



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA:
INGENIERÍA EN TURISMO**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
EN TURISMO**

**MODALIDAD:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:
EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR**

**AUTORA:
KAREN MISHEL ULLOA CEVALLOS**

**TUTORA:
ING. YADIRA PARRAGA BASURTO, MGs.**

CALCETA, FEBRERO 2021

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo Karen Mishel Ulloa Cevallos, con cédula de ciudadanía 0803404482, declaro bajo juramento que el Trabajo de Titulación titulado: EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



KAREN MISHEL ULLOA CEVALLOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing, Yadira Párraga Basurto, Mgs certifica haber tutelado el proyecto EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR que ha sido desarrollada por Karen Mishel Ulloa Cevallos previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo, de acuerdo al REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. YADIRA BEATRIZ PÁRRAGA BASURTO, MGS,

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el trabajo de titulación EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR, que ha sido propuesto, desarrollado por Karen Mishel Ulloa Cevallos, previa la obtención del título de Ingeniera en Turismo, de acuerdo al REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



Mg. BLANCA ENITH MENDOZA MENDOZA
SECRETARIA



Mg. JOSÉ RAFAEL VERA VERA
MIEMBRO



M.S.c. RODNEY ALFONSO ALFONSO
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de desarrollarme profesionalmente mediante una educación superior de calidad crear profesionales eficientes en la materia, en la cual eh concebidos conocimientos que me servirán para el día a día;

A Dios quien cuida de mi vida por ser el que me protege, bendice y guía en todos los pasos que doy;

A mi madre Carmen Cevallos y mi padre Wilson Ulloa por la confianza, paciencia y apoyo incondicional en cada paso que doy, siempre están presentes en todas las decisiones que tomo, los cuales me siguen dando todo su apoyo.

A mis hermanas y sobrino por estar siempre presentes acompañándome para poder realizar mis sueños.

KAREN MISHEL ULLOA CEVALLOS

DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Para mis padres quienes siempre me han apoyado y siempre me han inculcado valores y virtudes positivas las cuales me han servido a lo largo del tiempo. A mis hermanas que siempre están pendiente de todos los logros que realizo.

KAREN MISHEL ULLOA CEVALLOS

TABLA DE CONTENIDOS

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
TABLA DE CONTENIDOS.....	vii
TABLA DE CUADROS, GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
PALABRAS CLAVES.....	xi
ABSTRACT.....	xii
KEYWORDS.....	xii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.3. OBJETIVOS.....	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.4. IDEA A DEFENDER.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. TIPOLOGÍA DEL CLIENTE HOTELERO Y SU SATISFACCIÓN.....	13
2.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	15
2.3. COMPETITIVIDAD COMO VENTAJA PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.....	22
2.4. EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO Y SU AFECTACIÓN POST TERREMOTO EN LA PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR DEL 16 DE ABRIL DE 2016.....	24
2.5. NORMATIVA QUE REGULA EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN ECUADOR.....	26
2.6. ENFOQUE AL SECTOR DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO POST TERREMOTO EN EL CANTÓN BOLÍVAR Y LA INCIDENCIA DE LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	30
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	34

3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS	34
3.2. PROCESOS METODOLÓGICOS A IMPLEMENTAR	38
3.2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	39
FASE I: CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PRE Y POST TERREMOTO	39
FASE II: EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO POST TERREMOTO	40
FASE III: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACORDE A LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO POST TERREMOTO EN EL CANTÓN BOLÍVAR	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1. FASE 1: CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PRE Y POST TERREMOTO	42
4.1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL DEL TERRITORIO	42
4.1.2 COMPARACIÓN DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO LOCAL PRE Y POST TERREMOTO	45
4.1.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN BOLÍVAR POST TERREMOTO	52
4.2. FASE 2: EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO POST TERREMOTO	59
4.2.1. ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	59
4.2.2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA CATEGORIZAR LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN BOLÍVAR	61
4.3. FASE 3: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACORDE A LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN BOLÍVAR	63
4.3.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	63
4.3.2. ANÁLISIS RELACIONAL ENTRE EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.	69
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. CONCLUSIONES	73
5.2. RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	82

CONTENIDO DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 2.1. Evolución de la satisfacción al cliente.....	16
Tabla 2.2. Dimensión del Modelo SERVQUAL.....	20
Tabla 3.1. Modelo de metodologías.....	36
Tabla 3.2. Matriz de integración de criterios.....	37
Tabla 3.3. Metodología a implementar.....	39
Tabla 4.2. Datos Generales del Cantón Bolívar.....	42
Tabla 4.2. Capacidad de las instalaciones registrados por el Ministerio de Turismo.....	45
Tabla 4.3. Capacidad de alojamiento turístico del cantón Bolívar en el año 2018.....	46
Tabla 4.4. Matriz de comparación de Establecimientos de Alojamiento 2016-2019.....	47
Tabla 4.5. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hostal Bolívar.....	49
Tabla 4.6. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hotel Cacao.....	49
Tabla 4. 7. Ficha de recolección de datos pos terremoto del Hotel Mango INN.....	50
Tabla 4.8. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hostal Galicia.....	50
Tabla 4.9. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hotel Carrizal INN.....	51
Tabla 4.10. Establecimientos de alojamiento turístico del cantón Bolívar.....	52
Tabla 4.11. Análisis de los requerimientos por la categoría del Reglamento General de Actividades Turísticas.....	60
Tabla 4.12. Verificación del cumplimiento de requisitos para categorizar Hotel (2 estrellas) y Hostal (1 estrella).....	62
Tabla 4.13. Dimensión de fiabilidad del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.....	65

Tabla 4.14. Dimensión de sensibilidad del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.....	65
Tabla 4.15. Dimensión de seguridad del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.....	66
Tabla 4.16. Dimensión de empatía del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.....	66
Tabla 4.17. Dimensión de elementos tangibles del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.....	67
Tabla 4.18. Resultados de la encuesta de satisfacción del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.....	67
Tabla 4.19. Relación categorización de establecimiento con el nivel de satisfacción de los huéspedes.....	70

GRÁFICOS

Gráfico 4. 1. Mapa catastral de la cabecera cantonal Calceta.....	43
Gráfico 4. 2. Ubicación de los establecimientos de Alojamiento estudiados.....	45
Gráfico 4.3. Resultados estadísticos de la encuesta de satisfacción.....	67

FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor.....	13
Figura 2.2. Tipologías del Cliente.....	14
Figura 2.3. Modelo Kano	18
Figura 2.4. Modelo Haro, F., Córdova N. y Chong.....	20

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue realizar una evaluación a los establecimientos de alojamiento turístico post terremoto en la satisfacción del cliente del cantón Bolívar; para su efecto se tuvo como principal referente metodológico a Prado & Rivera, 2010 y se utilizaron como herramientas las fichas de categorización de alojamiento turístico del MINTUR, y el cuestionario SERVQUAL. La investigación se conformó por 3 fases metodológicas mediante las cuales se obtuvieron los principales resultados de la investigación; en ese sentido, la fase I tuvo por objeto caracterizar los establecimientos de alojamiento post terremoto con el fin de conocer la situación actual de dicha oferta para lo cual se utilizó las fichas de caracterización del Mintur; la fase II tuvo como propósito evaluar y clasificar la oferta de alojamiento para determinar el cumplimiento de las normativas legales que regulan dicho sector a través de las fichas de categorización del Mintur y la fase III tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los huéspedes en función de la evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico mediante el cuestionario SERVQUAL. Producto del proceso investigativo se concluye que el escaso cumplimiento de los requerimientos acorde a la categoría de los establecimientos de alojamiento influye de manera directa en el grado de satisfacción del cliente; ya que la investigación evidencia un servicio de baja calidad que repercute en la satisfacción del cliente; situación que no es la más propicia para la reactivación turística del sector luego del pasado evento telúrico.

PALABRAS CLAVES

Evaluación, clasificación, acomodación, satisfacción, terremoto.

ABSTRACT

The objective of this work was to carry out an evaluation of post-earthquake tourist accommodation establishments in terms of customer satisfaction in the Bolívar canton; For this purpose, the main methodological reference was Prado & Rivera, 2010, and the MINTUR tourist accommodation categorization sheets and the SERVQUAL questionnaire were used as tools. The research was made up of 3 methodological phases through which the main results of the research were obtained; In this sense, phase I aimed to characterize the post-earthquake accommodation establishments in order to know the current situation of said offer, for which the Mintur characterization sheets were used; Phase II had the purpose of evaluating and classifying the accommodation offer to determine compliance with the legal regulations that regulate said sector through the Mintur categorization sheets and phase III had the objective of determining the level of satisfaction of the guests in function of the evaluation and classification of tourist accommodation establishments through the SERVQUAL questionnaire. As a result of the investigative process, it is concluded that the poor compliance with the requirements according to the category of accommodation establishments directly influences the degree of customer satisfaction; since the research shows a low quality service that affects customer satisfaction; a situation that is not the most favorable for the tourist reactivation of the sector after the last telluric event.

KEYWORDS

Evaluation, classification, accommodation, satisfaction, earthquake.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El sector turístico a escala mundial mueve billones de divisas esto según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) quien indica que el turismo internacional sigue adelantando la economía mundial pues para el año 2019 se registraron 1400 millones de llegadas de turistas internacionales lo que representó monetariamente un flujo económico de 1,7 billones de dólares por concepto de exportaciones en turismo y transporte turístico; en ese sentido afirma la OMT, 2019 que “dicho crecimiento conlleva una mayor responsabilidad a la hora de garantizar una gestión efectiva de los destinos que minimice cualquier efecto adverso del turismo” (p. 2).

De tal manera es importante que la actividad turística contribuya a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU, 2015) con el fin de construir un futuro mejor para todos y a su vez regenerar la economía gracias a la diversidad del sector turístico; considerando su amplitud uno de estos sectores es el de alojamiento que para los autores Cuscó & Font (2015) consideran que “el crecimiento exponencial del turismo a escala global y concretamente en un destino turístico, conlleva también una profunda transformación del sector, que plantea numerosos retos de futuro, uno de los más relevantes es el crecimiento de ofertas de alojamiento” (p.1).

La oferta de alojamiento representa un enlace fundamental para el crecimiento del turismo teniendo un flujo de turistas nacionales y extranjeros, dichos establecimientos permiten generar fuentes económicas desde la actividad turística y satisfacer las necesidades y motivaciones del cliente. Según la Secretaría de Turismo en México SECTUR (2016) la hotelería en el turismo juega un papel fundamental en virtud de ser el sector que integra una serie de servicios que permite a los viajeros estadías más prolongadas y cómodas en cualquier destino de viaje, dependiendo de su nivel de servicio, manejan alto grado de complejidad e integrando a otras ramas de la actividad turística, catalogando a la hotelería como la columna vertebral del turismo.

Los establecimientos de alojamiento tienen un impacto importante en el sistema turístico, éstos forman parte vital de la planta turística puesto que “la hotelería se considera parte fundamental de la cadena de valor de la actividad turística, ya que la infraestructura, capacidad y buen servicio trae consigo el posicionamiento de la ciudad como destino” (Alcívar, 2018, p.3); éste posicionamiento es un factor clave que sirve como referente al huésped en la toma de decisiones para alojarse en determinado establecimiento; debido a que el cliente busca que la oferta de alojamiento sea de calidad y diversa; de tal manera que dicha oferta interfiere directamente en el nivel de satisfacción del cliente.

La satisfacción de los clientes debe estar concebida dentro de las principales estrategias de las empresas, sobre todo aquellas cuyo producto final es el servicio, los clientes son los que deciden el futuro de las organizaciones, pues son su razón de ser y principal mecanismo de publicidad de sus productos y servicios. Es reconocida la importancia de la satisfacción del cliente en el sector empresarial, la lealtad de los clientes contribuye a la sostenibilidad de los negocios, se convierten en un activo importante de toda organización por su permanencia y las opiniones favorables que transmiten a otros potenciales clientes. (Romero, 2017, p.3)

Como bien es conocido los establecimientos de alojamiento ostentan una clasificación y categoría establecida por sus cualidades físicas y características natas del servicio y que a su vez son normalizadas por un ente regulador; de tal manera que la categoría de determinado establecimiento sirve como referente al cliente de la cantidad y calidad de los servicios que éste brinda llevando consigo la responsabilidad de garantizar la satisfacción del cliente en medida que lo establece su categoría y clasificación como establecimiento de alojamiento.

Los establecimientos deben contar con una clasificación y una calificación que les identifique. La clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico define el tipo de empresa, como hotel o apartamento, mientras que la calificación pretende transmitir una idea de calidad al consumidor mediante estrellas o llaves. (Blasco, 2007, p.17)

Por otra parte es relevante mencionar a los fenómenos naturales que suelen suceder de manera inesperada y que por su magnitud afectan a la infraestructura de la planta de alojamiento turístico; y éste fue el caso concreto de Ecuador que

en el año 2016 sufrió un movimiento telúrico de 7.8 grados según la escala de Richter con epicentro en el cantón Pedernales de la provincia de Manabí; el mismo dejó como secuelas la pérdida total o parcial de infraestructura de alojamiento lo cual se respalda en que según el año catastral y con datos estadísticos del MINTUR, (2019) el país contaba con 5177 establecimientos de alojamiento turístico y para el año 2019 con 4211; es decir tuvo una pérdida de 966 establecimientos de hospedaje.

En base a los 4211 establecimientos registrados para el año 2019; estos se encuentran divididos según el tamaño de empresa; micro empresa con un total de 3.720, pequeña 439, mediana 43 y grandes empresas 9; generando un empleo por actividad a 28.333 personas laborando en este sector; además están agrupadas en categorías 1 estrella, 2 estrellas, 3 estrellas, 4 estrellas, 5 estrellas y única según el Ministerio de turismo.

Cada año el turismo se va desarrollando en la industria, es por ello que en Ecuador se ha trabajado para el mejoramiento de la actividad turística representando a la hotelería como un generador de economía en el país, pero a pesar de esto el incumplimiento de las normativas de categorización y clasificación que regulan esta actividad por parte de los prestadores de este servicio ha generado que la calidad del servicio no se la más satisfactoria para el cliente; sumado a esto la mayoría de los administradores no promueven las capacitaciones para el personal en temas de interés relacionados a la entrega de un buen servicio que genere satisfacción en el cliente; esto también concatenado a la deficiente asignación de recursos económicos para mejorar las instalaciones de estos establecimientos lo cual se debe a que “el 80% de los establecimientos de alojamiento en Ecuador son Mipymes y por lo tanto deben de sacar un capital de sus propios recursos o acudir a la financiación pública a través de la Corporación Financiera Nacional (CFN)” (Sánchez, 2015); llegando a este punto se ha evidenciado según afirma Barros, M. (2015) “que los procesos burocráticos en la CFN en cuanto a tramitación son tediosos” (p. 1) y por eso la mayoría de las Mipymes de alojamiento se estancan al no poder obtener financiación para mejorar sus instalaciones y a su vez ofrecer un servicio que cumpla con los estándares de calidad para satisfacer al cliente; este impedimento genera recortes presupuestarios en la contratación de personal

logrando de tal manera que el personal contratado realice actividades polifuncionales no logrando cumplir a cabalidad las diferentes labores encomendadas y de por sí no brindando calidad en el servicio lo cual genera una experiencia no tan buena en el cliente y no la satisfacción del mismo.

Otro tema de relevancia que se ha quedado estancado en Ecuador en el sector de alojamiento es la tecnología; pues Sánchez, (2015) hace una reflexión de esta situación y menciona que “la industria de turismo mundial avanza rápidamente para acoplarse a las necesidades del cliente o huésped, pero en Ecuador la empresa privada turística no ha tomado total conciencia del crecimiento acelerado de la tecnología” logrando que los procesos de adquisición de servicios sean lentos; un ejemplo claro es que son pocos los establecimientos de alojamiento registrados en páginas web para reservas; o si están registrados no ofrecen información actualizada al alcance del turistas que pueda hacer el proceso de compra a través de internet.

Tomando en consideración las problemáticas a nivel macro expuestas en los párrafos anteriores las mismas inciden negativamente en la satisfacción del cliente puesto que al existir un déficit en la calidad del servicio resulta obvio que la experiencia del cliente no sea totalmente plena quedando vacíos en la prestación del servicio que por muy pequeños que estos sean repercuten en la satisfacción del cliente; de acuerdo con Barreno, Z. (2014) explica que la “satisfacción del cliente está en relación con las expectativas que tenga sobre los servicios que le ofertan, lo que dependerá de la tarifa asignada por el hotel” (p.20) lo cual aduce que las empresas eficientes complacen al cliente prometido únicamente lo que les pueden ofrecer y ofreciendo posteriormente más de lo que prometen; de tal forma que superan las expectativas del cliente.

La provincia de Manabí con una amplia oferta en gastronomía, cultura, paisajes inigualables y la amabilidad de su gente son unas de las principales referencias para las llegadas de turistas nacionales y extranjeros además de extensa franja costera evidenciando el desarrollo de diferentes mercados turísticos uno de ello son los establecimientos de alojamientos generando nuevas plazas de trabajo y dinamización de la economía en la provincia. Sin embargo la provincia en cuestión al encontrarse en la franja costanera en el cinturón del pacifico es propensa a sismos tal como ocurrió el 16 de abril del año 2016, producto del cual

gran parte de la planta de alojamiento turística fue devastada; tal como refiere Romero, B. (2016) que “los movimientos telúricos ocurridos en los últimos tiempos principalmente en el año 2016 ocasionaron algunas afectaciones en la provincia, antes Manabí contaba con 3.566 establecimientos para el sector turístico”; en el caso puntual de establecimientos de alojamiento de acuerdo al año catastral 2016 habían sido registrados 621; tras el terremoto y con datos del año catastral 2019 existen apenas 358 establecimientos de alojamiento turístico lo que significa que 263 establecimientos cerraron puesto que más del 40% de las estructuras colapsaron, además generando temor a los turistas, la afectación por la crisis económica existente, debido a ello las empresas se vieron obligadas a reducir los costos para tener un equilibrio en sus actividades; además la escasa planificación evidenciada en la provincia al momento de crear una empresa hotelera generó que al poco tiempo de apertura finalicen sus operaciones; ya que la mayoría de estas Mipymes fueron abiertas y dirigidas de manera empírica y eran administradas por profesionales del sector turístico ocasionando la entrega a huéspedes de servicios con poca calidad lo cual influye en la satisfacción del cliente.

El cantón Bolívar pertenece según la división política a la provincia de Manabí es un área geográfica caracterizada por paisajes rurales y culturalmente por su gastronomía típica y artesanías; su cabecera cantonal es la ciudad de Calceta siendo el lugar donde se ubican los principales establecimientos de alojamiento turístico de este territorio; si bien es cierto la actividad turística no es la que mayormente dinamiza la economía de los Bolivarenses, no obstante según Sistema Nacional de Información (SNI, 2014) indica que el 2,4% de la Población Económicamente Activa (PEA) labora en este sector económico.

Concretamente en referencia al sector de alojamiento turístico para el año 2016 fueron registrados en el Mintur 5 establecimientos; entre ellos 1 hostel, 1 hostel residencia, 2 moteles y 1 pensión dando como resultado 110 plazas de alojamiento; ya para el año 2019 según el último catastro del Mintur, (2019) solo existen 2 establecimientos registrados de 2 estrellas con una capacidad de 42 plazas de alojamiento; datos que contradicen la realidad visual y que posteriormente en los resultados de esta investigación se abordan; mas sin

embargo se considera como problemática en base a lo anteriormente expuesto ya que se debe al trabajo desarticulado entre actores turísticos.

A lo que se refiere a los elementos del sistema turístico del cantón Bolívar tiene alta incidencia por la problemática explicada anteriormente considerando que este aspecto ha contribuido al limitado desarrollo del sector de alojamiento en el cantón Bolívar; puesto que carecen de una oferta turística estructurada y está supeditada a otro de sus elementos que es la oferta de servicio la cual posee limitaciones en la calidad de su infraestructura (Bayas, Álvarez, García, & Vera 2013) provocando al personal de trabajo tener dos o más funciones en el área, además no cuentan con un nivel técnico de preparación y la falta de organización en base a la contratación de trabajadores en la empresa, esto se genera por la falta de conocimiento en el sector hotelero, teniendo como consecuencia que no haya buena atención al servicio al cliente y por ende no satisface las necesidades del mismo.

Como se mencionaba en líneas anteriores; el terremoto afectó también al sector de alojamiento del cantón Bolívar; si bien es cierto fue un evento natural que no se preveía; sin embargo, se pudo evitar cierta afectación en la infraestructura de la planta hotelera con la implementación de las debidas normas de construcción; no obstante, algunos establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar se vieron levemente afectados. Y es que no es por la falta de normativa que regule este tipo de construcciones ya que en el Ecuador existe la Norma Ecuatoriana para la Construcción (NEC) desarrollada por Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI, 2014) y también otras normativas internacionales como las ISSO 9001, 14001 Y 14006 dirigidas a la construcción segura; pero pese a estas normativas las personas que deciden construir estas edificaciones no las consideran pues mencionan que la contratación de profesionales para su efecto incrementa el valor de la obra; dicha postura no es válida pues si se hubiesen aplicado las normas de construcción vigentes no hubiese habido tanta afectación en el sector de alojamiento en cuanto a su infraestructura; y de cierto modo lo que se pudo haber invertido en una buena construcción es lo que hoy en día los dueños de alojamientos lamentan al haber perdido su planta hotelera.

García, Carreño, & Doumet (2016) aseguran que la deficiente gestión turística del cantón Bolívar evidencian diversas causas, como la no proyección de

estrategias fundamentadas en una planificación estratégica, así como una oferta insipiente que no satisface la demanda, caracterizada por la destrucción y contaminación de los recursos naturales. La mala calidad en el servicio turístico en el ámbito hotelero la mala planificación y contratación de personal no especializado en el área de turismo generando que no haya buena atención al servicio al cliente generando inconvenientes hacia los turistas.

Referente a la evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento en el cantón Bolívar esta no es desarrollada de manera idónea pues el departamento de turismo se limita a la recaudación de la tasa por la Licencia Única Anual de funcionamiento (LUAF) no obstante hasta el momento no ha hecho un estudio profundo sobre la situación actual de los establecimientos de alojamiento en el cantón; donde cabe indicar que la única vez donde estos establecimientos fueron categorizados fue justamente en el año en que fueron registrados uno de ellos data del año 1994 y el último en el año 2013. En tanto la problemática es la falta de seguimiento evaluativo a estos establecimientos y es por eso que también el cantón Bolívar no cuenta con una planta hotelera de calidad y que sea referente a nivel cantón o provincia, lo cual incide en la baja satisfacción del huésped que hace uso la planta hotelera del cantón; cabe indicar que hay clientes que deben de realizar actividades ya sea de negocio o académicas por la presencia de Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” (ESPAM “MFL”) en el cantón y prefieren hospedarse en cantones cercanos como el cantón Chone o en el Hotel Laboratorio Higuerón de la ESPAM “MFL” lo que de cierto modo genera pérdida de divisas para el cantón y sobre todo en el casco urbano donde se ubican la mayoría de establecimientos.

Alfonso et al., (2015) (citado por Zambrano, 2018) menciona que con un estudio realizado, los establecimientos presentan diversas problemáticas relacionadas con el factor humano, la falta de planificación, el escaso conocimiento de los administradores sobre el perfil laboral idóneo, lo que conduce a un insuficiente desempeño laboral de los recursos humanos, es uno de los problemas que tiene el cantón Bolívar puesto que debido a esos inconvenientes genera la falta de atención al cliente además que los trabajadores tienen diferentes funciones en el área de trabajo.

El talento humano de los establecimientos de alojamientos del cantón Bolívar, pertenecen al mismo grupo familiar que por apoyarse y evitar contratación de personal capacitado o con conocimientos en las distintas áreas, contratan a los padres, esposa/o, hijos, sobrinos entre otros, mismos que laboran de manera empírica en los hoteles del cantón, razón por la cual desconocen de todos los procesos administrativos y operativos de un establecimiento, causando una mínima satisfacción de los clientes reales y potenciales.

Una de las principales problemáticas en los establecimientos de alojamiento es la infraestructura ya que no cumple con las directrices del Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico elaborado por el (MINTUR, 2015) puesto que no se adapta para que sea catalogado como establecimiento de alojamiento es por ello que trae como efecto que en la infraestructura la distribución en las áreas de servicio es improvisada, esto genera grandes inconvenientes dentro de las instalaciones.

El personal administrativo no tiende a seguir un proceso de selección de personal adecuado, es decir con formación empírica, esto trae como consecuencia la deficiencia atención al servicio al cliente, formando inconveniencias en el desarrollo del proceso de servicios, por otro lado el desconocimiento de los procesos de marketing por parte de los prestadores de servicio ya que abarca en todas las dimensiones de los espacios de las instalaciones, dando como efecto la oferta desconocida para el mercado turístico nacional e internacional ya que es uno de los más importantes en cualquier tipo de negocio.

La inadecuada organización en los procesos de gestión para el mejoramiento del servicio de alojamiento, debido al desconocimiento de los procesos adecuados en las áreas de las instalaciones, creando un limitado modelo de gestión para un buen proceso de planificación; razones por la cual existen establecimientos de alojamientos con limitadas funciones y procesos administrativos con una alta inexperiencia de políticas turísticas encaminadas a la planificación y gestión para un buen desarrollo en los establecimientos, finalmente dan como resultado en la planta hotelera con débil organización de las instalaciones, carentes de procesos fructíferos para el desarrollo de servicios turísticos que incrementen la satisfacción de los clientes.

En función de las problemáticas expuestas anteriormente que fundamenta esta investigación la necesidad de estudio en esta investigación se centra en evaluar y categorizar los establecimientos del sector de alojamiento del cantón Bolívar con la finalidad de contribuir a mejorar los servicios ofertados para generar satisfacción del cliente que visita este cantón y más aún luego del evento telúrico que ocasiono pérdidas económicas en el sector y que al tiempo de hoy aún no han podido ser recuperadas. En ese sentido y con el análisis de las problemáticas se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera una evaluación y clasificación de los establecimientos turísticos post terremoto contribuiría a la satisfacción del cliente en el cantón Bolívar?

