo en su parte final presenta una propuesta atinente a mejorar el servicio en los hoteles, para lo cual se planteó un plan de mejoras en los diferentes aspectos que comprende el servicio hotelero, basados en la metodología que propone Alcides Aranda.

Palabras Claves: servicio, satisfacción, planes de mejora

Abstract

This research called the hosting service hotels in the city of Tulcán for Tourist Satisfaction. Born of the problems identified by the technicians of the technical direction of the Ministry of Tourism - Carchi, where the hosting service that offer hotels in the city of Tulcán not contribute to tourist satisfaction. Having identified the problem clearly the methodological approach was qualitative and quantitative, for which information that helped describe and analyze data that allowed the issue was raised. For this descriptive statistics and inferential statistics were used. After the qualitative and quantitative analysis of the results confirms that the service is one of the factors influencing tourist satisfaction, then this is not the only factor influencing tourist satisfaction, be other factors that dissatisfaction the tourist. As such the research project in its final part presents a proposal pertains to improve service in the hotels, for which an improvement plan arose in different aspects comprising the hotel service, based on the methodology proposed by Alcides Aranda.

Keywords: service, satisfaction, improvement plans

1. Introducción

Con el transcurso del tiempo el turismo en el mundo manifiesta diversos cambios que van en beneficio del turista, y en los ingresos económicos en cada uno de los países que se dedican a la actividad turística. En forma más puntual, el cambio que está dando el turismo en el Ecuador ha servido de beneficio para que los prestadores de servicios turísticos se interesen en el mejoramiento del servicio. Con un proyecto político actual que dedico tiempo a recuperar inversiones de años que estaban en mal estado como son: vías, puertos, aeropuertos el número de turistas en Ecuador ha crecido de una forma beneficiosa que ayuda a mejorar y mantener la economía local de las localidades que se dedican a prestación de servicios turísticos.

El servicio de hospedaje en el Ecuador está regulado por el Ministerio de Turismo el cual ha permitido tener un catastro de los establecimientos que se dedican a realizar actividad turística, y es encargado de regular y controlar el buen funcionamiento de los establecimientos para que brinden una buena atención al turista nacional e internacional. En la ciudad de Tulcán existe establecimientos que forman parte del catastro turístico y estos son los hoteles que fueron seleccionados para el caso de investigación, y poder comprobar si existe la satisfacción plena del turista cuando hace uso del servicio de hospedaje.

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)

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)

Uno de los servicios turísticos que son controlados por el Ministerio de Turismo del Ecuador es el servicio de hospedaje que brindan los hoteles, hostales, residenciales y pensiones en todos los lugares del país con o sin actividad turística. Con la finalidad de buscar calidad seguridad y confiabilidad al momento de que el turista decida hacer uso. Dentro del catastro que maneja el Ministerio de Turismo- Carchi se puede encontrar siete hoteles en la Ciudad de Tulcán, y que se ha decidido realizar una investigación que permita conocer el diagnostico actual del servicio de hospedaje y los servicios complementarios que brindan los establecimientos hoteleros, con el único objetivo de mejorar y cumplir con la satisfacción que busca el 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)

Con el objetivo que tiene el Ministerio de Turismo del Ecuador en convertir al Ecuador en Potencia Turística se debe de empezar realizando verdaderos cambios que apoyen al objetivo antes mencionado. Empezando por las partes más directas que influyen en la actividad turística. Los prestadores de servicio son los llamados a mejorar su servicio de acuerdo a las normas que hoy en día exige el Ministerio de Turismo del Ecuador. El servicio de hospedaje que ofertan los hoteles de la ciudad de Tulcán es uno de ellos el cual debe de ser mejorado de acuerdo al diagnóstico actual obtenido en la investigación, dicho propósito es contribuir a la satisfacción plena del turista tomando como base los parámetros de calidad en el servicio que llegue a cumplir la satisfacción, y hacer que el estado psicológico que tiene el turista acerca de calidad sobrepase sus expectativas.

2. Materiales y Métodos

TIPO DE INVESTIGACION

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.

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, códigos, constituciones, etc.) (Grajales, 2000)

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

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 recolectara información mediante encuestas a turistas y describirá las problemáticas que tiene el servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán para la satisfacción del turista

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Sampieri, Collado, & Lucio, 2004)

Esta investigación se la utilizó para especificar y describir las características del servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán a través de la realización de tablas y gráficos estadísticos, que ayudó a evaluar el servicio de hospedaje de los hoteles, dejando paso libre al objetivo

número tres que es estructurar planes de mejoras en los aspectos pocos satisfactorios del diagnóstico obtenido a través de encuestas realizadas a turistas para los hoteles de la Ciudad de Tulcán

POBLACION Y MUESTRA

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

De acuerdo a la aplicación de la fórmula para la muestra de población infinita el número de encuestas dirigidas a los turistas que hacen uso del servicio de hospedaje de la ciudad de Tulcán es de 385, las cuales fueron divididas de forma aleatoria para los siete casos de investigación.