1.2. JUSTIFICACIÓN

TEÓRICA

Esta investigación se ejecutó con el fin de contribuir información de forma teórica una evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos post-terremoto en la satisfacción del cliente del cantón Bolívar, de tal manera se apoyó en la base teórica de Fuentes et al., (2016) quien afirma que “evaluar la satisfacción del consumidor una vez disfrutado el servicio es de vital importancia en el ámbito del turismo, tanto a nivel de los servicios individuales como a nivel de destino” Cabe indicar que esta investigación servirá como línea base para el desarrollo de otras investigaciones futuras, los resultados serán posible mediante investigaciones bibliográficas, documental, artículos, revistas, libros, aportando conocimientos en donde se pueda conocer en que tipología se encuentran los establecimientos de alojamientos investigados de tal manera que se pueda sintetizar un registro de los establecimientos de acuerdo al cumplimiento de las normativas permitente dentro del área de estudio establecida. Se fundamentó en base antes y después del fenómeno natural el estado de los establecimientos de alojamientos investigados, ya que al tener literatura documentada sobre los diferentes temas de la investigación existente se puedo llegar a un análisis del estado actual de los mismos para ello plantear estrategias y soluciones que impliquen a la mejora de servicio al cliente y la clasificación de los diferentes establecimientos de alojamiento.

METODOLÓGICA

Se tomaron como referencias metodologías relacionadas con la temática evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos post-terremoto en la satisfacción del cliente del cantón Bolívar, manejadas por diversos autores las cuales comprenden Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en los hoteles mediante la escala de Servqual. Caso: Hoteles de turismo de montaña de Tapalpa, Jalisco Prado & Rivera (2010); “Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio en el Hotel “Los Caneyes” de Santa Clara” Soto (2016); ”Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje” Castilla & Alarcón (2017); “Caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan servicio de alojamiento en el cantón Santa Cruz-Galápagos” Atiencia (2017); “Caracterización de la gestión de la calidad y

competitividad de las MYPES del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo en el año 2016” (Abad, 2018), estas metodologías sirven de apoyo para establecer una metodología propia conforme al objetivo a alcanzar, de manera que contribuirá a establecer diferentes instrumentos de evaluación dirigidos a establecimientos de alojamiento así como también la metodología establecida por el modelo de SERVQUAL para medir la calidad servicio en la satisfacción del cliente.

PRÁCTICA

Esta investigación contribuye con información actualizada de la situación real post terremoto 2016 de los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar en cuanto a su evaluación y categorización a través de las fichas del MINTUR establecidas en el Reglamento de Alojamiento Turístico del año 2016; una vez aplicada se podrá conocer las diferentes tipologías de establecimiento de alojamientos existentes, además permitirá tener una visualización sobre la satisfacción al cliente en los hoteles y hostales, así como las problemáticas sobresalientes que afecta al sector de alojamiento y con el propósito de atenuar dichas problemáticas esta investigación aporta nuevos procesos de evaluación de tal manera que contribuirán de manera eficiente beneficiando a las comunidades, hoteles, hostales y los nuevos emprendimientos actuales y futuros al cantón Bolívar y cliente en general.

LEGAL

Legalmente se sustenta en el Reglamento General de Actividades Turísticas (2015) el capítulo III “de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamientos turísticos”, el artículo 12, hace referencia a las características y funciones que deben existir para poder categorizar la planta hotelera, por lo tanto este artículo es fundamental en el trabajo de investigación ya que se caracterizaran a los hoteles estudiados y se debe de regir por los criterios puntualizados para poder asignar a una categoría establecida.

En otro punto El Reglamento de Alojamiento Turístico en el capítulo artículo tres inciso número uno “actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico” mediante una determinada clasificación de los establecimientos cada uno puede tener su designación apropiada, por tanto los trabajadores tendrían una

remuneración acorde la clasificación, dependiendo la tipología que tenga el establecimiento será remunerado el personal de trabajo, por otro lado de acuerdo a su categoría deberían aportar a los impuestos contribuyendo de manera económica al estado.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Bolívar post terremoto y su incidencia en la satisfacción del cliente.

1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Bolívar para la comparativa de la oferta de alojamiento antes y post terremoto.
- Evaluar y clasificar los establecimientos de alojamiento turístico del área de estudio para la actualización de información post terremoto.
- Determinar el nivel de satisfacción del cliente en función de la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Bolívar post terremoto.

1.4. IDEA A DEFENDER

Si se realiza una evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Bolívar post terremoto, es posible contribuir a la mejora del nivel de satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico expuesto en este apartado es un sustento científico tomando documentaciones bibliográficas, artículos, revistas, libros entre otros conforme a la investigación, a continuación, se muestra en el gráfico 2.1 el hilo conductor donde se encuentra variables dependiente e independiente en el cual sirve como referentes a las conceptualizaciones y realizando análisis de los componentes existentes.

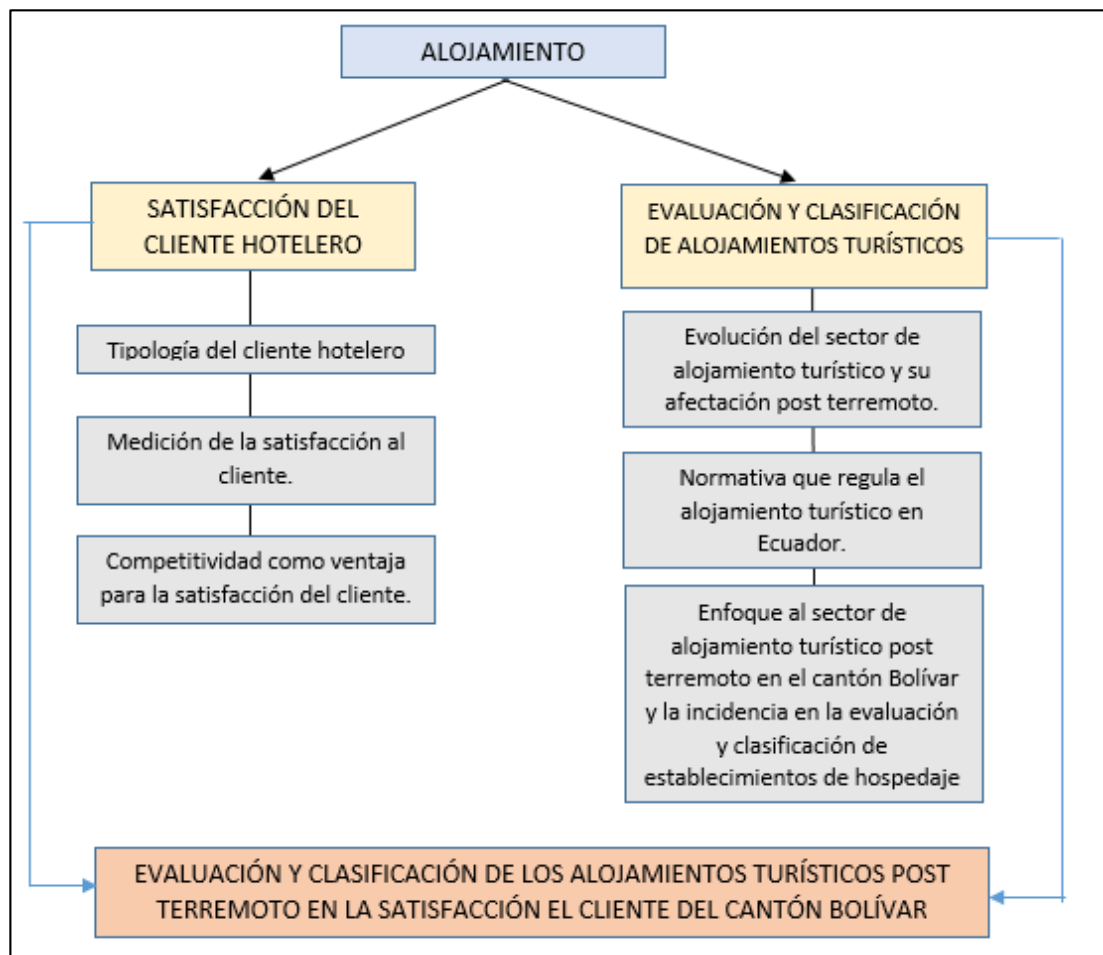


Figura 2.1. Hilo conductor
Fuente: Elaboración propia

2.1. TIPOLOGÍA DEL CLIENTE HOTELERO Y SU SATISFACCIÓN

El cliente se considera como un aspecto esencial en la empresa, ya que gracias al consumo que realizan en el establecimiento, ya que con el ingreso económico que generan la empresa se puede mantener en este sentido (Hoz, Lopez, & Perez, 2018) manifiesta que los clientes es la razón de ser de la empresa, puesto

que es la fuente de ingresos y rendimientos, representa el foco de acción de las estrategias dirigidas hacia su conocimiento en profundidad para captar sus necesidades y expectativas, es quien demanda servicios diferenciadores con valor agregado para establecer relaciones a largo plazo con la empresa, mientras que (Hoz *et al.*, 2018) indica que “el conocimiento de las características sociodemográficas de los usuarios deportivos es importante para comprender el comportamiento de cada tipo de cliente” (p.138). Teniendo características sociodemográficas permite conocer mejor al cliente ya que de esta forma se puede dar una atención personalizada, haciendo que el cliente sea importante en la empresa.

En cuanto al tipo de cliente Cortés, (2016) menciona que “cada persona es un mundo, con sus motivaciones, sus deseos y sus necesidades. Esta variabilidad obligaría a las empresas a crear productos y servicios con tantas modificaciones como personas hay, algo objetivamente imposible” (p.38). mientras que Romero, (2016) expresa que “conocer la tipología de los clientes que se reconocen en un mercado, o al menos las más recurrentes, con objetivo es estar a la altura de las necesidades de ese público, ya sea en la fase de venta o de posventa” (p.2). Se conoce también como tipologías de clientes más habituales, cada cliente tiene diferentes características es por eso que existen tipos de clientes en el cual el cliente actúa de distinta forma en las diferentes aras o situación que se encuentre; así como se detalla en el grafico 2.2. que se muestra a continuación.

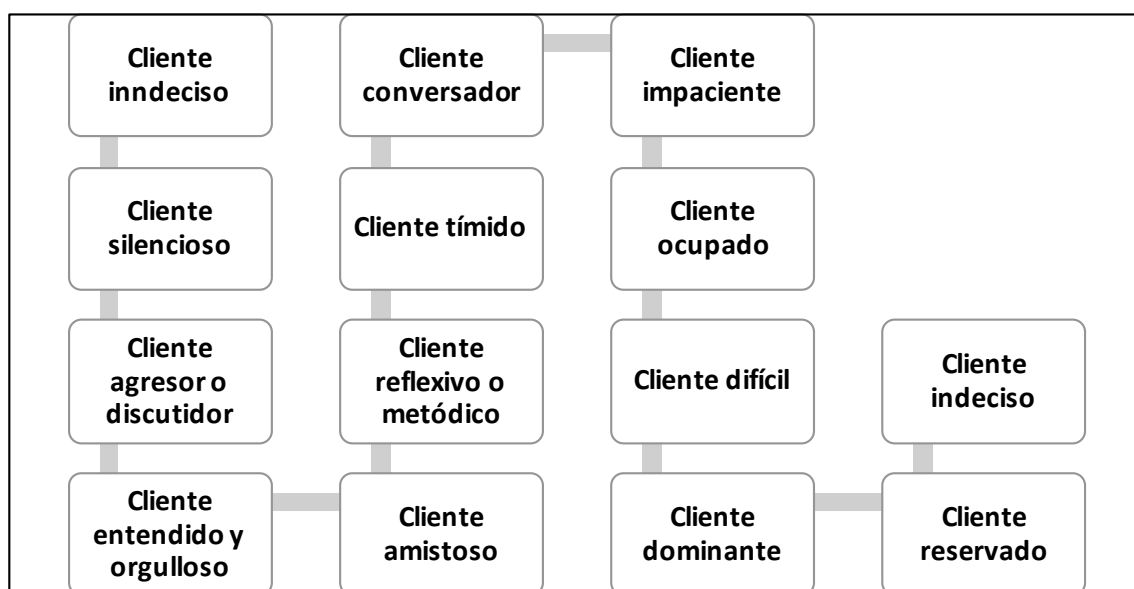


Figura 2.2. Tipologías del Cliente
Fuente: Cortés (2016) y Romero (2016)

Cada una de las características antes mencionadas por los diferentes autores sobre la tipología del cliente son importante ya que cada cliente tiene diferente forma de pensar es por eso que una vez analizadas cada una de las tipologías se podrá tratar con cordialidad a los diferentes tipos de clientes ya que se puede satisfacer las necesidades y se obtendrá resultados favorables en la empresa.

Un manual de aplicación que facilite la implementación y desarrollo de cada uno de los requisitos establecidos, así como aclarar algunos puntos del articulado que merecen una explicación adicional, la cual favorezca a la implementación por parte del usuario así como la autoridad de control, determinando tipologías de establecimiento el manual tiene como objetivo verificar la clasificación y categoría mediante la aplicación de fichas en el cual evidenciaran si cumple o no cumple con las indicaciones que establece en el mismo, así lo menciona el (MINTUR *et al*, 2015).

2.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

El término satisfacción, etimológicamente proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003), es decir que se relaciona con el sentir de estar complacido con lo que fue recibido; es importante mencionar que los estudios sobre satisfacción al cliente son abordados en diferentes ramas de la economía mundial. Según indica (Evrard, 1993) citado por (Quispe, G. y Ayaviry, V. 2016) expresa que inicialmente el estudio de la satisfacción empezó en la década de los años 70 pero que cobró fuerzas en la década de los años 90 con la investigación realizada por (Howard y Sheth, 1969 y Cardozo, 1965) “en cuyas investigaciones analizan la influencia de las expectativas y el interés por conocer la naturaleza, la formación y las consecuencias de la satisfacción del cliente o usuario” (p.170).

Los antecedentes bibliográficos de la satisfacción al cliente como se mencionó anteriormente datan desde la década de los años 70; sin embargo un estudio acerca de la evolución de la satisfacción (ver tabla 4.1) realizado por (Moliner, B. 2003) evidencia que el primer acercamiento a este tema fue hecho en los años 60 donde se establecieron teorías sobre la formación de la satisfacción y se hizo un enfoque macro orientado a medir la satisfacción de manera general;

consecutivamente en los años 70 se hizo un acercamiento mucho más explícito a las variables que inciden en la satisfacción y se desarrollaron medidas de satisfacción, posteriormente en los años 80 los estudios se enfocaron establecer estándares de comparación de la satisfacción para medir el fenómeno post compra de determinada producto o servicio; ya para los años 90 se establecieron nuevos enfoques en la conceptualización de la satisfacción y a su vez se estableció a la satisfacción como una estrategia de supervivencia en el mercado; finalmente en los años 2000 y hasta la actualidad se han desarrollado diversos modelos para medir el nivel de satisfacción en el cliente con el fin de determinar las consecuencias que trae consigo un buen nivel de satisfacción.

Tabla 2.1. Evolución de la satisfacción del cliente

DÉCADA	TENDENCIA DE ESTUDIO
60	Teorías sobre la formación de la satisfacción. Enfoque macro orientado a medir la satisfacción general.
70	Desarrollo de medidas de la satisfacción. Antecedentes de la satisfacción, variables determinantes. Conceptualización de satisfacción.
80	Enfoque micro orientado a conocer la satisfacción individual. Desarrollo de medidas de la satisfacción. Aportaciones al modelo de desconfirmación de expectativas. Desarrollo de estándares de comparación. Fenómenos post – compra.
90	Nuevos enfoques en la conceptualización de satisfacción. Relación entre los procesos pre – compra y post – compra. Desarrollo de modelos integrales de formación de la satisfacción. La satisfacción como estrategia de retención de clientes.
00	Revisión de definiciones de satisfacción. Revisión de modelos de formación y determinantes de la satisfacción. Revisión de las consecuencias de la satisfacción.

Fuente: Moliner, B. (2003)

La satisfacción del cliente de establecimientos de alojamiento turístico es una variable de medición muy amplia que se ve condicionada por diferentes factores los cuales inciden en nivel de satisfacción que llegue a tener el huésped; tal como lo indican (González, G., Quiroz, J. y Espinoza, O., 2010) quienes mencionan que existen dos factores primordiales que inciden en la satisfacción del cliente; uno de ellos es el factor cultural y el otro es el factor emocional; de tal manera que en el factor cultural “las percepciones sociales varían entre las culturas y las similitudes culturales en las percepciones desarrollarán percepciones positivas,

mientras que las diferencias crearán percepciones negativas” (González, et al., 2010, p.27). Por otra parte el factor emocional en la satisfacción del cliente que de acuerdo con (Cronin, 2000) citado por (González, et al. 2010) “puede ser definido como el grado para el cual un consumidor cree que la posesión o el uso de un servicio evoca sentimientos positivo, tales como interés, entretenimiento, sorpresa, cólera o vergüenza” (p.27-28).

Como se insinuó en líneas anteriores los modelos para la medición de satisfacción al cliente surgieron a partir de los años 80 y entre ellos se destaca el de Kano Noriaki, (1980) el cual está dirigido a la excelencia de los productos con el objeto de alcanzar la máxima satisfacción en el cliente esto según (Ramírez y Mejía, 2014) citado por (Olovacha, M., 2018).

El método Kano se desarrolló como una pieza clave para que los clientes expongan sus experiencias, gustos o necesidades, en especial aquellos que están ligados con el crecimiento de los servicios conforme a la categoría otorgada, como atractivos, unidimensionales y obligatorios, en la industria hotelera es significativa la presencia de una técnica que pueda evaluar la satisfacción del consumidor, creando productos de calidad porque esa es la clave del éxito, para que el comercio hotelero entre a la lista de hospedaje que tienen mayor aceptación (Muñiz, 2001) (como se citó en Olovacha, M., 2018, p.23-24)

El modelo de Kano se estructura por 3 fases de desarrollo; en la primera fase se hace una identificación de los requerimientos del servicio, en la segunda fase se aplica el cuestionario Kano a través de una tabla de evaluación de aspectos integrales del servicio y finalmente en la tercera fase se realiza una validación de los resultados la misma que determina el nivel de satisfacción del cliente tanto de manera cualitativa como cuantitativa.

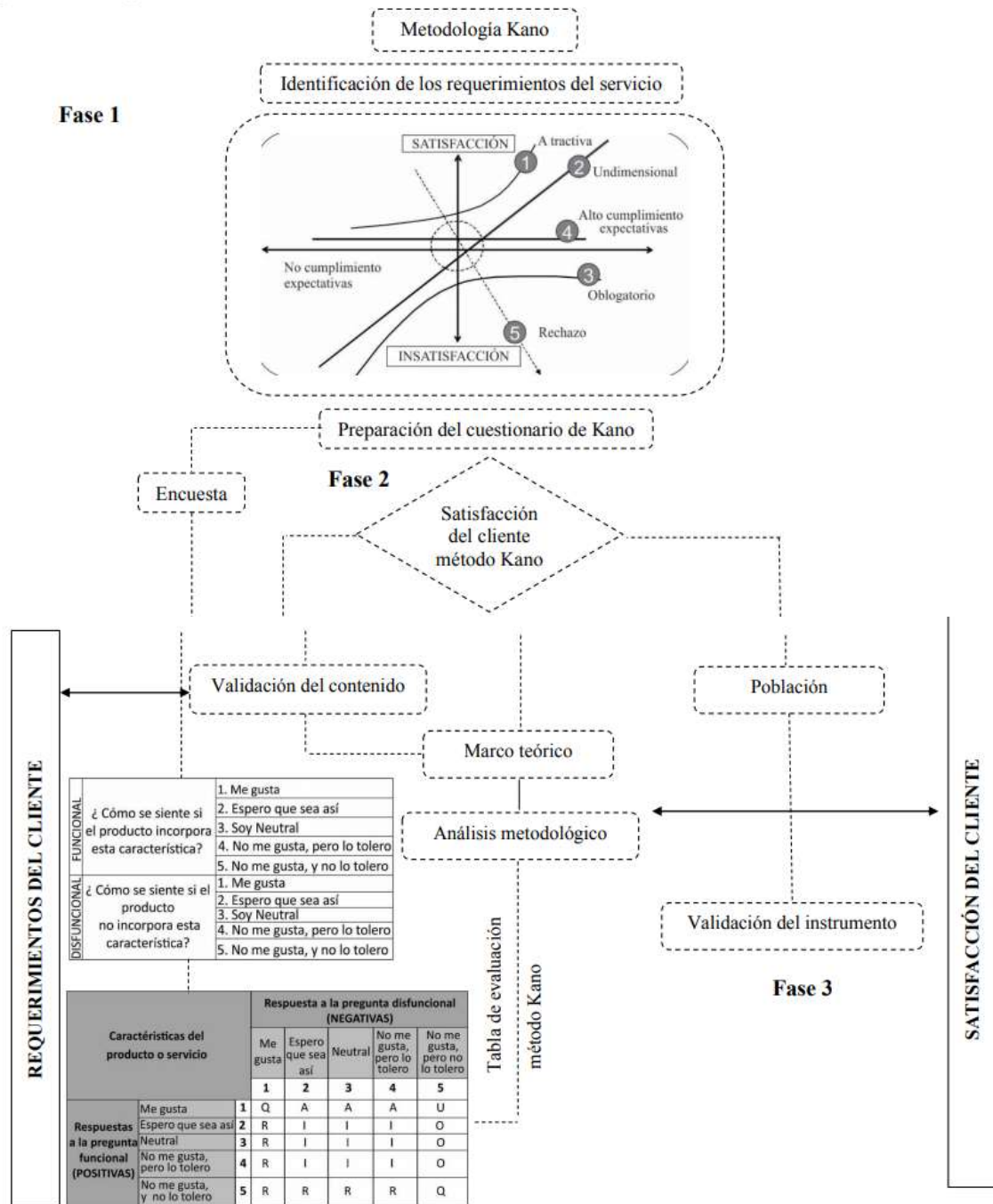


Figura 2.2. Modelo Kano,
Fuente: Kano (1980) citado por Olovacha, M., (2018)

Otros modelos para medir la satisfacción al cliente están ligados a la calidad, debido a que la satisfacción es el resultado de una oferta de productos y servicios que cumplan con estándares de calidad; en ese sentido Salazar & Cabrera (2016) menciona al modelo SERVQUAL que fue desarrollado por en el año 1994 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, sirve para medir el grado de satisfacción del cliente en función de la calidad ofertada y consta con cinco dimensiones; Elementos tangibles (T) estos integran los RRHH, bienes materiales y

contenidos de fabricación, Fiabilidad (RY) la calidad de los productos y servicios que brindan en su lugar, Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R) brindar un buen servicio calidad y eficiencia de tal manera que satisfagan las necesidades del cliente, Seguridad o garantía (A) se caracteriza por la educación que se debe generar entre el cliente y el vendedor de tal manera que haya cordialidad y confianza, Empatía (E) una atención personalizada, ofreciendo un servicio eficaz y eficiente cumpliendo las directrices que un cliente solicita (ver tabla 2.2).

Tabla 2.2. Dimensión del Modelo SERVQUAL

Elementos tangibles (T):	Equipos, empleados instalaciones y materiales de comunicación Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.
Fiabilidad (RY):	Servicio que se brinda sin ningún error en el establecimiento.
Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R):	satisfacer las necesidades cuando necesiten ayuda y responder con rapidez
Seguridad o garantía (A):	cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente y brindar lo que se haya promocionado
Empatía (E):	Atención individualizada al cliente, demostrando un buen servicio al cliente y cumplir con los deseos que el cliente haya pedido.

Fuente: Elaboración propia a partir de Salazar & Cabrera (2016)

Las dimensiones del modelo de SERVQUAL son muy utilizadas en los establecimientos de alojamientos, puesto que cumplen con las dimensiones principales e importantes para evaluar en los establecimientos de tal manera que se originan preguntas que van acorde a cada espacio de los diferentes departamentos existentes en una empresa desglosándose de acuerdo a los componentes anteriormente mencionados a los aspectos más relevantes de cada dimensión de tal manera que detallan la calidad del servicio y la satisfacción del mismo, con el propósito de determinar cuáles son los lineamientos más sobresalientes y los menos satisfactorios así de este modo podrán implementar nuevas estrategias y planificaciones para mejorar el servicio.

Por otra parte Haro, F., Cordova, N. y Chong, T., (2016) establecen un modelo enfocado en generar satisfacción en el cliente; el mismo que se conforma por 5 fases de seguimiento (ver figura 2.4), en la primera se identifica y se conoce la necesidad del cliente generando un meta conocimiento con lo cual se crea una imagen de lo que realmente necesita el cliente, en la fase dos se orientan esfuerzos cumplir las expectativas y motivaciones del cliente para consecutivamente en la fase tres entregar un servicio de calidad; con el cual a

partir de la fase cuatro se evalúa el grado de satisfacción que tuvo el cliente y si la expectativa de éste fue o no superada y finalmente en la fase cinco se pide al cliente que genere sus recomendaciones para determinar estrategias de fidelización.

Debido a la credibilidad del establecimiento a través de estrategias e innovaciones que plantea la misma, logran fidelizar a sus clientes puesto que debido a las planificaciones que se han planteado servirá a lo largo del tiempo para el direccionamiento en las acciones al servicio al cliente en el sector hotelero que debe ejecutar, generando un posicionamiento y permitiendo guiar al personal para el trabajo en conjunto con el fin de alcanzar las metas propuestas y actividades para el mejoramiento de servicio al cliente. El ambiente laboral debe de ser trabajado de la mejor manera ya que uno de los factores depende del trabajador en el establecimiento ya que es la primera cara que da a los turistas todo ello repercutirá también positivamente en la buena marcha de la organización y, por ende, en la consecución de beneficios (Garcia, 2017).

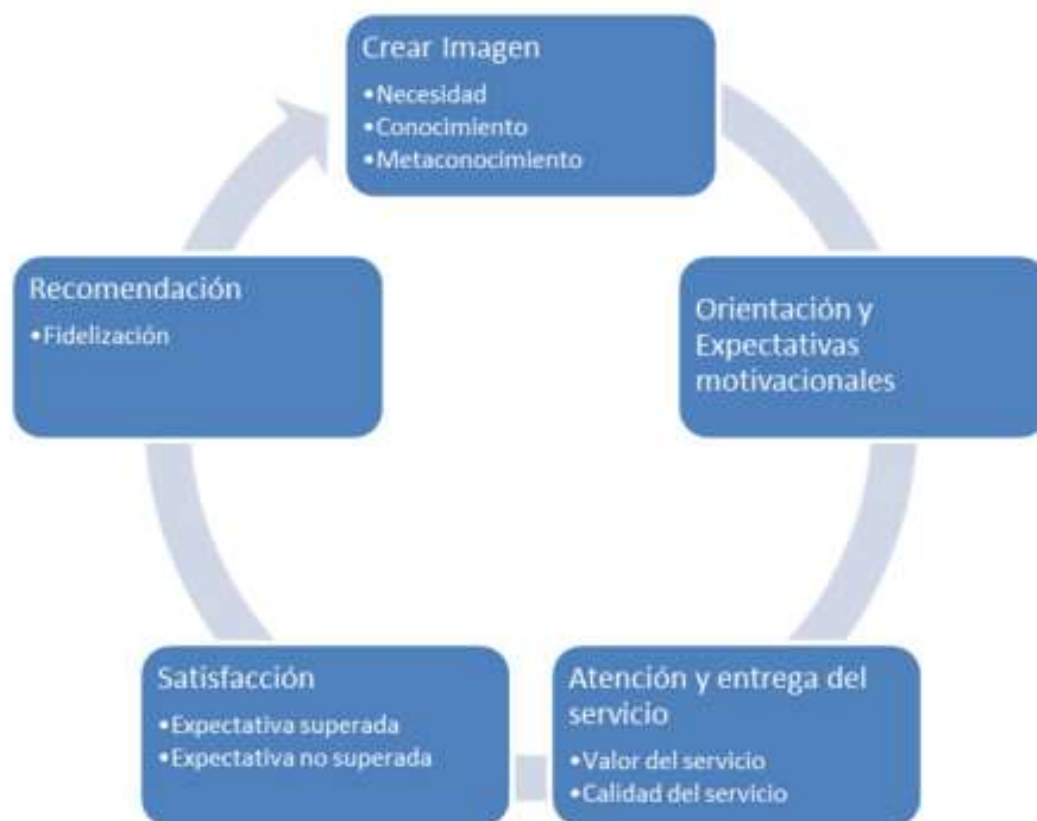


Figura 2.4. Modelo Haro, F., Córdova, N. y Chong, T., 2016
Fuente: Haro, F., Cordova, N. y Chong, T., (2016)

Una vez conocidas las principales características que abordan el amplio tema de satisfacción al cliente es importante mencionar que las variables satisfacción y calidad se encuentran estrechamente relacionadas debido a que la satisfacción al cliente implica que el servicio cumpla con estándares de calidad y según La Organización Mundial de Turismo OMT (citado por Ontivero, 2011) entiende la calidad del turismo como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural, mientras que Villamarín, Araújo, & Fraiz, (2019) establece que “la satisfacción de los clientes es un factor determinante fundamental del éxito o fracaso de un establecimiento hotelero” (p691). Los autores manifiestan sobre la satisfacción al cliente y la calidad en el servicio, satisfacer las necesidades a los clientes es uno de los principales factores que se implanta en los establecimientos ya que si no cumplen con las expectativas del consumidor este ya no regresará además cumplir con determinados aspectos en los procesos que se realizan en la empresa.

De acuerdo con los autores Castilla & Alarcón (2017) “La calidad se mide desde la apreciación del turista, es decir, todo se resume en la satisfacción y superación de las necesidades y requerimientos que tenga el turista” (p. 163). Sin embargo Oliver (1997) (como citó Quispe, 2015) manifiesta que los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción. La satisfacción al cliente a lo largo del tiempo varía el diseño y los diferentes aspectos hacia la percepción de los consumidores, si bien es cierto es complejo la medición de la apreciación de las personas debido a que cada uno de los clientes tienen diferentes características, ofrecer un servicio distinto o innovador y ser competencia de otros establecimientos es una de las estrategias

para tener nuevos clientes y los antiguos tenerlos fijos o que ya estén fidelizados ser deferente a todo lo que el mercado ofrece al cliente.

En el Ecuador la calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios y a la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios (MINTUR, 2018). La satisfacción del cliente ha ido evolucionando hacia la mejora continua con el objetivo de optimizar situaciones en el servicio, si bien es cierto en los establecimientos de alojamientos en Ecuador han tenido mejoría en la mayoría de los hoteles, puesto que la calidad de servicio que ofrecen requiere de una participación integral de todos los trabajadores ofreciendo un nivel de atención de forma continua a lo largo del tiempo.

2.3. COMPETITIVIDAD COMO VENTAJA PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

La satisfacción del cliente es uno de los temas más frecuentemente examinados en los campos de la hospitalidad y el turismo porque cumple un papel importante para la sobrevivencia y futuro en cualquier producto o servicio relacionado con el mismo (Pecho & Gutiérrez, 2017). La elección de los destinos influye cada uno de los productos o servicios que se ofrecen, además de los factores socioculturales y el valor percibido, ya que si un cliente se siente satisfecho con el servicio que adquiere en el lugar este regresara. Para Alcívar (2018) “los clientes hacen una inversión cuando compran servicios de hospedaje, y es ahí cuando las personas de la organización tienen que prepararse para ofrecer servicio de calidad” (p.6). Es importante realizar una medición de la satisfacción a los clientes, es muy vital para la empresa, puesto que realizando las observaciones que el cliente da desde su punto de vista, se generan cambio positivo hacia el establecimiento, ya que uno de los objetivos que debe tener una empresa es dar buenos productos y servicios para satisfacer al consumidor. Mientras que la Commission of the European Communities CEC, (citado por, Ballon, 2016) menciona que medir la calidad del servicio turístico resulta difícil, ya que la oferta está muy fragmentada, es decir, no solo depende de las agencias de viajes ofrecer una calidad de servicio, sino que también depende de los diversos sectores del turismo (el servicio de hospedaje, el servicio de transporte,

los restaurantes), ya que cada uno de ellos determina la experiencia del turista y su apreciación sobre la calidad de servicio recibido.

Theodorakis (citado por García, Sánchez, Grimaldi, Fernández, & Gálvez, 2017) afirma que es posible “la relación causal entre la calidad y la fidelidad, existe un consenso de que la fidelidad es una consecuencia de una calidad percibida positiva”. De tal manera es importante realizar una medición de la satisfacción a los clientes, es muy vital para la empresa, puesto que realizando las observaciones que el cliente da desde su punto de vista, se generan cambio positivo hacia el establecimiento, ya que uno de los objetivos que debe tener una empresa es dar buenos productos y servicios para satisfacer al consumidor (Solsona, 2018).

La encuesta de satisfacción: La opinión del turista es importante y vital en una empresa, es por ello que se realizan encuestas para que los clientes den la opinión o alguna sugerencia y la empresa pueda realizar algunos cambios debido a las acotaciones.

El análisis de quejas y reclamaciones: con la existencia de las quejas y reclamos permitirá tratar de componer los errores que han surgido en el establecimiento además de pedir las respectivas disculpas al cliente

La opinión del personal en contacto con los clientes: conocer opiniones y comentarios de los clientes sobre el servicio ayuda a transmitir y recopilar información para corregir algún error que se haya cometido y enmendarlo.

Es un instrumento que las empresas deberían de tomar en cuenta, ya que se extrae información valiosa que permite a los establecimientos a la realización de nuevas estrategias y planificaciones en el cual está insertado el mercado, que fomenten de manera interna y externa el mejoramiento de la misma, además ayuda a crear nuevos conocimientos o la capacitación de los empleados lo que permite tener amplias instrucciones para el servicio al cliente y que el cliente se sienta satisfecho.

2.4. EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO Y SU AFECTACIÓN POST TERREMOTO EN LA PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR DEL 16 DE ABRIL DE 2016

Se dice que los alojamientos es un fenómeno que resulta típico de la segunda mitad del siglo XX, originado básicamente en suelo norteamericano, su conformación se ha extendido ampliamente por los beneficios que se pueden obtener con una baja o nula inversión, son un producto de las condiciones de la economía y de la política que se inició después de la segunda guerra mundial (Jiménez, 2008). Los establecimientos hoteleros han tenido una evolución progresiva en el desarrollo a nivel mundial, ya que ahora se percibe que existen en casi todos los países establecimientos de alojamiento, generando un ingreso más a la economía en la población, desde su aparición los establecimientos de alojamiento fueron usados por turistas que requerían descansar o pernoctar para luego continuar con su actividad, poco a poco se iba conociendo de esta actividad que a su vez se incrementaba paulatinamente, en la actualidad en el ámbito turístico es uno de los principales servicios que se adquiere.

Menciona Renda & Teotónio (2017) “La creación de alojamiento aparece como una de las principales formas de emprendimiento y representa una posibilidad de retener a la población, creando puestos de trabajo y aumentando el ingreso” (p.845). De acuerdo con Yuctor & Salazar (2019) “el sector de alojamiento, considerado como una actividad económica muy importante para el país y que se encuentra ligado al turismo en un destino brindando una combinación de elementos tangibles e intangibles como muchos otros sectores dedicados al servicio”. Estos autores hacen hincapié a la importancia de los establecimientos generando más fuentes de trabajo, en el cual cada día brindan servicio de calidad y eficiencias en los departamentos, sin embargo, una de las desventajas es que en algunos de estos establecimientos de alojamiento el personal que trabaja en el área no cuentan con título profesional relacionado al turismo, puesto que es una de las evidencias que el servicio al cliente no es satisfactorio para los turistas

Los servicios de establecimientos de alojamientos van realizando cambios positivos, la armonía de los visitantes en los destinos turísticos conlleva una actividad hacia los trabajadores dar lo mejor hacia ellos la hospitalidad brindada

desde el inicio hasta la salida, involucrando a todos los departamentos generando un ambiente amigable entre todos.

La evolución de servicios de alojamiento en el mundo como generador de divisas y desarrollo de los pueblos, ha propiciado que los países tengan que involucrarse en la implementación de nuevas normas, reglamentos y especificaciones que regulen dicho crecimiento, en cada una de las diferentes formas en que se presenta dicha actividad. (Flores, García, Olimón, & Piña, 2014, p.8)

La implementación de nuevas ordenanzas que han salido a lo largo de este tiempo ha generado nuevos cambios en diferentes empresas, formando nuevas planificaciones y estrategias de tal manera que se van implementando nuevos recursos importantes para los establecimientos y los clientes ya que la implementación de estas normativas hace que las mismas innoven y se diferencien entre sí.

Los servicios en establecimientos de alojamientos es acogido por las organizaciones dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado, se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel (Monsalve & Henández, 2015). Los diferentes servicios que ofrecen los establecimientos cada vez van aumentando gracias a la innovación que el establecimiento crea y este es una competencia hacia el otro, es importante ser diferenciador con la competencia ya que al turista suele optar por algo más novedoso además de que haya una buena atención al servicio al cliente ya que suele ser un factor clave generando mayor comodidad hacia el turista.

Las empresas hoteleras están mejorando su servicio brindando una atención personalizada a través de ciertos procesos que realizan para que el cliente se sienta a gusto al momento de su llegada y salida (Pecho & Gutiérrez, 2017). Por otro lado los autores Monsalve & Henández (2015) hacen referencia algunas particularidades que inciden en el servicio como: la fidelización, la capacitación al talento humano, la innovación, la tecnología, la promesa de venta y la promoción los cuales influyen en la calidad, del servicio ofrecido a los viajeros que visitan este tipo de establecimientos. Las características en el servicio hotelero cada día brindan productos que satisfagan las necesidades del turista, también la calidad de las personas que entregan estos servicios es muy

fundamental ya que depende de cómo venden el servicio el personal de trabajo del establecimiento hacia el cliente, todos los aspectos antes mencionados influyen en el servicio, ya que genera una mayor afluencia en el lugar ya sea nacionales e internacionales contribuyendo al potencial turístico, permitiendo el desarrollo en el lugar y mejorar el servicio en los establecimientos, pero hay que tener en cuenta e identificar aspectos para un buen servicio ya que permitirá con la implementación de estrategias que sean efectivas en el servicio.

Menciona Romero (citado por Serrano, Freire, Sanmartín, & Espinoza, 2018) en Ecuador, el terremoto de 7.8 grados en la escala de Richter ocurrido el 16 de abril de 2016, golpeó fuertemente al sector hotelero que hasta 2015 tenía una ocupación de hasta el 65,6%, pero que después del desastre bajó a 57,2%, sin embargo menciona Serrano *et al.* (2018) que en los últimos años Ecuador ha realizado varias campañas publicitarias a nivel mundial, ofertando un turismo natural, cultural, y patrimonial, para generar un incremento en la economía dando como resultado un incremento del 9,3% de turistas que llegaron al país entre enero y julio del 2017 en comparación con la misma fecha del año 2016, según estadísticas del Ministerio de Turismo; dado el aumento de turistas los empresarios han decidido invertir en el sector hotelero. Debido al fenómeno natural ocurrido en el año 2016, afectó al sector hotelero en su infraestructura y en otros casos el colapso del mismo, dejando un bajo incremento en la economía en la provincia de Esmeraldas y Manabí, gracias a las gestiones y estrategias que se realizaron el incremento de turista va aumentando en los lugares es por ello que algunos financieros han adoptado por invertir en el sector hotelero en dichos lugares.

2.5. NORMATIVA QUE REGULA EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN ECUADOR

Las normas constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener y actualizar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo, de tal forma de obtener la constante satisfacción de las necesidades del cliente, e incluso superar las expectativas de éstos (Ontivero, 2011). Cumplir las normativas o regulaciones que establecen los organismos para mejorar la calidad de las empresas brindando un servicio eficiente es necesario efectuar los estándares de calidad a medida que se va

obteniendo resultados como reconocimientos o certificados y el establecimiento va ganado mayor credibilidad.

Tener normas de calidad en establecimientos de alojamiento es importante ya que al tener reconocimiento de estos tipo de normas o acreditaciones para la consolidación de los destinos y turísticos y su competitividad, afirma (Ocaña & Osejo, 2018).

El lenguaje de la calidad para el sector turístico y de la hospitalidad en el Ecuador, es un proceso reciente, si bien las primeras acciones encaminadas a su implementación iniciaron a partir de 2009, es en el año 2015, cuando cobra mayor fuerza al declararse a este como “el año de la calidad turística”, otorgando el sello “Q”, penas el 1.05% de los establecimientos a nivel nacional cuentan con algún tipo de reconocimiento respecto a la prestación de la calidad en sus servicios. (Ocaña & Osejo, 2018. p. 130)

Por otro lado menciona Nasimba & Cabezas, (2018) que las norma internacional relacionada con la gestión de la calidad ISO 9001:2008 la cual es otorgada por la compañía Bureau Veritas, a aquellos establecimientos que cumplan con los elementos de gestión de la calidad adecuados para la administración y mejora de los servicios, además empresas privadas otorgan certificación conocida como Qualitur, a aquellas entidades que han alcanzado la calidad en la prestación de servicio, además si desean obtener este tipo de certificaciones brindan capacitaciones acerca de cómo obtener este certificado.

El procedimiento de las normas existentes en el país genera que las empresas tengan un mejor posicionamiento y generar un mejor desarrollo en los destinos turísticos, es importante la certificación puesto que existen algunos clientes que tienden a fijarse si tiene algún tipo de reconocimiento además hace que los establecimientos cumplan los requisitos y normativas existentes para tener mejor calidad o servicio.

En cada país existen directrices para el cumplimiento de las clasificaciones de establecimientos de alojamientos, normativas y reglamentos que se plantean específicamente para cada uno de los establecimientos tengan los nombres o distintivos que lo diferencia a las tipologías existentes, por ello el estado como ente rector se encargó de ejercer roles de regulación de tal manera que “El

presente manual tiene como objeto describir los requisitos correspondientes a cada clasificación y categoría, junto con los medios verificables para la aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico” (MINTUR, 2015, p.4)

Gracias a las regulaciones que se estipulan para el desarrollarlo de forma conjunta y equitativa por medio de controles y monitoreo en la actividad turística, además se puede formular planificaciones y estrategias correspondientes a las necesidades que el mercado requiere. En el Ecuador el Ministerio de Turismo realiza algunas reglamentaciones y normas para el cumplimiento de las distintivas en el establecimiento de alojamiento.

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (2011) “son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios” (p.1)

Del mismo modo menciona el Reglamento General de Actividades Turísticas (2011) la categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio de la distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

Los establecimientos de alojamiento son prestadores de servicio, se han catalogado como parte de un elemento fundamental para los turistas que deseen hospedarse en un establecimiento, en los cuales se diferencian por distintiva de la estrella, permitiéndole dar a cada uno peculiaridades para la prestación de servicio, en la actualidad el establecimiento permite tener una fuente de ingreso y generador de nuevas plazas de trabajo.

Como norma internacional el sistema de categorización hotelera, se determina mediante el distintivo de estrellas. Las estrellas pueden ir de una a cinco, su asignación estará definida por las características y calidad de sus instalaciones, así como también por la variedad de servicios que se oferten en el establecimiento hotelero.

En Ecuador el MINTUR (2015) en el Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002 el sistema de categorización está determinado en el Artículo 2:

Art 2; la categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.
(p.1)

En el país los establecimientos de alojamientos han tenido diferentes características mediante varios cuerpos legales, estos cambios vienen desde el año 2000 hasta su última versión que fue en el año 2015 por en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) este mismo reglamento en el capítulo III de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamientos turísticos menciona en el artículo 12 la clasificación de los alojamientos turísticos, en el cual hace referencia a conceptualización, características y funcionalidad en cada uno de ellas existentes, en las que está categorizada por estrellas y tipologías únicas.

- Hotel H
- Hostal HS
- Hostería HT
- Hacienda turística HA
- Lodge L
- Resort RS
- Refugio R
- Campamento Turístico CP
- Casa de Huéspedes CH

La categorización de los establecimientos de alojamientos en el Ecuador está a cargo del Ministerio de Turismo en el cual el distintivo se la caracteriza por estrellas, se puede determinar mediante estrellas puesto que mediante este valor el turista dedica a qué tipo de hotel desea hospedarse, se evidencia que en el Artículo 13 del Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) “Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos” (p.9), esto quiere decir que los alojamientos se

diferencian dependiendo el número de estrella que tenga y de acuerdo a la categoría obtendrá el nombre esto se da mediante una inspección que se haya solicitado en el Ministerio de Turismo.

Las categorías asignadas por el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015):

- Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
- Hostal de 1 estrella a 3 estrellas
- Hostería- Hacienda Turística-Lodge 3 estrellas a 5 estrellas
- Resort 4 estrella a 5 estrellas
- Refugio Categoría única
- Campamento Turístico es Categoría única
- Casa de huéspedes categoría única

Es importante que haya asignaciones para los establecimientos con la presencia de los diferentes entes reguladores existentes en el país hay la posibilidad de que existan parámetros y obligaciones para el buen funcionamiento de los establecimientos ya sea en la atención al cliente la infraestructura del mismo y planificando cada una de sus áreas y competir a nivel mundial.

2.6. ENFOQUE AL SECTOR DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO POST TERREMOTO EN EL CANTÓN BOLÍVAR Y LA INCIDENCIA DE LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El crecimiento del turismo en el país ha tenido impactos positivos como el crecimiento del PIB también de fomento de empleo, pero también tiene impactos negativos como la invasión de espacios provocando impactos en la naturaleza, cabe recalcar que en los últimos años se ha pasado por una crisis económica y sumado a ello un evento natural como el terremoto de 7.8 en la escala de Richter que tuvo como su epicentro las costas del Cantón Pedernales y afectó a las provincias de Manabí y de Esmeraldas. (Félix *et al.*, 2017, p.7) ocurrido en Ecuador el 16 de abril de 2016 marcó claramente un antes y después de la actividad turística; si bien es cierto se establecieron algunos incentivos y medidas exclusivas para el sector turístico debido al fenómeno natural 16A estas se contemplan la exoneración del impuesto a la renta para nuevas inversiones

productivas, acceso a créditos financieros para proyectos turísticos o emprendimientos de oferta turística en las zonas afectadas por el terremoto y la exoneración del pago del impuesto a la salida de divisas y los aranceles destinados a procesos productivos turísticos o a la prestación de este tipo de servicios dentro de las zonas afectadas (B. Alcívar, Zamora, Montesdeoca, & Loor, 2019). Estos incentivos fomentaron a que la reactivación del turismo en estos sectores sea más eficiente ya que hubo mayor emprendimiento generando nuevas fuentes de trabajo en los diferentes sectores.

Autores como Herrera & Espinoza (2016) mencionan que es innegable la creciente importancia de la actividad turístico hotelera en muchos países y en el Ecuador no es una excepción, pero existen falencias, no cuentan con conocimientos especializados, y orientados a la docencia de profesionales integrales, también tienen pocos conocimientos con los componentes básicos de un programa, para que los actores de esta actividad tengan la capacidad para desarrollarse tanto en las labores gerenciales, como en los mandos medios, con pleno conocimiento de la operatividad de este tipo de negocios y actividades.

El constante crecimiento demostrado por el turismo en el escenario mundial, también ha impactado al Ecuador el crecimiento de la industria turística ha acelerado los procesos de inversión para la expansión del capital, en la búsqueda de territorios para la reproducción capitalista, se han invadido espacios urbanos y rurales que han provocado graves impactos en las comunidades locales (Loor, Alonso, & Pérez, 2018).

El turismo se ha convertido en una alternativa económica de dinamización y generación de empleo y que todavía se podría mejorar, por eso, la preocupación de emprender acciones que contribuyan a restaurar desde el punto de vista turístico las ciudades de mayor atractivo del país, especialmente aquellas que fueron sensiblemente afectadas por el fenómeno telúrico (Becerra, Becerra, & Quijije, 2018). Pese al fenómeno natural ocurrido en el año 2016 la provincia de Manabí ha tenido estrategias y con buena planificación la actividad turística ha evolucionado favorablemente y pueda activar la economía en dichos lugares que fueron afectados.

Ningún lugar está exceptuado para que haya un fenómeno natural de gran magnitud, tal fue el caso en Manabí y Esmeraldas ubicadas en la región costanera donde predomina el turismo de sol y playa y donde se ubica gran parte de la planta hotelera de la región porque son las provincias más grandes de la región costa; siendo así dicha planta hotelera se vio gravemente afectada teniendo numerosas destrucciones no obstante la recuperación del sector turístico se ha ido dando de manera paulatina y positiva se puede evidenciar en los feriados correspondientes las acciones realizadas en los lugares para potenciar la actividad fueron enfocadas a actividades relacionadas con la parte cultural, las mismas que a su vez tuvieron la capacidad de mover muchos visitantes contribuyendo de manera significativa en la dinamización económica de estos destinos.

Siendo el caso específico del cantón Bolívar que si bien es cierto este se ubica geográficamente en la parte centro de la provincia también sufrió las consecuencias de la aquel devastador movimiento telúrico pues perdió parte de sus atractivos turísticos culturales como fue el Reloj Público de la ciudad siendo este un emblemático atractivo turístico de la ciudad lleno de historias que aún se guardan en la memoria de su población; sin embargo el cantón Bolívar muestra un estancamiento de la gestión turística, agravadas en los momentos actuales por el terremoto del pasado 16 de abril, las pérdidas aun no cuantificadas pero se estiman de millonarias, con emprendimientos turísticos destruidos, comunidades aisladas y en condiciones difíciles, servicios básicos colapsados, problemas de viviendas, educación y salud debido a las graves afectaciones que causó el terremoto a las instalaciones que brindaban estos servicios. (García, N., Doumet, Y. y Carreño, L., 2016, p.28)

A lo que respecta a la evaluación y clasificación del alojamiento turístico post terremoto es un tema de investigación que hasta el momento recién se realiza con el presente tema de investigación pues resulta necesario conocer la situación actual de los establecimientos turísticos y como la calidad de sus servicios incide en la satisfacción del cliente es por eso que se hace necesario realizar una evaluación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Bolívar para de tal manera contribuir a la academia y a la

población con información actualizada que influya en la decisión del cliente y de tal modo generar experiencias de calidad y satisfagan a la demanda.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de realizar una evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos post-terremoto en la satisfacción del cliente del cantón Bolívar para lo cual fue fundamental realizar un análisis de diferentes trabajos investigativos que sirvieron como referentes metodológicos para el diseño de la metodología con la cual se desarrolló la investigación la misma que en este capítulo se detalla; es relevante mencionar que la investigación utilizada fue de tipo exploratoria y descriptiva y tiene un enfoque mixto puesto que se determinaron resultados cuantitativos y cualitativos de los principales aspectos que abordan el tema en estudio.

3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

Se consideraron 5 modelos de metodologías las cuales sirvieron como guía para la ejecución del trabajo, en el cual se tomaron fases metodológicas que concuerdan al tema de investigación, estos son:

Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en los hoteles mediante la escala de Servqual. Caso: Hoteles de turismo de montaña de Tapalpa, Jalisco. (Prado, H & Rivera, P., 2010). El propósito de esta investigación fue evaluar la calidad del servicio al cliente y como este influye en la satisfacción del mismo y por tal razón toma como herramienta de evaluación el cuestionario SERVQUAL el cual aporta con las dimensiones necesarias a medir con el fin de concluir cual es la calidad del servicio evaluación previamente la satisfacción del cliente.

Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio en el Hotel “Los Caneyes” de Santa Clara Soto (2016) “basándonos en la aplicación de un nuevo instrumento para el diagnóstico de dicha satisfacción, adecuándolo a las características de la empresa hotelera, objeto de estudio” (p.3). con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio en la instalación, estableciendo actividades que conducen el desarrollo de la investigación se realizó un levantamiento de información, además una caracterización del establecimiento finalizando con una evaluación de la situación actual del mismo para medir la satisfacción de los

clientes, permitiendo identificar diferentes aspectos, en los cuales, se tomarán como referencia para realizar propuestas de mejora, lo cual contribuirá en el perfeccionamiento continuo en el establecimiento.

Caracterización de la gestión de la calidad y competitividad de las MYPES del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo en el año 2016

(Abad, 2018) con el propósito caracterizar la gestión de la calidad y competitividad de las MYPES de hostales y hospedajes, se determinaron las características de la gestión de la calidad y características de la competitividad en el distrito de Chiclayo, empleando metodologías de tipo correlacionar, el nivel cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental además de la realización de estrategias de comercialización, se aplicó técnicas de encuesta con el fin de recaudar datos para tener una visión real sobre la situación organizacional de los hoteles y hospedajes en el distrito Chiclayo, además de conocer sus actividades, la rentabilidad y crecimiento económico en los últimos años.

Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje Castilla & Alarcón (2017)

con el objetivo de identificar los componentes para una evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje, “la estrategia metodológica que se aplicó combina tres procesos: el primero comprende una revisión de antecedentes, el segundo una revisión del marco legal (Leyes, decretos y normas) finalmente, se recurrió a la visita a expertos del sector” (p.176). De acuerdo a los datos recabados en la investigación, se abordó a construir propuestas de mecanismos de medición de calidad para los establecimientos, permitiendo que tengan nuevas planificaciones y estrategias para el mejoramiento de la empresa.

Caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan servicio de alojamiento en el cantón Santa Cruz-Galápagos, Atiencia (2017)

propone un trabajo de investigación que se enfoca en caracterizar los establecimientos turísticos rurales que prestan servicios de alojamiento en el cantón Santa Cruz Galápagos con el objetivo de identificar las principales características de los establecimientos de alojamiento, mediante una recopilación de datos, en el cual se analizará equipamiento e infraestructura, servicios, seguridad, plaza y los canales de comercialización que prestan servicios en el lugar, además de analizar el nivel de ocupación de plazas de los

establecimientos ubicados en el sector rural que está enfocada la investigación. Para la ejecución del trabajo, en los objetivos planteados de la investigación se seleccionaron métodos, técnicas e instrumentos conforme a la necesidad de conocer la caracterización de los establecimientos turísticos.

El análisis bibliográfico de las metodologías anteriormente citadas permitió establecer un resumen con las principales actividades que establecen dichas metodologías las cuales se muestran en la tabla 3.1.

Tabla 3.1. Modelos de metodologías con sus fases o etapas

Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio en el Hotel “Los Caneyes” de Santa Clara Soto (2016)	Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje Castilla & Alarcón (2017)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de información 2. Categorización y tipología del establecimiento 3. Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes con el servicio percibido. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de antecedentes 2. Revisión del marco legal (Leyes, decretos y normas) 3. Propuesta de mecanismos de medición de la calidad para las empresas que prestan el servicio de alojamiento y hospedaje.
Caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan servicio de alojamiento en el Cantón Santa Cruz-Galápagos” (Atiencia, 2017).	Caracterización de la gestión de la calidad y competitividad de las MYPES del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo en el año 2016 (Abad, 2018).
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las principales características de los establecimientos de alojamiento. 2. Analizar la infraestructura, equipamiento e instalaciones de los establecimientos que prestan servicio de alojamiento. 3. Analizar el nivel de ocupación de plazas de los establecimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las características de la gestión de la calidad. 2. Determinar las características de la competitividad.
Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en los hoteles mediante la escala de Servqual. Caso: Hoteles de turismo de montaña de Tapalpa, Jalisco. (Prado, H & Rivera, P., 2010).	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar los establecimientos de hospedajes a evaluar. 2. Aplicar el cuestionario SERVQUAL 3. Determinar las tipologías de clientes. 	

Fuente: Elaboración propia

Los modelos de metodologías con sus fases o etapas expuestas anteriormente, permitieron estudiar, identificar y analizar los indicadores que utilizaron los autores en sus investigaciones a continuación se muestra el análisis comparativo de los modelos antes relacionados; razón por la cual en la tabla 3.2. se hace una integración de criterios con las fases coincidentes.

LEYENDA DE FASES IDENTIFICADAS:

1. Levantamiento de información.

2. Caracterización y tipología del establecimiento.
3. Calidad del servicio en establecimientos de alojamientos.
4. Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes.
5. Determinar las características de la competitividad.
6. Emplear técnicas de evaluación prospectivas y matrices

Tabla 3.2. Matriz de integración de criterios

No	Año	Autor	FASES						Total
			1	2	3	4	5	6	
1	2010	Prado, H & Rivera, P.	X						1
2	2016	Soto	X	X		X			3
3	2017	Castilla & Alarcón	X	X					2
4	2017	Atencia	X						1
5	2018	Abad			X		X		2
Total			3	2	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia

Se identificaron 6 fases las cuales contemplan (1) levantamiento de información; (2) caracterización y tipología del establecimiento; (3) calidad en establecimientos de alojamientos; (4) evaluación del nivel de satisfacción de los clientes; (5) determinar las características de la competitividad y (6) emplear técnicas de evaluación prospectivas y matrices

Consecuente a la matriz de integración de criterio a continuación se realiza un análisis comparativo de las metodologías estudiadas el cual contempla las principales fases que se identificaron a través de la matriz de integración de criterios:

- Realizar un levantamiento de información consiste en conocer la realidad que se encuentra el establecimiento de alojamiento en el cual abarca infraestructura, instalaciones de la empresa, equipamiento, asimismo de percibir la funcionalidad del servicio de alojamiento de manera interna.
- Soto (2016); Castilla & Alarcón (2017) bosquejan una caracterización y tipología del establecimiento, ya que regido a las normas y reglamentos existentes en cada país se caracterizará la empresa y dará el nombre de la clasificación del establecimiento, puesto que debido a los ámbitos antes mencionados permitirá realizar un análisis para determinar si puede o no puede prestar servicio como tal, además de realizar planificaciones y estrategias para el desarrollo de los establecimientos

- Soto (2016) tiene una perspectiva sobre las metodologías planteadas en la cual los modelos que cree indispensable es realizar un levantamiento de información, una categorización y tipología del establecimiento además de evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, descartando las características de la competitividad.
- Ninguno de los autores cumple con todos los modelos expuestos o definidos excepto el más cercano Soto (2016).
- Únicamente Prado & Rivera, (2010) y Soto (2016) contemplan en sus metodologías la aplicación del cuestionario de evaluación de la satisfacción al cliente para determinar la calidad del servicio enfocada con el modelo SERVQUAL.

Con el estudio de los modelos de metodologías propuestas por los autores se tomaron cinco variables o indicadores en las cuales da un porcentaje de un 100%, señalando que con un 80% el levantamiento de información es importante ya que permite conocer la situación actual del área de estudio, por otro lado, un 45% una caracterización y tipología permite determinar en qué categoría se encuentra el establecimiento proponiéndole el nombre de acuerdo a las características evidenciadas, mientras que con un 20% coinciden en tener una homogeneidad en las variables de calidad en establecimientos de alojamientos; evaluación del nivel de satisfacción de los clientes y determinar las características de la competitividad.

3.2. PROCESOS METODOLÓGICOS A IMPLEMENTAR

Partiendo de las metodologías expuestas anteriormente, una vez relacionado los modelos se tomaron como instrumentos diferentes etapas de los autores antes mencionados, en la cual sirvieron para la elaboración de la metodología de evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos en la satisfacción del cliente en el cantón Bolívar. Se tomaron en consideración tres fases, dichos procesos es adaptable para lograr el objetivo general a alcanzar.

Los principales objetivos que se escogieron para la propuesta metodológica, mediante la unificación de las variables, a continuación, se presenta las leyendas que se establecieron de mayor provecho para el desarrollo de la investigación, es evidente que no se escogieron en su totalidad los métodos, se tomó lo

necesario como guía para la realización de la metodología adecuada para el tema de investigación.

- Levantamiento de información
- Caracterización y tipología del establecimiento
- Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes

A continuación, en la tabla 3.3. se presenta la descripción de las fases con sus respectivas actividades y métodos a seguir:

Tabla 3.3. Metodología a implementar

FASES	ACTIVIDADES	MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS
FASE I Caracterización de los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Bolívar pre y post terremoto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico general del territorio. 2. Comparar la oferta de alojamiento local pre y post terremoto 3. Caracterizar a los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis bibliográfico • Método deductivo • Método inductivo • Entrevista • Ficha de caracterización de establecimiento de alojamiento • Georeferenciación ArcGis
FASE II Evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico post terremoto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiar y analizar el cumplimiento de los requerimientos del reglamento de alojamiento turístico 2. Analizar el cumplimiento de la normativa para la categorización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analítico deductivo • Ficha de Reglamento de Alojamiento Turístico • Reglamento de Alojamiento Turístico MINTUR
FASE III Determinación del nivel de satisfacción del cliente acorde de la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Bolívar post terremoto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la satisfacción del cliente. 2. Analizar la relación entre evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento y su influencia en la satisfacción al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analítico sintético • Encuesta SERVQUAL

Fuente: Elaboración propia

3.2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

A continuación, se describe la metodología preliminar con sus fases establecidas y las actividades con el fin de alcanzar el objetivo propuesto las cuales se llevaron a cabo a través del proceso investigativo.

FASE I: CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PRE Y POST TERREMOTO

La fase I ayudó al objetivo específico I que menciona “caracterizar los establecimientos de alojamientos turísticos del cantón Bolívar”; para su efecto

esta fase se compuso de 3 actividades, siendo la actividad 1 un diagnóstico general del territorio en la cual se realizó un levantamiento de información en donde se conocieron los establecimientos de alojamiento estudiados, mediante un análisis documental y revisión bibliográfica destacando aspectos esenciales del territorio y a su vez se hizo uso de la plataforma ArcGis para elaborar un mapa en el cual están proyectados los cinco establecimientos que se tomaron en cuenta en la investigación; posterior a eso la actividad 2 estuvo enfocada en hacer una comparación entre la oferta de alojamiento pre y post terremoto la cual se efectuó a través de la aplicación de la matriz de comparación, en la actividad 3 se caracterizó a través de un análisis la oferta actual de alojamiento del cantón Bolívar y para su efecto tuvo respaldo en una entrevista aplicada a los propietarios de los establecimientos (ver anexo 1) y en el Reglamento de Alojamiento Turístico del año 2016 con la ficha de caracterización de establecimiento de alojamiento (ver anexos 2, 3, 4, 5 y 6) para conocer el funcionamiento de los hoteles y hostales que prestan servicio en el cantón Bolívar en las que contempla, datos generales, servicios y productos, organización funcional, así mismo se analizó la oferta de los establecimientos de alojamientos con la finalidad de determinar las características de los productos y servicios que ofrecen.

FASE II: EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO POST TERREMOTO

La fase II estuvo enfocada en la clasificación de los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar para conocer la oferta actual post terremoto; la misma que se estructuró con 2 actividades; en la actividad 1 se estudió los requerimientos establecidos en la normativa vigente y si estos eran aplicados en los establecimientos estudiados y para su efecto se basó en las fichas para la caracterización de los centros de hospedaje (ver anexo 2, 3, 4, 5 y 6). Posterior en la actividad 2 se hizo un análisis del cumplimiento de la normativa de categorización a través de las fichas correspondientes (ver anexos 7 y 8) mediante el método analítico deductivo estableciendo los tipos de categoría de los establecimientos.

Cabe mencionar que también se hizo un análisis con el fin de determinar la influencia que ejerce la calidad de los servicios ofertados acorde a la clasificación según la categorización realizada en cada uno de los establecimientos y como estos se relacionan con la satisfacción del cliente; considerando que si los establecimientos cumplen con los requisitos de acuerdo a su categoría estarían brindando un servicio de calidad y por ende incide en la satisfacción del cliente.

FASE III: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACORDE A LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO POST TERREMOTO EN EL CANTÓN BOLÍVAR

En esta fase mediante dos actividades se llevó a cabo la ejecución del trabajo en el cual se procedió en la actividad 1 a realizar una evaluación de la satisfacción del cliente aplicando una encuesta de satisfacción (ver anexo 9) basada en la herramienta de evaluación SERVQUAL para evaluar diferentes aspectos del servicios tales como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; con los cuales se pudo determinar el nivel de satisfacción de los huéspedes. Posteriormente en la actividad 2 se realizó un análisis a través de una matriz de relación entre la evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar y la influencia de la satisfacción del cliente post terremoto.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. FASE 1: CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PRE Y POST TERREMOTO

Esta fase esta direccionada a un análisis completo del área basada en la categorización y clasificación de los establecimientos de alojamiento como lo es hoteles y hostales ubicados en el cantón Bolívar; utilizando revisión bibliográfica y documentos oficiales como lo es el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar.

4.1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL DEL TERRITORIO

Con el propósito de tener clara las características más importantes y generales del cantón Bolívar a continuación se hace un breve estudio de los datos generales de dicho cantón; de tal manera que en la tabla 4.1. se muestran información general de dicho territorio

Tabla 4.1. Datos Generales del Cantón Bolívar

DATOS GENERALES DEL CANTÓN BOLÍVAR	
Ubicación	Localizado en el sector oriental de la provincia de Manabí
Fecha de cantonización	8 de octubre de 1912
Límites	Norte Chone
	Sur Portoviejo y Junín
	Este Pichincha
	Oeste Tosagua
Parroquias	Parroquia urbana Calceta, parroquias rurales Quiroga y Membrillo
Clima	Presenta un clima subtropical seco y tropical húmedo
Extensión	537,8 Km ²
Población	40,735 habitantes

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar, (2015), INEC, (2010)

El cantón Bolívar el 8 de octubre de 1912 alcanzó la categoría de cantón, se encuentra ubicado en la provincia de Manabí, compuesta por una parroquia urbana (Calceta) y dos parroquias rurales (Quiroga y Membrillo), en el año celebran dos principales fiestas en la cual mantiene vivas las tradiciones y fomentan con orgullo la cultura; cantonización el día 13 de Octubre y conmemoración patronal en honor a San Agustín el día 28 de Agosto, la principal fuente hídrica es la cuenca del río Carrizal y es una de las cuencas más importantes de la provincia, en el cantón se encuentra la presa "Sixto Duran Ballén" sin embargo se la conoce como La Esperanza siendo una de la

infraestructura de riego de la Provincia de Manabí conforme al Gobierno de Manabí (GM, n.d.).

La población del cantón Bolívar según con los datos de Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2010 (INEC, 2010) bordea un 20,814 hombres siendo un 3,0%, mientras que 19,921 mujeres teniendo un 2,9%, haciendo un total de 40,735 habitantes en todo el área del cantón.

Geográficamente se encuentra en el sector oriental de la provincia, posee una extensión de 537,8 km², limitando al Norte con el cantón Chone, al sur con Portoviejo y Junín al este con Pichincha y al oeste con Tosagua. El territorio del cantón es montañoso siendo una de las principales área El Bejuco y Membrillo, se caracteriza por haber constituido una reserva natural de bosque de protección, sin embargo, a lo largo del tiempo se han deforestado para la ocupación de la ganadería en el cual se ha visto un notorio cambio en el área (Ver gráfico 4.1.) PDYOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar, 2015)

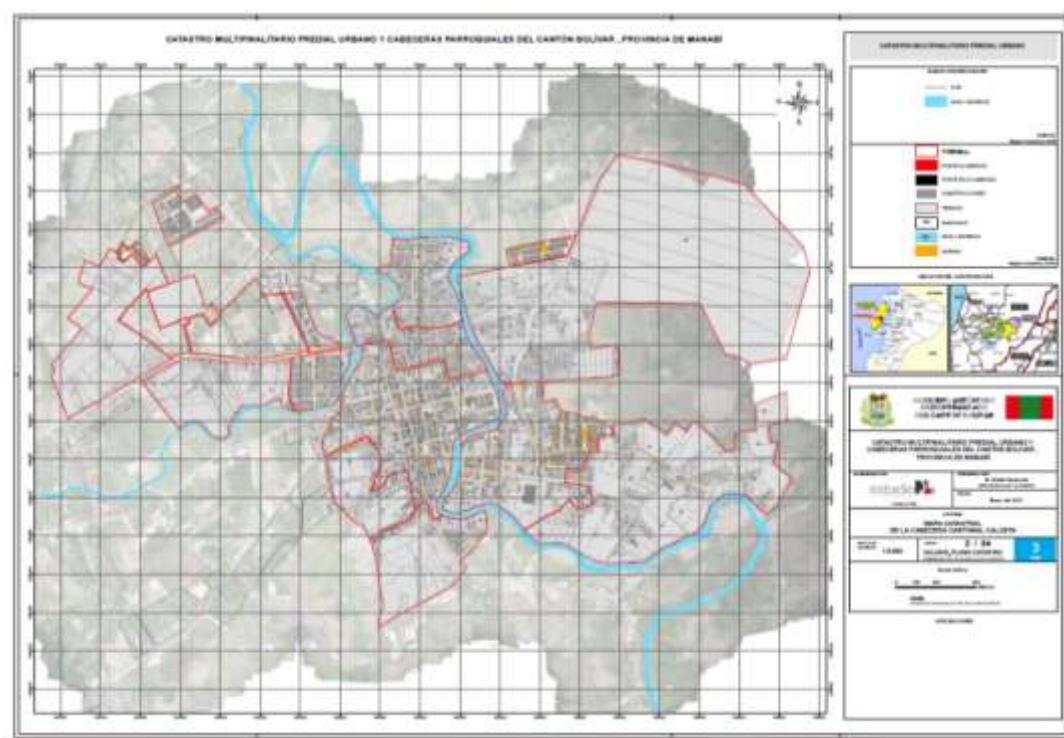


Gráfico 4. 3 Mapa catastral de la cabecera cantonal Calceta
Fuente: GAD cantón Bolívar

Presenta un clima subtropical seco y tropical húmedo lo que contempla dos estaciones las cuales comprenden la época de lluvia y la época seca, sin

embargo la época seca es la que contempla más meses (junio a diciembre), por lo general es muy caliente durante todo el año con una temperatura promedio de 21°C a 31°C (Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del cantón Bolívar, 2018)

Las principales actividades económicas son agrícolas (los principales productos que se producen es el cacao, maíz y pastos), pecuarias (vacuno, aves de corral y caballar), artesanía (Se trabaja con paja mocora para la elaboración de bolsos, sombreros, además de la alfarería y producción de dulces) y el comercio, mayoritariamente la población trabaja por cuenta propia. Los potenciales intrínsecos del medio natural de las propiedades estudiadas contemplan similares características que sustentan ese paisaje Manabita donde predomina plantaciones de cacao, plátano y frutos de temporada, por otra parte, el valor cultural recae en las practicas ancestrales cotidianas de las familias rurales, los mismo que se contemplan con la práctica de deportes y expediciones arqueológicas.

El cantón Bolívar el día 16 de abril del año 2016 se vio afectado debido al fenómeno natural las cuales dejaron afectaciones en toda el área, como es diferentes tipos de construcciones, habitaciones, inmuebles públicos y privados, el colapso de uno de los principales tesoros históricos de la ciudad el reloj público, además algunos establecimientos turísticos se vieron afectados sin embargo se realizaron gestiones para la reconstrucción de las edificaciones afectadas que hasta el momento están en restauración.

La presente investigación pretende evaluar y clasificar alojamientos turísticos del cantón Bolívar con el fin de determinar las condiciones reales en los que se encuentran los establecimientos y la satisfacción del cliente, de tal manera que la situación que determinará si están para prestar dicho servicio, determinado las condiciones generales en que se encuentra cada establecimiento de alojamiento de tal manera que se trabajaron en cinco establecimientos ubicados en la ciudad de Calceta, fijando las características y estado de conservación de la infraestructura, equipamiento e instalaciones que permitan el aprovechamiento, situación que establecieron si los establecimientos se encuentran aptos o no para la prestación de dicho servicio.

A continuación, se muestra la ubicación de los establecimientos hoteleros estudiados en el gráfico 4.2, se puede observar que se encuentran localizados en la cabecera cantonal Bolívar, además el mapa cuenta con capas de vías y poblados de la parroquia Calceta, por otro lado, se encuentra un mapa del Ecuador y de la provincia de Manabí de tal manera que va desglosando a fin de ampliar la línea de información adicionalmente identificando la distribución de los hoteles.

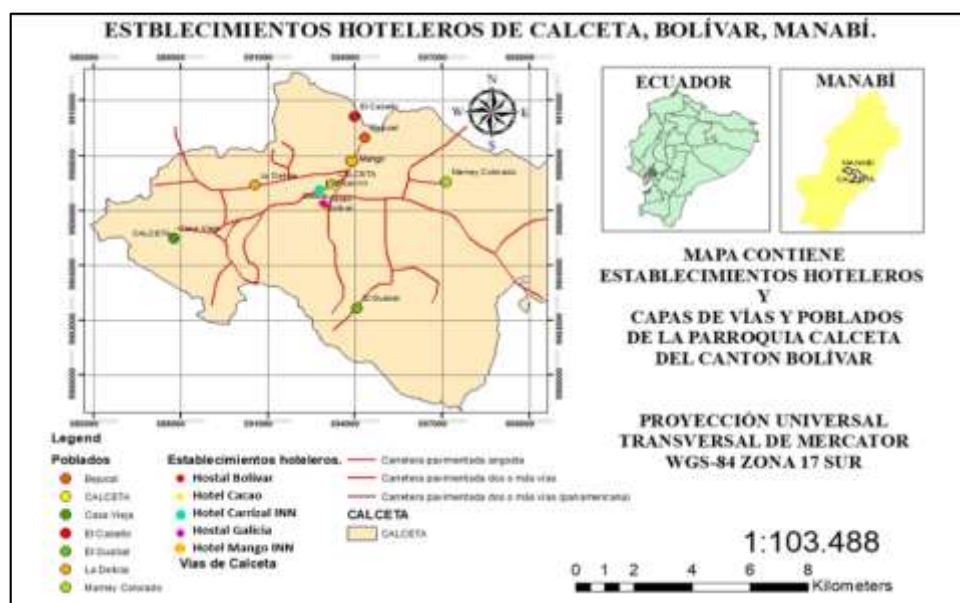


Gráfico 4. 4. Ubicación de los establecimientos de Alojamiento estudiados
Elaborado por: Autora

4.1.2 COMPARACIÓN DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO LOCAL PRE Y POST TERREMOTO

La oferta de alojamiento turístico en el casco urbano del cantón Bolívar para el año 2015 estaba constituida por 6 establecimientos esto de acuerdo con el Mintur (2015); ya para el año 2019 que fue el último registro catastral hasta la fecha y según datos de la misma entidad el cantón Bolívar únicamente cuenta con 2 establecimientos de alojamientos legalmente registrados en el catastro de establecimientos de alojamiento turístico del Mintur (Ver tabla 4.2.)

Tabla 4.2. Capacidad de las instalaciones registrados por el Ministerio de Turismo
CAPACIDAD INSTALADA SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL CANTÓN BOLÍVAR SEGUN MINTUR

	ANO 2015	ANO 2019
ALOJAMIENTO	Número de establecimientos registrados	6
	Números de habitaciones	60
	Números de camas	52
	Números de plazas	110

Fuente: Ministerio de Turismo 2015 y 2019

Los datos expuestos en el la tabla 4.2. al menos del año 2019 muestran otra realidad de los establecimientos de alojamiento puesto que únicamente contempla 2 establecimientos registrados; información que contradice la realidad visual de quienes visitan al cantón; de tal manera que investigaciones realizadas por Sacón y Vera, (2018) determinan que para el año 2018 la oferta de alojamiento en el cantón estaba constituida por 14 establecimientos (Ver tabla 4.3.) lo cual supone un incremento del 50% a diferencia del año 2015; teniendo una capacidad de alojamiento para la demanda de 338 plazas

Tabla 4.3 Capacidad de alojamiento turístico del cantón Bolívar en el año 2018

N°	Establecimiento	Categoría	Habitaciones	Plazas
1	Hotel Carrizal-INN	Hotel 1era	14	34
2	Hotel Cacao	Hostal 2da	20	50
3	Hostal Bolívar	Hostal 2da	13	35
4	Mi Hotel	Hostal 2da	12	29
5	El Centenario	Hostal 2da	6	20
6	Mangos	Hostal 2da	10	30
7	Hostal Galicia	Hostal 3da	11	30
8	Hostal Calceta	Hostal 3era	10	20
9	Hostal San Placido	Pensión 3era	12	27
10	Higuerón	Hotel – Laboratorio	10	30
11	Motel Holly Days	Motel	10	10
12	Motel El Paraíso	Motel	8	8
13	Motel Il Piacere	Motel	10	10
14	Punto G	Motel	5	5
Total de plazas				338

Fuente: Sacón y Vera, (2018)

Como se puede observar en las tablas anteriores de capacidad instalada de servicios turísticos en el cantón Bolívar existe una gran diferencia en todos los elementos estudiados; lo cual se debe al trabajo desarticulado entre las diferentes instituciones que rigen la operación turística; sin embargo para efectos de la investigación fue necesario acudir de manera presencial a la dirección de turismo del GAD Bolívar y se pidió el registro de los establecimientos y no contaban con datos actualizados, manifestando que ya están realizando un levantamiento de información en todos los prestadores de servicio que cuenta el cantón Bolívar, en los próximos meses serán publicados a la ciudadanía.