3. Resultados y discusión

La realización de la investigación al aplicar las encuestas a los turistas que hacen uso del servicio de hospedaje de los hoteles de Tulcán permitió recolectar la información que se requería. De acuerdo al diagnóstico obtenido se toma la decisión de proyectar la propuesta de planes de mejoras para cada uno de los hoteles

La tabulación, el análisis e interpretación de resultados permitió conocer la verdadera importancia que juega un servicio turístico brindado con calidad. La satisfacción del turista va más allá de la conformidad. La calidad es la emoción que el turista percibe desde el momento de contratar un servicio hasta la finalización de su contrato.

Los principales beneficiarios de la investigación van a ser directamente los propietarios de los hoteles que están dentro del catastro del Ministerio de Turismo – Carchi, porque existirá una línea base en donde se pueden dar cuenta en que ámbito del servicio están las falencias para poderlas abordar directamente mediante un plan de mejoras y con ello llegara a la satisfacción plena del turista. Como también los beneficiarios serán los turistas que llegan a ocupar el servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán

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)

La prestación del servicio de hospedaje en los hoteles de la ciudad de Tulcán no es de forma equivalente dejando al descubierto los resultados de insatisfacción en algunos aspectos de satisfacción para el turista al momento de adquirir un servicio. Es importante recalcar que a los establecimientos investigados el Ministerio de Turismo – Carchi hace los operativos de control cada vez que existe feriado en el país y no de una forma habitual.

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)

En las personas que llegaron hacer uso del servicio de hospedaje en los distintos hoteles, tienen diferente estado psicológico por lo tanto no todos piensan de una forma igualitaria al momento de dar una respuesta de satisfacción. Por ejemplo para una persona que le gusto la eficacia de los empleados del hotel, otro turista puede tener un pensamiento diferente del mismo aspecto.

Para analizar la correlación de las variables se usó los estadísticos prueba F, chi cuadrado.

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)

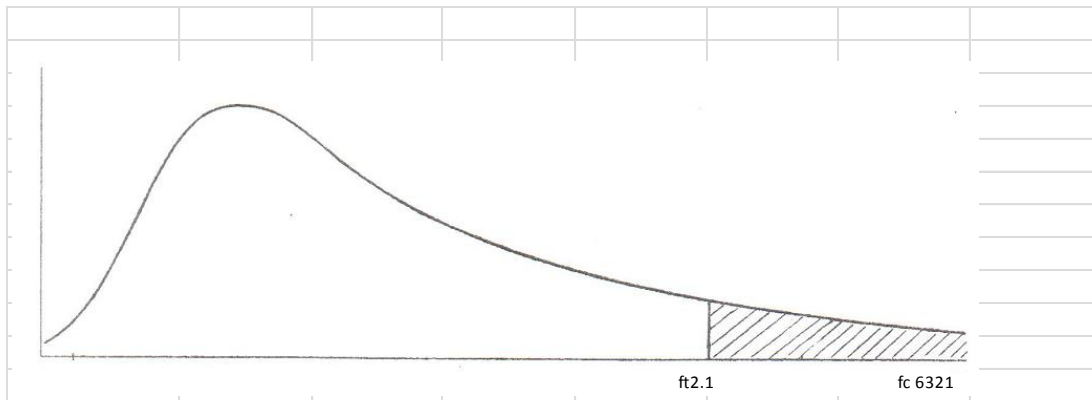
La aplicación de la prueba F se la puede visualizar en las figuras en donde el valor de la tabla es 2.1 y el valor calculado es de 63.21 y es superior, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: El servicio de hospedaje si contribuye a la satisfacción del turista en los hoteles de la ciudad de Tulcán desde Enero a Julio del 2014.

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)

La aplicación de chi 2 se la puede visualizar en las figuras en donde el valor de la tabla es 67.505 y el valor calculado es de 103.69 y es superior, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: El servicio de hospedaje si contribuye a la satisfacción del turista en los hoteles de la ciudad de Tulcán desde Enero a Julio del 2014.