Frente a esta problemática se decidió hacer un trabajo de campo el cual determinó lo siguiente:

En cuanto al tema base de la actividad en curso; la comparativa de cantidad de establecimientos turísticos determinó que antes del terremoto existían 6 establecimientos de alojamiento; en la actualidad existen 14; sin embargo, se consideraron 5 ubicados en el casco urbano y registrados legalmente en el catastro de alojamiento turístico.

En función a dichos establecimientos a continuación en la tabla 4.4. se presenta una matriz de comparación de los establecimientos de alojamientos investigados de tal manera que muestra número de habitaciones (capacidad), servicios y números de empleados, de esta manera se realiza un balance del año 2016 hasta el año 2019, con el fin de comparar el antes y después de estos establecimientos.

Tabla 4.4. Matriz de comparación de Establecimientos de Alojamiento 2016-2019

ESTABLECIMIENTO	CAPACIDAD		SERVICIOS		N° DE EMPLEADOS	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019
Hostal Bolívar	14 hab.	14 hab.	Hospedaje	Hospedaje	2	3
Hotel Cacao	14 hab.	32 hab.	Hospedaje Garaje	Hospedaje Garaje	2	3
Hotel Mango INN	13 hab.	13 hab.	Hospedaje Restauración Garaje	Hospedaje Garaje	5	3
Hostal Galicia	12 hab.	12 hab.	Hospedaje Garaje	Hospedaje Garaje	5	2
Hotel Carrizal INN	14 hab.	14 hab.	Hospedaje Restauración	Hospedaje Restauración	5	3
TOTAL	67	85			19	14

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 4.3. se puede apreciar las siguientes comparaciones en función del año 2016 al año 2019 luego de la catástrofe del pasado 16 abril:

- Se evidencian un total de 5 establecimientos de alojamiento en el casco urbano del cantón Bolívar; 4 de ellos con la clasificación de hotel y 1 con la clasificación de hostel.
- Es notable el incremento de la capacidad de alojamiento en el casco urbano ya que antes del terremoto había un total de 67 habitaciones y ya para el año 2020 se nota una mejora en el sector con un total de 85

habitaciones; lo que se analiza como una respuesta ante el incremento de la demanda; debido a que Calceta es una ciudad donde existe una universidad que de una u otra manera contribuye con eventos y ferias a las cuales acuden personas de distintos lugares y por esto se refleja en el incremento de la demanda; concatenado a esto hay otros lugares del cantón que se están abriendo al turismo por sus recursos turísticos con alto potencial como es la represa La Esperanza.

- A lo que compete a la oferta de servicios dentro del sector de alojamiento en su mayoría de los 5 establecimientos estudiados coinciden que son hospedaje y garaje, solo uno de ellos ofrece el servicio de alimentación en el año 2019; anteriormente en el año 2016 el hostel Mago INN contaba con los servicios de alojamiento, garaje y restauración en la actualidad no ofrece el servicio de alimentación debido a la baja demanda que acapara lo cual también se muestra en que mantiene el mismo número de habitaciones que en el año 2016 eran 13 y actualmente se mantiene.
- A lo referente al personal contratado en los establecimientos de alojamiento para el año 2016 eran 19 y luego del terremoto en el año 2019 son 14 personas que laboran en este sector del turismo; en tanto se deduce que el terremoto tuvo un medio impacto en las plazas de empleo que generaba el alojamiento en el casco urbano del cantón Bolívar.

El análisis anterior muestra una idea general de la situación del sector de alojamiento turístico del cantón Bolívar que concretamente no ha cambiado mucho desde el 16 A; sin embargo, es notable otro aspecto en temas de organización el que involucra claramente a las entidades que regulan al turismo; pues es evidente la falta de coordinación en el levantamiento de información.

Por otro lado, es importante analizar el panorama a lo que refiere a la reactivación del sector y que tipo de organizaciones ayudaron en este proceso; por tal razón a continuación se presenta una ficha de recolección de datos determinada a partir de las entrevistas aplicadas a los propietarios de los establecimientos (Ver anexo 6); el propósito de esta información es hacer un breve diagnóstico que permite identificar las secuelas del terremoto del 16 A; las mismas que se expone a continuación:

PANORAMA DEL HOSTAL BOLÍVAR POST TERREMOTO

De acuerdo con la tabla 4.5. el hostal Bolívar después del desastre natural tuvo la inspección oportuna en la que se determinó que sus instalaciones se la calificaban como segura dado a que no presentaba daños estructurales, pero sin embargo se podía presenciar daños materiales que fue valorado en \$2000. Frente a las circunstancias el hostal permaneció cerrado durante 6 meses y posteriormente se efectuaron remodelaciones para la reapertura de sus funciones.

Tabla 4.5. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hostal Bolívar

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO		HOSTAL BOLÍVAR			
PROPIETARIO	Bladimir Torres				
NUMERO DE PERSONAL QUE OPERABA	4				
TUVO INSPECCION DESPUÉS DEL TERREMOTO	SI		NO		
	X				
CATEGORÍA QUE SE DETERMINÓ DESPUÉS DEL TERREMOTO	SEGURIDAD TOTAL	SEGURIDAD ACEPTABLE	CUIDADO	INSEGURO	
	X				
CUAL FUE EL MONTO EN PERDIDAS MATERIALES	2000				
QUE TIEMPO SE TOMO PARA RETOMAR LA ACTIVIDAD ECONOMICA	6 meses				
RECIBIO AYUDA DE:	MINISTERIO	GAD PROVINCIAL	GAD CANTONAL	ONGs	

Fuente: Elaboración propia

PANORAMA DEL HOTEL CACAO POST TERREMOTO

Según la tabla 4.6. en el caso del hotel Cacao al igual que todos los establecimientos fue inspeccionado y se lo denominó como seguro debido a que no se afectó su construcción, pero si se encontraron daños menores en las cuales optaron por realizar un crédito donde no solo se hizo reparaciones sino también el incremento de habitaciones para ampliar la oferta.

Tabla 4.6. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hotel Cacao

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO		HOTEL CACAO			
PROPIETARIO	Loor Rengifo Lourdes				
NUMERO DE PERSONAL QUE OPERABA	3				
TUVO INSPECCIÓN DESPUÉS DEL TERREMOTO	SI		NO		
	X				
CATEGORÍA QUE SE DETERMINÓ DESPUÉS DEL TERREMOTO	SEGURIDAD TOTAL	SEGURIDAD ACEPTABLE	CUIDADO	INSEGURO	
	X				
CUAL FUE EL MONTO EN PERDIDAS MATERIALES	XXX				
QUE TIEMPO SE TOMO PARA RETOMAR LA ACTIVIDAD ECONOMICA					
RECIBIO AYUDA DE:	MINISTERIO	GAD PROVINCIAL	GAD CANTONA	ONGs	

Fuente: Elaboración propia

PANORAMA DEL HOTEL MANGO INN POST TERREMOTO

Según la tabla 4.7. El hotel Mango INN tuvo su respectiva inspección, la cual, se lo calificó como seguro debido a que su infraestructura no presentó riesgo alguno, pero, se registró una mayor afectación en una habitación específica donde dejó de funcionar.

Cuadro 4. 7. Ficha de recolección de datos pos terremoto del Hotel Mango INN

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO		HOTEL MANGO INN			
PROPIETARIO	Carmen Cusme				
NUMERO DE PERSONAL QUE OPERABA	4				
TUVO INSPECCIÓN DESPUÉS DEL TERREMOTO	SI		NO		
	X				
CATEGORÍA QUE SE DETERMINÓ DESPUÉS DEL TERREMOTO	SEGURIDAD TOTAL	SEGURIDAD ACEPTABLE	CUIDADO	INSEGURO	
	X				
CUAL FUE EL MONTO EN PÉRDIDAS MATERIALES	Xx				
QUE TIEMPO SE TOMÓ PARA RETOMAR LA ACTIVIDAD ECONÓMICA					
RECIBIÓ AYUDA DE:	MINISTERIO	GAD PROVINCIAL	GAD CANTONA	ONGs	

Fuente: Elaboración propia

PANORAMA DEL HOSTAL GALICIA POST TERREMOTO

En referencia a la tabla 4.8. en el hostel Galicia luego del suceso del 16 A se le realizó la inspección, la cual, se presencié el daño en una columna de su infraestructura y daños en el área de garaje. De acuerdo con las autoridades designadas en la evaluación de las instalaciones estas podían ser reparadas por lo que se le otorgó el sello de seguro. También presentó pérdidas materiales valoradas en un aproximado de \$3000 dólares.

Tabla 4.8. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hostel Galicia

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO		HOSTAL GALICIA			
PROPIETARIO	Miguel Bonilla Dueñas				
NUMERO DE PERSONAL QUE OPERABA	2				
TUVO INSPECCION DESPUÉS DEL TERREMOTO	SI		NO		
	X				
CATEGORÍA QUE SE DETERMINÓ DESPUÉS DEL TERREMOTO	SEGURIDAD TOTAL	SEGURIDAD ACEPTABLE	CUIDADO	INSEGURO	
	X				
CUAL FUE EL MONTO EN PERDIDAS MATERIALES	\$3000				
QUE TIEMPO SE TOMO PARA RETOMAR LA ACTIVIDAD ECONOMICA					
RECIBIÓ AYUDA DE:	MINISTERIO	GAD PROVINCIAL	GAD CANTONA	ONGs	

Fuente: Elaboración propia

PANORAMA DEL HOTEL CARRIZAL INN POST TERREMOTO

En lo establecido en la tabla 4.9. el hotel Carrizal INN fue inspeccionado donde se presenciaron daños en las paredes, resultando ser reparables, la cual se le dio la categoría de seguro haciendo posteriormente las adecuaciones.

Tabla 4.9. Ficha de recolección de datos post terremoto del Hotel Carrizal INN

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO		HOTEL CARRIZAL INN			
PROPIETARIO	Darío David Vélez				
NUMERO DE PERSONAL QUE OPERABA	4				
TUVO INSPECCIÓN DESPUÉS DEL TERREMOTO	SI		NO		
	X				
CATEGORÍA QUE SE DETERMINÓ DESPUÉS DEL TERREMOTO	SEGURIDAD TOTAL	SEGURIDAD ACEPTABLE	CUIDADO	INSEGURO	
	X				
CUAL FUE EL MONTO EN PÉRDIDAS MATERIALES	Xx				
QUE TIEMPO SE TOMÓ PARA RETOMAR LA ACTIVIDAD ECONÓMICA					
RECIBIÓ AYUDA DE:	MINISTERIO	GAD PROVINCIAL	GAD CANTONA	ONGs	

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS GENERAL:

Todos estos establecimientos se vieron afectados puesto que se registraron daños materiales que van desde \$2000 hasta \$3000 dólares de las cuales tuvieron que hacer uso de recursos propios y préstamos para realizar las reparaciones y seguir en funciones. Por otra parte, el Ministerio de Turismo presentó un informe que fue extendido las áreas de Turismo de las Municipalidades de todo el territorio de Manabí y Esmeraldas indicando que por el año 2016 los establecimientos de hospedaje no estarían obligados a tener la LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento), esto se lo tomó como una ayuda por parte del gobierno. En cuanto a apoyo financiero por parte de instituciones u ONGs no se presenció llevando a los propietarios de los establecimientos hoteleros a solucionar su condición por sus propios medios.

Hoy en día los establecimientos de hospedaje están laborando con normalidad habiendo superado las secuelas del terremoto del 16 A, esto permite llevar a una reevaluación de sus servicios para posterior clasificación y de acuerdo a ello otorgar un servicio que cumpla con las expectativas del cliente.

4.1.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN BOLÍVAR POST TERREMOTO

Los establecimientos de alojamiento que se encuentran registrados en el cantón Bolívar son catorce que brindan servicios de alojamiento de fincas agro turísticas y casas residenciales con una cantidad de 151 habitaciones y un total de 338 plazas según lo menciona el (Sacón y Vera, 2018), aunque la última actualización del PDYOT y catastro del municipio del cantón Bolívar es del año 2015 en el cual constan de 6 establecimientos de alojamientos, sin embargo en una visita insitu mencionaron que están realizando levantamiento de información y para mediados de enero del año 2020 presentan actualizaciones del cantón; no obstante dicha actividad hasta la fecha del mes de noviembre del año 2020 aún no ha sido levantada por parte del ente competente en el cantón

Tras el terremoto del año 2016 los establecimientos de alojamientos algunos no se vieron mayormente afectados puesto que al transcurrir los días comenzaron a laborar normalmente; a continuación, se presenta en la tabla 4.10 los 5 establecimientos de alojamientos que se escogieron para la realización de la investigación los cuales prestan servicio de alojamiento en el cantón Bolívar.

Tabla 4.10. Establecimientos de alojamiento turístico del cantón Bolívar
Establecimientos de Alojamiento participantes en la investigación

Nombre del Establecimiento	Propietario	Tipología	Número de habitaciones
Bolívar	Bladimir Torres	Hostal ☆	13 habitaciones
Cacao	Loor Rengifo Lourdes	Hotel ☆☆	32 habitaciones
Mango INN	Carmen Cusme	Hotel ☆☆	13 habitaciones
Galicia	Miguel Bonilla Dueñas	Hostal ☆	12 habitaciones
Carrizal INN	Darío David Vélez	Hotel ☆☆	14 habitaciones

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en claro la información estipulada en la tabla anterior; a continuación, para poder obtener información relevante de establecimientos de alojamiento

turístico del cantón Bolívar se aplicó de una entrevista a los propietarios de los establecimientos (ver anexo 1) y posteriormente una ficha de caracterización de establecimientos de alojamiento guiada por el Ing. Rodney Alfonso docente de la universidad ESPAM MFL, la cual se aplicó de manera individual en cada uno de los cinco establecimientos de alojamientos.

A continuación, se describe cada uno de los criterios expuestos en la ficha que comprende (generalidades, distribución física, tarifas, mercado, organización y clasificación del recurso, instalaciones y servicios) haciendo un análisis con la finalidad de conocer la realidad actual del área (Ver anexos 2, 3, 4, 5, y 6).

HOSTAL BOLÍVA

Hostal Bolívar, su propietario Bladimir Torres, ubicado en la calle Pichincha y Salinas, ha prestado servicio desde el año 2004, pero debido al fenómeno natural en el año 2016 algunas de su infraestructura se vieron afectadas y en la actualidad tiene seis meses en funcionamiento, se lo puede encontrar en la red social Facebook al momento se puede contactar mediante bladimirtorres1@hotmail.com, cuenta con un total de 14 habitaciones y 3 empleados quienes cumplen las mismas funciones en todas las áreas del hostel (trabajando por turno de ocho a diez horas cada uno), es un hostel independiente, la infraestructura del establecimiento es mixta, anterior mente fue una casa habitacional pero con el objetivo de realizar un local comercial, convirtiéndose en el año 2004 Hostal Bolívar, cuenta con cuatro habitaciones simple, seis habitaciones dobles, dos habitaciones matrimoniales y dos habitaciones triples, las habitaciones cuentan con aire acondicionado y ventilador, baño privado, tv cable y wifi en todo el área, se pretende incrementa un área de restaurante en las instalaciones, por el momento no pretende contratar más empleados ya que manifiesta que no es necesario ya que solo en temporada alta hay mayor movimiento y con los tres que prestan servicio si pueden abastecer a los huéspedes, las tarifas oscilan desde \$12 dólares por persona en habitación simple, mientras que las habitaciones dobles y triples un valor de \$10 dólares por persona, con una capacidad de cincuenta personas en total.

El gerente o propietario del establecimiento trabaja en todos los departamentos laborales del hostel en conjunto con los dos trabajadores los cuales desempeñan el mismo trabajo. Actualmente tiene 6 meses funcionando con nuevo administrador y ha sido remodelada la mayoría menciona que tras el terremoto del año 2016 solo se dañaron algunas paredes, no pasó a mayores puesto que siguieron funcionando normalmente (ver Anexo 1).

Las principales características encontradas en este establecimiento se describen a continuación:

- No cuenta con procedimientos para cada uno de los departamentos en el hostel, por lo general, el establecimiento con tres personas funciona cumpliendo sus horarios de trabajo las ocho horas, las cuales son controladas debido a que un personal está en recepción la otra persona realizando la limpieza.
- No tiene un sistema tecnológico para el registro de huéspedes; puesto que, solo cuenta con un libro de registro para la llegada de los clientes, tiene un aproximado de 4000 llegadas anuales, por el momento solo cuenta con red social Facebook, pero no registra actualizaciones diarias.
- Únicamente cuenta con 3 trabajadores, lo cual, genera actividades polifuncionales; pese a eso el personal de trabajo al menos intenta brindar un servicio a tiempo y de calidad hacia los usuarios ya que de ellos depende el funcionamiento del hotel.
- El acontecimiento que sucedió en el año 2016, dejó daños en las paredes del mismo, no fueron muchas las afectaciones, sin embargo, se cerró el establecimiento por un tiempo, dejando a otro familiar como administrador cambiando un poco el contexto sobre el mismo.

HOTEL CACAO

Loor Rengifo Lourdes es la encargada de administrar el establecimiento, ubicado en la calle Salinas y Manabí, tiene ocho años de funcionamiento, los medios de comunicación para publicidad es Facebook (se lo puede encontrar como Hotel Cacao), además por su página web hotelcacao@gmail.com, la estructura constructiva del establecimiento es de tres pisos pero no fue con las proyecciones de ser un Hotel, sin embargo realizaron adecuaciones para prestar

servicio de alojamiento, iniciaron con 14 habitaciones y en la actualidad cuentan con un total de treinta y dos habitaciones las cuales están divididas por trece habitaciones simples, ocho habitaciones dobles, siete habitaciones triples y cuatro habitaciones matrimoniales, con un total de tres empleados las cuales cumplen las mismas funciones y trabajan por turnos rotativos, las tarifas que tiene establecida por habitación simple es de \$12 dólares con aire, mientras que con ventilador tienen un costo de \$8 dólares, la habitación doble un valor de \$22 dólares con aire acondicionado y \$12 dólares con ventilador, mientras que la habitación triple un valor de \$40 dólares, por otro lado las habitaciones matrimoniales el precio de \$18 dólares, todas la habitaciones cuentan con baño privado, aire acondicionado o ventilador adicional wifi más tv y garaje. No cuenta con certificaciones o distinciones otorgadas por una identidad pública o privada. Reciben turistas nacionales y extranjeros. Mencionan que tras el terremoto en el año 2016 el establecimiento solo una pared tuvo daño, pero no pasó a mayores retomando actividades normales la misma semana, además mencionaron que el hostel ha tenido nuevos cambios en su infraestructura para brindar mejor ambiente y el huésped se sienta cómodo en el mismo (ver Anexo 2).

Las principales características de este establecimiento son:

- Los procedimientos desarrollados en el establecimiento es en conjunto a todas las áreas existentes en el hotel, es decir, que se cumplen las mismas funciones, no cuenta con uniforme en específico, el total de personal de trabajo es tres; cumpliendo las mismas funciones, y su horario es rotativo.
- Las temporadas altas son en agosto, noviembre, diciembre, y usualmente cuando son la incorporación en la universidad ESPAM, tiene un registro aproximado de cinco mil personas anuales.
- Siempre se le inculca al personal de trabajo realizar sus funciones con eficiencia brindando un servicio de calidad y calidez hacia el usuario.
- El pasado 16 de Abril del año 2016, su infraestructura se vio afectada en algunos departamentos, como el garaje y algunas habitaciones, pero se adecuo los daños y aumentando algunas habitaciones.

HOTEL MANGO INN

Carmen Cusme es la administradora del establecimiento, está ubicado en la vía Tosagua, menciona que realizan publicidad mediante la red social Facebook, y la web del establecimiento elmandoinn@gmail.com, antes de prestar servicio al turista como establecimiento de alojamiento era una casa habitacional, actualmente tiene una planta baja y dos pisos con un total de trece habitaciones, tiene aproximadamente 9 años de funcionamiento, una cantidad total de tres personas trabajan en el establecimiento, llevan un registro detallado de los huéspedes que llegan al establecimiento de alojamiento por ello mencionan que reciben mayormente mercado nacional sin embargo llegan extranjeros a prestar servicios en el mismo, las habitaciones cuentan con tv con cable, wifi, aire acondicionado o ventilador, cuenta con dos habitaciones simples con un valor de \$10 dólares por persona, cinco habitaciones matrimonial con un costo de \$15 dólares, solo una habitación familiar con el costo es de \$25 dólares y una Suit el valor de \$25 dólares. Tras el fenómeno natural el pasado 16 de abril del año 2016 las instalaciones del establecimiento no se vieron afectadas a excepción de una pared que se calló, normalmente continuaron laborando en los próximos días del acontecimiento que sucedió. Además, en estos momentos está a la venta ya que en los últimos años hay una baja rentabilidad el establecimiento (ver Anexo 3).

Entre las características más relevantes de este establecimiento se encuentran:

- Por el momento no cuenta con políticas y procedimientos en los departamentos del hotel, debido a que tres en el número de trabajadores en el mismo las cuales cumplen las mismas funciones, actualmente no posee uniforme que los identifique con el hotel, no tiene actualizaciones constantes en las redes sociales.
- Las temporadas altas son Agosto, Noviembre, Diciembre. Tiene un registro aproximado de 3500 personas anuales.
- No cuenta con programas de capacitación hacia el personal, sin embargo, se les menciona siempre que se brinde un servicio de calidad.

- Debido al fenómeno natural del año 2016 en algunas habitaciones las paredes se vieron afectadas las cuales algunas fueron de adecuadas y otras se dejó de alquilar la habitación.

HOSTAL GALICIA

Está ubicado en la calle 10 de agosto y Calderón, su propietario Miguel Bonilla Dueñas, se caracteriza por ser un hostel familia, tiene 26 años de funcionamiento, cuenta con doce habitaciones que prestan servicio al cliente. En la actualidad lo administra el propietario y un trabajador quien labora medio tiempo el cual se encarga de realizar el mantenimiento del establecimiento, tiene 7 habitaciones simples con un precio de \$15 dólares, 3 habitaciones dobles con un valor de \$20 dólares y 2 habitaciones triples que están entre \$30 a 25\$ dólares, sin embargo debido a la baja de turistas en el establecimiento tiene arrendada dos habitaciones a estudiantes universitarios a un precio fijo el cual se paga mensualmente, las habitaciones tienen aire acondicionado o ventilador, tv, wifi y parqueadero. Las instalaciones del establecimiento sufrieron daños en la estructura de una columna durante el terremoto del 16 de abril de 2016 (ver Anexo 4).

Las características más destacadas de este hostel son:

- Es un hostel familiar, en el cual, no se aplican políticas y procedimientos en los diferentes departamentos ya que en el establecimiento laboran tres personas o usualmente dos; las cuales una persona cumple con el rol de recepcionista (es dueña) y la otra persona es la que se encarga de la limpieza.
- Cuenta un registro para el ingreso de los huéspedes además menciona que en la actualidad es baja la llegada de turista y llego a la opción de alquilar dos habitaciones a estudiantes las cuales pagan mensual.
- El hostel no se vio afectado, solo el garaje, pero recurrieron a expertos para que realizaran monitoreo en todo el establecimiento las cuales dieron como resultado una columna en mal estado, efectuando una reconstrucción con el fin de tener mayor seguridad.

HOTEL CARRIZAL INN

Darío David Vélez propietario del establecimiento, tiene siete años de funcionamiento, ubicado en la calle Salinas y José María Huerta, es un hotel Familiar, servicios de internet, aire acondicionado, tv, servicio telefónico, cuenta con catorce habitaciones las cuales están divididas en simples, dobles, suit y mini suit, suit presidencial, los precios oscilan entre treinta a sesenta dólares, dependiendo en la habitación que se vaya a hospedar, cuenta con servicio telefónico realizan reservaciones, tiene red social Facebook se lo puede encontrar como Hotel Carrizal INN, y por sitio web hotelcarrizalinn@hotmail.com, además presta servicios de restauración, recepción Bilingüe. Con una plaza de 24 personas. El hotel sufrió pequeñas fisuras después del terremoto del año 2016, pero fueron leves que siguió con el funcionamiento pese a los pequeños daños (ver Anexo 5).

Se pudo determinar que los establecimientos de alojamientos estudiados están en un rango de tiempo de apertura al mercado entre 15 a 8 años. A excepción del hotel Carrizal INN que fue una proyección para ser establecimiento de alojamiento, los demás establecimientos anteriormente fueron edificaciones destinadas para ser habitadas en familia, sin embargo la situación económica en el cantón tuvieron la necesidad de convertir en hotel u hostel de esta manera prestar servicio a la comunidad, son hoteles independientes no reciben apoyo por parte del GAD del cantón Bolívar es por ello que no están debidamente caracterizados y no tienen una tipología definida de acuerdo a la prestación de servicios que poseen.

Este establecimiento principalmente se caracteriza por:

- Suelen aplicar políticas para los departamentos del establecimiento, en la actualidad trabajan tres personas las cuales se dividen en recepción, restaurante, limpieza.
- Las temporadas altas en el hotel es carnaval, agosto, noviembre, diciembre y recibe un promedio de cinco mil personas anuales, cuenta con red social Facebook y sitio web del hotel. Solo cuenta con camisa de uniforme la cual es usualmente utilizada.

- El establecimiento se caracteriza por brindar un servicio de calidad con un personal eficiente.
- No fueron daños mayores respecto al fenómeno natural ocurrido el año 2016, haciendo una evaluación en todo el hotel y no se encontraron mayores daños, lo que se procedió en los próximos días a trabajar con normalidad.

4.2. FASE 2: EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO POST TERREMOTO

Dentro de esta fase se analizó el Reglamento de Alojamiento Turístico; dentro del contexto de la investigación los establecimientos de Hostal y Hotel, se estudiaron el cumplimiento de los requisitos obligatorios que se encuentran determinadas en la categoría analizadas, donde se pudo determinar si la denominación de dichos establecimientos es o no la adecuada para que brinde servicio como hotel/hostal. Además, se realizó un análisis con las normas de clasificación para verificar si cumple o no cumple con las características que tiene dicho reglamento como es Infraestructura y servicio. Por otro lado, se estableció el tipo de categoría en cual se encuentra cada establecimiento de alojamiento, dándole la categorización que pertenecen los hoteles/hostales estudiados.