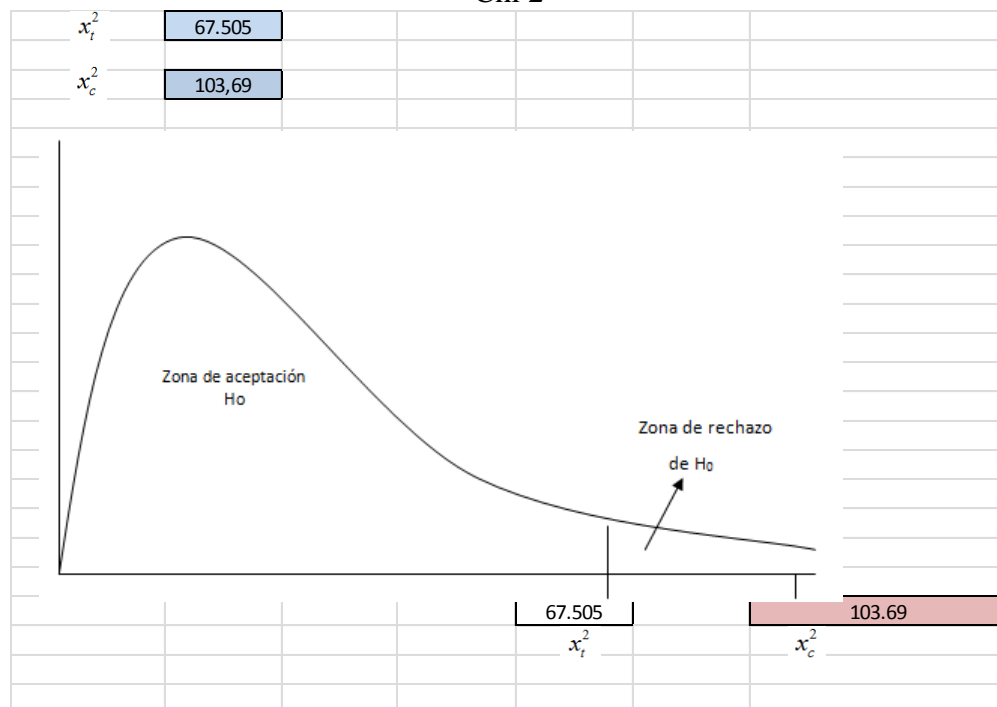
4. Figuras

Prueba F



En la campana se puede observar el valor de la tabla que es 2.1, y el valor calculado en la prueba $f_c=6321$.

Chi 2



En la campana se puede observar el valor de la tabla de 67.505, y el valor calculado de $\chi^2=103.69$.

5. Tablas

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	\bar{x}	3,58	\bar{x}	4,06	\bar{x}	4,4	\bar{x}	3,83	\bar{x}	2,85	\bar{x}	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	s2	0,18	s2	0,24	s2	0,31	s2	0,29	s2	0,25	s2	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.

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

Formula

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

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

$$S_1^2 = 32.10$$

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

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

$$S_2^2 = 0.01$$

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

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

$$F_c = 6391$$

Cálculo Estadístico Chi 2

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	385
2	¿El sistema telefónico que tiene el hotel es?	12	57	58	155	103	385
3	¿Las instalaciones eléctricas (conexiones- luz) que tiene el hotel son?	14	57	64	131	119	385
4	¿La señalética (señalización interna) que tiene el hotel es?	28	74	56	122	105	385
5	¿La accesibilidad a las instalaciones del hotel es?	23	65	56	135	106	385
6	¿El servicio de hospedaje que oferta el hotel es?	22	59	42	130	132	385
7	¿El servicio de alimentación que brinda el hotel es?	32	74	39	132	108	385
8	¿Los servicios complementarios del hotel :(parqueadero, piscina, gimnasio, lavandería, internet) son?	26	90	44	128	97	385
9	¿La limpieza que tienen las habitaciones es?	13	56	42	142	132	385
10	¿La seguridad interna (guardianía, cámaras de seguridad) que maneja el hotel es?	26	88	54	122	95	385
11	¿La eficacia (capacidad para lograr un resultado) en la atención al cliente es?	23	86	38	139	99	385
12	¿La eficiencia (emplear los medios posibles para cumplir con un fin) en la atención al cliente es?	23	88	42	133	99	385
13	¿La amabilidad en el servicio es?	17	63	41	129	135	385
		280	912	616	1750	1447	5005

En el cuadro se puede observar las preguntas de la encuesta y la tabulación de las preguntas con sus respectivos valores.

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
TOTAL	280	912	616	1750	1447	5005

En el gráfico se obtiene las frecuencias esperadas de las alternativas de cada una de las preguntas con su respectivo total

Tabla de frecuencias Observadas- Esperadas

O	E	$\frac{(O - E)^2}{E}$			
			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
			56	47,38	1,57
			42	47,38	0,61
			39	47,38	1,48
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			
57	70,15	2,47			

44	47,38	0,24
42	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

En el gráfico se puede observar la resta de las frecuencias observadas menos las frecuencias esperadas elevadas al cuadrado sobre las frecuencias esperadas.

6. Referencias bibliográficas

Bibliografía

- Ameigeiras, C. (2012). *Venta de Servicios Turísticos*. Vallehermoso: SINTESIS, S.A.
- Congreso Nacional. (2002). *Ley de Turismo*. Quito.
- 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>
- 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>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2004). *Metodología de la Investigación*. Chile: Mc Graw Hill.