4.2.1. ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Mediante la ficha del Manual del Reglamento de Alojamiento turístico se estudiaron los establecimientos de alojamiento que tienen de nombre Hostal/Hotel, en el cantón Bolívar cabecera cantonal Calceta; fue con la finalidad de obtener información sobre los centros de hospedaje, donde, arrojaron resultados que permitieron verificar el cumplimiento de las normas, además se llegó a establecer los tipos de categoría que se encuentran los establecimientos estudiados (ver anexo 3)

A continuación, se mostrará un resumen de requerimientos del Manual de Reglamento de Alojamiento Turístico de los cinco establecimientos de alojamiento estudiados en la investigación (ver tabla 4.11).

Tabla 4.11. Análisis de los requerimientos por la categoría del Reglamento General de Actividades Turísticas

REQUERIMIENTOS POR CATEGORÍA		
Hostal Bolívar	INFRAESTRUCTURA	De acuerdo a los lineamientos de los requerimientos del Anexo 2 Hostal, el establecimiento no cuenta con estacionamiento propio en sus instalaciones, posee con un área de uso exclusivo para el personal, en la misma que posee un cuarto para la limpieza del hostal, mientras que el espacio de recepción es muy pequeño lo que dificulta un masivo ingreso de huéspedes en el área, las habitaciones poseen baño privado, wifi, agua caliente, pero no goza de servicio telefónico, son cuartos cómodos, confortable, por el momento no cuenta con un profesional ligado a la rama de turismo, sin embargo están pendientes de todos los lineamientos y medidas sujetos que imponga el Ministerio.
	INSTALACIONES GENERALES	
	ACCESOS	
	ÁREAS DE CLIENTES	
	SERVICIOS	
Hotel Cacao	INFRAESTRUCTURA	Hotel Cacao antes era una vivienda familiar, a raíz del tiempo se fueron adecuando las infraestructura para que sea un hotel, no cuenta con un sistema de iluminación de emergencia, las áreas de usos exclusivo para el personal de trabajo cuenta con un cuarto de baño y aseo además está compartida con los de limpieza, el espacio de recepción es amplio con mobiliario, cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, las habitaciones cuenta con baño privado, internet, aire acondicionado, ventilador, closet, silla, tv, pero no cuenta con sistema de comunicación en los cuartos, cada habitación cuenta juego de toallas, Aménites de limpieza, no cuenta con servicio de planchado. No cuenta con personal profesional ligado al área de turismo, o en áreas administrativas del establecimiento, el personal no tiene conocimiento de otras lenguas además del Español.
	INSTALACIONES GENERALES	
	ACCESOS	
	ÁREAS DE CLIENTES	
	SERVICIOS	
Hotel Mango INN	INFRAESTRUCTURA	La infraestructura del establecimiento no fue construida directamente para ser un Hotel, es decir antes era una vivienda familiar. No posee con un sistema de iluminación de emergencia, las habitaciones cuentan con wifi, aire acondicionado, ventilados, tv, baños privado. Cuenta con un área de recepción pequeña, dentro del establecimiento se encuentra un espacio para el personal de trabajo, no cuenta con casilleros de seguridad o caja fuerte, tampoco cuenta con servicio telefónico, las habitaciones se encuentran adecuadas para que el huésped se sienta satisfecho en las instalaciones, brindándoles juego de toallas por huésped, champú, jabón, papel higiénico, no cuenta con servicio de planchado. No cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento, no hablas más de un idioma (español)
	INSTALACIONES GENERALES	
	ACCESOS	
	ÁREAS DE CLIENTES	
	SERVICIOS	
Hostal Galicia	INFRAESTRUCTURA	Cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal en el cual pueda almacenar artículos personales de los trabajadores, cuenta con área de recepción con mobiliario amplio, las habitaciones tienen baño privado, tv, aire acondicionado, ventilador, existen ineficiencia en el servicio telefónico, caja fuerte, además de no contar con personal profesionales en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. El personal no habla al menos de un idioma extranjero.
	INSTALACIONES GENERALES	
	ACCESOS	
	ÁREAS DE CLIENTES	
	SERVICIOS	
Hotel Carrizal INN	INFRAESTRUCTURA	El hotel Carrizal Inn no cuenta con un sistema de generador de emergencia, los servicios que brinda son restauración, tv, wifi, aire acondicionado, baño privado, el
	INSTALACIONES GENERALES	

ACCESOS	personal de trabajo cuenta con un espacio en el cual es exclusivo para los artículos personales, posee un área de recepción pequeña, cada habitación posee closet, mesa, luz de velador, cortinas, agua caliente, juego de toallas por huésped, Amenities de limpieza. En el establecimiento una persona tiene conocimiento básico del idioma inglés
ÁREAS DE CLIENTES	
SERVICIOS	

Fuente: Elaboración propia a partir del Reglamento General de Actividades Turísticas

Analizando Anexo 1 Hotel H y Anexo 2 HS Hostal del Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico, se pudo evidenciar que los cinco establecimientos de alojamiento no cumplen con varios requerimientos solicitados por categoría, en la cual contempla infraestructura, instalaciones generales, accesos, áreas de clientes y servicios, por lo tanto, todos los establecimientos analizados deben de llevar el nombre de categoría de Hostal.

4.2.2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA CATEGORIZAR LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN BOLÍVAR

En la categorización se pudo comprobar dentro de los requisitos de la categorización de Hotel/Hostal que la denominación no es la apropiada para los establecimientos que llevan el nombre de Hotel puesto que no cumplen con lo normado en el Reglamento de Alojamiento Turístico, se debe considerar un establecimiento que lleva el nombre de Hotel debe tener un número de habitaciones mayor a treinta, y el hotel Carrizal Inn tiene un total de catorce habitaciones, por otro lado, el hotel Cacao cuenta con treinta y dos pero no prestan servicio de restauración. Una vez obtenido mayor información se consideró la tipología del establecimiento de acuerdo a los análisis realizados anterior.

A continuación, se muestra en la (tabla 4.12.) los Requisitos para categorizar hotel (1 estrella) y hostel (2 estrellas), en donde fueron analizadas con las diferentes medidas que deben de cumplir de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico.

Tabla 4.12. Verificación del cumplimiento de requisitos para categorizar Hotel (2 estrellas) y Hostal (1 estrella)

N°	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO	CATEGORÍA	AÑO DE REGISTRO	HOSTAL PRIMERA CATEGORÍA	SI	NO
1	Bolívar	Hostal	1 estrella	2004	Contar con un mínimo de 5 habitaciones.	X	
					Servicio de habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño privado o compartido	X	
					Servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo, cena)		X
2	Galicia	Hostal	1 estrella	1994	Contar con un mínimo de 5 habitaciones.	X	
					Servicio de habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño privado o compartido	X	
					Servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo, cena)		X
N°	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO	CATEGORÍA	AÑO DE REGISTRO	HOTEL 2 ESTRELLAS	SI	NO
3	Cacao	Hotel	2 estrella	2012	Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones	X	
					Servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño privado.	X	
					El hotel apartamento debe estar compuesto de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada		X
4	Mango INN	Hotel	2 estrella	2011	Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones	X	
					Servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño privado.	X	
					El hotel apartamento debe estar compuesto de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada		X
5	Carrizal INN	Hotel	2 estrella	2013	Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones	X	
					Servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño privado.	X	
					El hotel apartamento debe estar compuesto de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada		X

Fuente: A partir del Reglamento de Alojamiento Turístico MINTUR.

Según los datos obtenidos en la investigación se pudo determinar que los establecimientos estudiados, en el cual, se consiguió tener información actualizada de las diferentes áreas de operaciones de alojamiento turístico,

estipulando que los servicios que proporcionan los locales son: Internet, tv cable, aire acondicionado, estacionamiento y el Hotel Carrizal Inn cuenta con servicio de restauración, mientras que el hotel el Mango cuenta con 13 habitaciones en funcionamiento.

Una vez obtenida la información de cada uno de los establecimientos seleccionados se procedió a identificar el tipo de categoría que se encuentran los hostales y el hotel según un análisis exhaustivo de acuerdo al Reglamento General de Actividades Turísticas ya que es uno de los lineamientos principales para el funcionamiento de los establecimientos existentes; en ese sentido se determinó que los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Bolívar deberían de tener en realidad la clasificación de hostel y su categoría esta entre 1 y 2 estrellas.

4.3. FASE 3: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACORDE A LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN BOLÍVAR

Esta fase contempla una evaluación del servicio al cliente con fin de conocer la calidad del servicio y como este incide en la satisfacción de los turistas que se hospedan en los establecimientos estudiados y categorizados; dado que, de acuerdo a la categorización que ostentan se analizó en función del nivel de satisfacción de acuerdo al cumplimiento de los requisitos establecidos para categorizar con el fin de determinar el nivel de satisfacción acorde a la categorización de los establecimientos.

4.3.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para el desarrollo de esta evaluación en primera instancia fue necesario determinar el tamaño de la muestra de la población y para ello se utilizó la fórmula de población infinita con un nivel de confianza del 99% en la que se determinó los siguientes resultados:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{2.58^2 * 0.5 * 0.5}{0.01}$$

$$n = \frac{1.6641}{0.01}$$

$$n = 166,41$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

Z²= nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e²= error muestral permisible

De acuerdo con la aplicación de la fórmula esta determinó que la muestra es de 166 huéspedes a quienes se les aplicó una encuesta (ver anexo 9) basada en el cuestionario SERVQUAL de Knutson 1991 según lo menciona (Monsalva & Hernández, 2016) es una de las principales escalas para la medición de la calidad del servicio y por ende determina el grado de satisfacción del cliente; lo componen 5 elementos o dimensiones siendo estos los elementos de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La aplicación de este cuestionario se lo hizo con el objetivo de conocer las perspectivas de los clientes correspondientes a los servicios que ofrecen los cinco establecimientos estudiados. Cabe mencionar que el sistema de medición de esta encuesta está basado en una escala de Likert del 1 al 7; donde 1 es el valor más bajo que indica "NADA DE SATISFACCIÓN" y siendo 7 el valor más alto que determina "TOTAL SATISFACCIÓN"

Teniendo claro la funcionalidad y metodología del cuestionario SERVQUAL a continuación se presenta la información recabada en el proceso investigativo haciendo un análisis por cada uno de los elementos que conforman el cuestionario antes ya mencionado.

DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

En la dimensión de fiabilidad (Ver tabla 4.13) se pudo determinar que el nivel de satisfacción determinada por los huéspedes es de **4,40 de 7** debido a que el servicio otorgado por los empleados suele ser un poco flemático por tal razón indican los clientes que las actividades o servicios solicitados por ellos a veces no son otorgados con agilidad puesto que en ocasiones cuando el cliente necesita algo el tiempo en que es cubierta esa necesidad es extenso; así mismo

cuando se presentan problemas por parte del cliente el personal en ciertas ocasiones y medianamente muestra un sincero interés por resolverlo

Tabla 4.13. Dimensión de fiabilidad del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.

Nº	DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	NIVEL DE DESEMPEÑO (1 A 7)
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	4
3	La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	4
4	La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	4
5	La empresa debe insistir en registros libres de error.	5
PROMEDIO TOTAL EN DIMENSIÓN DE FIABILIDAD		4,40

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN DE SENSIBILIDAD

En la dimensión de sensibilidad (Ver tabla 4.14) se pudo determinar que el nivel de satisfacción es de **4,75 de 7**; es decir un nivel de satisfacción intermedio ya que los huéspedes mencionaron que los empleados por lo general durante sus estadía les dieron un servicio medianamente agradable pues encontraron fallas en la rapidez del servicio y en la comunicación; fallas que se deben a causa de que la mayoría de los establecimientos hay pocos trabajadores que no cubren a cabalidad las tareas encomendadas generando que sus actividades sean polifuncionales lo cual repercute en la calidad del servicio y por ende en la baja satisfacción del cliente.

Tabla 4.14. Dimensión de sensibilidad del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento.

Nº	DIMENSIÓN DE SENSIBILIDAD	NIVEL DE DESEMPEÑO (1 A 7)
1	La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutan los servicios.	4
2	Los empleados de la empresa dan un servicio rápido.	5
3	Los empleados de la empresa están dispuestos a ayudar a sus clientes.	5
4	Los empleados de la empresa nunca deben estar demasiados ocupados para ayudar a sus clientes.	5
PROMEDIO TOTAL EN DIMENSIÓN DE SENSIBILIDAD		4,75

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

En la dimensión de seguridad los huéspedes determinaron un nivel de satisfacción de **4,50 de 7**; debido a que en ciertos elementos de esta dimensión muestran valores altos tal como la confianza que genera el comportamiento de los empleados; sin embargo los otros elementos tuvieron una puntuación menor 5; tales como la otorgación de información turística puesto no todos los establecimientos tienen acceso a folletería de sitios turísticos del cantón y siendo

así no pueden brindar información clara de los sitios turísticos, alimentación y otros que existen en el cantón; un punto a favor es que la cortesía que muestra el personal que labora en los establecimientos de alojamiento del cantón (Ver tabla 4.15).

Tabla 4.15. Dimensión de seguridad del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.

Nº	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	NIVEL DE DESEMPEÑO (1 A 7)
1	El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en el cliente.	6
2	El cliente se siente seguro en las transacciones con la empresa.	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con los clientes.	6
4	Los empleados de la empresa de alojamiento tienen conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	4
PROMEDIO TOTAL EN DIMENSIÓN DE SEGURIDAD		5,50

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN DE EMPATÍA

En relación de la dimensión de empatía los huéspedes han establecido una valoración de **4,40 de 7** de acuerdo a su satisfacción que de manera media existe una atención individualizada para ellos lo cual se debe al personal poli-funcional; por otro lado de medio a alto los establecimientos de alojamiento si se preocupan por mejorar sus servicios en función de las mejoras en infraestructuras pero no en moldear de manera periódica al recurso humano; es decir, el personal no es capacitado, por lo tanto, no posee conocimientos específicos en la gestión de actividades de alojamiento turístico y sumado a esto no son profesionales en turismo (Ver tabla 4.16).

Tabla 4.16. Dimensión de empatía del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.

Nº	DIMENSION DE EMPATIA	NIVEL DE DESEMPEÑO (1 A 7)
1	La empresa da atención individualizada a los clientes.	5
2	La empresa de alojamiento tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes.	4
3	La empresa se preocupa por mejorar sus servicios en función de sus intereses.	4
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de los clientes.	5
5	La empresa de alojamiento tiene horarios de atención convenientes para todos los clientes.	4
PROMEDIO TOTAL EN DIMENSION DE EMPATIA		4,40

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES

Según el criterio de los huéspedes encuestados establecen que el nivel de satisfacción es de **4,75 de 7** respecto a los elementos tangibles (Ver tabla 4.17) de manera media los establecimientos tienen equipos modernos, pues la

mayoría brinda las instalaciones básica como una buena cama, sin embargo, falta mejorar en la dotación de equipos como aires acondicionados considerando el clima de la región costa. Otro aspecto es que la mayoría de las instalaciones son antiguas a excepción del hostel Carrizal Inn, por tanto, es otro aspecto que destacan la buena apariencia de los establecimientos de hospedaje del cantón Bolívar.

Tabla 4.17. Dimensión de elementos tangibles del servicio al cliente en establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar.

Nº	DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES	NIVEL DE DESEMPEÑO (1 A 7)
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno.	6
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas.	3
3	Los empleados de la empresa se ven pulcros.	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos para la empresa de alojamiento.	5
PROMEDIO TOTAL EN DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES		4,75

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS GENERAL

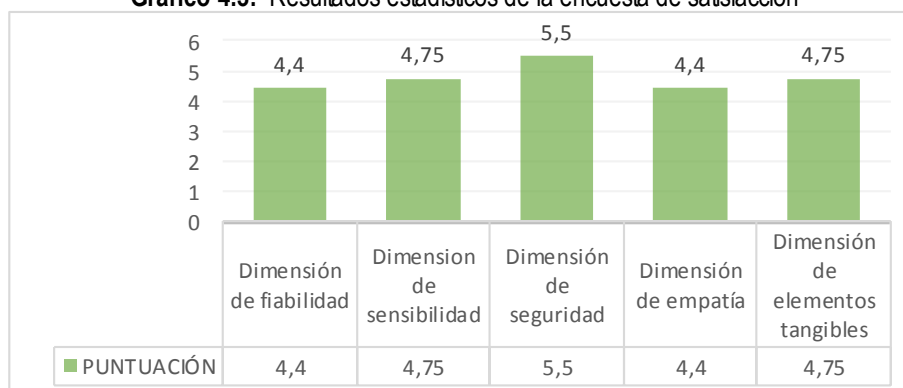
El análisis que se plantea continuación está basado en los resultados determinados por la encuesta SERVQUAL y para su mejor comprensión en la tabla 4.18 se establece de manera resumida los puntajes promediados por cada una de las dimensiones que conforman el cuestionario antes ya mencionado.

Tabla 4.18. Resultados de la encuesta de satisfacción.

DIMENSIONES	PUNTUACIÓN
Dimensión de fiabilidad	4,4
Dimensión de sensibilidad	4,75
Dimensión de seguridad	5,5
Dimensión de empatía	4,4
Dimensión de elementos tangibles	4,75
PROMEDIO TOTAL	4,76

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4.3. Resultados estadísticos de la encuesta de satisfacción



Fuente: Elaboración propia

Los resultados establecidos a través de las escalas valorativas de Likert (Ver gráfico 4.3) en la aplicación de la encuesta de satisfacción mediante el cuestionario SERVQUAL determinaron que el nivel de satisfacción de los clientes de establecimientos de hospedajes del cantón Bolívar es de **4,76 de 7** lo cual indica que se encuentran medianamente satisfechos debido a que el servicio otorgado por el equipo de trabajo de los establecimientos es deficiente pues muestran fallas en la atención en un servicio ágil y a tiempo que cumpla con las necesidades momentáneas del cliente, la cual fue una de las principales fallas detectadas en la dimensión de fiabilidad que tuvo un promedio en el nivel de satisfacción de **4,40**.

Por otra parte otra de las principales fallas detectadas en la dimensión de sensibilidad que tuvo un nivel de satisfacción promedio de **4,75** fue la escasa información brindada a los clientes en cuanto al tiempo que se ejecutan los servicios lo cual genera disgusto por que el cliente prevé que se le atienda rápido y no esperar tiempo extra al que generalmente es aceptable, esta problemática tiene su origen en la polifuncionalidad de los empleados debido a que son pocos y deben de cubrir varias tareas generando mala calidad en el servicio.

Similar situación se observó en la dimensión de seguridad con un nivel de satisfacción de **5,50** que si bien es cierto es la que obtuvo una puntuación más alta en relación a las otras; no obstante, una de las principales fallas en esta dimensión es la inseguridad de la información otorgada por los empleados en cuanto a datos correspondiente a los principales sitios turísticos del cantón; así como también en las recomendaciones de establecimientos de alimentos y bebidas; lo anterior se debe a que los establecimientos no cuentan con guías didácticas o folletería completa sobre el sector turístico del cantón; sumado a esto en esta misma dimensión se observó la falta de conocimientos referente al servicio de alojamiento por parte de los empleados pues no son capacitados periódicamente y no son profesionales en turismo.

En cuanto a la dimensión de empatía con un nivel de satisfacción de **4,40** tuvo las principales fallas en la atención individualizada a los clientes puesto que al no existir la cantidad de personal conscientemente necesaria se genera agrupación de actividad generando no cumplir a cabalidad con las necesidades

específicas de los clientes; en esta misma dimensión se evidenció que el horario de atención es regularmente apropiado dado que en horas de la madrugada a veces es difícil encontrar al personal de tal manera que los establecimientos deben de considerar la rotación de personal entre el día y la noche para de tal manera brindar un mejor servicio.

En la dimensión de elementos tangibles con un nivel promedio de **4,75** se pudo determinar que el principal problema radica en la poca atraktividad de las instalaciones en parte debido a que después del terremoto del 16 de abril ya que no todos los establecimientos contaban con el capital necesario para hacer las respectivas adecuaciones tornándose actualmente inseguras.

4.3.2. ANÁLISIS RELACIONAL ENTRE EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

Es importante tener en cuenta que el cumplimiento parcial de los requerimientos de acuerdo a la categoría que ostentan los establecimiento de alojamiento del cantón Bolívar inciden de manera directa en el nivel de satisfacción de los huéspedes; razón por la cual, a continuación, se presenta en la tabla 4.19 los principales factores que inciden en la satisfacción en función de la categorización de cada uno de los establecimientos previamente estudiados.

Tabla 4.19. Relación categorización de establecimiento con el nivel de satisfacción de los huéspedes.

N°	NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	FALLAS ENCONTRADAS ACORDE A LA CATEGORÍA	DIMENSIÓN SERVQUAL EN LA QUE INCIDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN CON LA SATISFACCIÓN				
					FIABILIDAD	SENSIBILIDAD	SEGURIDAD	EMPATÍA	ELEMENTOS TANGIBLES
1	Bolívar	Hostal	1 estrella	<ul style="list-style-type: none"> No posee instalaciones de Alimentos y bebidas. No cuenta con estacionamiento propio en sus instalaciones El espacio de recepción es muy pequeño No goza de servicio telefónico No cuenta con personal profesional en turismo. 			X		X
2	Galicia	Hostal	1 estrella	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con personal profesionales en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. El personal no habla al menos de un idioma extranjero. No cuenta con instalaciones destinadas a A + B. 			X		X
3	Cacao	Hotel	2 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con un sistema de iluminación de emergencia. No cuenta con sistema de comunicación en los cuartos, cada habitación. No cuenta con servicio de planchado. No cuenta con personal profesional en turismo El personal solo habla el idioma Español. 			X		X
4	Mango INN	Hotel	2 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> Existe ineficiencia en el servicio telefónico, caja fuerte. No cuenta con personal profesionales en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. El personal no habla al menos de un idioma extranjero. 			X		X
5	Carrizal INN	Hotel	2 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con un sistema de generador de emergencia de iluminación. Posee un área de recepción pequeña. 			X		X

Fuente: Elaboración propia

En base a la información detallada en la tabla 4.19 se puede determinar que la categorización de los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar si inciden de manera parcial en el nivel de satisfacción de los huéspedes pero sobre todo su incidencia se relaciona directamente con **elementos tangibles** (Modelo SERVQUAL) es decir con las instalaciones, equipos y muebles los cuales de acuerdo al proceso investigativo plasmado en la tabla antes mencionada tienen un alto nivel de deficiencia sobre todo en los establecimientos más antiguos; tornándose de esta manera inseguros al menos parte de las instalaciones afectadas por el terremoto; de tal manera que alguno son parcialmente aptos para brindar un servicio de calidad y seguridad al huésped, influyendo también en su experiencia dentro de las instalaciones y por ende en su nivel de satisfacción que como se evidenció en el análisis SERVQUAL tuvo una puntuación de 4,75 de 7 en la dimensión propiamente de elementos tangibles.

Otra relación directamente relacionada con la categorización y nivel de satisfacción es la **dimensión de Seguridad** (Modelo SERVQUAL) precisamente en la calidad de profesionalismo en la prestación del servicio pues el personal que labora en los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar no tiene preparación académica relacionada con el sector turístico y sumando a esto no han recibido capacitación permanente en temas relacionados al alojamiento desencadenando empirismo en la prestación del servicio; cabe indicar que tampoco dominan al menos de manera básica otro idioma.

Es preciso indicar que la relación de la categorización con el nivel de satisfacción no cubre el total de las problemáticas detectadas que influyen en el nivel de satisfacción del cliente ya que en la categorización se evalúan sobre todo aspectos tangibles del servicio más no los intangibles tales como la rapidez del servicio de la **dimensión de fiabilidad** que fue uno de los parámetros con fallas pues el servicio es en ocasiones lento; así mismo la escasa información brindada a los clientes en cuanto al tiempo que se ejecutan los servicios parámetro evaluado en la **dimensión de sensibilidad** que tuvo una puntuación baja generando disgusto por que el cliente prevé que se le atienda rápido y no esperar tiempo extra al que generalmente es aceptable, esta problemática tiene su origen en la polifuncionalidad de los empleados debido a que son pocos y deben de

cubrir varias tareas generando mala calidad en el servicio. Finalmente se pudo evidenciar que fallas en la **dimensión de empatía** tal como en la atención individualizada a los clientes ya que no existe personal suficiente para cubrir las laborales dentro de los establecimientos de alojamiento generando un servicio de mala calidad.

Ante todas estas situaciones es conveniente que los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar concienticen el manejo de sus operaciones a su vez que cumplan con todos los requisitos de acuerdo a su categoría y clasificación con el fin de generar una mejor experiencia en el cliente y lograr satisfacción en el mismo.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación ejecutada determina las siguientes conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos y resultados de la indagación:

5.1. CONCLUSIONES

A través de los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones:

- Mediante la caracterización de los establecimientos de alojamiento del cantón Bolívar se determinó que dicho sector luego del terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016 se vio afectado en sus ingresos económicos y en su infraestructura dejando secuelas en los establecimientos de alojamiento que incidieron categóricamente en la oferta de los servicios; sin embargo se observó que luego de este evento telúrico la oferta de alojamiento se duplicó; no obstante se pudo evidenciar que los establecimientos caracterizados no cuentan con los debidos procesos de operación ocasionando la regular oferta del servicio, adicional a ello llevan un sistema empresarial familiar y por tanto el personal es limitado y poli funcional.
- A través de la clasificación de los 5 establecimientos se determinó que en realidad deberían de todos tener la clasificación de hostel puesto que no cumplen a cabalidad con los requerimientos determinados por el Reglamento de Alojamiento Turístico en función de su categorización que se encuentra entre 1 y 2 estrellas; estas discrepancias generan que la expectativa del turista esté sobre un nivel mayor a lo que en realidad pueden ofrecer los establecimientos; de tal manera que este aspecto juega un rol fundamental en el nivel de satisfacción del cliente debido que el cliente tiene una expectativa en función de la categoría que supuestamente ostentan los establecimientos pero la realidad es otra y por eso el cliente generalmente tiene un nivel de satisfacción medio.
- La evaluación del servicio que brindan los establecimientos de alojamientos estudiados del cantón Bolívar determinó que presentan deficiencia en varias áreas en las cuales es necesario tomar acciones para generar un buen servicio que satisfaga completamente al cliente; considerando que la evaluación de satisfacción a través del cuestionario

SERVQUAL estableció que dicha satisfacción obtuvo una puntuación de 4,76 de 7 puntos determinados por los huéspedes debido a las falencias al momento de la entrega del servicio y también porque los establecimientos no cumplen a cabalidad con los requerimientos de acuerdo a su categoría lo que evidentemente incide en el nivel de satisfacción del cliente.

5.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda a:

- A las autoridades competentes, en este caso al área de Turismo del cantón Bolívar actuar en el proceso de actualización de los datos del establecimiento de servicios turísticos en general e implantar normativas que permitan la regularización de la actividad legal y económica de cada uno de ellos llevándolos a una estandarización del servicio ofertado.
- Al GAD Municipal y a la Dirección de la carrera de turismo de la ESPAM MFL aportar a los establecimientos de alojamiento con el apoyo de seminarios y talleres referentes a la calidad del servicio y satisfacción del cliente debido a que la mayoría de los propietarios y empleados de los establecimientos carecen de conocimientos enfocados en temas de hotelería y turismo.
- A los gerentes propietarios de los establecimientos de alojamientos que se evaluaron en esta investigación, ejecuten un plan estratégico donde se proponga un cronograma de actividades para dar cumplimiento a los objetivos proyectados que se desean lograr semestral o anualmente, para posterior reevaluación y obtener resultados en la satisfacción del cliente, implementándolas dentro de las reformas para otorgar un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, F. (2018). *Caracterización de la gestión de la calidad y competitividad de las MYPES del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo en el año 2016* (Universidad católica los Ángeles Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2295/GESTION_DE_LA_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ABAD_SANCHEZ_FLORENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcívar, B., Zamora, Y., Montesdeoca, M., & Loor, Y. (2019). Análisis de las propuestas de reactivación económica para el sector turístico de Manabí, Post 16A. *Revista ECA Sinergia*, 10, 132–146.
- Alcívar, I. (2018a). La gestión del servicio de empresas hoteleras para la sostenibilidad del destino turístico. *ResearchGate*, (May), 23. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/329197151>
- Alcívar, I. (2018b, May). La gestión del servicio de empresas hoteleras para la sostenibilidad del destino turístico. *ResearchGate*, 23. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/329197151>
- Atiencia, J. (2017). *Caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan servicio de alojamiento en el Cantón Santa Cruz-Galápagos* (Universidad Central del Ecuador). Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13162/1/T-UCE-0004-TE010-2017.pdf>
- Ballon, S. (2016). Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay (Universidad esan). Retrieved from http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreno, Z. (2014). Análisis de la influencia de la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes, en los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Guayaquil para diseñar un programa de mejoras en la calidad de servicio al cliente. Tesis de Grado. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2305/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-197.pdf>
- Barros, M. (2015). Gestión Financiera en la Banca Pública. *Revista Ciencia Unemi*, V. 8. p.1. Recuperado de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/60/57>
- Bayas, J., Álvarez, C., García, D., & Vera, R. (2013). Diagnóstico del sector turístico del cantón Bolívar. *ResearchGate*, (December 2013). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/327477104_DIAGNOSTICO_DEL_SECTOR_TURISTICO_DEL_CANTON_BOLIVAR_DIAGNOSIS_OF_THE_TOURISM_SECTOR_IN_BOLIVAR_CANTON?enrichId=rgreq-

929fbc3fadc1f6d9823f591e1b14a83b-
XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzMyNzQ3NzEwNDtBUzo2Njc5M

Becerra, J., Becerra, M., & Quijije, P. (2018). Algunas consideraciones en torno a la restauración post terremoto de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador. *RECUS*, 2(2), 1–7.

Blasco, P. (2007). *Gestión de alojamientos* (p. 43). p. 43. Retrieved from [http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/54222/1/Gestión de alojamientos.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/54222/1/Gestión%20de%20alojamientos.pdf)

Castilla, G., & Alarcón, N. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Redalyc*, 20(43), 161–189. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n43a7>

Castilla, G., & Alarcón, N. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Cielo*, 20(43), 161–189. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n43a7>

Chica, C; Zambrano, M. (2017). Evaluación de las instalaciones hoteleras del cantón Sucre Ecuador. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-las-instalaciones-hoteleras-del-canton-sucre-ecuador/>

Cortés, F. (2016). Motivaciones de compra y tipología de clientes. In *Nitro* (pp. 30–65). Retrieved from http://mestreacasa.gva.es/c/document_library/get_file?folderId=500007142949&name=DLFE-406356.pdf

Cronin, J. (2000) “Assessing the effects of quality, value and customer satisfaction on consumer behavior intentions in service environments”, *Journal of Retailing*, vol. 76, núm. 2, pp. 193-218. Recuperado de <https://translate.google.com/translate?hl=es-419&sl=en&u=https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435900000282&prev=search&pto=aue>

Cuscó, E., & Font, J. (2015). Nuevas formas de alojamiento turístico: comercialización, localización y regulación de las “viviendas de uso turístico” en Cataluña. *Revista Bibliográfica de Geografía Y Ciencias Sociales de La Universidad de Barcelona*, 5. Retrieved from http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights14_s_p.pdf

Félix, Guillermo, Á., Jiménez, C., Elizabeth, S., Noguera, M., José, J., & Ramos, M. (2017). Recuperación de destinos turísticos posterremoto: revisión del caso Ecuador 1. *Revista Venezolana de Gerencia*, 80, 638–657. Retrieved from https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967006/html/index.html%0Ahttps://www.academia.edu/35732249/RECUPERACIÓN_DE_DESTINOS_TURÍSTICOS_POS_TERREMOTO_REVISIÓN_DE_CASO_ECUADOR

Flores, D., García, D., Olimón, A., & Piña, M. (2014, December). La Importancia

de las Relaciones Humanas para la Calidad en el Servicio Turístico The Importance of Human Relationships for Quality in Tourism Service. *EDUCATECONCIENCIA*, 4(5), 6–14. Retrieved from <http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/67/62>

Fuentes, M. Hernández, E. Morini, S. (2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero Español. *Revista. Cuaderno de turismo*. 37. p3 recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/398/39845353009.pdf>

García, A., Moyano, J., & Guamán, Á. (2018, March). Gestión Organizacional En La Satisfacción Al Cliente En El Sector Hotelero En Baños De Agua Santa. *Observatorio de La Economía Latinoamericana Revista Eumednet*, 1–14. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cliente-sector-hotelero.html>

García, J., Sánchez, A., Grimaldi, M., Fernández, J., & Gálvez, P. (2017). La calidad y la fidelidad del cliente: Un análisis de segmentación en centros de fitness low-cost. *Revista de Psicología Del Deporte*, 26, 17–22. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235152046004.pdf>

García, M. (2017, July). Características influyentes en la siniestralidad laboral en establecimientos hoteleros Andalucía. *VivatAcademia*, 33–41. <https://doi.org/doi.org/10.15178/va.2017.139.33-41>

García, N., Carreño, Á., & Doumet, N. (2016). Estrategias para el desarrollo turístico del cantón bolívar post terremoto del 16 de abril (ecuador) strategies for tourism development of canton bolivar post earthquake april 16 (ecuador). *Revista ECA Sinergia*, 7, 26–39. Retrieved from <http://oaji.net/articles/2017/5813-1516635570.pdf>

Gobierno de Manabí. (n.d.). Bolívar. Retrieved December 1, 2019, from Gobierno de Manabí Desarrollo y Equidad website: <http://www.manabi.gob.ec/cantones/bolivar>

González, G., Quiroz, J. y Espinoza, O., (2010). Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad. *Revista Universidad de Guadalajara*, 11(2), 27-28

Haro, F., Cordova, N. y Chong, T., (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal*. Vol. 1, No.10, 6. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3706/3/document%20%2812%29.pdf>

Herrera, L., & Espinoza, L. (2016). Brecha Entre La Actividad Turísticohotelera, Y Los Procesos De Formación Universitaria En Guayaquil, Ecuador (Situation Processes Qualifications in Hospitality and Tourism Activity, Guayaquil, Ecuador). *IBFR Revista Global de Negocios*, 4(8), 35–47. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2802300>

Hoz, E., Lopez, L., & Perez, L. (2018). Modelo de gestión de relaciones con los

clientes en empresas de consultoría. *Investigacion E Innovación En Ingenierias*, 5(2), 46–76. <https://doi.org/10.17081/invinno.5.2.2756>

INEC. (2010). Fascículo provincial manabí.

Jiménez, A. (2008). Jiménez, A. (2008). Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, 18(32), 167–194. Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, 18(32), 167–194. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81803211.pdf>

Loor, L., Alonso, A., & Pérez, M. (2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional? *Revisra Delos*, 35(1), 2109–2125. <https://doi.org/10.11804/NuclPhysRev.35.01.053>

Manoel, J., Gândara, G., Sass De Haro, C., Ángeles, M., Horrillo, R., & Mondo, T. S. (2014). La gestión del conocimiento en cadenas hoteleras: una revisión Knowledge management in hotel chains: a review. *Tourism & Management Studies*, 10(2). Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788856>

Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI, 2014). Norma Ecuatoriana para la construcción. Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/ACUERDO-0028-NORMAS-NEC2.pdf>

Ministerio de Turismo (MINTUR, 2015). Manual de aplicación del reglamento de alojamiento turístico. Retrieved July 28, 2019, from Dirección de normativa subsecretaría de regulación y control Ministerio de Turismo website: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>

MINTUR. (2018). *Calidad en los servicios*. Retrieved from <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

MINTUR. (2018). Establecimientos Registrados. Retrieved from Servicios Turismo website: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

MINTUR. (2019). Llegadas de turistas extranjeros. Retrieved July 26, 2019, from MINTUR website: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>

Monsalva, C., & Hernández, S. (2016). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Retrieved from Revista Cielo website: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602015000100011&script=sci_arttext&tlng=en

Monsalve, C., & Henández, S. (2015). Gestión De La Calidad Del Servicio En La

Hotelería Como Elemento Clave En El Desarrollo De Destinos Turísticos Sostenibles: Caso Bucaramanga. *Revista EAN*, 78, 160–173. Retrieved from <https://www.redalyc.org/html/206/20640430011/>

- Moliner, B. (2003): La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes, Tesis Doctoral. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/15171/moliner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nasimba, C., & Cabezas, E. (2018, December). La calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Pujilí. *mktDescubre*, 27–36. Retrieved from <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre/article/view/159/170>
- Ocaña, W., & Osejo, J. (2018). La calidad en el sector servicios: el reto para la competitividad turística del Ecuador, experiencias de su aplicación. *INNOVA Research Journal*, 3(2.1), 145–155. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.1.2018.694>
- Olovacha, M., 2018. “Satisfacción del cliente: desde una perspectiva del método Kano en el sector hotelero de la Provincia de Tungurahua”. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28864/1/726%20MKT.pdf>
- Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU, 2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019). Panorama del turismo internacional. Edición 2019. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- Pecho, M., & Gutiérrez, N. (2017). “Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de San Isidro, 2017.” *Logos*, 7(1), 1–4. <https://doi.org/10.21503/log.v7i1.1426>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar. (2015). *Canton bolivar plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2015 – 2026* (pp. 1–186). pp. 1–186. Retrieved from http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1360000390001_BOLIVAR_PDOT_RIESGOS_15-12-2016_15-15-43.pdf
- Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del cantón Bolívar. (2018). Diagnóstico turístico del cantón Bolívar.
- Prado, V., & Rivera, M. (2013). Evaluación de la Calidad en el Servicio al Cliente en los Hoteles Mediante la Escala de Servqual. *Ciencias Administrativas. Teoría Y Praxis*, 1, 47–67. Retrieved from http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_PF258_Evaluaci_n_de_la_Calidad.

pdf

- Quispe, G. y Ayaviry, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. (Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Quispe, J. (2015). *Nivel de percepción de la calidad y su relación con el nivel de satisfacción esperado del servicio de los clientes en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Cajamarca, 2014* (Universidad de Huanuco). Retrieved from http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/92/Quispe_Goicochea_Juan_Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reglamento de Alojamiento Turístico. (2015). *Reglamento De Alojamiento Turístico* (No. 20150024–A). Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Reglamento General de Actividades Turísticas. (2011). *Reglamento general de actividades turísticas* (No. 726). Retrieved from www.lexis.com.ec
- Romero, (2017). Evaluación de la satisfacción del cliente y los costos de calidad del proceso de alojamiento en hoteles de modalidad todo incluido. “Congreso internacional ciencia, sociedad e investigación universitaria”. Congreso llevado a cabo en Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.
- Romero, B. (2016). Sector turístico buscando una luz al final del tunel. *Revista Gestión* Nº 265. p. 26. Recuperado de https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/265_003.pdf
- Romero, J. (2016, November). ¿Cuál es la tipología del cliente de tu empresa? *Retos Directivos*, 1–3. Retrieved from <https://retos-directivos.eae.es/cuales-la-tipologia-de-los-clientes-de-tu-empresa/>
- Sacón y Vera, (2018). Identificación de la potencialidad turística para el desarrollo local y emprendimientos del cantón Bolívar provincia de Manabí. (Tesis de grado) Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” p. 67. Calceta. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/781/1/TTT1.pdf>
- Salazar, G., Vargas, M., Hernández, M., & Hernández, J. (2015). Estudio del Coaching en la Industria del alojamiento mediante la cartografía conceptual. *Revista Interamericana de Ambiente Y Turismo*, 11, 37–54. Retrieved from http://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/301/pdf_1
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

- Sánchez, 2015. ¿Ha evolucionado la industria hotelera en el Ecuador? Recuperado de <https://transport.ec/opinion-2/ha-evolucionado-la-industria-hotelera-y-turistica-en-el-ecuador/>
- Santamaria, A; Cadrazco, W. (2011). Matriz de inteligencia hotelera MIH una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero. *Pensamiento y Gestión*. 1 (1). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3667/4995>
- SECTUR. (2016). La hotelería de la Ciudad de México. *Cdmxtravel*, 1, 1–86. Retrieved from [http://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/La hoteleria de la ciudad de mexico 2013/La hoteleria de la Ciudad de Mexico.pdf](http://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/La_hoteleria_de_la_ciudad_de_mexico_2013/La_hoteleria_de_la_Ciudad_de_Mexico.pdf)
- Serrano, A., Freire, S., Sanmartín, I., & Espinoza, F. (2018). Recesión en la ocupación hotelera a partir de tres acontecimientos: terremoto, cierre de aeropuerto, construcción de tranvía. Caso Cuenca (Ecuador). *Cuadernos de Turismo*, (42), 465–479. <https://doi.org/10.6018/turismo.42.21>
- Serrano, A., & Villafuerte, E. (2017). Indicadores Turísticos: Oferta y Demanda de la Ciudad Patrimonial de Cuenca - Ecuador. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 3(1), 58–68. Retrieved from <http://ojs2.ufjf.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/10027/4601>
- Sistema Nacional de Información (SNI, 2014). Fichas de cifras generales del cantón Bolívar. Recuperado de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1302_BOLIVAR_MANABI.pdf
- Solsona, J. (2018, July). Calidad en la gestión de alojamientos turísticos rurales. *Revista Uach*, 65–89. Retrieved from <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n5sEspecial/art07.pdf>
- Villamarín, P., Araújo, N., & Fraiz, J. (2019). Patrones valorativos en establecimientos hoteleros de Galicia, España. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84), 967–986. Retrieved from <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento . Caso ciudades de Quito y Cuenca. *RIAT*, 15, 82–92. Retrieved from <http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/view/493/pdf>
- Zambrano, N. (2018). *Diagnóstico de los recursos humanos para la mejora del funcionamiento de los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Manta (ESPAM)*. Retrieved from <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/735>

ANEXOS

ANEXO # 1



Objetivo de Evaluar los alojamientos turísticos en el cantón Bolívar post terremoto para incrementar el nivel de satisfacción del cliente. La presente entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre el funcionamiento y organización de los centros de hospedaje.

ENTREVISTA

1. ¿Aplican políticas y procedimientos en los diferentes departamentos del Hotel?
2. ¿Cuál es el organigrama funcional del establecimiento?
3. ¿Cómo son controladas las actividades de los empleados?
4. ¿Mantiene un registro escrito de actualizaciones constantes de los huéspedes?
5. ¿Realiza otras funciones además de las establecidas a su cargo?
6. Mediante qué medios de información realiza publicidad a el establecimiento
7. Cuáles son las exigencias de la vestimenta del hotel.
8. ¿Qué estrategias y acciones implementan en el área a su cargo para que sea de calidad?
9. ¿Cuenta con programas de capacitación para su personal? Si es el caso, ¿cuál es el eje central de la capacitación?
10. ¿De qué manera se vio afectado el establecimiento el pasado 16 de Abril del año 2016 por el fenómeno natural acontecido?

ANEXO # 2



FICHA TÉCNICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CENTROS DE HOSPEDAJE EN EL CANTÓN BOLÍVAR-CALCETA

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre los centros de hospedaje para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

GENERALIDADES									
Nombre del establecimiento	Hostal Bolívar								
Nombre del propietario / encargado	Bladimir Torres								
Profesión del propietario	Educación Secundaria								
Tipología	Hostal								
Categoría	1 estrella								
Dirección	Calle Pichincha y Salinas								
Teléfono									
E-mail	Bladimirtorres1@hotmail.com								
Redes sociales donde cuenta con presencia	Facebook								
Sitio Web	No posee								
Estructura constructiva del alojamiento	Mixta								
Número de pisos	3 pisos								
Número de habitaciones	14 habitaciones								
Años de funcionamiento/ Fecha de inauguración	2004								
Número de empleados	3								
Certificaciones o distinciones otorgadas	No posee								
Situación de su hotel:									
Franquiado por una marca	<input type="checkbox"/>	Propiedad de una cadena	<input type="checkbox"/>	Asociado a una cadena	<input type="checkbox"/>	Hotel independiente	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCIÓN FÍSICA									
Departamentos	<input type="checkbox"/>	Cabañas	<input type="checkbox"/>	Villas	<input type="checkbox"/>	Bungalows	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Otros:									
INSTALACIONES									
Nombre de las instalaciones	Sí / No	Cant.	Nombre de las instalaciones	Sí / N o	Cant.				
Habitación Simple	si	4	Internet en todas las habitaciones y áreas de uso común	Si					
Habitación Doble	Si	6	Aire acondicionado	Si					
Habitación Triple / familiares	Si	2	Teléfono en la habitación						
Habitación Matrimonial	si	2	Juegos infantiles						
Habitaciones para discapacitados	Si		Areas deportivas						
Suite			Area de vestíbulos						
Suite Junior			Lavandería						
Suite presidencial			Discoteca o centros recreativos						
Suite nupcial			Parqueadero / estacionamiento						

Restaurante dentro de las instalaciones			Local comercial a fin a la actividad (Tienda, AAVV, boutique)		
Bar dentro del establecimiento			Ascensores para uso de los huéspedes		
Bar en zona diferenciada del área de restaurante			Área de uso exclusivo para uso del personal.		
Salones para eventos			Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicios		
Centro de negocios con servicios de internet			Ascensor solo para el servicio		
Gimnasio			Caja de seguridad en las habitaciones		
SPA			Cambiador de pañales en los cuartos de baño		
Piscina			Amenities de limpieza y cuidado personal		
Hidromasaje			Exposición de colección de arte permanente o temporal		
Baño turco			Generador de emergencia (sistema de iluminación, salidas, pasillos y áreas comunes)		
Sauna			Acondicionamiento térmico en áreas de uso común (enfriamiento y calefacción artificial)		
Baño privado	si		Habitaciones insonorizadas		
Agua caliente	Si		Frigobar		
TV por cable.	Si		Facilidades necesarias para personas con discapacidad		
TV por internet	Si		Acondicionamiento térmico en cada habitación		
TV por aire			Sistema de tratamiento de aguas residuales		
Otros			Otros:		
SERVICIOS					
Nombre de los servicios	Sí	No	Nombre de los servicios	Sí	No
Servicios de belleza			Servicio de lavandería propio/ contratado		
Servicios médicos			Servicio de planchado		
Servicio de habitación			Servicio de alimentos y bebidas a la habitación		
Servicios audiovisuales			Servicio de Botones		
Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias			Valet parking		
Servicios médicos para emergencias (propio o contratado)			Transfer in / out		
Servicio telefónico			Taxi		
Servicios audiovisuales			Formas de pago (tarjetas de crédito, débito o voucher)		
Servicio de despertados desde la recepción hacia la habitación			Sillas de ruedas disponibles para el huésped		
Personal profesional certificados en áreas operativas y administrativas			Servicios adicionales (silla de bebe, cuna, cama extra)		
Garantía de servicios			Personal bilingüe que brinde servicio las 24H.		
Personal que hable al menos un idioma extranjero en áreas de contacto con el cliente			Servicios tercerizados o contratados por el hotel		
Otros:					
TARIFAS			MERCADO		
Tipo de habitación	T. Alta	T. Baja		T. Alta (%)	T. Baja (%)
Habitación Simple	\$12		Nacional:	80%	

			Registro detallado	Sí	No	Sí	No
Habitación Doble	\$20						
Habitación Triple / familiar	\$35		Internacional:	20%			
Habitación Matrimonial	\$18		Registro detallado	Sí	No	Sí	No
Habitaciones para discapacitados			Identificación de las motivaciones de los huéspedes	Sí	No	Sí	No
Suite							
Suite Junior			OBSERVACIONES:				
Suite presidencial							
Suite nupcial							
Salones							
Discotecas							
Promociones de productos							
Otros:							
ORGANIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y CANTIDAD DE RRHH							
Departamentos y puestos laborales	S/No	# RRHH	Departamentos y puestos laborales	Sí/ No	# RRHH		
Gerencia			Camareras				
Dpto. de finanzas			Botones				
Dpto. comercial / ventas			Valet parking				
Dpto. de relaciones públicas			Dpto. de lavandería				
Dpto. de recursos humanos			Dpto. de alimentos y bebidas				
Dpto. de habitaciones			Chef				
Dpto. conserjería			Cocinero				
Recepción			Meseros				
Gobernanza			Ayudantes				
Otros: por el momento solo trabajan 3 personas las cuales cumplen las mismas funciones							
CLASIFICACION ORGANIZATIVA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO							
Cantidad total de RRHH: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							
Correspondencia en %: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							

ANEXO# 3



FICHA TÉCNICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CENTROS DE HOSPEDAJE EN EL CANTÓN BOLÍVAR-CALCETA

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre los centros de hospedaje para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

GENERALIDADES									
Nombre del establecimiento	Hotel Cacao								
Nombre del propietario / encargado	Loor Rengifo Lourdes								
Profesión del propietario	Docente								
Tipología	Hotel								
Categoría	2 estrellas								
Dirección	Calle Salinas y Manabí								
Teléfono									
E-mail	hotelcacao@gmail.com								
Redes sociales donde cuenta con presencia	Facebook								
Sitio Web	Hotelcacao.com								
Estructura constructiva del alojamiento	Planta								
Número de pisos	3 pisos								
Número de habitaciones	32								
Años de funcionamiento/ Fecha de inauguración	2011								
Número de empleados	3								
Certificaciones o distinciones otorgados	No posee								
Situación de su hotel:									
Franquiado por una marca	<input type="checkbox"/>	Propiedad de una cadena	<input type="checkbox"/>	Asociado a una cadena	<input type="checkbox"/>	Hotel independiente	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCION FISICA									
Departamentos	<input type="checkbox"/>	Cabañas	<input type="checkbox"/>	Villas	<input type="checkbox"/>	Bungalows	<input type="checkbox"/>		
Otros:									
INSTALACIONES									
Nombre de las instalaciones	Sí / No	Cant.	Nombre de las instalaciones	Sí / No	Cant.				
Habitación Simple	si	13	Internet en todas las habitaciones y áreas de uso común	Si					
Habitación Doble	Si	8	Aire acondicionado	Si					
Habitación Triple / familiares	Si	7	Teléfono en la habitación						
Habitación Matrimonial	si	4	Juegos infantiles						
Habitaciones para discapacitados			Áreas deportivas						
Suite			Area de vestíbulos						
Suite Junior			Lavandería						
Suite presidencial			Discoteca o centros recreativos						
Suite nupcial			Parqueadero / estacionamiento	SI					
Restaurante dentro de las instalaciones			Local comercial a fin a la actividad (Tienda, AAVV, boutique)						
Bar dentro del establecimiento			Ascensores para uso de los huéspedes						

Bar en zona diferenciada del área de restaurante			Area de uso exclusivo para uso del personal.			
Salones para eventos			Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicios			
Centro de negocios con servicios de internet			Ascensor solo para el servicio			
Gimnasio			Caja de seguridad en las habitaciones			
SPA			Cambiador de pañales en los cuartos de baño			
Piscina			Amenities de limpieza y cuidado personal			
Hidromasaje			Exposición de colección de arte permanente o temporal			
Baño turco			Generador de emergencia (sistema de iluminación, salidas, pasillos y áreas comunes)			
Sauna			Acondicionamiento térmico en áreas de uso común (enfriamiento y calefacción artificial)			
Baño privado	si		Habitaciones insonorizadas			
Agua caliente	Si		Frigobar			
TV por cable.	Si		Facilidades necesarias para personas con discapacidad			
TV por internet	Si		Acondicionamiento térmico en cada habitación			
TV por aire			Sistema de tratamiento de aguas residuales			
Otros			Otros:			
SERVICIOS						
Nombre de los servicios	Sí	No	Nombre de los servicios	Sí	No	
Servicios de belleza			Servicio de lavandería propio/ contratado			
Servicios médicos			Servicio de planchado			
Servicio de habitación			Servicio de alimentos y bebidas a la habitación			
Servicios audiovisuales			Servicio de Botones			
Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias			Valet parking			
Servicios médicos para emergencias (propio o contratado)			Transfer in / out			
Servicio telefónico			Taxi			
Servicios audiovisuales			Formas de pago (tarjetas de crédito, débito o voucher)			
Servicio de despertados desde la recepción hacia la habitación			Sillas de ruedas disponibles para el huésped			
Personal profesional certificados en áreas operativas y administrativas			Servicios adicionales (silla de bebe, cuna, cama extra)			
Garantía de servicios			Personal bilingüe que brinde servicio las 24H.			
Personal que hable al menos un idioma extranjero en áreas de contacto con el cliente			Servicios tercerizados o contratados por el hotel			
Otros:						
TARIFAS			MERCADO			
Tipo de habitación	T. Alta	T. Baja			T. Alta (%)	T. Baja (%)
Habitación Simple	\$12		Nacional:			
			Registro detallado	Sí	No	Sí
Habitación Doble	\$20					

Habitación Triple / familiar	\$35		Internacional:				
Habitación Matrimonial	\$18		Registro detallado	Sí	No	Sí	No
Habitaciones para discapacitados			Identificación de las motivaciones de los huéspedes	Sí	No	Sí	No
Suite							
Suite Junior			OBSERVACIONES:				
Suite presidencial							
Suite nupcial							
Salones							
Discotecas							
Promociones de productos							
Otros:							
ORGANIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y CANTIDAD DE RRHH							
Departamentos y puestos laborales	Sí/No	# RRHH	Departamentos y puestos laborales	Sí/ No	# RRHH		
Gerencia			Camareras				
Dpto. de finanzas			Botones				
Dpto. comercial / ventas			Valet parking				
Dpto. de relaciones públicas			Dpto. de lavandería				
Dpto. de recursos humanos			Dpto. de alimentos y bebidas				
Dpto. de habitaciones			Chef				
Dpto. conserjería			Cocinero				
Recepción			Meseros				
Gobernanza			Ayudantes				
Otros: por el momento solo trabajan 3 personas las cuales cumplen las mismas funciones							
CLASIFICACIÓN ORGANIZATIVA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO							
Cantidad total de RRHH: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							
Correspondencia en %: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							

ANEXO# 4



FICHA TÉCNICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CENTROS DE HOSPEDAJE EN EL CANTÓN BOLÍVAR-CALCETA

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre los centros de hospedaje para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

GENERALIDADES									
Nombre del establecimiento	Hotel Mango INN								
Nombre del propietario / encargado	Carmen Cusme								
Profesión del propietario	Docente								
Tipología	Hotel								
Categoría	2 estrellas								
Dirección	Vía Tosagua,								
Teléfono									
E-mail									
Redes sociales donde cuenta con presencia	Facebook								
Sitio Web	elmangoinn@gmail.com								
Estructura constructiva del alojamiento									
Número de pisos	2 pisos								
Número de habitaciones	13								
Años de funcionamiento/ Fecha de inauguración	2010								
Número de empleados	3								
Certificaciones o distinciones otorgados	No posee								
Situación de su hotel:									
Franquiado por una marca	<input type="checkbox"/>	Propiedad de una cadena	<input type="checkbox"/>	Asociado a una cadena	<input type="checkbox"/>	Hotel independiente	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCION FISICA									
Departamentos	<input type="checkbox"/>	Cabañas	<input type="checkbox"/>	Villas	<input type="checkbox"/>	Bungalows	<input type="checkbox"/>		
Otros:									
INSTALACIONES									
Nombre de las instalaciones	Sí / No	Cant.	Nombre de las instalaciones	Sí / N o	Cant.				
Habitación Simple	si	2	Internet en todas las habitaciones y áreas de uso común	Si					
Habitación Doble	Si	5	Aire acondicionado	Si					
Habitación Triple / familiares	Si	1	Teléfono en la habitación						
Habitación Matrimonial	si	5	Juegos infantiles						
Habitaciones para discapacitados			Áreas deportivas						
Suite	Si	1	Area de vestíbulos						
Suite Junior			Lavandería						
Suite presidencial			Discoteca o centros recreativos						
Suite nupcial			Parqueadero / estacionamiento	si					
Restaurante dentro de las instalaciones			Local comercial a fin a la actividad (Tienda, AAVV, boutique)						

Bar dentro del establecimiento			Ascensores para uso de los huéspedes		
Bar en zona diferenciada del área de restaurante			Área de uso exclusivo para uso del personal.		
Salones para eventos			Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicios		
Centro de negocios con servicios de internet			Ascensor solo para el servicio		
Gimnasio			Caja de seguridad en las habitaciones		
SPA			Cambiador de pañales en los cuartos de baño		
Piscina			Amenities de limpieza y cuidado personal		
Hidromasaje			Exposición de colección de arte permanente o temporal		
Baño turco			Generador de emergencia (sistema de iluminación, salidas, pasillos y áreas comunes)		
Sauna			Acondicionamiento térmico en áreas de uso común (enfriamiento y calefacción artificial)		
Baño privado	si		Habitaciones insonorizadas		
Agua caliente	Si		Frigobar		
TV por cable.	Si		Facilidades necesarias para personas con discapacidad		
TV por internet	Si		Acondicionamiento térmico en cada habitación		
TV por aire			Sistema de tratamiento de aguas residuales		
Otros			Otros:		
SERVICIOS					
Nombre de los servicios	Sí	No	Nombre de los servicios	Sí	No
Servicios de belleza			Servicio de lavandería propio/ contratado		
Servicios médicos			Servicio de planchado		
Servicio de habitación			Servicio de alimentos y bebidas a la habitación		
Servicios audiovisuales			Servicio de Botones		
Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias			Valet parking		
Servicios médicos para emergencias (propio o contratado)			Transfer in / out		
Servicio telefónico			Taxi		
Servicios audiovisuales			Formas de pago (tarjetas de crédito, débito o voucher)		
Servicio de despertados desde la recepción hacia la habitación			Sillas de ruedas disponibles para el huésped		
Personal profesional certificados en áreas operativas y administrativas			Servicios adicionales (silla de bebe, cuna, cama extra)		
Garantía de servicios			Personal bilingüe que brinde servicio las 24H.		
Personal que hable al menos un idioma extranjero en áreas de contacto con el cliente			Servicios tercerizados o contratados por el hotel		
Otros:					
TARIFAS			MERCADO		
Tipo de habitación	T. Alta	T. Baja		T. Alta (%)	T. Baja (%)
Habitación Simple	\$10		Nacional:		
			Registro detallado	Sí	No
				Sí	No

Habitación Doble	\$20				
Habitación Triple / familiar	\$25		Internacional:		
Habitación Matrimonial	\$15		Registro detallado	Sí	No
Habitaciones para discapacitados			Identificación de las motivaciones de los huéspedes	Sí	No
Suite	\$25				
Suite Junior			OBSERVACIONES:		
Suite presidencial					
Suite nupcial					
Salones					
Discotecas					
Promociones de productos					
Otros:					
ORGANIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y CANTIDAD DE RRHH					
Departamentos y puestos laborales	Sí/No	# RRHH	Departamentos y puestos laborales	Sí/ No	# RRHH
Gerencia			Camareras		
Dpto. de finanzas			Botones		
Dpto. comercial / ventas			Valet parking		
Dpto. de relaciones públicas			Dpto. de lavandería		
Dpto. de recursos humanos			Dpto. de alimentos y bebidas		
Dpto. de habitaciones			Chef		
Dpto. conserjería			Cocinero		
Recepción			Meseros		
Gobernanza			Ayudantes		
Otros: por el momento solo trabajan 3 personas las cuales cumplen las mismas funciones					
CLASIFICACIÓN ORGANIZATIVA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO					
Cantidad total de RRHH: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____					
Correspondencia en %: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____					

ANEXO# 5



FICHA TÉCNICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CENTROS DE HOSPEDAJE EN EL CANTÓN BOLÍVAR-CALCETA

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre los centros de hospedaje para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

GENERALIDADES									
Nombre del establecimiento	Hostal Galicia								
Nombre del propietario / encargado	Miguel Bonilla Dueñas								
Profesión del propietario	Abogado								
Tipología	Hostal								
Categoría	1 estrella								
Dirección	Calle 10 de Agosto y Calcerón								
Teléfono									
E-mail	-								
Redes sociales donde cuenta con presencia	-								
Sitio Web	-								
Estructura constructiva del alojamiento	Planta								
Número de pisos	3 pisos								
Número de habitaciones	12								
Años de funcionamiento/ Fecha de inauguración	26 años								
Número de empleados	2								
Certificaciones o distinciones otorgados	No posee								
Situación de su hotel:									
Franquiado por una marca	<input type="checkbox"/>	Propiedad de una cadena	<input type="checkbox"/>	Asociado a una cadena	<input type="checkbox"/>	Hotel independiente	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCION FISICA									
Departamentos	<input type="checkbox"/>	Cabañas	<input type="checkbox"/>	Villas	<input type="checkbox"/>	Bungalows	<input type="checkbox"/>		
Otros:									
INSTALACIONES									
Nombre de las instalaciones	Sí / No	Cant.	Nombre de las instalaciones	Sí / N o	Cant.				
Habitación Simple	si	7	Internet en todas las habitaciones y áreas de uso común	Si					
Habitación Doble	Si	3	Aire acondicionado	Si					
Habitación Triple / familiares	Si	2	Teléfono en la habitación						
Habitación Matrimonial	si		Juegos infantiles						
Habitaciones para discapacitados			Áreas deportivas						
Suite			Area de vestíbulos						
Suite Junior			Lavandería						
Suite presidencial			Discoteca o centros recreativos						
Suite nupcial			Parqueadero / estacionamiento	si					
Restaurante dentro de las instalaciones			Local comercial a fin a la actividad (Tienda, AAVV, boutique)						

Bar dentro del establecimiento			Ascensores para uso de los huéspedes		
Bar en zona diferenciada del área de restaurante			Área de uso exclusivo para uso del personal.		
Salones para eventos			Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicios		
Centro de negocios con servicios de internet			Ascensor solo para el servicio		
Gimnasio			Caja de seguridad en las habitaciones		
SPA			Cambiador de pañales en los cuartos de baño		
Piscina			Amenities de limpieza y cuidado personal		
Hidromasaje			Exposición de colección de arte permanente o temporal		
Baño turco			Generador de emergencia (sistema de iluminación, salidas, pasillos y áreas comunes)		
Sauna			Acondicionamiento térmico en áreas de uso común (enfriamiento y calefacción artificial)		
Baño privado	si		Habitaciones insonorizadas		
Agua caliente	Si		Frigobar		
TV por cable.	Si		Facilidades necesarias para personas con discapacidad		
TV por internet	Si		Acondicionamiento térmico en cada habitación		
TV por aire			Sistema de tratamiento de aguas residuales		
Otros			Otros:		
SERVICIOS					
Nombre de los servicios	Sí	No	Nombre de los servicios	Sí	No
Servicios de belleza			Servicio de lavandería propio/ contratado		
Servicios médicos			Servicio de planchado		
Servicio de habitación			Servicio de alimentos y bebidas a la habitación		
Servicios audiovisuales			Servicio de Botones		
Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias			Valet parking		
Servicios médicos para emergencias (propio o contratado)			Transfer in / out		
Servicio telefónico			Taxi		
Servicios audiovisuales			Formas de pago (tarjetas de crédito, débito o voucher)		
Servicio de despertados desde la recepción hacia la habitación			Sillas de ruedas disponibles para el huésped		
Personal profesional certificados en áreas operativas y administrativas			Servicios adicionales (silla de bebe, cuna, cama extra)		
Garantía de servicios			Personal bilingüe que brinde servicio las 24H.		
Personal que hable al menos un idioma extranjero en áreas de contacto con el cliente			Servicios tercerizados o contratados por el hotel		
Otros:					
TARIFAS			MERCADO		
Tipo de habitación	T. Alta	T. Baja		T. Alta (%)	T. Baja (%)
Habitación Simple	\$15		Nacional:		
			Registro detallado	Sí	No
				Sí	No

Habitación Doble	\$20						
Habitación Triple / familiar	\$30-25		Internacional:				
Habitación Matrimonial			Registro detallado	Sí	No	Sí	No
Habitaciones para discapacitados			Identificación de las motivaciones de los huéspedes	Sí	No	Sí	No
Suite							
Suite Junior			OBSERVACIONES:				
Suite presidencial							
Suite nupcial							
Salones							
Discotecas							
Promociones de productos							
Otros:							
ORGANIZACION DEL ESTABLECIMIENTO Y CANTIDAD DE RRHH							
Departamentos y puestos laborales	Sí/No	# RRHH	Departamentos y puestos laborales	Sí/ No	# RRHH		
Gerencia			Camareras				
Dpto. de finanzas			Botones				
Dpto. comercial / ventas			Valet parking				
Dpto. de relaciones públicas			Dpto. de lavandería				
Dpto. de recursos humanos			Dpto. de alimentos y bebidas				
Dpto. de habitaciones			Chef				
Dpto. conserjería			Cocinero				
Recepción			Meseros				
Gobernanza			Ayudantes				
Otros: por el momento solo trabajan 3 personas las cuales cumplen las mismas funciones							
CLASIFICACION ORGANIZATIVA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO							
Cantidad total de RRHH: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							
Correspondencia en %: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							

ANEXO# 6


FICHA TÉCNICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CENTROS DE HOSPEDAJE EN EL CANTÓN BOLÍVAR-CALCETA

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre los centros de hospedaje para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

GENERALIDADES									
Nombre del establecimiento	Hotel Carrizal INN								
Nombre del propietario / encargado	Darío David Vélez								
Profesión del propietario	Ingeniero								
Tipología	Hotel								
Categoría	2 estrellas								
Dirección	Calle Huerta								
Teléfono	0991866315								
E-mail	hotelcarrizaliin@hotmail.com								
Redes sociales donde cuenta con presencia	Facebook								
Sitio Web	hotelcarrizalinn@hotmail.com								
Estructura constructiva del alojamiento	planta								
Número de pisos	3								
Número de habitaciones	14								
Años de funcionamiento/ Fecha de inauguración									
Número de empleados	3								
Certificaciones o distinciones otorgados	No								
Situación de su hotel:									
Franquiado por una marca	<input type="checkbox"/>	Propiedad de una cadena	<input type="checkbox"/>	Asociado a una cadena	<input type="checkbox"/>	Hotel independiente	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCION FISICA									
Departamentos	<input type="checkbox"/>	Cabañas	<input type="checkbox"/>	Villas	<input type="checkbox"/>	Bungalows	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Otros:									
INSTALACIONES									
Nombre de las instalaciones	Sí/ No	Cant.	Nombre de las instalaciones	Sí/ No	Cant.				
Habitación Simple	si	4	Internet en todas las habitaciones y áreas de uso común	Si					
Habitación Doble	Si	2	Aire acondicionado	Si					
Habitación Triple / familiares	Si	2	Teléfono en la habitación						
Habitación Matrimonial	si	3	Juegos infantiles						
Habitaciones para discapacitados			Áreas deportivas						
Suite	si	1	Area de vestíbulos						
Suite Junior	Si	1	Lavandería						
Suite presidencial	Si	1	Discoteca o centros recreativos						
Suite nupcial			Parqueadero / estacionamiento						
Restaurante dentro de las instalaciones			Local comercial a fin a la actividad (Tienda, AAVV, boutique)						
Bar dentro del establecimiento			Ascensores para uso de los huéspedes						

Bar en zona diferenciada del área de restaurante			Area de uso exclusivo para uso del personal.		
Salones para eventos			Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicios		
Centro de negocios con servicios de internet			Ascensor solo para el servicio		
Gimnasio			Caja de seguridad en las habitaciones		
SPA			Cambiador de pañales en los cuartos de baño		
Piscina			Amenities de limpieza y cuidado personal		
Hidromasaje			Exposición de colección de arte permanente o temporal		
Baño turco			Generador de emergencia (sistema de iluminación, salidas, pasillos y áreas comunes)		
Sauna			Acondicionamiento térmico en áreas de uso común (enfriamiento y calefacción artificial)		
Baño privado	si		Habitaciones insonorizadas		
Agua caliente	Si		Frigobar		
TV por cable.	Si		Facilidades necesarias para personas con discapacidad		
TV por internet	Si		Acondicionamiento térmico en cada habitación		
TV por aire			Sistema de tratamiento de aguas residuales		
Otros			Otros:		
SERVICIOS					
Nombre de los servicios	Sí	No	Nombre de los servicios	Sí	No
Servicios de belleza			Servicio de lavandería propio/ contratado		
Servicios médicos			Servicio de planchado		
Servicio de habitación			Servicio de alimentos y bebidas a la habitación		
Servicios audiovisuales			Servicio de Botones		
Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias			Valet parking		
Servicios médicos para emergencias (propio o contratado)			Transfer in / out		
Servicio telefónico			Taxi		
Servicios audiovisuales			Formas de pago (tarjetas de crédito, débito o voucher)		
Servicio de despertados desde la recepción hacia la habitación			Sillas de ruedas disponibles para el huésped		
Personal profesional certificados en áreas operativas y administrativas			Servicios adicionales (silla de bebe, cuna, cama extra)		
Garantía de servicios			Personal bilingüe que brinde servicio las 24H.		
Personal que hable al menos un idioma extranjero en áreas de contacto con el cliente	si		Servicios tercerizados o contratados por el hotel		
Otros:					
TARIFAS			MERCADO		
Tipo de habitación	T. Alta	T. Baja		T. Alta (%)	T. Baja (%)
Habitación Simple	\$30		Nacional:		
			Registro detallado	Sí	No
Habitación Doble	\$40			Sí	No

Habitación Triple / familiar	\$50		Internacional:				
Habitación Matrimonial	\$40		Registro detallado	Sí	No	Sí	No
Habitaciones para discapacitados			Identificación de las motivaciones de los huéspedes	Sí	No	Sí	No
Suite	\$50						
Suite Junior	\$50		OBSERVACIONES:				
Suite presidencial	\$60						
Suite nupcial							
Salones							
Discotecas							
Promociones de productos							
Otros:							
ORGANIZACION DEL ESTABLECIMIENTO Y CANTIDAD DE RRHH							
Departamentos y puestos laborales	Sí/No	# RRHH	Departamentos y puestos laborales	Sí/ No	# RRHH		
Gerencia			Camareras				
Dpto. de finanzas			Botones				
Dpto. comercial / ventas			Valet parking				
Dpto. de relaciones públicas			Dpto. de lavandería				
Dpto. de recursos humanos			Dpto. de alimentos y bebidas				
Dpto. de habitaciones			Chef				
Dpto. conserjería			Cocinero				
Recepción			Meseros				
Gobernanza			Ayudantes				
Otros: por el momento solo trabajan 3 personas las cuales cumplen las mismas funciones							
CLASIFICACIÓN ORGANIZATIVA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO							
Cantidad total de RRHH: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							
Correspondencia en %: Directivos _____ Administrativos _____ Técnicos _____ Operarios _____							

ANEXO# 7



FICHA DEL MANUAL DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre los centros de hospedaje para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

ANEXO 2. HOSTAL – HS

Requerimientos por categoría – HS

REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA				
INSTALACIONES GENERALES				
Nro.				
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	10%	0	0
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.	X		
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:			
	Cuartos de baño y aseo	X	X	X
	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
	Área de comedor.	X		
ACCESOS				
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.	X*		
AREAS DE CLIENTES				
Áreas de clientes - General				
Áreas de clientes - Habitaciones				
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	2%	0	0
6	Habitaciones			
	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X		
	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X	
	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			X

7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X		
8	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X		
		Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.		X	
		Desde la habitación hacia la Recepción y viceversa.			X
9	Caja fuerte en la habitación.		X		
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X	X
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
11	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	
12	Portamaletas.		X		
13	Clóset o armario.		X		
	Clóset, armario o colgador de ropa.			X	X
14	Escritorio o mesa.		X		
15	Silla, sillón o sofá.		X		
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		X**	X	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	X
Areas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	X	X	X
		Las 24 horas	X		
		Centralizada	X		
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X		
		Manos	X		
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X		
	Espejo sobre el lavamanos.			X	X
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		X		
22	Amenities de limpieza	Champú	X		
		Jabón	X		
		Vaso por huésped	X		
		Papel higiénico de repuesto	X		
SERVICIOS					

23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.	X		
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	10%	1 persona	1 persona
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	10%	1 persona	0%
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico	X	X	X

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

X* Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.

X** Por plaza

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

ANEXO# 8



FICHA DEL MANUAL DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre los centros de hospedaje para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST-TERREMOTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

ANEXO 1. HOTEL-H

REQUERIMIENTOS POR CATEGORIA-H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS
REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
INSTALACIONES GENERALES					
Nro.					
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	X	X		
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.	20%	15%	10%	0%
3	Generador de emergencia				
	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X		
	Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.			X	
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.				
	Con sistema de válvula de presión.	X			
	Las 24 horas.	X	X		
	Centralizada.	X	X	X	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.	X	X		

6	Contar con (por lo me nos) los siguientes servicios: 1. Piscina. 2. Hidromasaje. 3. Baño turco 4. Sauna. 5. Gimnasio. 6. SPA. 7. Servicio de peluquería. 8. Local comercial a fin a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales. 9. Áreas deportivas. 10. Exposición de colección de arte permanente o temporal. 11. Salones para eventos.		6	4	2	0
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.		X	X	X	X
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X	X	X
		Duchas	X	X		
		Vestidores	X	X		
		Area de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	
		Area de comedor	X	X	X	
		Area administrativa	X	X		
ACCESOS						
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.		X	X	X*	
ASCENSORES						
10	Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
	establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.			X	
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
AREAS DE CLIENTES						
Areas de clientes - General						
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	X			
		12 horas		X		
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	X	X	X	
		Y recepción (con mobiliario)				X
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		X	X		

15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.		X				
		Que incluya servicio de cafetería			X		
		Y/o cafetería				X	
		Con carta en español e inglés	X	X	X		
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.	X	X				
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	X					
	Servicio de bar dentro del establecimiento.			X	X		
Áreas de clientes - Habitaciones							
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	6%	4%	2%	0%		
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	X	X	X	X		
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	X	X	X	X		
21	Habitaciones insonorizadas.	X	X	X			
22	Internet en todas las habitaciones	X	X				
23	Caja de seguridad en habitación.	X	X				
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en habitaciones						
	Recepción.			X	X		
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	X	X	X	X		
25	Almohada extra a petición del huésped.	X	X	X			
26	Frigobar.	X	X				
27	Portamaletas.	X	X	X			
28	Clóset y/o armario.	X	X	X	X		
29	Escritorio y/o mesa.	X	X				
30	Silla, sillón o sofá.	X	X	X	X		
31	Funda de lavandería.	X	X	X			
32	Luz de velador o cabecera por plaza.	X	X	X	X		
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	X	X				
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.			X	X		
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	X	X				
	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.						
	Con acceso a canales nacionales.			X	X		

35	Teléfono en habitación		X	X	X	
	Teléfono en cuarto de baño y aseo.		X	X		
	Sistema de comunicación.					X
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X	X	X	
		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X		
		Las 24 horas.	X			
		Servicio nacional e internacional desde la recepción				
		Transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.				X
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado						
37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.	X	X	X	X
		Centralizada	X	X	X	
		Las 24 horas.	X	X	X	
		Con sistema de válvula de presión.	X			
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	X	X	
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X	X	X	
	Espejo sobre el lavamanos.					X
40	Espejo flexible de aumento.		X	X		
41	Secador de cabello.		X	X	X**	
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	X	X
		Manos	X	X	X	X
		Cara	X			
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X	X	X	X
44	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X	X
		Jabón	X	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X	X
		Vaso	X	X	X	X
		Acondicionador	X	X		
		Enjuague bucal	X	X		
45	Amenities de cuidado personal	Crema	X	X		
		Pañuelos desechables	X	X		
		Algodón	X	X		

		Cotonetes	X	X		
		Toallas desmaquillantes	X			
46	Amenidades adicionales	Gorro de baño	X	X		
		Peinilla	X	X		
		Lustrador de zapatos	X	X		
		Kit dental	X			
		Costurero	X			
47	Bata de baño.		X			
48	Zapatillas disponibles en la habitación.		X			
SERVICIOS						
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		X	X	X	
50	Servicio de lavandería propio o contratado.		X	X	X	
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		X	X		
52	Servicio de planchado	Propio o contratado.	X			
		Plancha a disposición del huésped.	X			X
		Servicio propio o				
		contratado y/o plancha a disposición del huésped.		X	X	
53	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	24 horas	X			
		16 horas		X		
		12 horas			X	
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	X		
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		30%	20%	10%	1 persona
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		25%	15%	10%	1 persona
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.		X	X		
57	Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	24 horas	X			
		16 horas		X		
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X	X		
		Al menos pozo séptico			X	X
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		X			

60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		X	X		
61	Valet parking		X			
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto establecimiento y viceversa).		X	X		
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, Boucher.		X	X	X	
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.		X	X		
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		X	X		
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	X	X	
		Cuna	X	X		
		Silla de bebé	X	X		
La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.						
X*	Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.					
X**	A solicitud del huésped					
NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.						
NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.						

ANEXO #9



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LOS CENTROS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN BOLÍVAR-CALCETA

Objetivo: Con el propósito de mejorar la calidad de los servicios en los hoteles en el cantón Bolívar, solicitamos llenar la siguiente encuesta de acuerdo a la atención que Ud. recibió en el hotel

ESCALA LIKERT:

1	7
NADA SATISFECHO	MUY SATISFECHO

Dimensión de fiabilidad

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La empresa debe insistir en registros libres de error. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de sensibilidad

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de seguridad

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en ud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con uds. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de empatía

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de uds. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de elementos tangibles

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |