



**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 INGENIERO EN TURISMO**

**MODALIDAD:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:
EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL ALOJAMIENTO
TURÍSTICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO
PUERTO LÓPEZ.**

**AUTORES:
JOSÉ ARMANDO CEDEÑO MOREIRA
ANTHONY STEVEN ORMAZA MENDIETA**

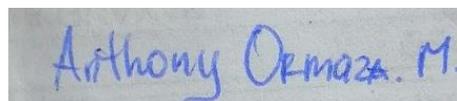
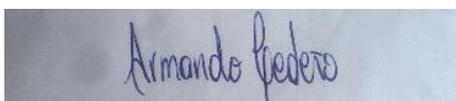
**TUTOR:
MBA. GILBERTO BLANCO GONZÁLEZ**

CALCETA, MARZO 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo **JOSÉ ARMANDO CEDEÑO MOREIRA** con cédula de ciudadanía **1314940683** y **ANTHONY STEVEN ORMAZA MENDIETA** con cédula de ciudadanía **1313685941**, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra 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 cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

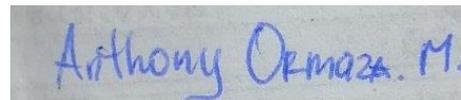
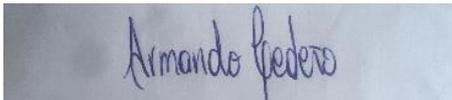


.....
JOSÉ A. CEDEÑO MOREIRA
CC:1314940683

.....
ANTHONY S. ORMAZA MENDIETA
CI:1313685941

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **JOSÉ ARMANDO CEDEÑO MOREIRA** con cédula de ciudadanía 131494068-3 y **ANTHONY STEVEN ORMAZA MENDIETA** con cédula de ciudadanía 131368594-1, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO PUERTO LÓPEZ**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



.....
JOSÉ A. CEDEÑO MOREIRA
CC:1314940683

.....
ANTHONY S.ORMAZA MENDIETA
CC:1313685941

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

MBA. GILBERTO BLANCO GONZÁLEZ, certifica haber tutelado el proyecto **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO PUERTO LÓPEZ**, que ha sido desarrollada por **JOSÉ ARMANDO CEDEÑO MOREIRA** y **ANTHONY STEVEN ORMAZA MENDIETA**, previo a la obtención del título de Ingeniero 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.

.....
MBA GILBERTO BLANCO GONZÁLEZ

CC: 1752294536

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO PUERTO LÓPEZ**, que ha sido propuesto, desarrollado por **JOSÉ ARMANDO CEDEÑO MOREIRA Y ANTHONY STEVEN ORMAZA MENDIETA**, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
Mgs. Yadira Párraga Basurto

CC: 1312437393

MIEMBRO

.....
Mgs. Blanca Enith Mendoza

CC: 1104440167

MIEMBRO

.....
Mgs. Rafael Vera Vera

CC: 13131766131

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

Le agradecemos a Dios por habernos dado paciencia, sabiduría y fortaleza en el arduo recorrido estudiantil, permitiéndonos lograr nuestros objetivos de ser profesionales.

A nuestros padres que hicieron nuestras metas posibles a través de su esfuerzo y sacrificio, en el que día a día nos apoyaron con sus consejos enrumbándonos hacia lo correcto y llegar a ser personas con carácter y criterio.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos permitió desarrollar nuestros conocimientos con una alta calidad de educación, mostrándonos la excelencia y formándonos como profesionales competitivos.

A los docentes que estuvieron guiándonos en todo el proceso educativo en el que no solo nos formaron como profesionales con ética sino también como personas.

.....
JOSÉ ARMANDO CEDEÑO MOREIRA

.....
ANTHONY STEVEN ORMAZA MENDIETA

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener una de las metas de mi vida.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

Dentro de mí recorrido por la vida me pude dar cuenta que hay muchas cosas para las que soy bueno, mejores habilidades y destrezas que jamás pensé, se desarrollasen en mí; pero lo realmente importante es que pude descubrir que por más que disfrute trabajar solo, siempre obtendré un mejor resultado con la ayuda y compañía de un compañero y amigo.

.....
JOSÉ ARMANDO CEDEÑO MOREIRA

DEDICATORIA

A Dios, por darme toda su bondad e infinito amor para continuar con este recorrido, superando todos los obstáculos que se presentaron en el camino y poder continuar en este proceso de haber llegado a uno de los momentos más deseados en mi formación personal.

De igual forma, dedico este trabajo de titulación a mis padres ya que son el pilar más importante de mi vida, han velado por mi bienestar y educación, quienes han sabido formarme con buenos valores y principios, ya que siempre han estado apoyándome para poder lograr mis objetivos.

.....
ANTHONY STEVEN ORMAZA MENDIETA

TABLA DE CONTENIDO

DERECHOS DE AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	16
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. JUSTIFICACIÓN	24
TEÓRICA	24
METODOLÓGICA.....	24
PRÁCTICA	25
1.3. OBJETIVOS	26
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	26
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
1.4. IDEA A DEFENDER.....	26
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 EL TURISMO.....	27
2.2. SERVICIOS TURÍSTICOS.....	31
2.3. ALOJAMIENTO	34
2.4. DESARROLLO DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	36
2.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	41
2.6. VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	45
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	50
3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	54
3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS FASES.....	55
FASE I. DIAGNÓSTICO DEL SECTOR HOTELERO	55
FASE II. EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS.....	56
FASE III. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	58

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	61
4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	61
4.1.1. DELIMITACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO.....	61
4.1.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA	62
4.1.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	73
4.2. EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	79
4.2.1. ANÁLISIS DE LAS CATEGORIZACIONES BASADAS EN EL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO DEL ECUADOR	79
4.2.2. EVALUACIÓN DE LOS ESTABLECIEMITOS DE ALOJAMIENTO	80
4.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.....	85
4.3. EVALUAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	86
4.3.1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	87
4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	112
4.3.1 DETERMINACION DE LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	124
BIBLIOGRAFÍA	128
ANEXOS	136

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

FIGURAS

Figura 2. 1. Hilo conductor.....	27
Figura 2.2. Llegadas de turistas internacionales proyectada desde el año 1950 al año 2030.....	30
Figura 2. 3. Servicios Turísticos básicos	32
Figura 2. 4. Elementos que evalúa el modelo Servqual	48
Figura 4.5. División política del cantón Puerto López.....	62

CUADROS

Cuadro 2.1. Clasificación hotelera según el Registro Oficial N° 465 presentado el 24 de marzo del 2015.....	39
Cuadro 2.2. Categorización de establecimientos de alojamiento	41
Cuadro 2.3. Escalas de medición de calidad del servicio de alojamiento.....	48
Cuadro 3.4. Antecedentes metodológicos.....	52
Cuadro 3.5. Matriz de integración de criterios	54
Cuadro 3.6. Metodología	55
Cuadro 3.7. Fórmula de población conocida.....	59
Cuadro 4.8. Datos generales del cantón Puerto López	61
Cuadro 4.9. Alojamientos turísticos del cantón Puerto López	63
Cuadro 4.10. Albergue en la ciudad de Puerto López	64
Cuadro 4.11. Hoteles en la ciudad de Puerto López	64
Cuadro 3.12. Hostal en la ciudad Puerto López	65
Cuadro 3.13. Hostal Residencia en la ciudad de Puerto López.....	66
Cuadro 3.14. Hostería en la ciudad de Puerto López.....	67
Cuadro 3.15. Cabañas en la ciudad de Puerto López	68
Cuadro 3.16. Pensión en la ciudad de Puerto López	69
Cuadro 3.17. Hostal en la parroquia Machalilla	70
Cuadro 3.18. Casa de Huéspedes en la parroquia Machalilla.....	70
Cuadro 3.19. Pensión en la parroquia Machalilla	70
Cuadro 3.20. Hostal en los sitios Salango, Rio Chico Las Tunas y Ayampe ...	71

Cuadro 3.21. Pensión en los sitios Salango, Rio Chico Las Tunas y Ayampe	71
Cuadro 3.22. Casa de Huéspedes en los sitios Salango, Rio Chico Las Tunas y Ayampe	72
Cuadro 3.23. Caracterización del hotel Pacífico.....	73
Cuadro 3.24. Caracterización del hotel Agua Blanca	74
Cuadro 4.25. Caracterización del hotel Víctor Hugo.....	75
Cuadro 3.26. Caracterización del hotel Berlín International	76
Cuadro 3.27. Caracterización del hotel Ancora	77
Cuadro 3.28. Caracterización del hotel Nautilus lodge.....	78
Cuadro 3.29. Requisitos para la clasificación de los establecimientos de acuerdo al Reglamento de alojamiento turístico.....	80
Cuadro 3.30. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Berlín International.....	81
Cuadro 3.31. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Nautilus	81
Cuadro 3.32. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Ancora.....	82
Cuadro 3.33. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Víctor Hugo.....	83
Cuadro 3.34. Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Puerto López	85
Cuadro 3.35.	87
Cuadro 4.36. Resultados.....	89
Cuadro 4.37. Resultados.....	91
Cuadro 4.38. Resultados	93
Cuadro 4.39. Resultados	94
Cuadro 4.40. Medidas de comparación.....	97
Cuadro 4.41. Resultados de la calidad del servicio en el Hotel Ancora.....	97
Cuadro 3.42. Resultados de la calidad del servicio en el Hotel Ancora.....	101
Cuadro 3.43. Análisis por el método de ponderación del hotel Berlín International.....	104
Cuadro 3.44. Análisis por el método de ponderación del hotel Víctor Hugo..	107
Cuadro 3.45. Resultados de la calidad del servicio en el Hotel Ancora.....	110

Cuadro 3.46. Principios del plan de acción de mejora.....	114
Cuadro 4.47. Estrategias del FODA para el sector hotelero de San Vicente	117
Cuadro 4.48. Programación estratégica de la propuesta de mejora de la satisfacción en el sector alojamiento de Puerto López.....	120

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo realizar la evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos como contribución en la mejora de la satisfacción del cliente en el destino Puerto López. El tipo de investigación que se empleó fue mixta con enfoque descriptivo dando como resultado la metodología a implementar. Como primera fase se realizó el diagnóstico del servicio de alojamiento del cantón donde se identificaron 67 establecimientos divididos en albergues, hoteles, hostales, hostales residencia, hosterías, cabañas, pensiones y casas de huéspedes con capacidad para 2.324 personas. El estudio se centró en 4 hoteles debido al confinamiento por la pandemia del COVID-19. La segunda fase abordó la evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento utilizando el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento dando como resultado que el hotel Berlín International, el Nautilus, el Ancora y el hotel Víctor Hugo se encuadran dentro de la categoría dos estrellas. Y en la última etapa se realizó la evaluación de la satisfacción del cliente mediante encuestas basadas en el modelo Servqual donde se estableció que la realidad es superada por las expectativas, reflejando la deficiente calidad del servicio. Por lo que en base ello, se diseñó una propuesta de mejora donde se fijó el planteamiento estratégico (misión, visión, valores), la formulación estratégica con el objetivo de posicionarse como líder en la satisfacción del mercado y cinco estrategias que propiciaron el diseño de la programación donde se estructuraron cuatro ejes estratégicos como programas que recogen treinta y un proyectos, así como sus respectivos indicadores y responsables.

PALABRAS CLAVE

Evaluación de la satisfacción; Clasificación y categorización hotelera; Alojamiento Turístico; Satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The objective of the research was to carry out the evaluation and classification of tourist accommodation as a contribution to improving customer satisfaction in the Puerto López destination. The type of research used was mixed with a descriptive approach, resulting in the methodology to be implemented. As a first phase, the diagnosis of the canton's accommodation service was carried out, where 67 establishments were identified, divided into hostels, hotels, hostels, residential hostels, inns, cabins, pensions and guest houses with a capacity for 2,324 people. The study focused on 4 hotels due to confinement due to the COVID-19 pandemic. The second phase addressed the evaluation and classification of accommodation establishments using the Accommodation Regulation Application Manual, resulting in the Berlin International hotel, the Nautilus, the Ancora and the Víctor Hugo hotel falling within the two-star category. And in the last stage, the evaluation of customer satisfaction was carried out through surveys based on the Servqual model where it was established that reality is exceeded by expectations, reflecting the poor quality of service. Therefore, based on this, an improvement proposal was designed where the strategic approach (mission, vision, values) was established, the strategic formulation with the aim of positioning itself as a leader in market satisfaction and five strategies that led to the design of the programming where four strategic axes were structured as programs that include thirty-one projects as well as their respective indicators and managers.

KEY WORDS

Satisfaction evaluation; Hotel classification and categorization; Tourist accommodation; Customer satisfaction.

CAPITULO I . ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad la hotelería tras la saturación del mercado y las exigencias por parte de la demanda ha conllevado a que las empresas de alojamiento centren sus esfuerzos en mejorar la calidad del servicio para incidir en la satisfacción de los huéspedes. En efecto, este tema ha cobrado mayor fuerza no sólo en el campo del hospedaje sino que en toda organización dedicada al sector terciario, el cual acorde a Gursoy como se citó en González et al. (2020) “cumple un papel importante para la sobrevivencia y futuro en cualquier producto o servicio relacionado con el mismo” (p. 24), por lo que la satisfacción del cliente se constituye como un elemento diferenciador y de competitividad que conduce a dar respuesta a la demanda para así lograr un impacto mayor en el mercado y en el desarrollo de los establecimientos.

Lo anteriormente expuesto respecto a la competitividad y desarrollo del sector ha propiciado el interés por desarrollar diversos mecanismos para incidir favorablemente en el mejoramiento de los niveles de satisfacción acorde a autores como Ibarra et al. (2011) y López et al. (2020) que exponen que los que sobresalen principalmente son la evaluación y clasificación hotelera como aquellas herramientas por excelencia. Y es que, aunque la clasificación y consecuente categorización determinan aspectos característicos relacionados a la imagen y el servicio de los establecimientos conforme a lo estipulado, este proceso tiende a incidir en la satisfacción, puesto que según lo señalado por Esteban y Reinares (2008) “la demanda regida por la información parcial que se desprende de dicha clasificación, tenderá a configurar la imagen del hotel ideal a partir de elementos o servicios que pueden de hecho no estar presentes en todas las categorías” (p.25).

En este sentido, la clasificación con su respectiva categorización se configura como una partida de información que propicia a la demanda la seguridad y certeza sobre el nivel de calidad y número de los servicios conforme a los mismos. Por lo que, Rogel (2018) menciona que esto crea una percepción sobre

los atributos del servicio y forma expectativas en torno a ello, donde si no se existe una satisfacción plena en la demanda tras no haberse cubierto las expectativas contrastada con la percepción de la realidad en la empresa lo más probable es que no regrese a adquirir los servicios nuevamente, proyectando una imagen negativa de la misma (Fuentes et al, 2016). Creándose entonces la necesidad de evaluar el nivel de satisfacción, convirtiéndose en una herramienta para conocer la calidad del desempeño del mismo y, con ello, establecer acciones estratégicas que conduzcan a mejorar el servicio y consecuentemente, incrementar la satisfacción en los huéspedes.

El alojamiento en Ecuador ha evolucionado paralelamente al desarrollo turístico, convirtiéndose en el segundo subsector con mayor participación después del de alimentos y bebidas, aportando significativamente a la economía del país. Se registran acorde a los datos del MINTUR (2021) un total de 4.326 establecimientos de hospedaje en territorio clasificada en sus distintas tipologías y categorizados según lo establecido en el Reglamento de Alojamiento Turístico (RAT) con capacidad para alojar a 189.150 huéspedes, donde destacan fundamentalmente las microempresas en un 87% que emplean alrededor de 27.466 personas a nivel nacional.

La actividad hotelera últimamente se ha visto afectada por diversos acontecimientos como el terremoto del 16 A y la actual pandemia por COVID-19, por lo que la ocupación ha experimentado un descenso respecto a años anteriores, generando preocupación en el sector, especialmente por los grandes proyectos hoteleros que se construyen, resultando un progreso considerable de la oferta hotelera frente a una demanda rezagada en su crecimiento; entre los motivos para esta caída se incluyen la apreciación del dólar que convierte al país en un destino más costoso frente a países vecinos, y la tendencia de alojamiento alternativo en casas y departamentos privados. La ocupación hotelera del Ecuador en 2015 fue de 65,6% y hasta abril de 2016 bajó a 57,2%, lo que significa que un poco más de cuatro de cada diez camas existentes están vacías (Romero, 2017, p. 21).

Sin embargo, no sólo esas dificultades aquejan al sector de hospedaje sino que arrastra problemáticas precedentes que han caracterizado su crecimiento de

forma desordenada y no alineada con los requerimientos planteados en su normativa, fundamentándose en lo manifestado por Fiero y Pérez (2020) donde expone que la industria no cumple rigurosamente con los estándares impuestos, precisamente en su reglamentación en cuanto a la clasificación y categorización, surtiendo efecto en la deficiente calidad del servicio y con ello acarreado significativos niveles de insatisfacción por parte de la demanda hotelera que ciertamente han tenido incidencias en el sector.

La raíz del problema se centra en la incipiente gestión y gobernanza por parte de los actores claves públicos, privados y locales dentro de la industria hotelera como la turística que no ha diseñado un modelo de gestión hotelera que recoja los aspectos y procesos claves para el desarrollo, competitividad y mejora de la satisfacción que propicie la evaluación y el cumplimiento de los requisitos del RAT acorde a la clasificación obtenida por parte de los establecimientos que según Loo et al. (2018) están condicionado por los inefectivos procesos de control por parte de las autoridades del MINTUR así como los GADs competentes y el desinterés por parte del sector privado en cumplir y desempeñar sus actividades bajo la normativa vigente.

Por otro lado, la poca planificación del desarrollo de la actividad de hospedaje evidencia el desconocimiento del estado actual del mismo, así como aspectos relacionados a la calidad y satisfacción por los servicios dando como resultado la insuficiente intervención con programas y proyectos que contribuyan a la mejora y desarrollo del sector. De igual manera, a pesar que a la actividad se la percibe como una oportunidad especialmente para el desarrollo económico, desafortunadamente, no se invierte lo suficiente en este sector para garantizar servicios o infraestructura de calidad y menos aún para elaborar una estrategia de mejora que, en tal situación, adquiere mayor relevancia (Petrovici, 2014, p. 68).

Sumado a lo expuesto entre otros problemas se detectan lo señalado por Maris como se citó en Lucas (2019) en donde enfatiza que la poca cultura de planificar las actividades y estandarizar los procedimientos a través de manuales en los establecimientos a nivel de país están pasando facturas con deficiencias ligadas a la calidad de los servicios hoteleros reflejados en los niveles de satisfacción

que no son los óptimos para el sector. De igual manera, Almaguer como se citó en García (2019) expone que entre las causas que propician la insatisfacción del usuario ante el servicio de hospedaje es la carencia de personal especializado que coordine de forma profesional la actividad y brinde el servicio en función de los clientes de forma específica.

Manabí es una de las provincias más importantes del país, por el potencial económico que tiene, gracias a los sectores: comercial, industrial, pesquero, artesanal, agrícola y el sector turístico. En la actualidad, el turismo en la provincia de Manabí se ha desarrollado principalmente en los cantones costeros y con menor presencia en los cantones que se encuentran al interior; en consecuencia, el sector hotelero se concentra especialmente en los destinos de sol y playa en cantones como Manta, Puerto López, Portoviejo, Pedernales, San Vicente y Sucre, con un total de 639 establecimientos dedicados al alojamiento turístico con capacidad para 27.850 huéspedes. Los mismos que son de diversos tipos destacando los hostales en primer lugar, seguido de los hostales residencias, hoteles, hosterías, hoteles apartamento y residencia, cabañas, pensiones, donde la prevalecen los hospedajes de tercera y segunda categoría (MINTUR, 2021).

Los datos planteados con anterioridad reflejan que la infraestructura variada propicia el desarrollo de las actividades de alojamiento en la provincia, sin embargo, a pesar de contar con capacidad alojativa ésta no logra satisfacer las necesidades de los visitantes debido a la inexistencia de procesos de gestión internos que corrijan el deficiente manejo de los recursos enfocados al servicio acorde a la apreciación de Peralta como se citó en Cedeño (2017). Suscitándose similares problemáticas que a nivel país que aquejan al sector hotelero manabita que se derivan fundamentalmente de la ineficiente regulación de las empresas de hospedaje por parte de las autoridades competente que favorecen a que éstas operen sin cumplir con los estándares y requisitos estipulados en el RAT conforme a su clasificación en el registro del catastro turístico del MINTUR (Lucas, 2019).

Piaguage y Solórzano (2020) destacan que la incidencia en los déficits de gestión que ostenta la hotelería manabita reincide directamente en el recurso humano que labora en el sector tanto desde la parte administrativa como operaria, los

cuales no poseen las certificaciones ni competencias necesarias, afectando directamente a la calidad del servicio, a la planificación de la actividad en torno al huésped, a la gestión por parte de los implicados, entre otros teniendo fuerte inferencia en la satisfacción de la demanda hotelera. Conllevando ello a que el desarrollo de la actividad se fundamente en el empirismo, más no se en un proceso de planeación y gestión óptima que propicie los efectivos controles, evaluaciones y seguimientos de la calidad del servicio medido a través de los índices satisfactorios, por lo que Ulloa asegura (2021) que estas empresas cesan sus operaciones o bien no tienen el éxito y desarrollo deseado.

En este sentido, Andrade y Chamorro (2018) afirman que los nulos análisis y estudios referentes a la situación actual del sector, específicamente, al sistema de clasificación y consecuente categorización hotelera son el resultado de la inexistencia de datos actualizados, la despreocupación de las autoridades competentes, la imperante mediocridad latente en las administraciones así como los incipientes mecanismos que coadyuven a que el sistema hotelero se caracterice por brindar un servicio de calidad y que, por ende, los niveles de satisfacción de la demanda con respecto al hospedaje sea cubiertas e incluso excedidas, lo cual en su conjunto ha repercutido negativamente en el sector a nivel provincial.

Por su parte, el cantón Puerto López es uno de los destinos más importantes dentro de la provincia manabita y que recibe flujos importantes de turistas tanto nacionales como internacionales ascendiendo a más de 32.000 visitas anualmente (MINTUR, 2019), conocido por la atractividad de sus recursos en donde destacan el Parque Nacional Machalilla y sus playas, especialmente, Los Frailes, convirtiéndose en un referente de desarrollo turístico en la costa ecuatoriana. Esta zona es el segundo destino que posee el mayor número de infraestructura turística al contar según el MINTUR (2021) con un total de 76 establecimientos de hospedaje con una capacidad de recepción de 2.474 huéspedes divididos en hostales (39), hosterías (16), casa de huéspedes (11), hoteles (6), campamento turístico (1), hostel residencia (2) y un lodge (1) donde predominan la 2 estrella y 3 estrellas como categorías.

Aunque si bien es cierto, Puerto López posee un buen soporte de infraestructura sumada la diversidad de tipologías de alojamiento en sus diferentes categorías, uno de los problemas que enfrenta el sector está ligado a la insatisfacción del usuario de cara al deficiente servicio. Precisamente, una de las causas que contribuye a la problemática es la incapacidad de los organismos competentes, referenciando directamente al MINTUR y al GAD como los entes encargados de realizar el respectivo control y seguimiento en los establecimientos (Espinoza y Ganchozo, 2018), por lo que a falta del compromiso de éstos existen empresas que no están bien clasificadas ni categorizadas según la normativa; por lo que ello ha conllevado a que éstas se proyecten de forma equivocada haciendo que la demanda se forme una idea expectante del servicio que, tras recibirlo, no cumple con las expectativas formadas y, por ende, generando insatisfacción con respecto al mismo.

De igual manera, a pesar de que existe el Manual del Reglamento de Alojamiento Turístico, repercute en la problemática la ausencia de mecanismos efectivos que permitan generar una fácil clasificación y categorización implicando la participación activa de los agentes claves del proceso acondicionada por la débil aplicación de la normativa vigente, en donde el mismo GAD Puerto López (2020) señala que el último proceso de re categorización data desde hace más de 10 años, por lo que en consecuencia, ello genera una deficiente categorización hotelera conforme a su clasificación generando malestar y quejas en la demanda.

Por otro lado, otra de las causas corresponde a la falta de políticas y ordenanzas que estén orientadas a hacer que se cumpla lo estipulado en el Reglamento de Alojamiento Turístico y que regule la actividad, así como la normativa en los establecimientos a través de amonestaciones, suspensiones o censuras definitiva a los mismos, dando el adecuado soporte el ejercicio de la actividad que han ocasionado que el sector hotelero del cantón crezca desordenadamente. De igual manera, contribuye a la problemática el imperante desinterés por parte de las administraciones hoteleras en alinear la operación de sus actividades bajo el marco de la ley, que buscan a toda costa generar ingresos

más no velan por la calidad de los servicios, cuyo efecto es el débil cumplimiento de los requisitos del RAT en los establecimientos de hospedaje.

Tributa a la problemática los deficientes procesos de planificación e ineficiente gestión de la actividad de alojamiento en el cantón Puerto López que se reflejan según Palma y Garcés (2019) en el desconocimiento de la situación del sector en primer lugar que no han permitido direccionar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio e incidir en el fomento de la satisfacción del huésped, develando a su vez, insignificantes cantidades de proyectos planteados y ejecutados en pro del sector, debido a la débil gobernanza que caracteriza al cantón Puerto López que no trabaja de forma articulada.

La insatisfacción del huésped se vuelve una problemática o un factor de riesgo para la hotelería del cantón debido a las irregularidades en la prestación del servicio. Según el Sr. Ángel Pincay encargado del departamento de Turismo del cantón Puerto López mediante una entrevista menciona que son muy pocas las personas que están formadas en el área de turismo, no teniendo los conocimientos técnicos para satisfacer una demanda con mayores exigencias; a pesar de que éste juega un papel fundamental en recibimiento, la recepción, en el desarrollo y en la ejecución del servicio así como la predisposición para dejar al huésped satisfecho. A lo que Solís y Altamirano como se citó en Maila (2020) aportan que la falta de profesionalización y capacitación en el campo incide directamente en la calidad del servicio haciendo que este sector no compita frente a la competencia.

Otro de los factores de incidencia en la situación problemática reside en los escasos estudios orientados a valorar la satisfacción del cliente hotelero por parte de los establecimientos así como de los entes acondicionada por la falta de metodologías vinculadas a efectivizar y hacer que éstas sean plenamente funcionales, de modo que ello permita tener conocimiento sobre qué atributos del servicio éstos valoran positiva o negativamente, para luego en base a ello intervenir en dichos aspectos para la contribución a la mejora continua y, consecuentemente, incrementar los niveles de satisfacción hotelera (Zambrano et al, 2021).

De igual manera, entre otra de las causales en concordancia con García et al. (2018) se centran en la escasez de modelos de gestión de la calidad y de mejora continua donde prevalezca los controles y evaluaciones como herramientas para trabajar conforme a las necesidades e insuficiencias detectadas en el servicio hotelero, pero lamentablemente los gerentes o encargados de los establecimiento hoteleros no cuentan con dichos modelos de gestión, trabajando de manera espontánea e improvisada donde el cliente se siente insatisfecho y opta por no volver a pernoctar en el cantón.

En función de las problemáticas planteadas con anterioridad surge la siguiente interrogante:

¿De qué manera la evaluación y clasificación de establecimientos de alojamiento contribuiría en la satisfacción del cliente en Puerto López?

1.2. JUSTIFICACIÓN

TEÓRICA

Desde esta perspectiva, la investigación se fundamenta en preceptos teóricos obtenidos a través de la revisión bibliográfica tanto de documentación oficial, así como los criterios emitidos por los autores de la presente que propiciaron la estructuración un marco referencial como base para el desarrollo de la misma. La cual se sustenta en la teoría de Morillo (2016), uno de los principales referentes, donde señala que la realización de pertinentes procesos claves dentro del sector alojamiento tales como la clasificación y categorización al igual que la evaluación de la satisfacción continua son factores claves que inciden en la satisfacción del cliente, la misma que la define como como la percepción que tiene el cliente sobre el bien o servicio prestado de acuerdo a su necesidad.

Cabe indicar que el presente trabajo servirá de apoyo para futuras investigaciones ya que se mostrará como fuente de referencia bibliográfica que plantean fijarse en el sector hotelero debido a que con el acelerado ritmo social y su cambio constante es indispensable que se formen conceptos actualizados para así identificar posibles problemas y soluciones de forma teórica para posteriormente llevar a la práctica. Al contar con una base teórica sobre las futuras problemáticas o soluciones en el sector hotelero permite identificar las opciones acertadas para mejorar su función y lograr obtener la satisfacción del turista.

METODOLÓGICA

Se tomaron en consideración referencias metodológicas relacionadas al tema de estudio como es la evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos en la satisfacción del cliente caso Puerto López las cuales son: Caracterización de la calidad del servicio en hoteles urbanos y rurales en Santa Rosa de Cabal (Aristizábal y Quiroz, 2015); Caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan servicio de alojamiento en el Cantón Santa Cruz-Galápagos. (Atencia, 2017); Evaluación y mejora de la satisfacción del cliente. Aplicación en la DTMO en el servicio nauta hogar (Sánchez, 2019); Evaluación del servicio de

alojamiento turístico para mejorar la calidad de la gestión hotelera de la ciudad de Manta (García, 2019) ya que con el desarrollo del presente trabajo se aportará con estrategias que conlleven a la mejora de la gestión hotelera que posibiliten la satisfacción del cliente, que servirán de apoyo para investigaciones futuras con el propósito de identificar los problemas presentado en el servicio hotelero.

PRÁCTICA

De manera práctica se justifica debido a que se tendrá un panorama de la situación actual conociendo los diferentes tipos de alojamiento existentes en el cantón, además, se podrá saber el nivel de satisfacción del cliente en el servicio percibido dentro de las empresas de alojamiento, permitiendo identificar las diferentes problemáticas en el área de estudio, y así también formando un instrumento que servirá para recopilar información sobre los establecimientos de hospedaje de Puerto López, en el cual estarán inmersos los propietarios y personal vinculado a actividades a fines, ya que hoy en día la calidad de los servicios es uno de los elementos esenciales que se deben de tomar en cuenta para lograr la total satisfacción de sus clientes, y debido a los continuos cambios del mercado, este será un factor indispensable dentro del sector turístico y más aun siendo éste intangible y por ende difícil de percibir. Se deben de aplicar las medidas necesarias para brindar un excelente servicio dentro de los establecimientos hoteleros.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar los alojamientos turísticos para la satisfacción del cliente en el cantón Puerto López.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del sector hotelero en el destino Puerto López.
- Clasificar los establecimientos de alojamiento del destino Puerto López de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador
- Medir la satisfacción del cliente ante el servicio recibido en los establecimientos de alojamientos del cantón Puerto López

1.4. IDEA A DEFENDER

Si se evalúa y clasifica el alojamiento turístico del cantón Puerto López se contribuiría a la mejora de la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se establece a partir del siguiente marco referencial como base teórica dando a conocer los antecedentes y avances existentes referentes al tema propuesto. A continuación, se presenta el hilo conductor que se denota en la figura 2.1.

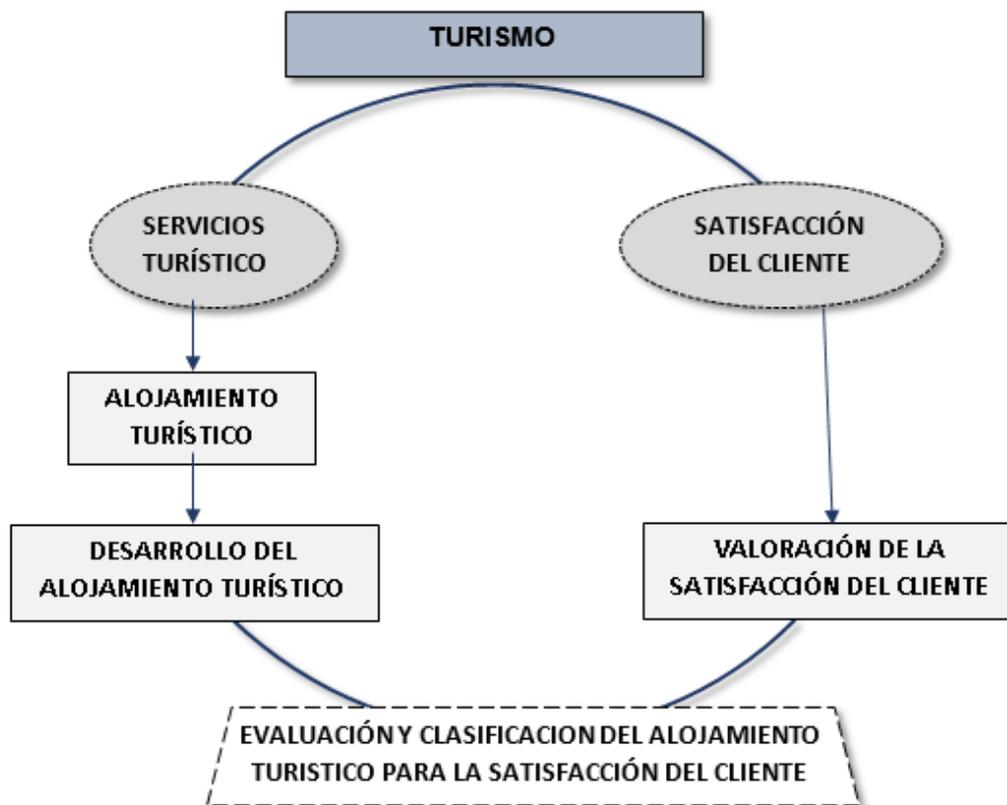


Figura 2. 1. Hilo conductor
Fuente: Elaboración propia

2.1 EL TURISMO

El turismo es una actividad que surge de la necesidad del traslado de las personas por diferentes motivos en donde requiere de elementos básicos como el hospedaje, la alimentación y el medio de trasportación. Esto ha tenido su origen y su evolución con el pasar de los años y con los avances tecnológicos

que se encuentran cada vez más frecuentes en la vida de las personas. Remontando en la historia del turismo se evidencian viajes que realizaban los griegos con la finalidad de asistir a competencias atléticas que se convertían en una distracción o forma de entretenerse.

Más tarde en el imperio Romano donde las personas en época de verano se movilizaban al campo y a zonas costeras había pequeñas villas cerca del mar donde se solían alojar. Estos viajes lo realizaban por acudir a concentraciones religiosas, visita a santuarios, o templos (Azerenza, 2006). Si bien es cierto en esta época aún no reconocían este fenómeno como turismo debido a la poco interés o valor que representaba la movilización del ser humano de manera cada vez había más personas realizándolo ya sea por comercio, religión o distracción, era una forma de vida de las personas.

Es así que se da inicio a una posibilidad de desarrollo mediante esta actividad que el desplazamiento se da por necesidad sin imaginar que llegaría a ser un fenómeno estudiado por muchos. La actividad turística fue tomando forma a medida que el tiempo y hechos históricos, incrementándose cada vez más las movilizaciones de personas con diferentes fines. Con la aparición de la tecnología el turismo tuvo un impulso acelerado debido a que se podían hacer traslados en los medios de transportes repuntando las cifras de viajes anuales a nivel mundial.

Actualmente el turismo se ha convertido en un polo de desarrollo económico, cultural y social motivando a las personas que viajan a adquirir servicios y productos de necesidad durante sus viajes donde se da una dinamización de la economía y empuja a la socialización entre personas de diferentes orígenes.

Este fenómeno puede desarrollarse en cualquier espacio geográfico y con diferentes motivaciones y por esta razón se dio la necesidad de clasificar al turismo como: turismo cultural, turismo de aventura y turismo de naturaleza. Esto da importancia para dirigir las preferencias del turista al momento de elegir un destino pudiendo ofrecer servicios y productos acorde al destino y a las necesidades del visitante. Por otro lado, se encuentran los grupos de personas

como los jóvenes, los amigos, las familiar, las parejas entre otros que es indispensable conocer al momento de ofertar un servicio en el ámbito turístico.

El turismo abre un abanico de posibilidades y una de ellas es el progreso económico de los países que posibilita al incremento de fuentes de trabajo, obras en instalaciones de hospedaje, gastronomía, transporte entre otros que son parte de las necesidades del visitante para poder pernoctar en un destino o localidad.

De acuerdo con OMT (como se citó en Sancho, 2011) la OMT “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (p 45). Esta es la definición con la que se basan los investigadores o personas que trabajan en el turismo ya que el término fue conceptualizado desde el ámbito social, cultural, económico, histórico, entro otros, sin embargo, el concepto de la OMT se presenta con frecuencia debido a que esta organización es el máximo ente de regulación del turismo a nivel mundial. Hoy en día se observa la evolución continua de la actividad turística junto a los servicios y otros elementos que lo hacen cómodo y seguro de consumir, llevando a los expertos a una evaluación continúa conociendo el flujo de movimiento internacional, llegando a la conclusión el mantenimiento del incremento anual de visitas y el aporte a la economía de los destinos.

Haciendo un análisis del movimiento de personas a nivel mundial según los datos expuestos por la OMT (como se citó en Nieto et al., 2016) durante el año 1950 el flujo era de 25 millones de turistas. Debido al continuo desarrollo el turismo incremento considerablemente para el año 2000 con un total de 678 millones de turistas, en la que 10 años más tarde en el 2010 se incrementó a 950 millones. El turismo en el mundo tiene vías de desarrollo a futuro generando circulación económica que permitirá mejorar la calidad de vida de los habitantes de cada destino creando más servicios y por ende requiere de mano de obra lo que implica la generación de empleo a personas locales erradicando niveles de pobreza. (Ver figura 2.2)

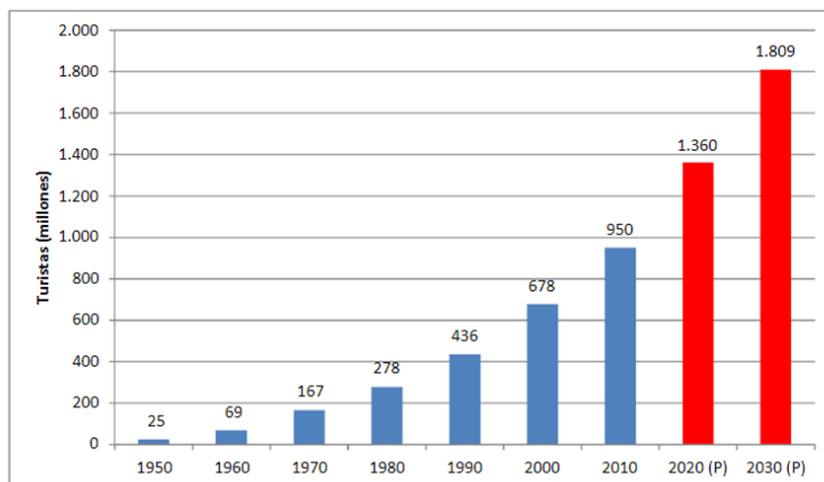


Figura 2.2. Llegadas de turistas internacionales proyectada desde el año 1950 al año 2030

Fuente: Nieto, Román, Bonillo, Paulova (2016)

El desplazamiento de las personas se da por una motivación o un interés en particular, es de esta manera que se puede organizar los tipos de turismo que se desarrollan en específicos espacios geográficos.

En el año 1872 surge una gran oportunidad de desarrollo con la construcción del ferrocarril que une a la capital del Ecuador con el puerto principal ubicado en Guayaquil, con la finalidad de que el comercio y los negocios se hagan factibles e ingrese un flujo económico conllevando beneficios a la comunidad ecuatoriana. Luego el periodo de 1950 a 1980 se inician proyectos viales donde el ferroviario pierde importancia añadiendo los daños que ocasionados por el fenómeno del niño quedando habilitada el trayecto Quito- Cotopaxi- Nariz del diablo con fines turísticos (Monge y Yagüe, 2016, p. 62). Es verdad que con la presencia del ferrocarril el Ecuador tuvo paso al desarrollo comercial, pero con ello llegaban inversionistas extranjeros que indirectamente se realizaba el turismo hasta que con la disponibilidad de carreteras se fue haciendo más presente la actividad turística.

Hoy en día el Ecuador ha tenido una buena acogida de turistas tanto internacionales como nacionales ya que se ha desarrollado el turismo iniciando con la modalidad de sol y playa y ahora con las nuevas modalidades también se encuentra la realización del turismo rural, ecológico, de aventura y de más, ya que el Ecuador cuenta con las condiciones geográficas y climáticas que son su mayor potencial para aprovecharlo. Haciendo una proyección del turismo en el

Ecuador durante el año 2005 existían limitaciones debido a la falta de planificación e inversión fiscal para la adecuación de los atractivos llegando a un total de 840.000 visitantes manteniéndose en esas cifras, para el año 2017 hubo un ingreso de 914.477 turistas resultando un crecimiento del 9,3%. (Romero, 2017, p. 277). Ecuador ha tenido varias dificultades en la gestión de la actividad teniendo falencias en la realización de productos, la carencia de elementos básicos y la baja calidad de los servicios en gran parte del país. Todo hace parte de una planificación que no se ha dado de manera adecuada y como resultado se observa la poca afluencia de visitas al país.

En el año 2007 se lanza el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Ecuador denominado “PLANDETUR 2020” con el propósito de aumentar un 64% de los ingresos económicos por turismo, pero para ello es indispensable realizar una promoción turística del país (Altamirano, Gutiérrez y Ordoñez, 2018, p. 636). En este plan se realizó un diagnóstico donde se encontró limitado desarrollo de actividades turísticas debido a la inadecuada o escasa planificación de los gobiernos anteriores de manera que se implanta el nuevo plan implementando el fortalecimiento de marketing turístico.

El Ecuador tiene dos grandes ciudades que son las principales receptoras de turistas internacionales como son Quito y Guayaquil las mismas que llevan un adelanto en el desarrollo local y por ende el turismo. En cuanto al resto del país los avances tanto sociales como turísticos no se han denotado llevando a la carencia de servicios y de la calidad de los mismos lo cual al tener la recepción de visitas internacionales la impresión por recursos es más evidente que de la percepción de los servicios, para ello es importante conocer los tipos de servicios y lo que conlleva cada uno de ellos para creación de productos factibles.

2.2. SERVICIOS TURÍSTICOS

Los servicios turísticos surgen a partir de que las personas pernotaban por más de 24 horas requiriendo los servicios de transporte alojamiento y restauración como parte de las necesidades del ser humano y con el desarrollo del turismo se adiciono como servicio la implementación de actividades recreacionales o

vivenciales como el principal interés de las visitas. De acuerdo con Samarchi (como se citó en Nasimba y Cejas, 2015) los servicios turísticos son parte esencial para la realización de productos que aseguran la permanencia del visitante, entre los servicios se encuentra, el alojamiento, la gastronomía, y servicios de la movilidad y transporte (p. 28). De acuerdo a las necesidades se van implementando los servicios y se adecuan para certificar la comodidad y confort dando el mejor servicio creando una perspectiva o expectativa apropiada de lo ofertado. Así también los servicios turísticos de cierta manera son elementos que se traduce a la comercialización por diferentes medios.



Figura 2. 3. Servicios Turísticos básicos

Fuente: elaboración propia

Servicio de Alojamiento: de acuerdo con Marrero (2016) el alojamiento es el “lugar donde una persona o un grupo de personas se hospedan, se aposenta o acampa” (p. 22). Este se encuentra actualmente regulado por normativas tanto internacionales como nacionales en el que se establece su clasificación y categorización de acuerdo a lo normado. Dentro del alojamiento se puede adicionar servicios complementarios como la presencia de restaurantes, de spa, de tiendas entre otros.

Servicio de alimentación: según Linares (2016) es el procesamiento de alimentos que se dispone al consumo en un producto terminado. Este es ofertado en instalaciones donde se puede hacer uso mientras se dispone del servicio (p. 22). Dichos establecimientos son aquellos denominados restaurantes quienes tienen la facultad de realizar el expendio del servicio a los turistas donde es regulado por autoridades nacionales donde deben cumplir con requisitos para su funcionamiento.

Servicio de transporte: Castaño y Valencia (2016) afirman que es un medio necesario para llegar al destino y realizar desplazamientos donde el visitante lo requiera (p. 4). Esta es un elemento indispensable ya que gracias a esto se pudo desarrollar el turismo a nivel mundial y se sigue abriendo oportunidades de conocer nuevos espacios turísticos.

Estos tres grupos de servicios se complementan entre sí, por los que se suele pensar en una cadena relativa, es decir, si transporte no hay movilización, sin movilización no hay huésped y sin huésped no hay alimentación. Todo lleva a una cadena productiva de valor. Estos deben ser organizado y planificado de manera que gracia a esto se regularía las actividades y con ello la generación de nuevas ordenanzas regulatorias. Así también podemos encontrar los servicios adicionales como son las agencias de viajes que se encargan de vender paquetes turísticos y los centros de recreación que de cierta forma no son las principales, pero si importantes a la hora de organizarse. Los servicios turísticos se encuentran sometidos a evaluación y seguimientos para poder conocer los problemas que puedan presentarse y poder tomar decisiones que permitan una mejora en el servicio y asegurar la calidad de estos.

En el caso del alojamiento turístico se vuelve un tema estricto ya que este es clasificado y categorizado mediante las regulaciones existentes en el país, de manera que cada categoría debe cumplir con un parámetro de requisitos para obtenerla, caso contrario no obtendría la categoría. Para ello es importante conocer el desarrollo que la industria del alojamiento ha tenido en el país para conocer el estado actual y saber sobre el ámbito que se va a intervenir.

2.3. ALOJAMIENTO

El alojamiento se determina como parte importante de la hospitalidad, ya que dicho concepto va más allá, formada esta por todas aquellas cuestiones que hacen que el visitante se sienta bien en un destino, como tiendas, parques, gastronomía, hospitales, entre otros. Esta ha presentado a medida que las personas necesitaban trasladarse y alojarse para descansar y seguir la travesía. Este tiene su inicio en Grecia con las olimpiadas donde las personas acudían para ver el gran espectáculo, en la que este duraba varios días y era necesario un espacio donde pasar la noche.

A lo largo de los caminos existían casas grandes donde se podía pedir hospitalidad y esta era concedida. Además, dentro de las ciudades existían posadas en la que viajeros llegaban por comercio o necesidades que los obligaban a pernoctar en otra ciudad (Meléndez, 2015, p. 38). La historia es quien ha permitido estudiar los cambios paulatinos en la hospitalidad o alojamiento, donde su evolución es de gran importancia debido al manejo y adecuación de los establecimientos de alojamiento que busca complacer al huésped permitiendo que se sienta confortable y satisfecho en un espacio cómodo a cambio de una retribución económica.

El alojamiento es un objeto de estudio sujeto a modificaciones y por ello no tiene una sola definición, pero para tener una idea se presenta el siguiente concepto: El Ministerio de Turismo del Ecuador (2015) "entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje" (p.1). A lo que esto refiere que se comprende a una construcción física adecuada específicamente para brindar el servicio de hospedaje donde debe contar con las comodidades y adicionar algún otro tipo de servicio. Esto es algo básico como concepto pero que en la realidad se valen de muchos elementos que aseguran al huésped la comodidad y confort lleno de servicios incluidos por un solo precio para que la hospitalidad no solo sea un servicio sino también una experiencia. En los actuales tiempos se habla de la industria hotelera debido al agigantado paso de

los hoteles estableciéndose como cadenas hoteleras que se encuentran en diferentes espacios geográficos bajo una marca con servicios de alimentación, de esparcimiento, de relajación, diversión entre otras cosas que lo promocionan bajo la determinación de un paquete. El objetivo de estos es contar con huéspedes todos los días del año sin depender de las temporadas altas y mantener un nivel medio alto de ingreso de huéspedes durante todo el año junto a una experiencia vivencial dentro del servicio de alojamiento.

Este servicio anteriormente era contactado a través de intermediarios como agencias de viajes u operadoras turísticas que promocionaban el alojamiento como parte de sus paquetes en diferentes destinos, actualmente con el progreso del internet se han acabado los intermediarios y los turistas prefieren realizar la comunicación directa con los servidores, es por esta razón que los alojamientos turísticos se encuentran desarrollando productos adicionales referentes a la recreación y ocio. Para que los establecimientos de alojamiento prevalezcan y mantengan un nivel alto de clientes los gerentes junto a su grupo de trabajo se preocupan por mantener una gestión adecuada mediante la valoración del servicio y de las instalaciones haciendo las debidas correcciones o adecuaciones para no tener disgustos en la entrega del servicio y evitar una inconformidad del huésped. Este factor no puede pasar por desapercibido ya que de esto depende la imagen y la fidelización del cliente.

Por otra parte, dentro de la gestión de los alojamientos es la preparación y capacitación del personal que labora dentro de las instalaciones como son las amas de llaves, botones, recepcionistas, conserjes, personal de gerencia entre otros que gracias a ellos se crea la experiencia en la adquisición del servicio. Esta preparación mencionada se la gestiona con instituciones privadas o públicas de manera periódica finalizando con una evaluación de conocimientos y en la aplicación de los conceptos en la práctica de cada uno de sus funciones.

El principal objetivo de los establecimientos de alojamiento es crear una imagen ante el cliente y al adquirir el servicio tenga la satisfacción de haber consumido confort y hospitalidad. Todo ello son aspectos que se suman para que el alojamiento permanezca entre la competencia y consiga reconocimiento.

2.4. DESARROLLO DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO

De acuerdo con la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2015) hace el análisis de que el Ecuador cuenta con potencial tanto natural como cultural en la que entra en competencia con otros destinos, pero su desarrollo se encuentra limitado por la carencia de la oferta de servicios y uno de ellos es el alojamiento. Así también la carencia de una planificación que asegure la sostenibilidad en el desarrollo de la industria turística (p. 8). Esto es un trabajo que se podría lograr con la coordinación de los esfuerzos de los técnicos que están encargados de hacer cumplir la planificación de turismo en el país, haciendo énfasis en el servicio turístico y regulándolo para obtener mejoras ante el recibimiento de turistas.

De acuerdo con Sánchez (2015) para el año 2010 constaban 3.160 establecimientos a alojamiento en la que el 94% son las que constan en Mipymes y el 6% son las grandes cadenas hoteleras. Estas empresas tienen un inconveniente en cuanto a desarrollo a servicios o tecnología que son necesarias para la función del servicio.

En el Ecuador también se lo toma tal vez como un factor en contra la baja tarifa promedio que se ha establecido en los alojamientos de manera que los ingresos no permiten realizar inversiones para el abastecimiento o innovación del hospedaje. Dentro del país existe 4.500 establecimientos de alojamiento en el que 27 corresponde a hoteles de lujo donde la tarifa promedio es de \$110 mientras que en los países vecinos se encuentra en un promedio de \$170. En el caso de los hospedajes categorizados 4 estrellas tiene como costo promedio \$70 y los demás establecimientos tienen como costo promedio \$45 (Sánchez, 2015). Los costos que se manejan cubren los gastos por alojamiento, pero no es posible recaudar un monto para realizar la inversión adecuada para su mejora.

Es importante recalcar que las Pymes dan financiamiento a los establecimientos de alojamiento por medio de la CFN, pero con gran dificultad se puede acceder a ello ya que es indispensable la realización de un proyecto de factibilidad mostrando una proyección de las ventas, con los costos y las ganancias, pero esto es algo impredecible por las situaciones que se puedan presentar en el País

como fenómenos naturales o problemas en la economía. La industria hotelera en el resto del mundo se encuentra mucho más avanzada por la inversión constante que demanda el cliente debido a que surgen nuevas tendencias y nuevas necesidades y los servicios se caracterizan por su calidad y en este caso del alojamiento es asegurar el confort. En el caso de Manabí el tema de hospedaje es aún más preocupante ya que ha quedado secuelas del terremoto del 16 A donde se perdieron establecimientos y otros quedaron afectados representando una pérdida de \$97.810.459 de acuerdo con e INEC (2017) lo cual por la situación se volvía insostenible debido a que los habitantes no contaban con recursos por las afectaciones del terremoto.

El cantón Puerto López ya que por ubicarse en la costa del Pacífico forma parte de la Ruta Spondylus de manera que las visitas al cantón son representativas. De acuerdo con Gonzáles, Pibaque y Ayón (2019) no solo su potencial se centra en la parte de playa sino también por contar con áreas de reserva y se pueden realizar tipos de turismo como sol y playa, turismo de aventura, turismo cultural y ecoturismo. Esto se considera una ventaja para el cantón ya que por contar con diferentes atractivos y actividades que se pueden realizar la afluencia del visitante es notorio. Pilataxi (2017) hace mención que el cantón Puerto López para el año 2016 tuvo un total de 250.000 visitas y para el año 2017 llegó a 300.000 visitas. De manera que el flujo de visitantes es bueno permitiendo que la cobertura en lo que refiere a hospedaje siempre esté disponible partiendo de que el total es de 86 establecimientos de alojamiento en las que se destacan pensiones, hosterías, hostales, albergues y casas huésped. Estos establecimientos son regulados por el Ministerio de Turismo, pero aun así se encuentran falencias en el servicio como la atención y las características que deben cumplir las infraestructuras de acuerdo a la categoría. Aunque el flujo de turistas es representativo la inversión en mejoras de los establecimientos es poca o insuficiente para brindar el mejor servicio.

2.5. EVALUACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Efectivamente, la gestión de la calidad depende significativamente de la evaluación y categorización del alojamiento como herramienta que juega un rol fundamental en la satisfacción de los huéspedes. Por consiguiente, el proceso de clasificación en el que está inmerso la categorización paralelamente, según la Secretaría de Turismo (como se citó en Vidrio, Rebolledo y Galindo, 2020) es una metodología clave en la estandarización de la prestación de servicio según niveles en donde se consideran procesos, servicios, amenities, entre otros. Dando lugar a los sistemas evaluativos basados en requisitos mínimos a cumplir acorde a varias dimensiones que determinan los niveles del sector de hospedaje. Precisamente el autor hace referencia a que una de las metodologías más comunes de evaluación constituye la clasificación por estrella. La cual varía dependiendo del país y su sistema evaluativo adoptado.

Para entender el término alojamiento turístico se muestran varios conceptos a continuación: en la Ley de Turismo de Aragón en el título cuarto, capítulo 2 en su artículo 33 menciona que el alojamiento turístico es “aquellas que se dedican, de manera profesional y habitual, a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demanden, con o sin prestación de otros servicios complementarios” (Confederación Española de agencias de viajes, 2003). En el caso de Buenos Aires - Argentina en la Regulación de Alojamientos turísticos conceptualiza el término como “aquél que se presta en establecimientos de uso público, en forma habitual o temporaria, por una tarifa y un período determinado, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en ellos” (Ritondo y Pérez, 2013, p.30).

A nivel internacional han sido conceptualizado este término y que varía su redacción pero que recae en la misma acción como es el uso de instalaciones de alojamiento para pernoctar la misma que tiene un valor monetario accesible, así como la terminología también se encuentra la clasificación del alojamiento a nivel internacional donde varían sus criterios y proponen sus propias regulaciones (ver anexo 1)

Por otra parte, el Ministerio de Turismo de Ecuador (2016) bajo la ley de alojamiento Turístico lo define como “una actividad turística que puede ser

desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento”. Partiendo de los conceptos mencionados se puede decir que el alojamiento turístico es el espacio que se utiliza para pernoctar, durante la visita a lugares de interés. En el servicio de alojamiento turístico existen normativas que regulan la actividad con la finalidad de estandarizar los costos de acuerdo a la calidad de la oferta y para asegurar que el cliente al hacer uso de estos se lleve una buena impresión satisfaciendo su necesidad del descanso apropiado. Según el Registro Oficial N° 465 presentado el 24 de marzo del 2015 en su capítulo III de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico es la siguiente (ver cuadro 2.1)

Cuadro 2.1. Clasificación hotelera según el Registro Oficial N° 465 presentado el 24 de marzo del 2015

Clasificación	Nomenclatura	Características
Hotel	H	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.
Hostal	HS	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Hostería	HT	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Hacienda Turística	HA	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en

		contacto directo con la naturaleza y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Lodge	L	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Resort	RS	Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Refugio	RF	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.
Campamento Turístico	CT	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.
Casa de huéspedes	CH	Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

Fuente: elaboración propia a partir del Registro Oficial N° 465 presentado el 24 de marzo del 2015

Entendiéndose que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios sin que presenten los servicios de un hotel (Reglamento General de Actividades

turísticas, 574 – 591). Es importante hacer mención que cada país cuenta con su propia clasificación debido a que este se lo determina de acuerdo al tipo de demanda, el espacio geográfico en el que se ubica, las necesidades turísticas entre otros (Ver anexo 1).

Cada una de las clasificaciones se ha dado de acuerdo al desarrollo turístico que ha tenido el sector o las necesidades que surgían en el progreso, es vital conocer y comparar las acciones de otros territorios para hacer un adecuado análisis fijando el entorno. En cuanto a la categorización de los establecimientos turísticos de acuerdo con el Reglamento de Alojamiento se da de 5, 4, 3, 2, 1 estrella y categoría única.

Para identificar la categoría del alojamiento debe ser evaluado mediante los requerimientos de la regulación que dependiendo el número de puntos adquiridos por elemento acertado es la determinación de la estrella. El reglamento general de alojamiento turístico del Ecuador se lo elaboró con la finalidad de regular la actividad turística de alojamiento dentro del país. Este se muestra como Suplemento con registro oficial N° 465 presentado el 24 de marzo del 2015 el mismo que se muestra de la siguiente manera:

Cuadro 2.2. Categorización de establecimientos de alojamiento

CATEGORIA	Puntos requeridos como requisitos para distintivo "Superior"
5 Estrellas	60
4 Estrellas	50
3 Estrellas	40
2 Estrellas	N/A
1 Estrella	N/A
Categoría única	N/A

Fuente: Registro oficial N° 465 presentado el 24 de marzo del 2015

2.6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En la actualidad, debido a diversos factores entre los que destaca fundamentalmente el auge de la competencia frente a una demanda cada vez mayormente informada y preparada, caracterizada por ser más exigente, ha impuesto a que las empresas dedicadas al servicio, especialmente, a las

vinculadas con la hotelería centren sus esfuerzos en la calidad del servicio, la cual acorde a Rogel (2020) desde la perspectiva de la gestión consiste fundamentalmente en tratar de forma óptima las exigencias del cliente para a través del servicio dar respuesta a las necesidades y requerimientos del mismo, por lo que claramente, ello juega un rol clave en la satisfacción del cliente, constituyéndose un indicador de la calidad del hospedaje.

La importancia de la satisfacción de la demanda hotelera recae fundamentalmente en que éste es un eje estratégico de competitividad dentro del ámbito puesto que, según lo planteado por González et al., (2020) se considera como factor crítico en la sostenibilidad a largo plazo del negocio, así como también incide en la decisión de volver a elegir el destino y hospedarse nuevamente en el establecimiento. Por lo que, si una empresa no logra satisfacer a su clientela a través de los servicios de hospedaje claramente no alcanzará el éxito deseado ni se posicionará dentro del mercado, así como también no perdurará en el tiempo, siendo este un componente esencial que conduce al éxito empresarial.

Abordando la definición de satisfacción del cliente en la literatura se encuentran variados criterios, sin embargo, autores como Morillo y Morillo (2016), Chacón y Pillajo (2018) y Vaca (2020) coinciden en que este aspecto recoge el nivel de cubrimiento de las expectativas sobre el consumo del servicio hotelero, en función de la percepción con la que el mismo cubre sus necesidades y requerimientos; por lo que cuando éste ha sido del agrado del cliente cumpliendo sus indicaciones se puede establecer que se cumplió con la satisfacción del cliente. En definitiva, es un sentimiento que es resultado frente a la consumación de la prestación de hospedaje, la cual se forja cuando las necesidades y expectativas se cubren en su totalidad. En cambio, cuando la clientela percibe que el valor entregado es inferior a las expectativas la sensación se caracteriza como negativa y se denomina como insatisfacción.

Por lo expuesto, toda empresa debe preocuparse por la satisfacción de sus huéspedes, pensando en sus diferentes gustos y exigencias embarcando el pensamiento del mismo y cómo actúa ante lo solicitado. Ya que la satisfacción del cliente se logra entregando un bien o servicio que esté acorde con sus

preferencias y necesidades, de manera que el establecimiento esté adecuando y mejorando su servicio constantemente en función del demandante para así ser evaluado positivamente en base de lo entregado (Castilla y Alarcón, 2016). Y es que, la demanda tiene necesidad de adquirir un bien o servicio que facilite su estancia en el destino y que éstos cumplan con especificaciones o requisitos determinando si el bien o servicio le es de su agrado o no.

Lo planteado ha propiciado a que las empresas en todo ámbito se preocupen por la gestión de calidad, la misma que aborda la regulación del proceso de elaboración del bien o servicio para la satisfacción del cliente en el momento del consumo y para ello existen modelos o métodos (Pérez et. al, 2015, p. 4). La calidad de un bien o servicio es regulada por medio de normas nacionales como la norma ISO 9001 de la satisfacción del cliente. Esta se asegura de que las empresas lleven a cabo una planificación y control sobre la mejora del bien o servicio. Dentro de esta norma se implantan indicadores para medir los procesos para la prestación del bien o servicio.

Para la industria hotelera la satisfacción del cliente es la estrategia para la acogida de cliente, en la que se establece elementos que los diferencian de otros establecimientos haciendo que la competencia se preocupe por innovar y satisfacer al cliente (Castilla, Alarcón, 2016, p 165). Dentro del poder satisfacer al cliente en el ámbito del alojamiento turístico se incorporan ciertos aspectos como el flujo de la demanda, las tendencias existentes, y lo que hace la competencia por mejorar sus servicios.

Existen diversas posturas que intentan dar respuestas a los elementos que tienen incidencia o que influyen directamente en la satisfacción, los cuales plantea Alzamora (2021) que están condicionados por diferentes aspectos donde el cliente se desenvuelve y obedece a las características sociodemográficas y culturales fundamentalmente, las mismas que forjan el compendio de expectativas y necesidades en torno al servicio hotelero, los cuales tras recibir el determinarán los niveles de satisfacción. Por otro lado, Paladines et al. (2020) destaca que la complacencia se genera por la suma de un conjunto de elementos, que se constituyen atributos del servicio, de los cuales la mayoría están sujetos al recurso responsable del servicio. A lo que Parra et al. (2018)

fundamenta que el personal sin lugar a dudas es un enclave concluyente que incide en la calidad del servicio, y por ende, en la satisfacción del huésped.

En efecto, en la satisfacción del consumidor de los servicios hoteleros, así como de cualquier otro tipo de empresa intervienen principalmente las características inherentes al producto y seguido, juega un papel importante, la perspectiva generada antes y después del consumo del mismo. En primer lugar, el cliente conjetura idealmente la calidad del servicio convirtiéndolo en percepciones y luego, tras su uso se genera el valor en función de las expectativas lo que se conoce como el valor percibido, además de los factores emocionales y socioculturales que tienen influencia en los niveles de complacencia.

La generación de las expectativas en un cliente sobre el alojamiento se lo determina como punto clave antes del consumo de manera que la idea del cliente es de lo que desea esperar y la respuesta es mayor o mejor de lo que esperaba consumir. Las exigencias de los clientes son el punto de partida para iniciar un análisis de las mejoras en el alojamiento, y de las innovaciones tecnológicas que se pueden dar asegurando el confort y comodidad llegando un alto grado de satisfacción y permita que el consumidor lo frecuente (Guadarrama y Rosales, 2015). Con la tecnología y otras innovaciones los turistas desean que en su descanso faciliten los servicios demandando ciertos elementos para sentirse a gusto. Es así que la que para el alojamiento se vuelve un tema un poco complejo el tener que mantenerse realizando cambios refrescando la imagen del hospedaje y satisfacer a todo turista que lo solicite.

Parte importante de que se obtenga la satisfacción del cliente es “el trabajo de gestión hotelera que se direcciona al consumidor de manera que las funciones del establecimiento lleven a una imagen positiva dentro de la perspectiva del cliente” (Fuentes et al., 2016, p. 204). Para la industria de la hotelería debe mantener una imagen de confianza y de estar presto a todo lo que el huésped le solicita para su comodidad. Para poder cumplir con las exigencias actuales se debe hacer un análisis de la demanda turística conociendo las actuales motivaciones de viajes y el tipo de servicio que frecuentan. De esta manera se pudo llegar a una planificación eficaz dentro del alojamiento para obtener la satisfacción del cliente.

2.7. VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Ciertamente, el contexto donde se desenvuelven las empresas que se define en la actualidad por la tendencia creciente de consumo y, por otro lado, las exigencias latentes del mercado ha conducido a que no sólo las empresas enfrenten el reto de ofrecer servicios o productos de calidad sino que también instan a evaluar continuamente los niveles de satisfacción de su clientela a través de diversos mecanismos y herramientas que permitan realizar las mediciones pertinentes, de modo que ello determine los niveles de calidad y satisfacción y su resultado conduzca a trazar las estrategias adecuadas para que la calidad en las empresas según Villacis et al. (2021) se convierta en un factor estratégico que conduzca al posicionamiento y desarrollo de las empresas de servicios, en especial las turísticas.

Los aspectos planteados conducen los esfuerzos en las organizaciones a efectivizar la gestión de la calidad, misma que centre sus operaciones en la satisfacción del cliente, posicionándola como una prioridad en cualquier ámbito según Caballero et al., (2020). En consecuencia. la imperiosa necesidad de las empresas frente a la medición de los niveles de satisfacción a través de la calidad del servicio permite según Sánchez y Sánchez (2016) identificar las áreas de mayor déficit en la misma, permitiendo determinar las brechas de insatisfacción que propicien al mantenimiento de las relaciones a largo plazo entre empresa-cliente.

En efecto, Kotler y Keller (como se citó en Loo et al., 2020) destacan que las empresas inteligentes y competitivas han adoptado la medición de los niveles de satisfacción además como clave para retener, fidelizar, captar y complacer a la demanda. A lo que Pérez et al. (2018) suma que estas mediciones deben efectuarse de forma continua, de modo que ello permita “propiciar un incremento constante de este indicador, al medir y controlar su variabilidad”. En este sentido, claramente se define que la valoración de la satisfacción incide posteriormente de forma favorable en alcanzar un incremento en los niveles de desempeño y calidad de los servicios

A su vez, ello ha empujado a que el ámbito hotelero en específico desde los 90 haya prestado mayor interés a la implementación de sistemas de calidad tanto público, privado o propio como estrategia que garantiza la satisfacción, donde todos ganan. Los cuales plasman una serie de requisitos que deben ser obligatoriamente cumplidos por la empresa que haya implementado el sistema (International Hotel Consulting Services, 2018). De entre los cuales destaca la ISO 9001 de la Calidad, Q de Calidad Turística, SICTED, entre otros.

De acuerdo a Solsona (2007) y Saavedra como se citó en Sotelo (2016) las normas que propician la gestión de calidad definen parámetros mínimos a alcanzar por los establecimientos adheridos al sistema, a estos valores mínimos de los denomina estándares. El cumplimiento de los estándares de servicio constituye un argumento de venta de enorme atractivo. Las normas no se refieren exclusivamente al resultado del proceso de presentación del servicio, sino que básicamente definen aspectos fundamentales de dicho proceso. Para su elaboración es esencial considerar la opinión de los clientes por un diseño realmente orientado a ofrecer altos niveles de calidad de servicio.

Y es que, en efecto, diversos autores como Nápoles et al., (2016), Pérez et al. (2018) y Vidrio, Rebolledo y Galindo (2020) coinciden en que aunque si bien es cierto la satisfacción de la demanda en empresas de servicios, en especial de turismo, no se encuadra en niveles mínimos preestablecidos así como también no se evidencian límites ellos no desmeritan la importancia de la medición y del control de la variabilidad en los niveles, ya que éstos generalmente se establecen y se buscan para generar una tendencia de incremento constante que conduzcan a elevar la satisfacción

El cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas será básico para obtener distinciones o marcas de calidad. Las normas se estructuran en seis bloques, cada uno de los cuales regula una calidad de servicio, o lo que es lo mismo, se trata de gestionar la calidad a través del establecimiento de una serie de estándares o requisitos en las siguientes vertientes de la empresa (Solsona, 2007):

- Dirección.
- Infraestructura y equipamiento.
- Recibimiento y acogida.
- Limpieza y mantenimiento.
- Seguridad y medio ambiente.
- Comercialización. (p 83)

Si bien es cierto el tema de la calidad del servicio es muy escuchado por pequeñas y grandes empresas debido a la acogida de clientes para que sea rentable el establecimiento y no ser afectados por la competencia. En el caso del alojamiento turístico la calidad del servicio se encuentra en el trato, en la entrega del servicio y las comodidades que se le pueda ofrecer en la estadía. La calidad del servicio es valorada o evaluada midiendo ciertos factores que ya varios autores proponen ciertas medidas para su evaluación.

Por ello, la industria hotelera se ha visto en la necesidad implementar sistemas de gestión de la calidad o bien utilizar distintas herramientas de medición de la calidad de los servicios para incidir así en los niveles de satisfacción por concepto de alojamiento. Entre los principales instrumentos destacan en la literatura, según lo expuesto por Palacios (como se citó en Fraile et al., 2019), indiscutiblemente los modelos ServQual, Villserving y ServPerf los cuales trabajan en función de las percepciones contrastándolo con las percepciones.

Es el caso de Zeithaml et al., (1993) que propone el modelo SERVQUAL se compone de 5 elementos que son los que se muestran en la figura 2.4:

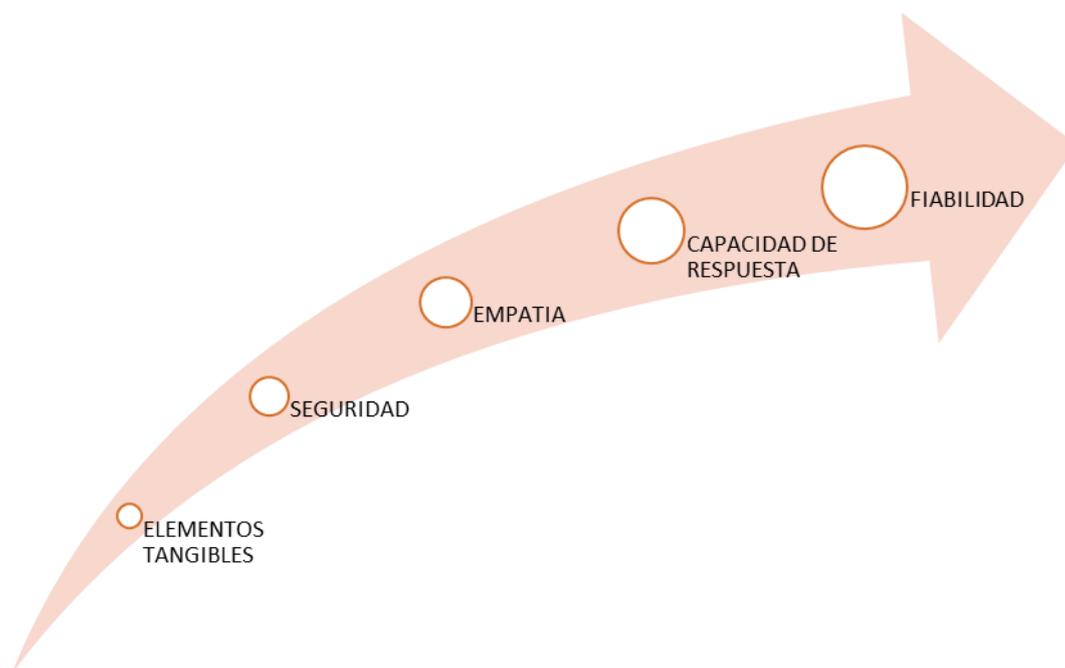


Figura 2. 4. Elementos que evalúa el modelo Servqual

Fuente: Monsalve y Hernández (2015)

Por otra parte, Gronroos (1994) propone un modelo que encaja a la calidad con la imagen corporativa. Así también se encuentra el modelo SERVPEF (Croning Taylor, 1992) que nace de ciertas diferencias de del modelo SERVQUAL solo que SERVPEF valora el desempeño en la percepción del servicio del usuario. A continuación, en el cuadro 2.1 se muestran escalas de medición de calidad del servicio de alojamiento como comparación de los diferentes modelos según lo expuesto por Monsalve y Hernández (2015) en el cuadro 2.3:

Cuadro 2.3. Escalas de medición de calidad del servicio de alojamiento

ESTUDIO	DIMENSIONES	MODELO BASE	RESULTADOS
Knutson (1991)	1. Elementos tangibles	SERVQUAL	Escala LODGQUAL
	2. Fiabilidad		
	3. Empatía		
	4. Seguridad		
	5. Capacidad de respuesta		
Gatty y Thompson (1994)	1. Fiabilidad	SERVQUAL	Escala LODGSERV
	2. Elemento tangibles		
	3. Contacto		
Falces et al. (1999)	1. Personal	SERVQUAL	Escala HOTELQUAL
	2. Instalaciones		

	3. Organización del servicio		
Mei (1999)	1. Empleados	SERVQUAL	Escala HOLSERV
	2. Elementos tangibles		
	3. Fiabilidad		

Fuente: Monsalve y Hernández (2015)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se describen las diferentes metodologías que se asimilaron al tema de estudio, es preciso indicar que estas permitieron establecer una evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento y determinar la satisfacción del cliente ante el servicio percibido en el cantón Puerto López, para lo cual se ha planteado desarrollar una búsqueda bibliográfica de alto impacto, la cual se expondrá en los criterios propuestos por los diferentes autores.

3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para desarrollar el tema de investigación ya antes mencionado fue necesario establecer una línea metodológica, la cual fue elaborada a partir del discernimiento de diferentes trabajos de carácter científico, como lo son tesis y artículos científicos, que luego de un análisis exhaustivo se escogieron aquellos que tienen un aporte metodológico compatible con las necesidades de la investigación. A continuación, se describen cuatro metodologías establecidas en trabajos de investigaciones efectuados por varios autores, mismos que se relaciona en la siguiente tabla, en el cual se detallan las fases o etapas que abarcan cada una de las metodologías referenciadas, las mismas que se presentaran cronológicamente de acuerdo al año de manera ascendente a con el fin de generar un análisis a través de una matriz de integración de conceptos.

Determinación del nivel de satisfacción de los clientes del hotel Bolívar plaza de la ciudad de Armenia. Sánchez (2008)

Este estudio busca medir el grado de satisfacción del cliente del Hotel Bolívar Plaza donde se inicia con la aplicación de encuestas elaboradas teniendo en cuenta el método SERVQUAL que considera la calidad de los servicios como algo abstracto ya que es intangible y se busca conocer las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción final. Este método advierte 5 aspectos o

dimensiones que afectan a la producción del servicio: (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta).

Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad. González, Rodríguez, Espinoza (2010)

En este trabajo se evalúan las percepciones de satisfacción del usuario de servicios de hospedaje en la zona metropolitana de Guadalajara (ZMG), con el objetivo de analizar los factores que influyen en ésta. La preferencia por seleccionar la industria hotelera tapatía se debe a las condiciones de desarrollo turístico que tiene Jalisco, como uno de los estados con más cantidad y variedad turística, y su capital, Guadalajara, como la segunda ciudad en importancia económica en México. Se revisó la literatura relacionada con el objeto de estudio, como son la calidad, la satisfacción y los diversos factores que influyen en ésta, con lo cual se presenta la situación actual que tiene la actividad turística en Jalisco y particularmente en la ZMG. Se aplicó una encuesta a huéspedes en hoteles de categorías 4, 5 estrellas y gran turismo; para finalmente presentar una propuesta de un modelo de satisfacción del usuario de servicios hoteleros.

Satisfacción del cliente: desde una perspectiva del método Kano en el sector hotelero de la Provincia de Tungurahua. Olovacha (2018).

Esta investigación analiza los atributos de los clientes del sector hotelero de la provincia de Tungurahua en cuanto a servicio, alojamiento, gastronomía, instalaciones, publicidad. La aplicación del método Kano permitió escuchar a los clientes mejorando la satisfacción del cliente, esto se determina en los atractivos, impactantes y ventajosos. El propósito de esta investigación es aplicar el método Kano para satisfacer las necesidades de los clientes, teniendo una ventaja competitiva ante la competencia.

Evaluación y mejora de la satisfacción del cliente. Aplicación en la DTHO en el servicio nauta hogar. Sánchez (2019)

El objetivo de aplicar un procedimiento que acceda a la evaluación y mejora de la satisfacción de los clientes externos con relación a los servicios ofrecidos. Con el fin de desplegar el objetivo propuesto se emplean diversos métodos teóricos, empíricos y técnicas tales como la revisión de literatura, encuestas, entrevistas,

la utilización del Paquete Estadístico SPSS, entre otros que auxiliaron al progreso de la investigación. Inicialmente se realiza un análisis de la literatura especializada, abarcando los aspectos teóricos relacionados con la calidad del servicio de conexión a Internet y la satisfacción del cliente externo, con vistas a construir el marco teórico práctico referencial de la investigación. Enumera las causas fundamentales que afectan el desempeño del servicio e instaura un plan de medidas con el fin de reducirlas, de forma tal que influya positivamente en la calidad final percibida por el cliente.

En el cuadro 3.4. se muestran las actividades de cada uno de los autores, en este caso se tomaron para conocer su coincidencia en cuanto a la metodología para evaluar la calidad del servicio, luego se escoge la metodología que más se ajuste al tema de investigación y se pasa a organizar la metodología apta para esta investigación.

Cuadro 3.4. Antecedentes metodológicos

Fuente: Los autores.

MODELOS	FASES
Determinación del nivel de satisfacción e los clientes del hotel Bolívar plaza de la ciudad de Armenia. (Sánchez, 2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los criterios de satisfacción de los huéspedes del hotel con base en la Norma Técnica Sectorial Hotelera • Definir el tamaño muestral con respecto a la población. • Realizar el análisis del histórico de no conformidades durante lo corrido del año 2008. • Realizar la validación de la encuesta a aplicar en el hotel Bolívar Plaza. • Prueba piloto en la oficina de postgrados de la Universidad La gran Colombia. • Realizar las encuestas en el hotel al momento del Check out. • Realizar el análisis de la información obtenida de las encuestas para establecer conclusiones y dar recomendaciones
Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad. (González, Rodríguez, Espinoza, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de encuesta para análisis de la satisfacción del cliente • Propuesta de un modelo de satisfacción del usuario de servicios hoteleros.
Satisfacción del cliente: desde una perspectiva del método Kano en el sector hotelero de la Provincia de Tungurahua. (Olovacha 2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo para medir satisfacción del cliente (kano) • Identificación de los requerimientos del servicio • Preparación del cuestionario de Kano • Elaboración de resultados
Evaluación y mejora de la satisfacción del cliente. Aplicación en la DTHO en el servicio nauta hogar. (Sánchez, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación Inicial. • Caracterización y diagnóstico • Evaluación de los servicios • Mejora

Como se puede observar en el cuadro 3.5, las fases de las metodologías citadas, tienen características similares al tema de investigación, pero es importante mencionar que las diferentes metodologías están dirigidas o enfocadas a la satisfacción del cliente ante el servicio de alojamiento. Estos criterios fueron agrupados para la tabla de matriz de integración la cual permitió darle una valoración para identificar y estructurar cada uno de los criterios que se asimilan más al desarrollo de esta metodología.

Leyenda de criterios

A partir del análisis de las metodologías referenciadas en el cuadro 3.1, se procede a precisar la siguiente leyenda donde se distinguen las fases más selectas de las metodologías referenciales con la finalidad de realizar una matriz de integración de criterios en la que se define los siguientes elementos.

- a) Preparación Inicial.
- b) Caracterización y diagnóstico
- c) Evaluación de los servicios
- d) Modelo para medir satisfacción del cliente
- e) Identificación de los requerimientos del servicio
- f) Determinar los criterios de satisfacción de los huéspedes del hotel
- g) Definir el tamaño muestral con respecto a la población.
- h) Realizar el análisis del histórico de no conformidades
- i) Validación o preparación de la encuesta a aplicar
- j) Prueba piloto
- k) Aplicación de encuestas para análisis de la satisfacción del cliente.
- l) Análisis de la información obtenida de las encuestas para establecer conclusiones y dar recomendaciones.
- m) Propuesta de un modelo de satisfacción del usuario de servicios hoteleros
- n) Elaboración de resultados
- o) Mejora

Una vez desarrollada la leyenda de criterios, se procede realizar la matriz de integración de criterios, donde se constituyen los referentes análisis semejantes

de las metodologías referenciales de los autores antes mencionados (Ver cuadro 3.5)

Cuadro 3.5. Matriz de integración de criterios

Nº	AÑO	AUTOR	FASES													TOTAL			
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M		N	O	
1	2008	Sánchez						X	X	X	X	X	X	X					7
2	2010	González, Rodríguez, Espinoza,											X		X				2
3	2018	Olovacha				X	X										X		3
4	2019	Sánchez	X	X	X													X	4
TOTAL			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	-

Fuente: Los autores.

Análisis:

Sánchez (2008) hace mención a la determinación de criterios de satisfacción que se asimila a lo propuesto por Olovacha (2018) ya que este aplica el modelo Kano para medir la satisfacción del cliente, estos factores cuentan con el mismo propósito establecido en una estructura organizada y sistematizada para su realización. Así también González, Rodríguez, Espinoza, (2010) y Sánchez (2008) coinciden en la aplicación de encuestas a los clientes para poder llevar a cabo la medición de la satisfacción en base a criterios establecidos por los modelos escogidos. En la metodología dada por Sánchez (2019) propone la evaluación del servicio que en este caso se trata de la hotelería que forma parte importante dentro de la investigación y por último Olovacha (2018) y Sánchez (2008) tienen una similitud en finalizar con los resultados llegando a dar conclusiones y recomendaciones de lo estudiado.

3.2. DISEÑO METODOLÓGICO

Partiendo del análisis de las metodologías referenciales se establece en el cuadro 3.6 el diseño metodológico para el desarrollo investigativo del presente estudio; dicha metodología se compone de tres fases las cuales se indican con sus respectivas actividades a realizar, así como con los métodos e instrumentos a implementar:

Cuadro 3.6. Metodología

FASES	ACTIVIDADES	METODOS E INSTRUMENTOS
Diagnóstico del sector hotelero	<ul style="list-style-type: none"> • Delimitación del área de estudio • Análisis de la oferta actual • Caracterización los alojamientos turísticos. 	Método analítico - sintético Método descriptivo Revisión bibliográfica Revisión de documentos oficiales Encuesta Ficha de caracterización de alojamientos turístico
Evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las categorizaciones basadas en el reglamento de alojamiento del Ecuador • Evaluación de los establecimientos de alojamiento. • Clasificación de los establecimientos de alojamiento 	Métodos analítico - sintético Método deductivo Método descriptivo Observación directa Entrevista Manual de aplicación del Reglamento de Alojamiento de Ecuador
Evaluación de la satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la evaluación de satisfacción del cliente. • Propuesta de mejora de satisfacción al cliente 	Método analítico Método descriptivo Modelo SERVQUAL Encuestas SPSS Matriz estratégica del FODA Ficha de programación estratégica

Fuente: Los autores

3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS FASES

A continuación, se da a conocer el proceso y detalle de las fases que conforman el desarrollo de la presente investigación, ubicando la metodología y las herramientas utilizadas en el proceso por actividades:

FASE I. DIAGNÓSTICO DEL SECTOR HOTELERO

En la primera fase, se realizó el pertinente diagnóstico de la situación del sector hotelero del cantón Puerto López, haciendo uso de los métodos analítico - sintético y el descriptivo fundamentalmente conjugada con la revisión bibliográfica y de documentos así como la técnica de la encuesta y otras herramientas como fichas y catastros. La misma que figuró de las siguientes actividades que se mencionan a continuación:

Actividad I. Delimitación del área de estudio

Para efecto de la actividad se realizó la delimitación de la zona de estudio del Cantón Puerto López, mediante la recopilación de información básica por medio de fuentes oficiales como el Plan de Ordenamiento Territorial y bibliográfica, haciendo uso del método analítico-sintético y descriptivo dejando establecido el territorio en estudio, desde aspectos generales de georreferenciación, división política, fundación, población, extensión, superficie, límites, precipitación, entre otros.

Actividad II. Análisis de la oferta hotelera

Para el análisis de la oferta hotelera se realizó una investigación en fuentes bibliográficas y de documentos oficiales para conocer sobre el desarrollo que ha tenido el sector hotelero además de contar con la identificación de los establecimientos de alojamiento utilizando el método analítico – sintético y deductivo. A demás se recopiló información del catastro turístico actualizado dispuesto por el GAD municipal y con ello se elaboró una ficha de base de datos básicos (razón social, representante legal, dirección, categoría, número de habitaciones y plazas, teléfono) dentro de la zona de estudio según el catastro turístico del cantón por cada parroquia.

Actividad III. Caracterización de los alojamientos turísticos.

En la presente actividad, se describen las áreas de los establecimientos seleccionados, su ubicación, la capacidad de alojamiento, el número de empleados, consideración de las temporadas altas y bajas y la oferta de servicios mediante la utilización de una ficha de caracterización (anexo 2) analizando de forma descriptiva y analítica la información. Esta actividad se la realizó mediante la observación y visita de campo.

FASE II. EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS

En la segunda fase se procedió a realizar la pertinente evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Puerto López

haciendo uso del método analítico- sintético, el deductivo y descriptivo para su efecto que apoyada en el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento de Ecuador conjugada con la técnica de observación directa y la entrevista fundamentalmente. La cual en su conjunto englobó la realización de tres actividades:

Actividad I. Análisis de las categorizaciones basadas en el reglamento de alojamiento del Ecuador

Para el cumplimiento de la primera actividad, concerniente a la segunda fase, se hizo uso de los métodos analítico – sintético y descriptivo que permitieron efectuar el análisis de las categorizaciones en los establecimientos seleccionados, apoyada a través del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador como base informativa que propiciaron la identificación de los requisitos obligatorios para cada categoría, que más adelante coadyuvó a la identificación de falencias dentro de los establecimientos permitiendo la clasificación de los mismos.

Actividad II. Evaluación de los establecimientos de alojamiento

Para la posterior evaluación se analizó y se tomó como instrumento las fichas del Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador emitido por el MINTUR (2016), mediante la cual determinaron los aciertos y falencias de los establecimientos que permitió establecer la clasificación basada en los requisitos que exige el mismo reglamento por cada tipología de establecimiento a través de los métodos analítico – sintético y descriptivo.

Actividad III. Clasificación de los establecimientos de alojamiento

Para la clasificación de los establecimientos de alojamiento del cantón Puerto López se tomó como apoyo los resultados de la actividad 2 y 3 llegando a un análisis identificando a qué categoría podrían alinearse, obteniendo una actualización en base a la normativa vigente.

FASE III. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para la realización de la tercera fase, que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del cliente, para proponer líneas estratégicas que conduzcan a mejorar la satisfacción del cliente en el sector de alojamiento en el cantón Puerto López. Para ello, se empleó la técnica de la encuesta con otros instrumentos que a través del uso del método analítico – sintético permitió identificar aquellos aspectos que inciden en los niveles de satisfacción hotelera y con ello, diseñar una propuesta de mejora que basada en lineamientos estratégicos con sus respectivos planes y proyectos.

Actividad I. Evaluación de la satisfacción del cliente.

En esta etapa, se evaluó el nivel de satisfacción de los huéspedes respecto al servicio ofrecido por los alojamientos en el cantón Puerto López. Actividad que empleó la técnica de la encuesta basada en el modelo SERVQUAL para la construcción de un cuestionario compuesto por 20 preguntas en función de las cinco dimensiones que propone el mismo, los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; en dos secciones que evaluaron, por un lado, las expectativas del servicio y, por otro, las percepciones del servicio recibido (anexo 3). En donde los resultados fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS en la escala de Likert del 1 al 3 y examinados a través del método analítico-sintético, así como el descriptivo para emitir las consideraciones finales con respecto a la satisfacción.

Las encuestas estuvieron dirigidas a un total de 148 huéspedes en los establecimientos hoteleros del cantón seleccionados de forma aleatoria según el tamaño de la muestra, la cual empleó el muestreo probabilístico con población conocida acorde a los datos proporcionados por el GAD Municipal de Puerto López sobre el registro de huéspedes que realizan los mismos establecimientos y son remitidos por la Asociación Hotelera de forma anual como se muestra seguidamente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Cuadro 3.7. Fórmula de población conocida

n: Tamaño de la muestra ¿?
N: Total de la población = 18 900huéspedes anualmente
Z: 1,71 (Niveles de confianza)
p: Proporción esperada = 0,50
q: 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
d: precisión 0,07

Fuente: Elaboración propia

$$n = \frac{(1.71)^2 * 18\,900 * (0.5) (0.5)}{(0.07)^2(18\,900 - 1) + (1.71)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(2.92)^2 * 18\,900 * (0.25)}{(0.0049) (18\,899) + (2.92)(0.25)}$$

$$n = \frac{(8.53) (4.73)}{(92.605) + (0.73)}$$

$$n = \frac{13816.37}{93.335}$$

$$n = 148.02$$

Cabe recalcar que este muestreo aleatorio estratificado se lo realizó con aleación uniforme del 25% correspondiente a 37 encuestas por cada hotel.

Actividad II. Propuesta de mejora de la satisfacción al cliente

Dentro de esta etapa y en cumplimiento con la última fase, que tuvo como finalidad elaborar una propuesta de mejora de la satisfacción del cliente en los establecimientos de alojamiento del cantón Puerto López se basó en los resultados de las encuestas, sin embargo, el plan se realizó a partir de la estrategia. En ésta se emplearon los métodos analítico y descriptivo los cuales posibilitaron estructurar el planteamiento estratégico que recogió la misión, visión, valores y políticas, seguido de la formulación estratégica en donde se fijaron los objetivos y se trazaron los lineamientos a través de la matriz estratégica del FODA alineados a las falencias y problemáticas detectadas e incidentes en la causa que propiciaron el diseño de la respectiva programación estratégica plasmada en una ficha afín donde se desprenden planes y proyectos

como propuesta de la investigación en curso para su ejecución, acción y monitoreo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

En el presente apartado se estructura el diagnóstico de los establecimientos de alojamientos turísticos, que para su confección se hizo uso de la revisión de documentos oficiales tales como el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Puerto López y las fichas del catastro turístico del MINTUR que apoyada en una ficha de caracterización permitió diagnosticar la situación del sector de hospedaje en la zona. Donde previamente se muestra la delimitación del territorio en estudio llegando a la caracterización de cada uno de ellos y enlazando un análisis de la demanda turística anual que receptan dichos establecimientos.

4.1.1. DELIMITACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

El cantón Puerto López se encuentra ubicado en la zona costera de la provincia de Manabí entre los 01°10' y 01°40' de latitud sur y los 80°25' y 80°52' de longitud occidental, la misma que está dividida en tres parroquias que son Machalilla, Salango y como cabecera cantonal Puerto López. Su población oscila dentro de los 24.688 habitantes y fue declarado cantón el 31 de agosto de 1994 según el GAD Puerto López (2020). A continuación, se presentará en el cuadro 4.8 datos generales sobre el objeto de estudio:

Cuadro 4.8. Datos generales del cantón Puerto López

Coordenadas	01°10' y 01°40'S - 80°25' y 80°52' O
Cabecera cantonal	Puerto López
Parroquias	Machalilla – Salango
Fundación	31 de agosto de 1994
Población	24.688 hab.
Extensión	4 km
Altitud	3 msnm
Superficie	429.36 km ²
Temperatura	30°C
Precipitación	161.5 mm a 1120 mm
Huso horario	ECT (UTC-5)

Fuente: GAD Puerto López (2020)

El cantón Puerto López limita al norte con el cantón Jipijapa, la provincia de Santa Elena y Jipijapa, al sur con la provincia de Santa Elena y al oeste con el Océano Pacífico (Ver figura 4.5). Tiene una altitud de 3 metros sobre el nivel del mar, la precipitación anual se encuentra entre 161.5 mm a 1120mm con una temperatura de 30 °C y la humedad relativa del aire se encuentra en un 62% con una velocidad del viento de 4.4 ms/16 Km/h /10 mph (GAD Puerto López 2020).



Figura 4.5. División política del cantón Puerto López

Fuente: Steven Inca

El cantón Puerto López se constituye como un territorio significativamente grande dentro del contexto provincial que posee todas las condiciones geográficas, políticas y climáticas necesarias y óptimas para el desarrollo de la actividad turística, específicamente del sector hotelero y consecuentemente, estas características tienen incidencia en la satisfacción de la demanda.

4.1.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA

El cantón Puerto López cuenta con una variada infraestructura turística debido a la afluencia de turistas tanto nacionales como internacionales en las que se ha

ampliado bajo normativas de regulación para poder ofrecer un servicio de calidad y generar la mejor experiencia en la estancia dentro del cantón. En cuanto al alojamiento turístico se encuentra albergue, hoteles, hostales, hostel residencia, hosterías, cabañas, pensión y casa de huéspedes los mimos que suman un total de 67 establecimientos con la capacidad de alojamiento de 2324 personas. Estos establecimientos están registrados por el ministerio de Turismo los mismos que cuentan con la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) y bajo los permisos otorgados por el municipio de Puerto López. Actualmente el mundo viene padeciendo una pandemia como es el Covid 19 que se generó en China en el mes de diciembre del año 2019 en la que se inició una erradicación del contacto social mediante una cuarentena con la finalidad de evitar contagios masivos que pueden llevar a la muerte. Ecuador frente a la pandemia se mostró vulnerable debido al abarrotamiento de los centros de salud y la carencia de insumos médicos la cual se acogió a la cuarentena y a un estado de excepción donde se dio mantuvo el toque de queda, en la que los establecimientos de alojamiento, de alimentación, de abastos, y muchos otros negocios se vieron en la necesidad de cerrar temporalmente y otros permanentemente, decayendo la economía del país y cerrando los atractivos turísticos y lugares de afluencia masiva.

El Cantón Puerto López se vio afectado debido a que todas las actividades se paralizaron durante 3 meses estrictamente en la que la mayoría de sus establecimientos de alojamiento cerraron por ser lugares de acogida de personas y a la actual fecha no se ha dado paso a la reactivación turística, lo cual son pocos los establecimientos que ha decidido reabrir sus establecimientos para brindar el servicio bajo medidas de seguridad sanitaria. A continuación, se presenta en el cuadro 4.9 el detalle de los establecimientos de alojamiento turístico.

Cuadro 4.9. Alojamientos turísticos del cantón Puerto López

Alojamiento turístico	N°	Capacidad
Albergue	1	18
Hotel	6	296
Hostal	16	525
Hostal Residencia	12	381

Hosterías	21	624
Cabañas	5	126
Pensión	14	295
Casa de huéspedes	6	59
Total	67	2324

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Estos establecimientos de alojamiento que se pudieron identificar mediante el catastro turístico del cantón se encuentran en Puerto López, Machalilla, Salango, Rio Chico, Las Tunas y Ayampe, dentro de ello se presencian el hostel residencia considerado como parte de la infraestructura hotelera, pero sin embargo esta forma de hospedaje no se encuentra en Registro Oficial N° 465 presentado el 24 de marzo del 2015.

Alojamiento turístico de Puerto López

El alojamiento turístico que se centra en la cabecera cantonal son albergue, hoteles, hostel, hostel residencia, hosterías, cabañas y pensiones los mismos que se muestran a continuación en los cuadros del 4.10 al 4.16:

Cuadro 4.10. Albergue en la ciudad de Puerto López

ALBERGUE						
RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
Dannita		Calle García Moreno y Alejo Lascano	Tercera	7	18	2300080-0985184076

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Como se puede observar en el cuadro 4.10, sólo existe un establecimiento de tipo albergue en la cabecera cantonal denominado Dannita, de tercera categoría, con un número de habitaciones acorde con plaza para 18 personas.

Cuadro 4.11. Hoteles en la ciudad de Puerto López

HOTEL						
RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
Pacifico	Moya Bonilla Diego Andrés	Malecón Julio Izurieta y González Suarez	2 estrellas	21	48	2300147-2300133 - 0993995977

Agua Blanca	Antonio Osejos Valencia	Av. Machalilla y Abdón Calderón	Segunda	39	90	2300240- 2300188- 0998212205
Víctor Hugo	Nivelo Villalta Víctor Alberto	Malecón Julio Izurieta	Segunda	25	81	2300054- 0959090875- 0991225104
Berlín International	Gavilánez Palacios Eva Mariela	Av. Machalilla y Abdón Calderón	3 estrellas	8	27	979985438
Ancora	Rodríguez Nicolás Javier	Eloy Alfaro y Juan Montalvo	2 estrellas	16	27	2300319
Nautilus	Onofre Ruiz Félix Rubén	Juan Montalvo/N, María Inmaculada	2 estrellas	8	23	997322741

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Con respecto a los hoteles, como se exhibe en el cuadro 4.11, en la cabecera cantonal se localizan seis establecimientos correspondientes a dicha clasificación de segunda categoría, a excepción de uno que posee 3 estrellas; que en su totalidad tienen una capacidad de recepción aproximada a las 300 plazas, en donde alojamientos como Agua Blanca y Víctor Hugo poseen una mayor capacidad para acoger huéspedes que giran entre las 80 y 91 plazas. En este sentido, se determina que la oferta hotelera en la parroquia urbana es representativamente alta y de gran capacidad para el mercado.

Cuadro 3.12. Hostal en la ciudad Puerto López

HOSTAL							
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL		DIRECCION	Categoría	Hab	Plaza	Teléfono
Humpback	Vicenta Elizabeth	Cantos Cedeño	Malecón Julio Izurieta y Barrio San Pedro	Primera	15	35	2300016- 0993130466
El Caribe Puerto López	Pluas Valencia	María Fernanda	Av. Machalilla y calle Mariscal Sucre	Segunda	15	44	2300225- 0985925519
Tuzco	Basurto Mercy C.	Yenchong	Barrio Emiliano Vásquez	Segunda	18	43	2300120/ 0984287362
Flipper	González Hortensia	Montalván	General Córdova y Rocafuerte	Segunda	14	34	2300221- 0990455646
Máxima	Cruz Guzmán E.	Máxima	Calle González Suárez y Av. Machalilla	Segunda	16	53	2300310- 0990561950- 0997678495
Ruta del sol	Izurieta Samuel	Vascones	Malecón y Mariscal Sucre	Segunda	16	39	2300236
Piedra del mar	Marcia Cazar	Moreno	General Córdova y Juan Montalvo	Segunda	12	28	2300250/227- 0980667047
Punta Piedrero	María Cristina Torres	Izurieta	Malecón extremo sur	Tercera	15	43	2300013- 0983377774

Villa Colombia	Gladys Guerra	Mariana	García Moreno y General Córdova	Tercera	16	39	9973197491
Palma Coco	Cruz María Aquino	Ostaiza	Calle principal Martín Pescador – Ayampe	1 estrella	6	14	981009354
Aventuras Marinas	Espinar Joffre	Jiménez Estivens	Juan Montalvo y Alejo Lascano	1 estrella	8	28	0999661781 - 0991937026
Izucam	Irurieta Kenya	Campozano Karin	Juan Montalvo y Alejo Lascano	Tercer	11	26	980860684
De Mary	TELLO LULU MARIA	MORENO	Av. Machalilla y Abdón Calderón	1 estrella	7	19	0991537654-0985021722-052300198
Esmeralda	PALMA GALIS CRISTOBAL	HIDALGO	Malecón Julio Izurieta	1 estrella	6	12	939113795

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Como se observa en el cuadro 4.12, en la cabecera cantonal se encuentran operando acorde al catastro 14 establecimientos de tipo hostel en donde la gran parte están categorizados dentro de la segunda y tercer categoría. En consecuencia, al ser un número amplio de empresas con un total de 175 habitaciones poseen una capacidad de 457 plazas para ofertar en el mercado turístico.

Cuadro 3.13. Hostel Residencia en la ciudad de Puerto López

HOSTAL RESIDENCIA						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab .	Plaza	Teléfono
Los Islotes	CASTILLO MERCHAN GLADYS	General Córdova y Malecón	Segunda	14	31	980667047
Plaza Real	Izurieta Izurieta María José	Alejo Lascano y Av. Machalilla	Segunda	12	27	2300172-0992958656
Los Delfines	Plúa Bermeo Amarilis Rosario	González Suarez y Juan Montalvo	Segunda	22	53	2300008 - 0987473175
Alcazaba	Rodríguez Rodríguez Oswaldo	Barrio San Francisco ingreso por centro de salud	Segunda	12	33	2300089-0990333411
Fragata	Menéndez G. Laura Azucena	Eloy Alfaro y Malecón	Tercera	11	34	2300156-0990776529
Machalilla Internac. S.1	Wong María Eugenia	Alejo Lascano y Juan Montalvo	Tercera	16	32	2300155-0991577406
Puerto López	Toala Baque Odón Hipólito	Ciudadela Puerto López	Tercera	12	33	2300153
Oasis Marino	Tatiana Antonieta Menéndez Sumba	Cristo del Consuelo y Mariscal Sucre	Tercera	12	44	2300129-0997546118
Mar Azul	Zenón Virgilio Muñoz Mantuano	Malecón Julio Izurieta "Barrio San Pedro"	Tercera	12	22	2300145-0986482261

Regalo de Dios.	Julio Cesar Morante	Barrio Cristo del Consuelo y la Ensenada	Tercera	13	29	0987895500-0984395387
Yemaya	Miguel Aurelio Moran Tueda	Calle Cristo del Consuelo y General Cordova	Tercera	12	29	2300122-0988646118
Casa de Paz	Pincay Toro Jonathan Fernando	Juan Montalvo S/n Víctor Balon	1 estrella	2	14	968636319

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

En referencia a los hostales residencias, como se visualiza en el cuadro 4.13, existen en la zona 12 establecimientos que se enmarcan dentro de la categoría de tercera y segunda, con capacidad media alta que representa 381 plazas en suma de las 150 habitaciones de esta clasificación.

Cuadro 3.14. Hostería en la ciudad de Puerto López

HOSTERÍA						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Ha b.	Plaza	Teléfono
Atamarí	Ponce Hermman Margarita	Km. 83 vía Santa Elena	Primera	12	26	043035430 - 0999515213
El Campito Art Lodge	María Gabriela Guerra Pareja	Sector Las Cabañas - Parroquia Salango	Primera	7	15	0994495228
Del Parque	Egas Sosa Juan Pablo	Calle principal de Machalilla	Primera	22	49	52589137 - 0939794663
Sun Place	Bermeo Guillen Ulpanio Edilberto	calle principal vía Pto. Rico	3 estrellas	18	39	0987667345-0989481512
Mantarraya Lodge	Raúl Garcia Gutierrez	Km. 101 vía a Salango	Primera	15	34	994044050
La Meson del Quijote	Armando Servantes	Km 86 vía Santa Elena-Puerto Lopez- Ayampe,Manabi	Primera	7	22	042136123 - 09994010207
Mandala	Maja Steiner	Malecón Sector Norte	Segunda	18	50	2300181-0999513940
Oceanic	Paula Ochoa Hiler	Malecón continuo Hostería Mandala	Primera	12	35	0939700619-0995930635
Azuluna	Albán Flores Kléver Santiago	Cdla. 12 de octubre. Las Tunas	Primera	12	30	052347093-0999510542
La Barquita	Pecaut Patrick Martín	Cdla. 12 de octubre. Las Tunas	Segunda	17	46	052347051-0987420564
Del Jaguar	Frisky Cabanilla Arnaldo	Barrio maria Auxiliadora - Ayampe	Segunda	6	14	052575211 - 0985767096
Nantu	Mauritz Ricaurte Hernan	Malecón Julio Izurieta ext. Norte	3 ESTRELLAS	18	52	2300040-0997071015
Punta Ayampe	Rocco Paz Aldo	Ayampe- vía a Manglar alto	Segunda	7	18	987639013

Tsafiki	LORI NOBLES		Las Tunas Ciudadela 12 de octubre	Segunda	7	26	2347057-0983348759
La Tortuga	Cárdenas David Iván	Cevallos	Vía Ayampe Km. 86	Segunda	22	60	0993834825
La Terraza	Werner Grunagel		Cdla. Luis Gencon Cedeño- calle San Francisco	3 ESTRELLAS	12	35	2300235
Bungalows, la Buena Vida	Marilyn Correa Murillo.		Km 25 Vía La libertad.	Segunda	7	18	0994863985-052575004
Ballena Azul	Rivera Pisco Flavio Olmedo		Km. 1 Vía Puerto López-Machalilla	Tercera	5	10	0980436406
Spondylus Lodge	kozminski Maria Jose	Alegria	km 86 Ruta Spondylus-Ayampe-Barrio Martín Pescador	Segunda	7	18	52575018-0939182247
Los Orishas	Marco Lodato		calle la Laguna y segunda entrada	Tercera	6	15	0986779792-052575025
Guachapeli	Sanchez Espinel Jose Sebastian		Las Tunas Cda. Conasa Villa c-9	Segunda	6	12	0986379598

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Las hosterías en la parroquia Puerto López, expuestas en el cuadro 4.14, sin duda alguna es la tipología con mayor número de establecimientos puesto asciende a 21, a pesar de que en cada uno de éstos no hay uniformidad en la cantidad de habitaciones ya que van desde 5 a 22, sin embargo, la capacidad alojativa es alta puesto que bordea las 624 plazas.

Cuadro 3.15. Cabañas en la ciudad de Puerto López

CABAÑAS						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab .	Plaza	Teléfono
La Iguana	Iñiguez Ruegg Yurak Samuel		Tercera	6	16	052575165-0980163825
Playa Sur	Vera Villacreses Marcos Olmedo	Malecón Julio Izurieta ext. Norte a 150 metros del terminal de mariscos	Tercera	9	31	2300335-0980426003
Viejamar Surf	Rodrigo Alonso Rosales	Barrio 12 de octubre y calle Principal	1 estrella	6	18	052347032-0987817310
el Manglar	Isidro Salomón Benavides Delgado	Barrio San Vicente al Final del Malecón las Tunas	Tercera	6	18	052347088-0983910084
Itapoa	Nascimento María Aparecida	Callejón Paralelo A. y Abdón Calderón	Tercera	16	43	2300071-0993145894

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Las cabañas en el área de estudio, representan un total de 5 establecimientos, que a pesar del número reducido de infraestructura debido a que poseen en su conjunto un total de 43 habitaciones tiene la capacidad de recibir a 126 huéspedes. De las cinco cabañas, cuatro de ellas son de tercera categoría mientras que sólo un emprendimiento tiene una estrella.

Cuadro 3.16. Pensión en la ciudad de Puerto López

PENSIÓN						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
Bella Napoli	Anabel Cristina Gómez Vincés	calle 17 de agosto malecón Julio Izurieta	Segunda	12	31	0994597706
Albatroz	Plua Mero Jetsy Katherine	Juan Montalvo y Alejo Lascano	Tercera	10	23	0980612103
Sol Inn	Guerrero Menoscal Ángel	Eloy Alfaro y Juan Montalvo	Tercera	10	28	2300348
Carlos Alberto	Villacreses Arévalo Carlos Alberto	Barrio 17 de agosto	Tercera	11	14	2300336
Maremonti Bed & Breafast	Moran Coello Rita Marienella	Calle San Francisco S/N	Tercera	5	9	0991731325
Brisa Marina	Ana Rosa Reyes Barcia	Calle julio Izurieta y González Suarez	Tercera	18	39	2300195-0992089020
Monte Líbano	Chara Moran Pedro Napoleón	Barrio San Jacinto y Malecón	Tercera	9	26	2300231
Playa Mágica	Manuel Israel Vera González	Avenida Machalilla y General Córdova	Tercera	6	13	0994878550

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

La tipología pensión en la ciudad Puerto López se encuentra presente en el territorio con 8 establecimientos de tercera categoría como se observa en el cuadro 4.16, salvo uno que es de segunda. En su conjunto esta clasificación ostenta 81 habitaciones representando una capacidad de 183 plazas de alojamiento.

Finalmente, se estima que el sector alojamiento dentro de la cabecera cantonal ciertamente recoge la mayor parte de clasificaciones y tipologías estipuladas según el Reglamento de Alojamiento Turístico. En donde el tipo de empresas con mayor cantidad de participación dentro del mercado corresponde a las hosterías, seguido de los hostales, hostales residencias. En su totalidad el sector hotelero en el territorio posee una capacidad de albergar alrededor de 1771

huéspedes. Es importante destacar que la mayor cantidad de unidades hoteleras se encuadran dentro de la segunda y tercera categoría acorde al MINTUR.

Alojamiento turístico de Machalilla

Consecutivamente, se procede a exponer en los cuadros 4.17, 4.18 y 4.19 los tipos de establecimiento acorde a la clasificación por parte del organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, el MINTUR, en la parroquia rural Machalilla del cantón Puerto López:

Cuadro 3.17. Hostal en la parroquia Machalilla

HOSTAL						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab	Plaza	Teléfono
Machalilla Internac.	Wong Verneuille Ivonne Elizabeth	Calle Principal de Machalilla	Tercera	17	59	25089225/ 0993799555

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Cuadro 3.18. Casa de Huéspedes en la parroquia Machalilla

CASA DE HUESPEDES						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
La Fogata Bungalows	Buitron Mena Daniel Vinicio	Isauro Pilay 7 viña del mar	Única	2	8	985155138

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Cuadro 3.19. Pensión en la parroquia Machalilla

PENSIÓN						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
Algarrobo	Tito Alfredo Cedeño Rodríguez	barrio la Paz Calle Isauro Pilay	Tercera	4	17	2589188 - 0986524651

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Como se puede observar en los cuadros expuestos con anterioridad, la infraestructura de alojamiento en la parroquia Machalilla es limitada, puesto que sólo existen 3 establecimientos en tres de sus clasificaciones que son: un hostal, una casa de huéspedes y una pensión. En suma, estas unidades poseen 23 habitaciones que representan una capacidad de 78 plazas para el recibimiento

de la demanda hotelera en el área rural, en donde mayor capacidad presente el hostel Machalilla Internacional con 59 plazas.

Alojamiento turístico de Salango, Rio Chico, Las Tunas y Ayampe

Dentro de este apartado, se muestran los establecimientos como hostel, pensión y casa de huéspedes distribuidos en la parroquia rural Salango, así como las comunas Rio Chico Las Tunas y Ayampe que se han considerado dentro de la investigación ya que se encuentra dentro del territorio geográfico comprendido en el cantón Puerto López, siendo estos sectores rurales del mismo y que muchos de los turistas optan por alojarse en estas zonas.

Cuadro 3.20. Hostel en los sitios Salango, Rio Chico Las Tunas y Ayampe

HOSTAL						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
Azul Marina	Palacios Mendoza Humberto	Las Tunas - Ruta E15	2 estrellas	7	9	0992208935 0/ 052347150

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Con respecto a este tipo de establecimiento de hospedaje en las zonas compendiadas sólo opera un hostel con categoría de 2 estrellas, con 7 habitaciones y capacidad de recepción de un total de 9 clientes, precisamente en el sitio Las Tunas, por lo que evidentemente como se expone en el cuadro 4.21 esta tipología es incipiente en la misma.

Cuadro 3.21. Pensión en los sitios Salango, Rio Chico Las Tunas y Ayampe

PENSIÓN						
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
Mirada al Mar	Mirian Plúa Bermeo	Barrio San Vicente Ferrer - Las Tunas	Tercera	8	19	052347011- 0991217400
Salango	Acuña Baque Rosa Inés	Av. Principal de Salango	Tercera	10	28	981873846
Mar Ventura	Barthon Macías Grace Days	Barrio las Acacias – Salango	Tercera	12	25	0994650910- 052589-309
El Paso	Tomala Alay Graciela Aracely	Ayampe - calle principal a la playa	Tercera	5	11	0985597717 -052575013

Meromar	Mero Tomalá George Rosendo	Puerto Rico - vía Santa Elena	Tercera	6	12	052347083- 0999677200
---------	-------------------------------	----------------------------------	---------	---	----	--------------------------

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

En relación a las pensiones, como figura en el cuadro 4.22, en las zonas estudiadas están presentes una en Las Tunas, dos en la parroquia, una en Ayampe y otra en Puerto Rico, todas encuadradas en la tercera categoría con una variabilidad de habitaciones que van desde las 5 a 12, que en total poseen 41 dormitorios con capacidad para recibir a 95 huéspedes.

Cuadro 3.22. Casa de Huéspedes en los sitios Salango, Rio Chico Las Tunas y Ayampe

CASA DE HUESPEDES								
RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL			DIRECCIÓN	Categoría	Hab.	Plaza	Teléfono
Casa de Hospedaje de Jimmy	Castillo Eleuterio	Castillo	Jimmy	Ayampe- principal- calle barrio santa cruz	UNICA	4	16	969598772
La Laguna	Figueroa Recalde	Ulises		Ayampe - calle principal	UNICA	4	10	52575008
Wipeout	Delgado Jefferson	Byron	Flores	Barrio 15 de octubre - Comuna las Tunas	UNICA	3	6	052347013- 0984747014
Casa Esperanto	Moran Andres	Candell	Jorge	Las Tunas - Barrio 12 de octubre	UNICA	3	9	999704569
Ganso y Buho	DORING FRANZISKA			AYAMPE - MALECON	UNICA	3	10	939212581

Fuente: GAD de Puerto López (2019)

Las casas de huéspedes como se observa en el cuadro 4.22 se localizan entre los sitios Las Tunas y Ayampe con dos y tres establecimientos respectivamente, con categoría única característica de la clasificación misma, que en total disponen de 41 habitaciones con capacidad para recibir a 95 demandantes hoteleros en dichas zonas.

Para finalizar con el análisis del sector alojamiento específicamente en la parroquia Salango con sus sitios como Las Tunas, Puerto Rico y Ayampe, se destaca que operan principalmente las casas de huéspedes, seguido de las pensiones y, por último, los hostales con sólo una unidad de negocio. Área que recoge 11 emprendimientos hoteleros en tres clasificaciones; por lo que, consecuentemente, ocupa el segundo lugar dentro del cantón con más alojamientos después de la cabecera cantonal.

En base a lo expuesto con anterioridad, se determina que la oferta de alojamiento en el cantón Puerto López es amplia y cubre la demanda al localizarse un total de 67 establecimientos en sus diversas tipologías representando un 2.324 de plazas para recibir a los demandantes. Se destaca que la mayor parte de la infraestructura hotelera se recoge en la cabecera cantonal en un 70% con capacidad para hospedar 1.771 huéspedes del total 2.324, mientras el restante se distribuye en las dos parroquias rurales que son Machalilla y Salango con los sitios turísticos Las Tunas, Puerto Rico y Ayampe, denotándose una deficiente distribución de la planta turística.

Por otro lado, en el sector turístico hotelero de la zona de estudio se presentan diversas tipologías de alojamientos respecto a la clasificación propuesta por el MINTUR en el Reglamento de Alojamiento Turístico, sin embargo, es importante enfatizar que aún persisten diversos nombramientos que no están vigentes en la nueva clasificación propuesta. Tiene mayor preponderancia las hosterías con un total de 21 establecimientos dentro del territorio, le precede los hostales con 16 unidades de negocio, seguido de las pensiones que no figuran en la nueva nomenclatura de clasificación, así como los hostales residencias que representan 12 emprendimientos de hospedaje, le continúan los hoteles y las casas de huéspedes con 6 compañías cada uno, luego le siguen las cabañas con 5 empresas y, finalmente, un solo albergue.

4.1.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

En el Cantón Puerto López se determinaron 67 establecimientos de alojamiento turístico registrados a través del catastro turístico del MINTUR del 2020, pero debido a la pandemia del Covid – 19 solo se encuentran laborando 4 hoteles como son el Hotel Ancora, el hotel Víctor Hugo, Berlín International, y el Hotel Nautilus. De los cuales, a continuación, en los cuadros del 4.23 al 4.27, se presenta la caracterización de cada uno de ellos adicionando al Hotel Agua Blanca y el Hotel Pacífico como parte de la tipología “hoteles” tomando en cuenta que ambos no se encuentran en función.

Nombre del establecimiento	Hotel Pacífico
Nombre del propietario/ encargado	Moya Bonilla Diego Andrés
Tipología	Hotel
Categoría	2 estrellas
Dirección	Malecón Julio Izurieta y González Suarez
Teléfono	2300147-2300133 -0993995977
e-mail	www.hotelpacificoecuador.com
Redes sociales donde cuentan con presencia	Facebook, Instagram, trivago, booking
Estructura constructiva del alojamiento	Infraestructura de cemento
Número de pisos	3
Número de habitaciones	21
Años de funcionamiento	54 años
Número de empleados	7
Certificaciones o distinciones otorgados	Ninguno

Fuente: A partir de Alfonzo 2017

El hotel Pacífico se encuentra ubicado en la ciudad de Puerto López, se sitúa frente a la playa y cuenta con servicios como bañera de hidromasaje y piscina para adultos, piscina para niños, las habitaciones cuentan wifi, servicio a la habitación, televisión, aire acondicionado, caja fuerte y teléfono. También poseen cunas o camas infantiles y camas supletorias a disposición del cliente. El servicio de limpieza se lo realiza todos los días y posee estacionamiento y su servicio está abierto las 24 horas del día. Las habitaciones se dividen en:

- Habitación individual
- Habitación matrimonial
- Habitación triple
- Habitación individual estándar
- Habitación matrimonial estándar
- Habitación triple estándar

Cuadro 3.24. Caracterización del hotel Agua Blanca

Nombre del establecimiento	Agua Blanca
Nombre del propietario/ encargado	Antonio Osejos Valencia

Tipología	Hotel
Categoría	Segunda
Dirección	Av. Machalilla y Abdón Calderón
Teléfono	2300240-2300188-0998212205
e-mail	haguablanca@hotmail.com
Redes sociales donde cuentan con presencia	Facebook, TripAdvisor, trivago
Estructura constructiva del alojamiento	Edificación de cemento
Número de pisos	2
Número de habitaciones	39
Años de funcionamiento	---
Número de empleados	4
Certificaciones o distinciones otorgados	Ninguno

Fuente: a partir de Alfonzo 2017

El hotel Agua Blanca queda a 300 metros de la playa y tiene áreas como bar, piscina y conexión a wifi en zonas comunes. Las habitaciones presentan una decoración luminosa y funcional y cuenta con tv, baño privado, aire acondicionado y wifi. El hotel tiene instalaciones para reuniones, servicio de lavandería y recepción las 24 horas del día y aparcamiento.

Sus habitaciones son:

- Habitación simple
- Habitación doble
- Habitación triple
- Habitación cuádruple
- Habitación Deluxe

Cuadro 4.25. Caracterización del hotel Víctor Hugo

Nombre del establecimiento	Víctor Hugo
Nombre del propietario/ encargado	Nivelo Villalta Víctor Alberto
Tipología	Hotel
Categoría	Segunda
Dirección	Malecón Julio Izurieta
Teléfono	2300054-0959090875-0991225104
e-mail	info@victorhugohotel.com.ec

Redes sociales donde cuentan con presencia	Facebook, Instagram, TripAdvisor, trivago
Estructura constructiva del alojamiento	Estructura mixta de cemento y bambú
Número de pisos	3
Número de habitaciones	25
Años de funcionamiento	---
Número de empleados	8
Certificaciones o distinciones otorgados	Ninguna

Fuente: a partir de Alfonzo 2017

Este es un hotel de características rústicas debido a que su infraestructura es mixta este queda situado frente al paseo marítimo de Puerto López y ofrece habitaciones cómodas, restauración, traslado, aparcamiento y zona wifi.

Las habitaciones tienen tv, baño privado, acceso a wifi, aire acondicionado, servicio a la habitación.

Sus habitaciones son:

- Habitaciones dobles
- Habitación triple
- Habitación doble superior
- Habitación matrimonial

Cuadro 3.26. Caracterización del hotel Berlín International

Nombre del establecimiento	Berlín International
Nombre del propietario/ encargado	Gavilánez Palacios Eva Mariela
Tipología	Hotel
Categoría	3 estrellas
Dirección	Av. Machalilla y Abdón Calderón
Teléfono	0979985438
e-mail	hotelberlininternational.com
Redes sociales donde cuentan con presencia	Facebook, Instagram, TripAdvisor, trivago, booking
Estructura constructiva del alojamiento	Estructura mixta de cemento y bambú
Número de pisos	2
Número de habitaciones	8
Años de funcionamiento	5 años
Número de empleados	5

Certificaciones o distinciones otorgados	Ninguna
---	---------

Fuente: a partir de Alfonzo 2017

Este se encuentra ubicado sobre la calle principal cerca del centro nocturno esta cuenta con habitaciones cómodas con acceso a restauración zona wifi, garaje, piscinas. Sus habitaciones tienen aire acondicionado, baño privado, tv cable y dicha de agua caliente.

Sus habitaciones son:

- Habitaciones simples
- Habitación doble
- Habitación triple
- Habitación matrimonial

Cuadro 3.27. Caracterización del hotel Ancora

Nombre del establecimiento	Ancora
Nombre del propietario/ encargado	Rodríguez Nicolás Javier
Tipología	Hotel
Categoría	2 estrellas
Dirección	Eloy Alfaro y Juan Montalvo
Teléfono	2300319
e-mail	hotelancoraecuador@gmail.com
Redes sociales donde cuentan con presencia	Facebook, Instagram, TripAdvisor, trivago
Estructura constructiva del alojamiento	Edificación de cemento
Número de pisos	2
Número de habitaciones	16
Años de funcionamiento	-
Número de empleados	6
Certificaciones o distinciones otorgados	Reconocimiento a la excelencia otorgado por Detecta hotel y TripAdvisor y el top 30 de hoteles para luna de miel en Manabí otorgado por Travelmith

Fuente: a partir de Alfonzo 2017

Este se encuentra situado a 2 minutos a pie de la playa, este posee estacionamiento, piscina, jardín, restauración, centro fitness, bar y zona wifi. El establecimiento ofrece servicio de alquiler de bicicletas. Sus habitaciones están

equipadas con tv, acondicionamiento, baño privado, agua caliente, servicio a la habitación.

Sus habitaciones son:

- Habitación triple
- Habitación Deluxe
- Habitación doble
- Estudio familiar
- Habitación individual Deluxe
- Habitación doble estándar
- Suite

Cuadro 3.28. Caracterización del hotel Nautilus lodge

Nombre del establecimiento	Nautilus lodge
Nombre del propietario/ encargado	Onofre Ruiz Félix Rubén
Tipología	Hotel
Categoría	2 estrellas
Dirección	Juan Montalvo/N, María Inmaculada
Teléfono	0997322741
e-mail	info@nautilus-lodge.com
Redes sociales donde cuentan con presencia	Facebook, TripAdvisor, Instagram, trivago
Estructura constructiva del alojamiento	Mixta, cemento madera y bambú
Número de pisos	2
Número de habitaciones	8
Años de funcionamiento	
Número de empleados	6

Fuente: a partir de Alfonzo 2017

Este alojamiento tiene espacios independientes, con comodidades para el descanso y disfrute de los huéspedes. Sus habitaciones se encuentran equipadas con aire acondicionado, tv, baño privado y se distribuyen de la siguiente manera:

- Villas con dormitorios, sala de estar y cocina
- Apartamentos con dormitorio, sala de estar y cocina

- Suite con dormitorios, nevera, sala de estar, terraza
- Lofts son los ms lujosos con vistas al mar

Este sitio cuenta con recepción las 24 horas del día, bar, piscinas, parqueadero y zona wifi.

4.2. EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Para la evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento del cantón Puerto López se lo realizó en los hoteles Nautilus, Ancora, Berlín International y Víctor Hugo los mismos que se encuentran operativos dado a que a la actual problemática que está sufriendo el país como es la pandemia del COVID 19 la cual obligó a la población a mantener una cuarentena en sus hogares restringiendo los trabajos o negocios, la actividad turística se ha visto muy afectada debido que está prohibido acudir a espacios públicos como playas, o cualquier atractivo y por ende los establecimientos de alojamiento no se encuentran laborando en su totalidad. Se dio inicio a un análisis del Reglamento de Alojamiento Turístico identificando los requisitos para poder tener la clasificación de hotel, llevándolos a una tabla que comprende el nombre del hotel con los requisitos necesarios realizando un check list de los parámetros cumplidos.

4.2.1. ANÁLISIS DE LAS CATEGORIZACIONES BASADAS EN EL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO DEL ECUADOR

Para identificar las categorías de los establecimientos hoteleros en el Ecuador se lo realiza a través de la normativa vigente como el reglamento de alojamiento donde muestra sus requisitos en el Manual de aplicación del reglamento, es por esto que la ficha de evaluación para los hoteles del cantón Puerto López fue elaborada en base a la ordenanza. (Ver anexo 4 y 5)

La clasificación de los hoteles se da en base a la disponibilidad de servicios que oferta que se presenta de 1 a 5 estrellas que se apeguen a lo estipulado por la ley. De acuerdo a la normativa los hoteles de 2 estrellas deben contar con un total de 27 requisitos, los hoteles de 3 estrellas se consideran 45 requisitos.

Se pudo comprobar la tipología de los hoteles en estudio, mediante su evaluación ante los requisitos obligatorios que constan en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador. El hotel Ancora posee un total de 21 habitaciones con capacidad para 45 personas, el Hotel Víctor Hugo tiene un total de 25 habitaciones con capacidad para 50 personas, el hotel Berlín International cuenta con 20 habitaciones con una capacidad de 50 personas y hotel Nautilus con 8 villas con capacidad de 23 personas todas estos establecimientos están dotados de servicios como aire acondicionado, cuarto de baño privado, y restauración dentro de sus instalaciones, es decir que cumplen con los requisitos dados en la clasificación de Hotel. (Ver cuadro 4.29).

Cuadro 3.29. Requisitos para la clasificación de los establecimientos de acuerdo al Reglamento de alojamiento turístico

N°	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO/ CATEGORÍA	REQUISITOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE HOTEL		
			Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones	Servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado.	El hotel debe contar con servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería
1	Ancora	Hotel / 2 estrellas	X	X	X
2	Nautilus	Hotel/ 2 estrellas	X	X	X
3	Víctor Hugo	Hotel / 2 estrellas	X	X	X
4	Berlín International	Hotel/3 estrellas	X	X	X

Fuente: elaboración propia

4.2.2. EVALUACIÓN DE LOS ESTABLECIEMITOS DE ALOJAMIENTO

Para la evaluación de los establecimientos hoteleros en cuestión se llevó a cabo un listado de 66 requerimientos que se encuentran en el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico con el objetivo de determinar su categoría donde se despliegan los resultados con la puntuación correspondiente para su determinación. Los establecimientos que posean un valor mayor a 27 puntos se califican como hotel de 2 estrellas, los que reúnen más de 45 puntos califica como hotel de 3 estrellas, los que poseen 60 puntos se califica como

hotel 4 estrellas y los que completan 66 puntos son los que califican como hotel 5 estrellas.

Para una mejor comprensión se muestra en los cuadros del 4.30 al 4.33 un compendio del resultado de la evaluación de la categorización de los hoteles que se presentan en la investigación.

Cuadro 3.30. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Berlín International

ESTABLECIMIENTO	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	PUNTOS POR REQUERIMIENTO	CATEGORÍA
HOTEL BERLÍN INTERNATIONAL	INSTALACIONES GENERALES	7 puntos	★ ★ ★
	ACCESOS	1 punto	
	ÁREAS DE CLIENTES	26 puntos	
	SERVICIOS	8 puntos	
PUNTUACIÓN FINAL		42 puntos	
OBSERVACIONES	<p>El hotel Berlín Inernational solo posee una habitación para personas con discapacidad, en el que labora personal sin conocimiento profesional o que sepa dominar un idioma extranjero implicando un rechazo de los turistas internacionales por no poder comunicarse, también se pudo determinar que a pesar de ser un hotel de categoría de 3 estrellas no cuentan con personal para botones ni valet parking. Dentro de las habitaciones hacen falta las amenities de cuidado personal, adicional, servicio de telefonía y caja fuerte o casilleros de seguridad dado incomodidad y malestar al hospedar por varios días. Las aguas servidas están conectadas a la red de alcantarillado de la ciudad pero no disponen de una planta procesadora de agua residual.</p> <p>Estos hoteles que se denominan de categoría 2 y 3 estrellas tienen limitaciones similares lo que implica que no puedan clasificarse como tal, por no contar con los requisitos mínimos que se desplegaron en la ficha de evaluación. Esto es una problemática que viene dándose no solo en el cantón de Puerto López sino también en todo país debido a que se oferta un servicio que debe responder a las características de jerarquía adquirida y es aquí donde se crea una mala imagen no solo del servicio sino del destino ya que la mayoría de los establecimientos no cumplen los estándares requerido de acuerdo a su categoría y clasificación.</p>		

Fuente: elaboración propia

Cuadro 3.31. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Nautilus

ESTABLECIMIENTO	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	PUNTOS POR REQUERIMIENTO	CATEGORÍA
-----------------	-----------------------------------	--------------------------	-----------

HOTEL NAUTILUS	INSTALACIONES GENERALES	6 puntos	
	ACCESOS	1 punto	
	ÁREAS DE CLIENTES	23 puntos	
	SERVICIOS	7 puntos	
PUNTUACIÓN FINAL		37 puntos	
OBSERVACIONES	<p>En el hotel Nautilus dentro de sus instalaciones o áreas comunes se encuentra solo una piscina lo cual no da variedad de elección de distracción o esparcimiento al huésped. Por otro lado, no se presenció la existencia de sala de negocios, ni caja de seguridad en las habitaciones y no tiene servicio telefónico lo cual resulta incómodo para las personas que van por trabajo o negocios. En el caso de la habitación no disponen una para personas con discapacidad, ni cuentan con el servicio de preparación de dietas especiales o restricciones alimenticias bajo pedido del huésped, lo que indica que las personas que tengan alguna patología o discapacidad no podrán hacer uso de los servicios de este hotel. El personal que labora en este hotel no es un profesional a fin ni mucho menos maneja el idioma inglés generando problemas al momento de realizar la recepción a personas extranjeras. Dentro de las habitaciones del Hotel Nautilus no se encontró amenities de uso personal o ni adicional dando un aspecto de incomodidad en el caso de la pernoctación de varios días. Y no poseen el servicio de valet parking ni el servicio de transfer dando un malestar en las personas que usan vehículo e inseguridad en las personas que tomarían el transporte particular.</p>		

Fuente: elaboración propia

Cuadro 3.32. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Ancora

ESTABLECIMIENTO	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	PUNTOS POR REQUERIMIENTO	CATEGORÍA
HOTEL ANCORA	INSTALACIONES GENERALES	5 puntos	
	ACCESOS	1 punto	
	ÁREAS DE CLIENTES	21 puntos	
	SERVICIOS	8 puntos	
PUNTUACIÓN FINAL		35 puntos	
OBSERVACIONES	<p>Dentro de la evaluación que se le realizó al hotel Ancora se identificaron varias falencias como la carencia de personal profesional el cual limita a dar una atención personalizada o cordial, así también no cuenta con habitación para personas con discapacidad, ni posee silla de ruedas en caso de necesitar lo que significa que personas con discapacidad no podrían hacer uso de su servicio, en el caso del servicio de aguas servidas cuentan con el sistema de</p>		

alcantarillado pero no poseen una planta de tratamiento de aguas residuales. Respecto a la conectividad el hotel no dispone de servicio telefónico en las habitaciones solo se lo realiza desde la recepción. El hotel dispone al huésped de servicios de cama extra pero no posee cuna ni silla para bebe de manera que las familias que lo requieran se sentirán inconformes. Así también no hay persona para valet parking lo que incomoda al cliente al tener que trasladarse hasta el área del parqueadero y regresar hacia la parte frontal del hotel para ingresar y en el caso de las personas que requieren del servicio de transfer se sentirían inseguros debido a que no lo poseen y tendrían que hacer uso de un transporte particular. Y por último no tiene amenities de uso personal ni extras implicando que el cliente no esté como o a gusto con la falta de estos que son necesarios en la pernoctación por varios días.

Fuente: elaboración propia

Cuadro 3.33. Resultados de la evaluación de la categorización del hotel Víctor Hugo

ESTABLECIMIENTO	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	PUNTOS POR REQUERIMIENTO	CATEGORÍA
HOTEL VICTOR HUGO	INSTALACIONES GENERALES	7 puntos	★ ★
	ACCESOS	1 punto	
	ÁREAS DE CLIENTES	24 puntos	
	SERVICIOS	6 puntos	
	PUNTUACIÓN FINAL	38 puntos	
OBSERVACIONES	Se puede notar que en este establecimiento no poseen personal capacitado ni que domine un idioma extranjero, de manera que los visitantes internacionales rechazarán el servicio por no poder comunicarse. No se denota la presencia de un botones o Valet parking de manera que el huésped le toca realizar su propio ingreso a la edificación dando malestar en el servicio brindado. Otro aspecto es la carencia de amenities personales o adicionales y de planchado dando un aspecto de incomodidad y malestar en el caso de hospedarse más de dos días. En el servicio de comunicación no poseen telefonía en las habitaciones solo en la parte de recepción, así también no dispone de habitación para discapacitado lo que impide a este segmento alojarse en este establecimiento. En el caso de requerir como servicio adicional una cama extra, cuna o silla para bebe el hotel no lo dará ya que no lo tiene.		

Fuente: elaboración propia

Una vez realizada la evaluación de cada uno de los establecimientos hoteleros seleccionados, se pudo determinar mediante el Reglamento de Alojamiento el cumplimiento de los requerimientos básicos de acuerdo a la categoría que muestran al público encontrando ciertas faltas que pueden ser solucionadas para así asegurar la calidad del servicio prestado y con ello incrementar la satisfacción del cliente. Se identificó que, las puntuaciones más bajas se relacionan a los requerimientos de accesos en las empresas hoteleras para las personas con

discapacidad. De igual manera, con respecto a las instalaciones generales la valoración fluctúa entre 5 y 7 puntos, donde el hotel Ancora posee la puntuación más baja y la más alta la recibieron el Víctor Hugo y el Berlín Internacional, por lo que ello indica que existe una deficiencia en este aspecto e incumplimiento sobre las áreas que deben poseer los establecimientos acordes a su clasificación y categorización.

Por otro lado, la evaluación de los requerimientos alineados con las áreas de los clientes reflejó ser el resultado con mayor puntuación que varía desde los 21 a 26 puntos, destacando nuevamente el Berlín Internacional por ser la empresa de hospedaje que cumple con una mayor cantidad de los requisitos establecidos en el Manual de Aplicación de Alojamiento Turístico del país. Así mismo, la ponderación de los ítems evaluados relacionados con los servicios a los huéspedes resultó encuadrarse entre 6 y 8 puntos, en donde el hotel con menor puntaje fue el Víctor Hugo, evidenciando el incipiente servicio brindado acondicionada esencialmente por poseer personal con limitadas capacidades en el ámbito hotelero.

En función de lo expuesto, el establecimiento de hospedaje que obtuvo mayor puntuación en suma de todas las dimensiones de los requerimientos establecidos por las fichas evaluadoras propuestas por el MINTUR en el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico fue el hotel Berlín Internacional, en donde sus fortalezas radican en las áreas de clientes las instalaciones generales así como en el servicio, exceptuando los accesos, constituyendo este último un aspecto sobre el cual debe trabajar. Respecto al segundo lugar se encuentra el hotel Víctor Hugo que, a pesar de tener varias falencias ligadas a los servicios, en su conjunto logró una puntuación de 38 puntos.

Luego, le continúa el hotel Nautilus ya que este consiguió una puntuación de 37 puntos y que de forma generalizada cumple con los requisitos en su mayoría, sin embargo, se detectaron falencias en el aspecto de accesibilidad y las instalaciones generales como en los anteriores establecimientos estudiados, por lo que claramente ello indica que se deben direccionar estrategias orientadas hacia dichas características. Y, en cuanto al hotel Ancora, esta empresa hotelera

fue la que menor puntaje alcanzó en la evaluación con 35 puntos, en donde obtuvo inferior valoración en las dimensiones de instalaciones generales, en la accesibilidad y en áreas de clientes con respecto a los otros establecimientos. No obstante, fue el único en donde el aspecto de servicios tuvo 8 puntos, considerándose mejor frente a los otros.

4.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

La clasificación de los establecimientos de alojamiento depende de la disponibilidad de habitaciones, de los espacios de comida, de las áreas destinadas a la diversión y recreación, así como de otros servicios que resultan indispensables en la pernoctación del huésped. La finalidad de todo lo considerado en la evaluación es recopilar varios elementos que estén óptimas condiciones para que el cliente se sienta satisfecho y no se convierta en un simple consumo del servicio sino también una grata experiencia que lo motive a regresar.

El cantón Puerto López cuenta con una infraestructura variada en cuanto a alojamiento turístico y debido a que el cantón antes de la aparición del COVID - 19 era muy turístico recibía flujos importantes de visitas extranjeras, regionales y locales llegando a hacer uso del servicio de alojamiento lo que llevaba a los propietarios a mantener y mejorar su establecimiento. A continuación, se presenta la clasificación de los hoteles en cuestión en el cuadro 4.34 con su posterior análisis:

Cuadro 3.34. Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Puerto López

ESTABLECIMIENTO	PUNTAJE	PORCENTAJE CUMPLIDO	CATEGORÍA
Hotel Berlín International	42	93%	★ ★
Hotel Nautilus	37	100%	★ ★
Hotel Ancora	35	100%	★ ★
Hotel Víctor Hugo	38	100%	★ ★

Fuente: elaboración propia

- El hotel Berlín International a pesar de que está categorizado y de esta forma se vende como de 3 estrellas, califica a categoría 2 estrellas debido a que solo completó el 93% de los requisitos obligatorios, lo cual su

gerente propietario podría hacer las adecuaciones correspondientes para poder llegar a ser categorizado como hotel 3 estrellas.

- El hotel Nautilus sobrepasó el 100% de los requisitos categorizándose como un hotel 2 estrellas que se proyecta al ascenso de categoría como hotel 3 estrellas
- El hotel Ancora recopiló más del 100% de los requisitos bases categorizándose como un Hotel de 2 estrellas.
- El hotel Víctor Hugo superó el 100% de los requisitos categorizándose a hotel 2 estrellas.

En conclusión, de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento en cuestión se establece que éstos mantienen su clasificación acorde a lo estipulado en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, sin embargo, con respecto a la categorización ciertamente el hotel Berlín descendería a categoría de 2 estrellas y el resto se mantendría con lo contractual, no obstante, el hotel Nautilus podría ascender categóricamente a 3 estrellas trabajando un par de requisitos. En consecuencia, lo evaluado evidencia la necesidad de diseñar estrategias a partir de una evaluación integral que, además valore la satisfacción del cliente, para incidir en los niveles satisfactorios.

4.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En esta última fase, se evaluó en primera instancia la satisfacción de los servicios de alojamiento en el cantón Puerto López a través de la técnica de la encuesta basada en el modelo SERVQUAL a través de las expectativas y percepciones de la demanda efectiva tras vivir la experiencia del servicio de hospedaje en la zona. Además, en función de los resultados expuestos en las anteriores fases así como los obtenidos en la evaluación de la calidad del servicio se diseñó una propuesta de acciones de mejora de la satisfacción del cliente teniendo en consideración aspectos claves en su incidencia.

4.3.1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Antes de desplegar los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente sobre el servicio hotelero del cantón Puerto López es necesario destacar que se aplicaron un total de 148 encuestas estructuradas bajo el modelo SERVQUAL a través del muestreo aleatorio estratificado que dictaminó la realización de 37 encuestas, que corresponden al 25% de los huéspedes que hicieron uso de los servicios, en cada uno de los 4 establecimientos sometidos al estudio (Hotel Berlín Internacional, Hotel Ancora, Hotel Nautilus, Hotel Víctor Hugo)

En efecto, se identificaron a través de las respuestas por parte de los clientes del alojamiento expectativas y las percepciones reales del servicio con el sistema SERVQUAL, lo cual permitió realizar una síntesis conociendo los puntos críticos de cada dimensión. A continuación, se presenta el resumen de los resultados tabulados en el programa estadístico SPSS teniendo como datos especificados los indicadores de cada dimensión valoradas en una escala del 1 a 5 donde 1 es muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Cuadro 3.35

ITEM	DIMENSIONES	EXPECTATIVAS					REALIDAD				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
FIABILIDAD (F)											
F1	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo debe cumplirlo	-	-	-	26	120	-	-	124	24	-
F2	-Cuando el hotel presenta un problema siempre debe estar presto a resolverlo	-	-	-	64	84	-	-	151	34	-
F3	La empresa debe desempeñar bien el servicio de primera	-	-	-	38	110	-	-	105	43	-
F4	La empresa debe proporcionar los servicios en el momento	-	-	-	54	104	-	-	118	30	-
SENSIBILIDAD (S)											
S1	La empresa debe facilitar la información de la ejecución del servicio	-	-	14	34	112	3	-	110	52	-
S2	La empresa debe desempeñar bien la entrega del servicio	-	-	-	49	99	-	-	82	50	-
S3	Los empleados de la empresa deben estar dispuestos a ayudar	-	-	-	75	110	-	-	91	57	-
S4	Los empleados nunca deben estar ocupados siempre están al instante	-	-	-	64	84	-	-	96	52	-

SEGURIDAD (SG)											
SG1	El comportamiento del servidor debe dar confianza	-	-	-	58	100	-	-	132	53	-
SG2	Usted se debe sentir seguro con las transacciones o pagos	-	-	-	41	107	-	-	101	54	-
SG3	Los empleados deben mostrarse corteses de manera consistente con el cliente	-	-	-	54	97	-	-	108	30	-
SG4	Los empleados deben tener información oportuna para responder sus dudas	-	-	-	50	98	-	-	98	50	-
EMPATÍA (E)											
E1	La atención debe ser individualizada	-	-	-	59	109	-	-	103	57	-
E2	La empresa debe preocuparse por sus intereses	-	-	-	50	94	-	-	83	65	-
E3	Los empleados de la empresa deben comprender las necesidades del cliente	-	-	-	46	100	-	-	76	35	-
E4	Se debe cumplir con el horario establecido	-	-	-	87	81	-	4	125	19	-
ELEMENTOS TANGIBLES (ET)											
ET1	Debe contar con equipamiento moderno	-	-	3	92	53	-	5	116	34	-
ET2	Las instalaciones deben ser atractivas	-	-	-	41	107	-	-	113	34	-
ET3	El servicio debe ser rápido y eficiente	-	-	-	91	57	-	-	94	43	-
ET4	Los empleados deben tener buena presencia	-	-	-	77	71	-	-	107	141	-

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, de forma generalizada en todos los establecimientos las expectativas se enmarcan dentro de los cuadrantes 4 y 5 que reflejan que antes del servicio las perspectivas eran básicamente altas, entre buenas y muy buenas; a excepción de un aspecto en la dimensión de elementos tangibles que se caracterizó como regular por parte de 3 huéspedes. Lo que ciertamente insta a que el sector hotelero del cantón despierte y se ponga al tanto de lo que espera la demanda para así incrementar los niveles de satisfacción en la misma. Por otro lado, globalmente la realidad percibida por parte de los clientes tras haber efectivizado la consecución del servicio de alojamiento en cada una de las unidades estudiadas se caracteriza principalmente por ser regular y buena, aunque hay una minoría que opina que la prestación de hospedaje en el cantón Puerto López es malo. En este sentido, se refleja de forma generalizada la deficiencia del servicio hotelero en la zona de estudio, así como los índices insatisfechos de la demanda efectiva.

Seguidamente, se presenta los cuadros 4.36 al 4.39 con los datos correspondientes a las estadísticas de frecuencia agrupados por cada uno de los hospedajes en cuestión valorados por la demanda hotelera de la zona objeto de estudio en función de las expectativas y realidad percibida:

Hotel Ancora:

Cuadro 4.36. Resultados

ITEMS / DIMENSIÓN	Escala	EXPECTATIVAS		REALIDAD PERCIBIDA		
		Frecuencia	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje acumulado	
FIABILIDAD	F1	Regular	-	-	28	75.7
		Bueno	12	32.4	9	100.0
		Muy bueno	25	100.0	-	-
	F2	Regular	-	-	29	78.4
		Bueno	13	35.1	8	100.0
		Muy bueno	24	100.0	-	-
	F3	Regular	-	-	25	67.6
		Bueno	18	48.6	12	100.0
		Muy bueno	19	100.0	-	-
	F4	Bueno	26	70.3	30	81.1
		Muy bueno	11	100.0	7	100.0
	SENSIBILIDAD	S1	Malo	-	-	3
Regular			-	-	20	62.2
Bueno			18	48.6	14	100.0
Muy bueno			19	100.0	-	-
S2		Regular	-	-	31	83.8
		Bueno	13	35.1	6	100.0
		Muy bueno	24	100.0	-	-
S3		Regular	-	-	27	73.0
		Bueno	13	35.1	10	100.0
		Muy bueno	24	100.0	-	-
S4		Regular	-	-	28	71.8
		Bueno	5	13.5	9	100.0
	Muy bueno	32	100.0	-	-	
SEGURIDAD	SE1	Regular	-	-	29	78.4
		Bueno	20	51.3	8	100.0
		Muy bueno	17	100.0	-	-
	SE2	Regular	-	-	27	73.0
		Bueno	8	21.6	10	100.0
		Muy bueno	29	100.0	-	-
	SE3	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	15	40.5	7	100.0
		Muy bueno	22	100.0	-	-
	SE4	Regular	-	-	37	100.0
		Bueno	12	32.4	-	-
		Muy bueno	25	100.0	-	-
E M E1	Regular	-	-	32	86.5	

ELEMENTOS TANGIBLES	E2	Bueno	11	29.7	5	100.0
		Muy bueno	26	100.0	-	-
		Regular	-	-	29	78.4
	E3	Bueno	11	29.7	8	100.0
		Muy bueno	26	100.0	-	-
		Regular	-	-	19	51.4
	E4	Bueno	5	13.5	18	100.0
		Muy bueno	32	100.0	-	-
		Regular	-	-	37	100.0
	ET1	Bueno	9	24.3	-	-
		Muy bueno	28	100.0	-	-
		Regular	-	-	37	100.0
	ET2	Bueno	11	29.7	-	-
		Muy bueno	26	100.0	-	-
		Regular	-	-	32	86.5
	ET3	Bueno	18	48.6	5	100.0
Muy bueno		19	100.0	-	-	
Regular		-	-	28	75.7	
ET4	Bueno	15	40.5	9	100.0	
	Muy bueno	22	100.0	-	-	
	Regular	-	-	25	67.6	
	Bueno	21	56.8	12	100.0	
	Muy bueno	16	100.0	-	-	

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, en el cuadro 4.36 el hotel Ancora muestra los ítem de mayor relevancia para los clientes en la dimensión de la fiabilidad tuvo impacto en la percepción que este proporciona los servicios al instante ya que 30 personas de 37 coincidieron con este aspecto. En la dimensión de la sensibilidad se dio mayor respuesta de forma positiva con un total de 32 personas donde mencionan que tenían como percepción que los empleados del hotel nunca están ocupados y siempre están al instante. Respecto a la dimensión de seguridad en un total de 37 respuestas que coinciden en la percepción que los empleados del hotel tienen información oportuna para responder sus dudas. La empatía responde en un total de 37 respuestas en la percepción de que el hotel cumple con el horario establecido y por último se encuentra los elementos tangibles con un total de 37 personas que respondieron a la percepción de que el hotel cuenta con el equipamiento moderno.

Hotel Nautilus

Cuadro 4.37. Resultados

ITEMS / DIMENSIÓN	Escala	EXPECTATIVAS		REALIDAD PERCIBIDA		
		Frecuencia	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje acumulado	
FIABILIDAD	F1	Regular	-	-	37	100.0
		Bueno	-	-	-	-
		Muy bueno	37	100.0	-	-
	F2	Regular	-	-	37	100.0
		Bueno	5	13.5	-	-
		Muy bueno	32	100.0	-	-
	F3	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	8	21.6	7	100.0
		Muy bueno	29	100.0	-	-
	F4	Regular	-	-	26	70.3
		Bueno	12	32.4	11	100.0
		Muy bueno	25	100.0	-	-
SENSIBILIDAD	S1	Malo	-	-	-	-
		Regular	-	-	28	75.7
		Bueno	14	37.8	9	100.0
		Muy bueno	23	100.0	-	-
	S2	Regular	-	-	11	29.7
		Bueno	16	43.2	26	100.0
		Muy bueno	21	100.0	-	-
	S3	Regular	-	-	8	21.6
		Bueno	17	45.9	29	100.0
		Muy bueno	20	100.0	-	-
	S4	Regular	-	-	10	27.0
		Bueno	7	18.9	27	100.0
Muy bueno		30	100.0	-	-	
SEGURIDAD	SE1	Regular	-	-	26	70.3
		Bueno	11	29.7	11	100.0
		Muy bueno	26	100.0	-	-
	SE2	Regular	-	-	25	67.6
		Bueno	14	37.8	12	100.0
		Muy bueno	23	100.0	-	-
	SE3	Regular	-	-	23	62.2
		Bueno	16	43.2	14	100.0
		Muy bueno	21	100.0	-	-
	SE4	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	14	36.8	7	100.0
		Muy bueno	23	100.0	-	-
EMP ATTIA	E1	Regular	-	-	7	18.9
		Bueno	11	29.7	30	100.0

	Muy bueno	26	100.0	-	-
	Regular	-	-	29	78.4
E2	Bueno	25	67.6	8	100.0
	Muy bueno	12	100.0	-	-
	Regular	-	-	5	13.5
E3	Bueno	13	35.1	32	100.0
	Muy bueno	24	100.0	-	-
	Regular	-	-	11	29.7
E4	Bueno	28	75.7	26	100.0
	Muy bueno	9	100.0	-	-
	Regular	-	-	7	18.9
ET1	Bueno	23	62.2	30	100.0
	Muy bueno	14	100.0	-	-
	Regular	-	-	27	73.0
ET2	Bueno	13	35.1	10	100.0
	Muy bueno	24	100.0	-	-
	Regular	-	-	25	64.1
ET3	Bueno	29	78.4	12	100.0
	Muy bueno	8	100.0	-	-
	Regular	-	-	26	70.3
ET4	Bueno	19	51.4	11	100.0
	Muy bueno	18	100.0	-	-

Fuente: Elaboración propia

En el hotel Nautilus dio respuesta en un total de 37 personas encuestadas dentro de la dimensión de la fiabilidad tanto en la expectativa como en la percepción del servicio, de que cuando el hotel promete hacer algo lo cumple en cierto tiempo lo cumple, en lo que preside la sensibilidad se ubica con un total de 30 coincidencias en la expectativa de que los empleados del hotel nunca están ocupados y siempre están al instante. En la dimensión de la seguridad se da un total de 30 personas en la perspectiva donde aseguran que los empleados tienen la información oportuna para responder a sus dudas. La empatía con un total de 32 respuestas mencionaron que en la perspectiva del servicio el hotel se preocupa por sus intereses y en el caso de los elementos tangibles se centra con un total de 30 respuestas que recae en la perspectiva de que los empleados del hotel tienen buena presencia.

Hotel Víctor Hugo

Cuadro 4.38. Resultados

ITEMS / DIMENSIÓN	Escala	EXPECTATIVAS		REALIDAD PERCIBIDA		
		Frecuencia	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje acumulado	
FIABILIDAD	F1	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	7	18.9	7	100.0
		Muy bueno	30	100.0	-	-
	F2	Regular	-	-	29	78.4
		Bueno	-	-	8	100.0
		Muy bueno	37	100.0	-	-
	F3	Regular	-	-	27	73.0
		Bueno	6	16.2	10	100.0
		Muy bueno	31	100.0	-	-
	F4	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	8	21.6	7	100.0
		Muy bueno	29	100.0	-	-
SENSIBILIDAD	S1	Malo	-	-	-	-
		Regular	-	-	25	67.6
		Bueno	7	18.9	12	100.0
		Muy bueno	30	100.0	-	-
	S2	Regular	-	-	28	75.7
		Bueno	11	29.7	9	100.0
		Muy bueno	26	100.0	-	-
	S3	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	9	24.3	7	100.0
		Muy bueno	28	100.0	-	-
	S4	Regular	-	-	29	78.4
		Bueno	28	75.7	8	100.0
Muy bueno		9	100.0	-	-	
SEGURIDAD	SE1	Regular	-	-	27	73.0
		Bueno	15	40.5	10	100.0
		Muy bueno	22	100.0	-	-
	SE2	Regular	-	-	25	67.6
		Bueno	12	32.4	12	100.0
		Muy bueno	25	100.0	-	-
	SE3	Regular	-	-	19	51.4
		Bueno	10	27.0	18	100.0
		Muy bueno	27	100.0	-	-
	SE4	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	13	35.1	7	100.0
		Muy bueno	24	100.0	-	-
EMP ATTIA	E1	Regular	-	-	28	75.7
		Bueno	12	32.4	9	100.0

	Muy bueno	25	100.0	-	-	
	Regular	-	-	30	81.1	
E2	Bueno	10	27.0	7	100.0	
	Muy bueno	27	100.0	-	-	
	Regular	-	-	18	48.6	
E3	Bueno	13	35.1	19	100.0	
	Muy bueno	24	100.0	-	-	
	Regular	-	-	29	78.4	
E4	Bueno	15	40.5	8	100.0	
	Muy bueno	22	100.0	-	-	
ELEMENTOS TANGIBLES	Regular	-	-	27	73.0	
	ET1	Bueno	3	8.1	10	100.0
		Muy bueno	23	100.0	-	-
		Regular	-	-	30	81.1
	ET2	Bueno	12	32.4	7	100.0
		Muy bueno	25	100.0	-	-
		Regular	-	-	27	73.0
	ET3	Bueno	18	48.6	10	100.0
		Muy bueno	19	100.0	-	-
		Regular	-	-	23	62.2
	ET4	Bueno	27	73.0	14	100.0
		Muy bueno	10	100.0	-	-

Fuente: Elaboración propia

El hotel Víctor Hugo en su dimensión de fiabilidad tuvo un total de 37 personas que coinciden en la expectativa de que el cuándo el hotel presenta un problema siempre lo resuelve. En la sensibilidad se caracterizó con un total de 30 respuestas en su expectativa en que el hotel da información de la ejecución del servicio y así también en la percepción se centró en que los empleados del hotel están dispuestos a ayudar. En la dimensión de la seguridad con un total de 30 respuestas se ubica en la percepción de que los empleados del hotel tienen información oportuna para responder dudas. En la empatía se dio un total de 30 respuestas sobre la percepción de que el hotel se preocupa por sus intereses. Y respecto a los elementos tangibles se da en un total de 30 respuestas la percepción de las instalaciones del hotel son atractivas.

Hotel Berlín Internacional

Cuadro 4.39. Resultados

Escala	EXPECTATIVAS	REALIDAD PERCIBIDA
--------	--------------	--------------------

ITEMS / DIMENSIÓN		Frecuencia	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje acumulado	
FIABILIDAD	F1	Regular	-	-	29	78.4
		Bueno	9	24.3	8	100.0
		Muy bueno	28	100.0	-	-
	F2	Regular	-	-	26	70.3
		Bueno	10	27.0	11	100.0
		Muy bueno	27	100.0	-	-
	F3	Regular	-	-	27	73.0
		Bueno	6	16.2	10	100.0
		Muy bueno	31	100.0	-	-
	F4	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	8	21.6	7	100.0
		Muy bueno	29	100.0	-	-
SENSIBILIDAD	S1	Malo	-	-	-	-
		Regular	-	-	27	73.0
		Bueno	8	21.6	10	100.0
		Muy bueno	29	100.0	-	-
	S2	Regular	-	-	28	75.7
		Bueno	7	18.9	9	100.0
		Muy bueno	30	100.0	-	-
	S3	Regular	-	-	26	70.3
		Bueno	9	24.3	11	100.0
		Muy bueno	28	100.0	-	-
	S4	Regular	-	-	29	78.4
		Bueno	27	73.0	8	100.0
Muy bueno		10	100.0	-	-	
SEGURIDAD	SE1	Regular	-	-	25	67.6
		Bueno	15	40.5	12	100.0
		Muy bueno	22	100.0	-	-
	SE2	Regular	-	-	28	75.7
		Bueno	8	21.6	9	100.0
		Muy bueno	29	100.0	-	-
	SE3	Malo	-	-	4	10.8
		Regular	-	-	24	75.7
		Bueno	7	18.9	9	100.0
		Muy bueno	30	100.0	-	-
	SE4	Regular	-	-	30	81.1
		Bueno	12	32.4	7	100.0
Muy bueno		25	100.0	-	-	
EMPATÍA	E1	Malo	-	-	5	13.5
		Regular	-	-	22	73.0
		Bueno	25	67.6	10	100.0

	Muy bueno	12	100.0	-	-
	Regular	-	-	26	70.3
E2	Bueno	10	27.0	11	100.0
	Muy bueno	27	100.0	-	-
	Regular	-	-	13	35.1
E3	Bueno	13	35.1	24	100.0
	Muy bueno	24	100.0	-	-
	Regular	-	-	29	78.4
E4	Bueno	13	35.1	8	100.0
	Muy bueno	24	100.0	-	-
	Regular	-	-	30	81.1
ET1	Bueno	28	75.7	7	100.0
	Muy bueno	9	100.0	-	-
	Regular	-	-	18	48.6
ET2	Bueno	12	32.4	19	100.0
	Muy bueno	25	100.0	-	-
	Regular	-	-	28	75.7
ET3	Bueno	29	78.4	9	100.0
	Muy bueno	8	100.0	-	-
	Regular	-	-	24	64.9
ET4	Bueno	10	27.0	13	100.0
	Muy bueno	27	100.0	-	-

Fuente: Elaboración propia

Hotel Berlín International presenta en la dimensión de la fiabilidad 31 de 37 personas respondieron dentro de las expectativas que el hotel desempeña bien el servicio por primera vez, en el caso de la sensibilidad se muestra con un total de 30 personas que coinciden con la expectativa de que el hotel desempeña bien la entrega del servicio, En la dimensión de la seguridad se encuentra en 30 respuestas que aseguran en la expectativa que los empleados del hotel son corteses de manera consistente con el huésped pero con el mismo puntaje en la percepción que los empleados del hotel que tienen información oportuna para responder sus dudas. La empatía radica con un total de 29 respuestas que percibieron que el hotel cumple con el horario establecido. Y en los elementos tangibles se concentra con un total de 30 respuestas con la percepción de que el hotel cuenta con equipamiento moderno.

Consecutivamente, se centra en el análisis de las brechas ponderando cada dimensión, que fueron dadas por los huéspedes. Se considera un déficit si la brecha tiene un resultado de -1 respectivamente, este resultado permite

identificar el direccionamiento de las estrategias a implementar, pero cuando la brecha es mayor de 1 significa que el cliente está satisfecho. Por ello, a continuación, en los cuadros 4.41 al 4.45 se presenta el análisis mediante el método de brechas ponderadas comparando las expectativas y percepciones llegando al cálculo de la desviación estándar de cada ítem correspondiente a las dimensiones establecidas realizando una resta entre estas (P-E), y el resultado se muestra como la diferencia entre P y E (Ver cuadro 4.40):

Cuadro 4.40. Medidas de comparación

Calidad optima	Si el valor obtenido es igual a cero, significa que las percepciones son iguales a las expectativas, por ende, la calidad del servicio recibido es igual a lo que el cliente esperaba
Exceso de Calidad	Si el valor obtenido es mayor a cero, significa que las percepciones son mayores a las expectativas, por ende, el servicio percibido superó a lo que el cliente esperaba.
Déficit de calidad	Si el valor obtenido es menor a cero, significa que las percepciones son menores a las expectativas, por ende, el servicio percibido fue de menor calidad a lo que pensaba recibir.

Fuente: elaboración a partir de Heredia y Lara 2019

Hotel Ancora:

Cuadro 4.41. Resultados de la calidad del servicio en el Hotel Ancora

HOTEL ANCORA			
DIMENSIONES	DESVIACIÓN		
	PERCEPCIÓN (P)	EXPECTATIVA (E)	DISCREPANCIA (P-E)
FIABILIDAD			
Cuando el hotel promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	11,13	11,44	-0,31
Cuando el hotel presenta un problema siempre lo resuelve	10,85	12,56	-1,71
El hotel desempeña bien el servicio por primera vez	10,14	11,13	-0,99
El hotel proporciona los servicios en el momento	12,57	12,99	-0,42
SENSIBILIDAD			
El hotel da información de la ejecución del servicio	10,14	9,55	0,59
El hotel desempeña bien la entrega del servicio	10,85	13,45	-2,59
Los empleados del hotel están dispuestos a ayudar	10,85	11,78	-0,93
Los empleados del hotel nunca están ocupados siempre están al instante	13,92	12,16	1,76
SEGURIDAD			
El comportamiento del servidor del hotel influye confianza	12,57	12,56	0,01
Se siente seguro en las transacciones o pagos en el hotel	12,56	11,78	0,78
Los empleados de hotel son corteses de manera consistente con el huésped	10,43	12,99	-2,56
Los empleados del hotel tienen información oportuna para responder sus dudas	11,13	18,50	-7,37
EMPATÍA			

El hotel da atención individualizada	11,44	13,92	-2,48
El hotel se preocupa por sus intereses	14,36	12,56	1,80
Los empleados del hotel comprenden las necesidades del huésped	12,16	10,14	2,02
El hotel cumple con el horario establecido	11,44	16,55	-5,11
ELEMENTOS TANGIBLES			
El hotel cuenta con equipamiento moderno	10,85	16,55	-5,69
Las instalaciones del hotel son atractivas	10,14	13,92	-3,78
El servicio es rápido y eficiente	23,82	12,16	11,66
Los empleados del hotel tienen buena presencia	10,29	11,51	-1,22

Fuente: elaboración a partir de Heredia y Lara 2019

Lo expuesto en el cuadro 4.1, resultante de la diferencia entre las medias de expectativas sobre la percepción proyectó que, en la mayoría de los ítems valorados, que fueron precisamente 13 de 7 variado de -0.31 a -7.37, sobrepasan las expectativas con respecto a la realidad del servicio ofrecido, lo que significa que los huéspedes que se alojaron en el hotel Ancora esperaban más del servicio de alojamiento, y en consecuencia, no se mostraron totalmente satisfechos.

Ahora bien, la dimensión con mayor número de brechas corresponde a la de fiabilidad, en donde los usuarios manifestaron en términos generales que no se desarrolló el servicio prometido y como ellos esperaban, al igual que como se contrató con precisión. Específicamente, dentro de esta perspectiva, el ítem con mayor varianza fue el relacionado a la solución de problemas con una valoración de -1.71, le sigue con un puntaje de -0.99 el desempeño del servicio por primera vez, seguido del aspecto del tiempo de los servicios proporcionado que obtuvo un -0.42 y, finalmente, el aditamento ligado a cuando al tiempo del cumplimiento de lo que promete el establecimiento que resultó con una brecha de -0.31. En definitiva, esto refleja la capacidad limitada del recurso humano en ejecutar el servicio de forma eficiente y eficaz de modo que sea fiable para el demandante, siendo un aspecto clave a tener en cuenta para incidir positivamente en los niveles de satisfacción.

Siguiendo con el análisis, la segunda dimensión con mayor cantidad de ítems, siendo 3 de 4 en total, es la correspondiente a elementos tangibles, con resultados que sobrepasan las expectativas sobre la realidad del servicio ofrecido tras haberse alojado en el establecimiento dictaminando que la calidad y eficacia del servicio, así como la apariencia tanto de las instalaciones,

equipamientos como del personal no es la óptima y, por otro lado, la insatisfacción de los huéspedes. En donde se presentan niveles de brechas que son de -1.22, -3.78 y -5.69, en la que la última hace referencia a que el hotel no está modernamente equipado. En contraposición, es la perspectiva dimensional que obtuvo la brecha con mayor nivel de positivismo en la discrepancia general con 11.66 en el ítem que aborda la rapidez y eficacia del servicio, lo que significa que los clientes se sintieron satisfechos con el mismo.

Por otro lado, tanto en la dimensión de sensibilidad, seguridad y empatía tras el análisis diferencial resultaron 2 ítems en donde las perspectivas nuevamente rebasaron la realidad, mientras que los 2 ítems restantes reflejan que los huéspedes se sintieron satisfechos, es decir, que estuvieron alineadas la realidad frente a las expectativas. La brecha más alta dentro de la perspectiva de sensibilidad caracterizada como negativa con -2.59 fue la entrega del servicio mientras en tanto que la brecha positiva con un puntaje de 1.76 está ligada a la capacidad de los empleados de estar siempre al instante; por lo que se debe trabajar en el desempeño y disposición del servicio fundamentalmente.

De igual manera, con relación al eje seguridad se destaca que el aspecto ligado a la seguridad que percibe los huéspedes a la hora de realizar las transacciones o pagos en el establecimiento Ancora rebasó la expectativa en un 0.78%, denotando satisfacción. Sin embargo, en función a la información que proveen los empleados para responder a las dudas generadas en un -7.37 resultó ser la brecha existente entre la expectativa frente a la realidad, por lo que este aspecto no cumplió significativamente con los requerimientos de la demanda.

Para finalizar, desde la perspectiva de empatía el aspecto que le ganó las expectativas sobre la realidad percibida del servicio en el alojamiento en cuestión fue la ligada al incumplimiento del horario establecido con un puntaje de -5.11, constituyéndose un indicador que trabajar para incidir en los tiempos y con ello en la satisfacción del huésped. En cambio, el elemento que generó mayor satisfacción del servicio recibido y que sobrepasó las expectativas en un 2.02 puntos fue que el personal del Ancora comprendió las necesidades de los huéspedes a la perfección.

En suma, el establecimiento Ancora debe trabajar todas las dimensiones que fueron evaluadas, especialmente las que tienen mayor reincidencia de forma negativa en los niveles de satisfacción de la demanda que se hospeda en el mismo, empezando por el cuadrante de fiabilidad dado a que en éste las expectativas traspasaron significativamente la realidad. Seguido, deben diseñar estrategias que conduzcan a mejorar el aspecto relacionado con los elementos tangibles dentro del emprendimiento ya que en total ésta alcanzó mayoritariamente las medias de más peso donde las expectativas prevalecieron sobre la realidad, aquejando a la clientela. De igual manera, se tienen que trabajar en otras dimensiones restantes pero en menor proporción, pasando en segundo plano en el esquema de prioridades, teniendo en cuenta que también estas inciden en la satisfacción.

Cuadro 3.42. Resultados de la calidad del servicio en el Hotel Ancora

HOTEL NAUTILUS			
DIMENSIONES		DESVIACIÓN	
FIABILIDAD	PERCEPCIÓN N (P)	EXPECTATIVA (E)	DISCREPANCIA (P-E)
Cuando el hotel promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	16,55	16,55	0,00
Cuando el hotel presenta un problema siempre lo resuelve	13,92	16,55	-2,63
El hotel desempeña bien el servicio por primera vez	12,56	12,99	-0,43
El hotel proporciona los servicios en el momento	11,13	11,44	-0,31
SENSIBILIDAD			
El hotel da información de la ejecución del servicio	10,62	12,16	-1,54
El hotel desempeña bien la entrega del servicio	10,29	11,44	-1,15
Los empleados del hotel están dispuestos a ayudar	10,29	12,56	-2,28
Los empleados del hotel nunca están ocupados siempre están al instante	12,99	11,78	1,21
SEGURIDAD			
El comportamiento del servidor del hotel influye confianza	11,44	11,44	0,00
Se siente seguro en las transacciones o pagos en hotel	10,62	11,13	-0,51
Los empleados de hotel son corteses de manera consistente con el huésped	10,29	10,62	-0,33
Los empleados del hotel tienen información oportuna para responder sus dudas	10,62	12,99	-2,37
EMPATÍA			
El hotel da atención individualizada	11,44	12,99	-1,56
El hotel se preocupa por sus intereses	11,13	13,92	-2,79
Los empleados del hotel comprenden las necesidades del huésped	10,85	11,44	-0,58
El hotel cumple con el horario establecido	12,16	12,99	-0,84
ELEMENTOS TANGIBLES			
El hotel cuenta con equipamiento moderno	10,62	11,78	-1,16
Las instalaciones del hotel son atractivas	10,85	11,13	-0,27
El servicio es rápido y eficiente	12,56	11,44	1,13
Los empleados del hotel tienen buena presencia	10,14	12,99	-2,85

Fuente: elaboración propia

Como se visibiliza en el cuadro 4.42, el hotel Nautilus en 16 de los 20 ítems obtuvo una mayor diferencia entre las brechas en donde las expectativas excedieron la realidad del servicio recibido nuevamente en un 60%, por lo que los niveles de satisfacción de los huéspedes son bajos. Consecuentemente, ello obliga a la administración del establecimiento a direccionar lineamientos estratégicos en función de las dimensiones y, específicamente, de los atributos del servicio que tienen mayor incidencia en la satisfacción de la demanda hotelera.

La dimensión de empatía en la empresa de alojamiento obtuvo todas las medias negativas, es decir, que los cuatro ítems que se evaluaron los cuales están ligados a la atención individualizada, la preocupación de los intereses, la cortesía del personal y el cumplimiento de los horarios sobrepasaron nuevamente las expectativas sobre la realidad percibida por los huéspedes del servicio tras haberse alojado en el hotel, significando ello, que los usuarios no se sintieron satisfechos con respecto a esta dimensión; por lo que la atención, en términos generales, que provee el hotel a través de su personal no es la óptima. Precisamente, los aspectos que debe trabajar prioritariamente el establecimiento debido a las altas ponderaciones resultantes son la atención y la preocupación de los intereses de los clientes con -1.56 y -2.79, luego también se debe preocupar por mejorar el cumplimiento de los tiempos impuestos para la entrega del servicio, así como de velar por las necesidades de los huéspedes.

Luego, se observa también que, en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad y elementos tangibles, en 3 de los 4 ítems contemplados la realidad es superada por la expectativa formada por los propios huéspedes. Justamente, ocupa el segundo lugar la perspectiva de elementos tangibles donde prepondera la expectativa con un -2.85 puntos del ítem relacionado a la presencia del personal, lo cual implica que se generen políticas dirigidas a uniformar la vestimenta y a regular otros aspectos concernientes a la presencia para proyectar una imagen que transmita seguridad, confiabilidad, empatía y competente; por otro lado, también obtuvo una valoración baja frente a la expectativa con -1.16 puntos el aspecto que refiere sobre el estado del equipamiento del hotel, es cual no es moderno. En contraposición, el único elemento que cumplió con las expectativas, traspasándola con una brecha diferencial de 1.13 puntos, al igual que en el anterior caso del hotel Ancora, fue el servicio rápido y eficiente.

Le continúa en puntuación el cuadrante de sensibilidad, en donde la realidad nuevamente fue rebasada por las expectativas. En esta ocasión, la brecha favorable respecto cuando el hotel promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple, al obtener 0 puntos significa que el servicio ofrecido cumplió con las expectativas ideadas de forma lineal, sin embargo, no rebasó las mimas.

En cambio, las expectativas fueron sobresalientes frente a la calidad percibida en el servicio en los tres ítems restantes con puntuaciones de -0.31, -0.43 y -2.63 donde se pone de manifiesto por parte de la clientela que el hotel no entrega los servicios en el momento, que no desempeña un muy buen servicio por primera vez y a veces no resuelve los problemas cuando se presentan, por lo que se constituyen indicadores a transformar en pro mejora de la satisfacción.

En referencia a la perspectiva seguridad, al igual que en la dimensión precedente, el índice que abarca el comportamiento que trasmite el servidor del establecimiento se estableció como el único en donde la realidad del servicio referente a los atributos en consideración cumplió con las expectativas, más no las sobrepasó, puesto que la brecha fue de 0 puntos. Ahora bien, sobre este cuadrante, los ítems sobrantes que alcanzaron una puntuación de -2.37, -0.51 y -0.33 enlazados a la información que brindan el personal para la resolución de dudas, la seguridad que siente el huésped tras realizar transacciones o pagos en el hotel y la cortesía constante por parte de los empleados respectivamente evidencia la incidencia en la insatisfacción en este aspecto, por lo que se deben diseñar estrategias encaminadas a mejorar dichos aspectos.

En conclusión, la administración del establecimiento estudiado debe tener en cuenta los aspectos que no han cumplido las expectativas de los huéspedes, en especial las dimensiones de empatía así como la referente a los elementos tangibles puesto que las brechas resultantes de las expectativas frente a la realidad percibida sobre el servicio se sobrepasaron, mismos tiene alta intervención a la hora de satisfacer las necesidades y requerimientos en la demanda hotelera.

HOTEL BERLÍN INTERNACIONAL			
DIMENSIONES	DESVIACIÓN		
FIABILIDAD	PERCEPCIÓN (P)	EXPECTATIVA (E)	DISCREPANCIA (P-E)
Cuando el hotel promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	12,16	12,56	-0,40
Cuando el hotel presenta un problema siempre lo resuelve	11,78	11,44	0,34
El hotel desempeña bien el servicio por primera vez	13,45	11,78	1,66
El hotel proporciona los servicios en el momento	12,56	12,99	-0,43
SENSIBILIDAD			
El hotel da información de la ejecución del servicio	12,16	11,78	0,38
El hotel desempeña bien la entrega del servicio	12,99	12,16	0,84
Los empleados del hotel están dispuestos a ayudar	12,16	11,44	0,72
Los empleados del hotel nunca están ocupados siempre están al instante	11,78	12,56	-0,78
SEGURIDAD			
El comportamiento del servidor del hotel influye confianza	10,43	11,13	-0,70
Se siente seguro en las transacciones o pagos en el hotel	12,16	12,16	0,00
Los empleados de hotel son corteses de manera consistente con el huésped	12,99	9,99	3,00
Los empleados del hotel tienen información oportuna para responder sus dudas	11,13	12,99	-1,87
EMPATÍA			
El hotel da atención individualizada	11,13	9,15	1,97
El hotel se preocupa por sus intereses	11,78	11,44	0,34
Los empleados del hotel comprenden las necesidades del huésped	10,85	10,85	0,00
El hotel cumple con el horario establecido	11,44	12,56	-1,13
ELEMENTOS TANGIBLES			
El hotel cuenta con equipamiento moderno	12,16	12,99	-0,84
Las instalaciones del hotel son atractivas	11,13	10,14	0,99
El servicio es rápido y eficiente	12,56	12,56	0,00
Los empleados del hotel tienen buena presencia	11,78	10,23	1,55

Cuadro 3.43. Análisis por el método de ponderación del hotel Berlín Internacional

Fuente: elaboración propia

En el cuadro 4.43 se observa con facilidad que este establecimiento presenta un escenario diferente a los casos precedentes, siendo este favorable, puesto que de los 20 ítems contemplados en la encuesta sólo 7 de ellos tienen brechas negativas, por lo que en consecuencia ello dictamina que en un 65% el servicio ofrecido por el hotel y percibido cumplieron con las expectativas de los clientes que se hospedaron en el mismo, superando inclusive la realidad frente a las expectativas en 3 puntos; y, por ello, se reflejan mejores niveles de satisfacción. Es importante destacar que, las brechas en donde las expectativas superaron la realidad varían entre -0.34 a -1.87 puntos, por lo que estos resultados

ciertamente no representan mucha significancia respecto a otros, pero aun así se deben intervenir para mejorar los niveles de satisfacción y la calidad el servicio.

La dimensión con mayor nivel de diferencia entre las brechas es la correspondiente a la seguridad, donde dos ítems por un lado son positivos mientras las otras dos restantes resultaron ser negativos. Con -1.87 y -0.70 puntos reflejan que las expectativas superan a la realidad evidenciando el déficit de calidad en el servicio de alojamiento prestado en el hotel, así como también su incidencia en los niveles de insatisfacción los cuales son a causa de la falta de información oportuna por parte de los empleados para responder a las dudas generadas por los huéspedes, así como la limitada transmisión de confianza por el comportamiento de éstos. Mientras que la cortesía del personal como realidad excedió las expectativas con 3 puntos, al igual que, la seguridad que experimentaron los huéspedes a la hora de efectuar pagos o transacciones en el hotel como percepción cubrió las expectativas de manera lineal pero no las propasó.

Consecutivamente, otra de las dimensiones con mayores niveles de insatisfacción es la de fiabilidad con dos positivos y dos negativos. Con respecto a las brechas negativas con puntaje de -0.40 y -0.43 se destaca que el hotel no brinda los servicios pactados en el momento, así como no siempre cumple en cierto tiempo lo que promete, mientras por otro lado las brechas positivas con 0.33 y 1.66 puntos tendieron a cubrir las expectativas e inclusive superarlas por el buen servicio dado a la hora de la resolución de problemas cuando estos se presentan y desempeñar el servicio bien por primera vez.

Tanto las dimensiones de empatía, elementos tangibles y seguridad obtuvieron 3 brechas favorables indicando que el servicio con respecto a los atributos del mismo ha igualado o rebasado las expectativas con la realidad, en cambio un ítem en cada cuadrante ha resultado ser negativo, mostrando la insatisfacción por parte de la demanda. Ahora bien, en referencia a la dimensión de elementos tangibles, el atributo que fue rebasado por las expectativas frente a la realidad con -0.84 puntos, reincide como en los casos anteriores, es respecto al equipamiento del establecimiento, mientras que el servicio cumplió linealmente

con 0 puntos las expectativas en relación a la realidad servicio, de forma rápida y eficiente. De igual manera, en un 0.99 la realidad de la atractividad de las instalaciones del hotel Berlín Internacional sobrepasó las expectativas de la clientela, así como también sucedió con la buena presencia de los empleados con 1.55 puntos.

En la dimensión de empatía, sólo una brecha resultó ser negativa con -1.13 puntos debido al incumplimiento de los horarios establecidos, donde este atributo del servicio fue rebasado por las expectativas generando malestar en los huéspedes. Por el contrario, con brecha de 0 puntos el hotel cumplió con las expectativas de los huéspedes al comprender las necesidades de los mismos, así mismo, con puntaje de 1.97 la atención individualizada proporcionada superó en gran medida la realidad frente a las expectativas, al igual que, la preocupación por los intereses develó la calidad del servicio cumpliendo y rebasando las expectativas con 0.34 puntos.

Se presenta un escenario similar a las otras dimensiones, en donde también una de las brechas alcanzó una puntuación negativa con -0.8 puntos evidenciando que la realidad fue superada por las expectativas ya que los empleados del establecimiento suelen estar ocupados y no están siempre al instante, surtiendo efecto en la insatisfacción. Respecto a las brechas positivas en tres de los aspectos evaluados la realidad percibida por los huéspedes sobrepasó las expectativas relacionado a la entrega óptima del servicio, a la disposición de ayudar del personal y sobre la información oportuna sobre la ejecución del servicio con puntajes de 0.84, 0.72 y 0.38 puntos.

En función de lo expuesto, se determina que en el establecimiento se deben trabajar los 7 atributos evaluados que tienen fuerte incidencia en la satisfacción de los huéspedes del hotel Berlín Internacional, en especial aquellos que están contemplados dentro de la dimensión de seguridad y empatía ya que alcanzaron los puntajes negativos más altos en donde las expectativas no fueron cubiertas en totalidad por el servicio real ofrecido.

Cuadro 3.44. Análisis por el método de ponderación del hotel Víctor Hugo

HOTEL VICTOR HUGO			
DIMENSIONES	DESVIACIÓN		
FIABILIDAD	PERCEPCIÓN (P)	EXPECTATIVA (E)	DISCREPANCIA (P-E)
Cuando el hotel promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	12,99	12,99	0,00
Cuando el hotel presenta un problema siempre lo resuelve	16,55	12,56	3,99
El hotel desempeña bien el servicio por primera vez	13,45	11,78	1,66
El hotel proporciona los servicios en el momento	12,56	12,99	-0,43
SENSIBILIDAD			
El hotel da información de la ejecución del servicio	12,99	11,13	1,87
El hotel desempeña bien la entrega del servicio	11,44	12,16	-0,72
Los empleados del hotel están dispuestos a ayudar	12,16	12,99	-0,84
Los empleados del hotel nunca están ocupados siempre están al instante	12,16	12,56	-0,40
SEGURIDAD			
El comportamiento del servidor del hotel influye confianza	10,43	11,78	-1,35
Se siente seguro en las transacciones o pagos en el hotel	11,13	11,13	0,00
Los empleados de hotel son corteses de manera consistente con el huésped	11,78	10,14	1,64
Los empleados del hotel tienen información oportuna para responder sus dudas	10,85	12,99	-2,14
EMPATÍA			
El hotel da atención individualizada	11,13	12,16	-1,03
El hotel se preocupa por sus intereses	11,78	12,99	-1,21
Los empleados del hotel comprenden las necesidades del huésped	10,85	10,14	0,71
El hotel cumple con el horario establecido	10,43	12,56	-2,13
ELEMENTOS TANGIBLES			
El hotel cuenta con equipamiento moderno	10,23	11,78	-1,55
Las instalaciones del hotel son atractivas	11,13	12,99	-1,87
El servicio es rápido y eficiente	10,14	11,78	-1,64
Los empleados del hotel tienen buena presencia	11,78	9,81	1,97

Fuente: elaboración propia

En función del cuadro 4.44 donde se exponen los resultados de las brechas entre los promedios de las expectativas frente a la realidad del servicio percibido en el hotel Víctor Hugo, presentándose un escenario similar al del hotel Ancora debido a que 13 de las brechas son negativas, es decir, que el servicio de forma global en base a los atributos medidos ligados a las 5 dimensiones alcanzaron puntajes que van desde -0.4 a -2.14 significando ello que no cubrieron las expectativas de los huéspedes. Donde las dimensiones con mayor deficiencia se encuentran los aspectos ligados a elementos tangibles y de empatía, seguido con menor puntuación por el cuadrante de seguridad, sensibilidad y, por último, por la de fiabilidad.

Precisamente, la dimensión donde se evaluaron los elementos tangibles en el establecimiento es aquella que tiene mayores ítems con brechas negativas al no cumplir con las expectativas la realidad del servicio relacionada a la insuficiente atractividad de las instalaciones del hotel con -1.87 puntos, seguido del ineficiente y lento servicio con puntuación de -1.64 y, finalmente, con valoración de -1.55 no cubrió con las expectativas el equipamiento que posee el lugar, el cual no se consideró como moderno. Por otro lado, en ésta sólo una brecha resultó con una ponderación favorable en donde la realidad sobrepasó las expectativas en 1.97 puntos ligada a la buena presencia del personal.

Luego, se continúa la dimensión de empatía como segundo lugar con brechas negativas que van desde -2.14, -1.21 y -1.03 en donde respectivamente los empleados no tienen formación oportuna para dar respuesta a las dudas, así como la limitada preocupación por los intereses de los huéspedes y la deficiente atención individualizada que no han cubierto las expectativas frente a la realidad de la incipiente calidad del servicio, aminorando los niveles de satisfacción, por lo que evidentemente se deben trazar acciones estratégicas pertinentes que contribuyan a mejorar los aspectos señalados y con ello, incidir en la complacencia del huésped.

La dimensión de sensibilidad, figura también como aquella con tres brechas que obtuvieron puntajes negativos en donde el servicio no cubrió las expectativas de los huéspedes, demostrando ello un nivel bajo de satisfacción respecto a los atributos valorados. En donde con puntaje de -0.84 el personal del establecimiento no se muestra dispuestos a ayudar, al igual que con -0.72 puntos se estableció que la realidad de la entrega óptima del servicio no cumplió con las expectativas, y, finalmente, con -0.40 puntos los huéspedes mostraron su descontento al no cumplir con sus expectativas el hecho de que los empleados están ocupados y, por ende, no están al instante. En contraposición, el único ítem en donde la brecha de la realidad superó las expectativas ideadas con 1.87 puntos fue la información del proceso del servicio.

Bajo la perspectiva de la dimensión seguridad, en esta en cambio los resultados entre las brechas giraron en torno a dos atributos positivos y dos negativos. Justamente, los aspectos que hicieron satisfactoria la experiencia en el hotel

Víctor Hugo fueron la cortesía constante por parte de los empleados en donde la realidad superó las expectativas con un puntaje de 1.64, mientras que la seguridad brindada en el establecimiento al momento de realizar pagos o transacciones sólo cubrió las expectativas, más no las sobrepasó. En contraposición, la insuficiente confianza que inspira el comportamiento del servidor, así como la limitada capacidad del personal con respecto a poseer información oportuna para responder a las dudas que surgen durante la estancia no cubrieron los requerimientos, por lo que fueron altamente superadas por las expectativas en un -2.14 y -1.35 puntos, constituyéndose indicadores sobre los cuales hay que actuar para mejorar los niveles de satisfacción.

Con respecto a la dimensión de fiabilidad, es la única que la realidad del servicio en su conjunto, a excepción de un solo ítem, cubrió las expectativas de los huéspedes, superando inclusive en dos ocasiones las expectativas. En donde las brechas positivas obtuvieron puntajes finales de 0, 1.66 y 3.99 puntos aliados respectivamente a cuando se promete a hacer algo en determinado tiempo lo cumple, destacando que en este ítem sólo se igualó la realidad con la expectativa de forma lineal, mientras que en el atributo relacionado al excelente desempeño del servicio por primera vez y la resolución de los problemas por parte del establecimiento cuando se suscita un problema rebasaron las expectativas, incidiendo favorablemente en la satisfacción del huésped. Por otro lado, la brecha negativa que no cubrió las expectativas está en función de la tardanza en el proporcionamiento de los servicios.

Por lo que, en el caso del establecimiento en cuestión ciertamente se presentan brechas diferenciales que en su mayoría son superadas por las expectativas, reincidiendo negativamente en los grados de satisfacción de los huéspedes, por lo que claramente la administración hotelera debe proponer lineamientos estratégicos para mejorar los niveles de satisfacción en el establecimiento, empezando con aquellas dimensiones prioritarias.

Para emitir un criterio general sobre el nivel de satisfacción de los huéspedes del sector hotelero en el cantón Puerto López, se procede a mostrar los resultados sintetizando la información en el cuadro 2 donde se declara la media por cada dimensión, así como el promedio total de todo el sector:

Cuadro 3.45. Resultados de la calidad del servicio en el Hotel Ancora

DIMENSIÓN / ASPECTOS	Ancora	Nautilus	Berlín Inter	Víctor Hugo
	(P-E)	(P-E)	(P-E)	(P-E)
FIABILIDAD				
Cuando el hotel promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	-0.42	0.00	-0.40	0.00
Cuando el hotel presenta un problema siempre lo resuelve	-0.31	-2.63	0.34	3.99
El hotel desempeña bien el servicio por primera vez	-1.71	-0.43	1.66	1.66
El hotel proporciona los servicios en el momento	-0.99	-0.31	-0.43	-0.43
TOTAL	-0.86	-0.84	0.29	1.31
TOTAL DIMENSIÓN FIABILIDAD				-0.47
SENSIBILIDAD				
El hotel da información de la ejecución del servicio	1.76	-1.54	0.38	1.87
El hotel desempeña bien la entrega del servicio	0.59	-1.15	0.84	-0.72
Los empleados del hotel están dispuestos a ayudar	-2.59	-2.28	0.72	-0.84
Los empleados del hotel nunca están ocupados siempre están al instante	-0.93	1.21	-0.78	-0.40
TOTAL	-0.29	-0.94	0.29	-0.02
TOTAL DIMENSIÓN SENSIBILIDAD				-0.31
SEGURIDAD				
El comportamiento del servidor del hotel influye confianza	-7.37	0.00	-0.7	-1.35
Se siente seguro en las transacciones o pagos en el hotel	0.01	-0.51	0.00	0.00
Los empleados de hotel son corteses de manera consistente con el huésped	0.78	-0.33	3.00	1.64
Los empleados del hotel tienen información oportuna para responder sus dudas	-2.56	-2.37	-1.87	-2.14
TOTAL	-2.29	-1.07	0.11	-0.46
TOTAL DIMENSIÓN SEGURIDAD				-1.08
EMPATÍA				
El hotel da atención individualizada	-5.11	-1.56	1.97	-1.03
El hotel se preocupa por sus intereses	-2.48	-2.79	0.34	-1.21
Los empleados del hotel comprenden las necesidades del huésped	1.8	-0.58	0.00	0.71
El hotel cumple con el horario establecido	2.02	-0.84	-1.13	-2.13
TOTAL	-0.94	-1.44	0.30	-0.92
TOTAL DIMENSIÓN EMPATÍA				-0.70
ELEMENTOS TANGIBLES				
El hotel cuenta con equipamiento moderno	-1.22	-1.16	-0.84	-1.55
Las instalaciones del hotel son atractivas	-5.69	-0.27	0.99	-1.87
El servicio es rápido y eficiente	-3.78	1.13	0.00	-1.64
Los empleados del hotel tienen buena presencia	11.66	-2.85	1.55	1.97
TOTAL	0.24	-0.79	0.43	-0.77
TOTAL DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES				-1.22
TOTAL POR ALOJAMIENTO				-3.45
TOTAL DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO EN PUERTO LÓPEZ				-2.95

Fuente: elaboración propia

Para finalizar con la evaluación de la satisfacción de la demanda hotelera respecto al servicio de alojamiento ofrecido en el cantón Puerto López de manera

generalizada y en función de la media que resultó ser negativa con un puntaje de -2.95 demuestra que existe un déficit latente en la calidad del servicio hotelero, puesto que la percepción de la realidad del mismo es inferior a las expectativas, superándola por mucho; por lo que en consecuencia, no se cubrieron las expectativas de los clientes hoteleros del destino local así como el servicio fue percibido de menor calidad de lo que se esperaba recibir tras el pacto contraído, lo que conlleva a que se presenten grados de insatisfacción de relevancia que deben ser tomados en consideración para la mejora de este aspecto y con ello, el desarrollo integral tanto del sector de alojamiento como de la zona de estudio.

Aunque si bien es cierto, todas las dimensiones presentan como media de las brechas resultados negativos que no alcanzaron a cubrir las expectativas de los huéspedes a pesar que, como se analizó por cada establecimiento en cuestión, existen atributos del servicio que no sólo cumplieron con las expectativas sino que también las superaron como es el caso del hotel Berlín que fue el único que en brecha alcanzó un puntaje de 1.18, sin embargo, no fueron suficientes y prevalecieron los negativos que caracterizan la calidad del servicio como deficiente y poco satisfactoria. Específicamente, de menor a mayor ponderación con relación a los promedios por perspectiva dimensional van desde -0.31, -0.47, -0.70, -1.08 a -1.22 puntos en la dimensión de sensibilidad, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles respectivamente.

La dimensión de fiabilidad fue la que obtuvo la media con menor puntuación negativa, acercándose a la calidad óptima, lo que implica que se deben establecer acciones estratégicas para mejorar en esos aspectos, especialmente los referentes al buen desempeño del servicio y la proporción de los mismos en el momento. Le sigue además el eje de sensibilidad, en donde las administraciones deben prestar especial atención a los atributos relacionados a la disposición de servicio y de ayuda por parte del personal y la capacidad de responder al instante como puntos reincidentes.

De igual manera, en tercer lugar con déficit de calidad en el servicio le continúa la dimensión de empatía en donde el sector hotelero debe alinear estrategias para individualizar la atención en el servicio así como proyectar mayor

preocupación por los intereses, necesidades y requerimientos de los huéspedes. Por otro lado, el sector hotelero debe enfocarse prioritariamente en las dimensiones de elementos tangibles y seguridad, dado que éstas obtuvieron mayor ponderación en la media con negativos, reflejando que de por lejos la realidad del servicio es inferior a las expectativas por lo que existe un déficit considerable en ambos cuadrantes, por lo que se debe trabajar los atributos de los mismos en primera instancia.

Justamente, se debe intervenir sobre la imagen que proyecta el sector hotelero en general ligado a los elementos tangibles, especialmente, aquellos orientados a mejorar y modernizar los equipamientos, la presencia del personal que labora en las distintas unidades, así como hacer las instalaciones más atractivas a la vista. Así mismo, el sector debe capacitar, así como fortalecer los procesos de contratación del personal competente para incidir en el mejoramiento del comportamiento del recurso humano al igual que sean capaces de brindar información oportuna en todos los ámbitos de modo que el servicio refleje confianza y seguridad.

4.3.2 PROPUESTA DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Para efecto de la última actividad que contempla la propuesta de mejora para la satisfacción de la demanda hotelera del cantón Puerto López, se tomó como base las fases precedentes así como también la evaluación de satisfacción realizada para la construcción de una propuesta de mejora que en función de la matriz de estrategias del FODA permitió trazar lineamientos estratégicos acorde a las necesidades del sector de alojamiento en la zona de estudio con su respectiva programación estratégica con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los servicios de hospedaje.

La actividad hotelera en el cantón Puerto López juega un rol fundamental dentro del sector turístico, a pesar ello, se suscitan una serie de problemáticas que están ligadas a la deficiente evaluación y clasificación, los mismos que son dos elementos trascendentales e incidentes en la satisfacción del cliente, constituyéndose un reto en la gestión de la calidad de las empresas de

alojamiento locales. En este sentido, ello ha conllevado a que necesariamente se desarrollen mecanismos de evaluación de la clasificación de alojamiento conforme a los requerimientos según la tipología, y por otro lado, a generar constantemente estudios orientados a conocer el grado de satisfacción a través de diversos medios y metodologías, que permitan conducir estrategias encaminadas a mejorar los niveles de satisfacción en la demanda hotelera.

En función a lo expuesto, a continuación se muestra la propuesta de mejora dirigida al sector hotelero del cantón Puerto López basada en el diagnóstico, al igual que en la evaluación de la satisfacción como de la clasificación y categorización de los establecimientos, la misma que está estructurada por el planteamiento estratégico con su respectiva misión, visión, valores y políticas, incluyendo también el establecimiento de la formulación con sus respectivos objetivos y acciones estratégicas que en suma propiciará, consecutivamente, al diseño de una programación estratégica desglosando programas y proyectos necesarios y claves para mejorar la calidad del servicio y con ello incidir favorablemente en la satisfacción de los clientes hoteleros.

Inicialmente se trazó el planteamiento estratégico para la presente propuesta como base para el desarrollo de la misma, que incluye la declaración de la misión como primer punto, seguido del trazado de la dirección hacia la cual apunta el plan de mejora al igual que los principios que caracterizarán su implementación y las políticas condicionantes para efecto de ésta de forma efectiva en el sector alojamiento del cantón Puerto López como se emite seguidamente:

MISIÓN:

Consolidar al sector hotelero del destino turístico de Puerto López como líder en el mercado tanto nacional como internacional que ha asumido como reto de la gestión de la mejora continua prestar óptimos servicios conforme a la clasificación y categorización vigente al igual que a través de la permanente valoración de los niveles de satisfacción de la percepción de la realidad para cubrir las altas expectativas y exigencias de la demanda actual.

VISIÓN:

Al 2026, el sector de alojamiento del destino Puerto López liderará el mercado nacional e internacional, reconocido por un modelo de gestión de mejora continua que se centra fundamentalmente en cubrir y superar las expectativas de la demanda a través de la percepción real del servicio hotelero acorde a la clasificación y categorización estipulada, manejando continuamente instrumentos de evaluación pertinentes para lograr que el servicio se caracterice por los más altos estándares de calidad y, que ello se vea reflejado en los grados favorables de satisfacción.

PRINCIPIOS:

Consecutivamente se procede a declarar los principios establecidos en el cuadro 4 como aquella filosofía sobre la cual enmarcará el desarrollo e implementación de la propuesta de mejora que conducirá a los fines planteados que están enfocados en mejorar la satisfacción de la demanda hotelera del cantón, específicamente en los procesos claves como la gobernanza.

Cuadro 3.46. Principios del plan de acción de mejora

GESTIÓN Y GOBERNANZA	Principio en el que el trabajo coordinado entre los diversos actores públicos, privados y locales a la hora de gestionar el sector se refleje en pro mejora del servicio de hospedaje y en los niveles de satisfacción esperados que garanticen si consolidación del liderazgo en el mercado.
COMPROMISO	Capacidad de los actores claves involucrados en el sector para tomar conciencia sobre la importancia de cumplir con los roles y competencias contraídas en pro mejora del servicio, de las óptimas clasificaciones y categorizaciones en los establecimientos y de la satisfacción de los clientes así como el compromiso de la implementación de la presente propuesta para los fines pertinentes.
CALIDAD	Conjunto de atributos inherentes que caractericen especial y diferencialmente al servicio de alojamiento prestado en los distintos tipos de establecimientos del cantón con la finalidad de cubrir las necesidades y requerimientos de la demanda, en donde la realidad percibida supere las expectativas y ello se refleje en el incremento del índice de satisfacción hotelera local.
MEJORA CONTINUA	Capacidad del sector de alojamiento que se traduce en el esfuerzo e implicancia de la revisión continua de los procesos fundamentales externos e internos como las pertinentes evaluaciones de clasificación y categorización así como del conocimiento de los niveles de satisfacción percibidos, con el fin de canalizarlos y orientar acciones que conduzcan a la mejora continuamente.
SOSTENIBILIDAD	Cualidad clave en el que se enmarca el desarrollo del sector de alojamiento turístico contribuyendo al desarrollo integral actual sin comprometer las necesidades a futuro de las generaciones venideras.

Fuente: elaboración propia

POLÍTICAS:

Las políticas en la propuesta de mejora dirigida al sector de alojamiento del cantón de Puerto López se constituyen como guías para orientar la acción y desarrollo de la misma con la finalidad de lograr la mejora de los niveles de satisfacción y la calidad del servicio en las distintas tipologías de establecimiento, como se exhiben consecutivamente:

- Para alcanzar efectivamente los niveles de satisfacción hotelera deseados, se debe trabajar e implementar la propuesta de mejora enmarcada en un proceso de gobernanza hacia la cohesión y trabajo coordinado en pro mejora de la calidad de los servicios del sector a través de los procesos claves.
- La mejora continua debe consolidarse como el principal enfoque para afrontar las problemáticas en torno a la deficiencia en la calidad de los servicios así como de los niveles altos de insatisfacción hotelera logrando una adaptación constante a los requerimientos y exigencias del mercado actual.
- La evaluación, clasificación y categorización en el sector hotelero deben definirse como procesos claves para lograr la óptima calidad de los servicios ofrecidos, la consecuente satisfacción de la demanda y, en su conjunto, favorecer al desarrollo del ámbito turístico, y particularmente, al de hospedaje.
- Garantizar a la demanda hotelera efectiva y potencial del cantón el cumplimiento de las expectativas con respecto a la realidad de los servicios, los cuales se caracterizan por poseer distintos atributos que envuelve la calidad.

Como segunda parte de la propuesta se plantea la formulación estratégica como mecanismo que propicie los fines y medios necesarios para alcanzar la mejora de los niveles de satisfacción y de calidad del servicio en el sector hotelero del cantón. Por ello, este apartado recoge el delineamiento del objetivo y, en función

de éste así como del planteamiento expuesto como anterioridad, se establecen las estrategias pertinentes a seguir para incidir en la satisfacción de los huéspedes de la zona de estudio y alcanzar lo planteado en la visión:

OBJETIVO:

El objetivo que se presenta a continuación, es importante destacar que, está diseñado y alineado al fin último de la investigación, así como también enfocado al cumplimiento de la visión estratégica antes descrita:

- Posicionar el sector hotelero del destino Puerto López como líder en satisfacción del mercado a través de un modelo de mejora continua del servicio enfocado en el cliente, donde se apliquen continuamente procesos claves como la evaluación, clasificación y categorización de las empresas de hospedaje que propicien el delineamiento acertado de estrategias encaminadas a mejorar los niveles de satisfacción y calidad del servicio.

ESTRATEGIAS:

Las acciones estratégicas dentro de la propuesta se constituyen como los medios necesarios para el alcance del fin propuesto, mismas que se diseñaron en función de la matriz de estrategias del FODA que conllevó a plantear los factores internos y externos con relación al sector hotelero del cantón Puerto López, que acto seguido condujo a combinar los cuatro cuadrantes correspondientes a las fortalezas, oportunidades, debilidades y dando como resultado la identificación de acciones estratégicas acorde a las problemáticas y necesidades suscitadas en el territorio como se muestra a continuación:

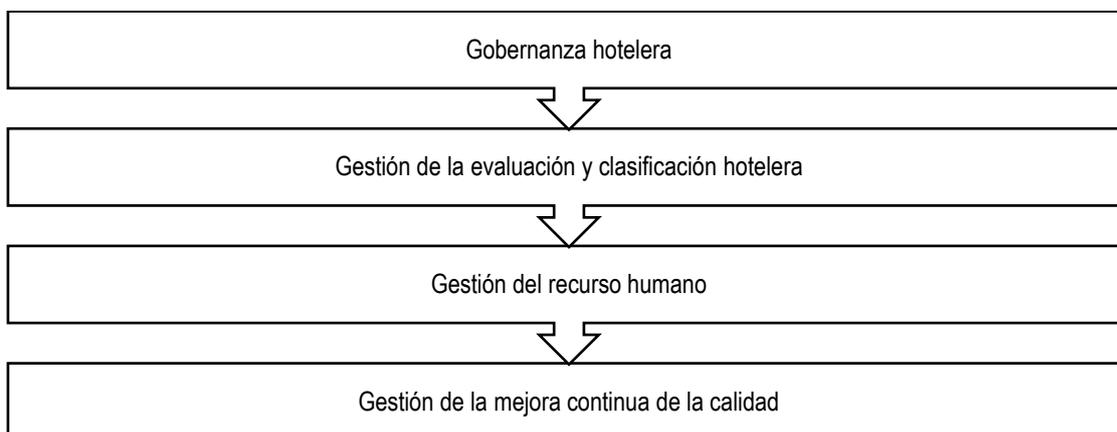
Cuadro 4.47. Estrategias del FODA para el sector hotelero de San Vicente

		FORTALEZAS - F	DEBILIDADES - D
		F1. Clasifica óptima de los hospedajes F2. Asociación de hoteleros del cantón F3. Proyectos locales para el sector F4. Compromiso de los actores claves en la mejora continua F5. Cortesía y amabilidad del personal que labora en el sector F6. Eficiencia en el desempeño del servicio de hospedaje F7. Buena capacidad de plazas hoteleras	D1. Deficiente evaluación de categorización en empresas hoteleras D2. Bajo índice de cumplimiento de requerimientos del Reglamento de Alojamiento Turístico D3. Insuficientes índices de información oportuna para los huéspedes. D4. Limitada capacidad de repuesta en establecimientos referente problemas y ayudas D5. Déficit latente en atención a la cliente individualizada D6. Incumplimiento de los horarios y tiempos establecidos en los hospedajes D7. Incipiente planificación de la actividad hotelera D8. Carencia de equipamiento moderno es hospedajes locales D9. Instalaciones poco atractivas D10. Recurso humano sin competencias en el sector
OPORTUNIDADES - O	ESTRATEGIAS - FO	ESTRATEGIAS – DO	
O1. Consolidación del destino Puerto López a nivel nacional O2. Mercado internacional y nacional que visita y se interesa en Puerto López O3. Exigencias y requerimientos altos por parte del mercado O4. Proyectos y vinculación con la comunidad hotelera por parte de la academia superior O5. GAD Municipal del Cantón Puerto López O6. Programas de capacitación del MINTUR O7. Manual de Aplicación de Reglamento de Alojamiento	1. Efectuar continuos procesos claves dentro del sector de hospedaje en el cantón orientados a valorar la clasificación y categorización pertinente en los establecimientos, así como la evaluación de la satisfacción a la demanda a través de instrumentos como el Reglamento de Alojamiento Turístico y encuestas con el modelo Servqual para fortalecer el desempeño en la entrega del servicio y su incidencia en el cumplimiento de expectativas del mercado. (F1, F6, O2, O3, O7) 2. Implicar activamente a la Asociación Hotelera del cantón con los demás actores claves, especialmente con el MINTUR, el GAD y la Academia, bajo un proceso de gobernanza para la ejecución de los proyectos en favor a la mejora continua del servicio orientado a incrementar los niveles de satisfacción de la demanda. (F2, F3, F4, F6, O2, O3, O4, O5, O7)	1. Incidir favorablemente en la satisfacción al cliente a través de la mejora de los requerimientos en el Manual de Reglamento de Alojamiento Turístico, así como los atributos que contempla el servicio, haciendo énfasis en los tiempos, en la seguridad y en los elementos tangibles como instalaciones y equipamientos. (D1, D2, D3, D4, D6, D8, D9, O3, O4, O5, O7) 2. Formar continuamente al recurso humano que labora en el sector tanto público como privado para favorecer al desempeño óptimo del servicio, puntualizando la atención al cliente, proporcionada a través de los actores claves competentes. (D5, D10, O3, O4, O5, O6) 3. Planificar la mejora continua y el desarrollo del sector hotelero del cantón en conjunto con la academia. (D7, O1, O4)	
AMENAZAS - A	ESTRATEGIAS - FA	ESTRATEGIAS - DA	

<p>A1. Pandemia: COVID.19 A2. Fenómenos naturales A3. Estacionalidad turística marcada A4. Desarrollo del sector hotelero de la competencia (Salinas, Manta, Crucita) A5. Incipiente gobernanza entre los actores claves del sector hotelero A6. Insuficiente regulación, control y evaluación por los actores públicos en el sector hotelero cantonal A7. Altos índices de insatisfacción hotelera en la demanda en relación al deficiente servicio</p>	<p>1. Fortalecer la coordinación entre los agentes claves locales mediante el compromiso para trabajar en pro mejora del sector hotelero para hacer frente a las amenazas actuales como el freno por la COVID-19 y al desarrollo de la competencia directa, así como para estar preparados para cualquier eventualidad como los fenómenos naturales (F2, F4, A1, A2, A3, A4, A5) 2. Promover que las autoridades pertinentes realicen los adecuados procesos de evaluación y clasificación hotelera a través de la regulación y control según sus competencias para incidir en la satisfacción de la demanda (F4, A5, A6, A7)</p>	<p>1. Exigir a las administraciones de los establecimientos de hospedaje trabajar los requerimientos acordes a las exigencias que implica la categoría y clasificación obtenida estipuladas en RAT para aminorar el nivel de incumplimiento de los mismos para contrarrestar los altos índices de insatisfacción de la demanda (D1, D2, A6, A7)</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro 4.47, en función de los factores del FODA, que caracterizan al sector hotelero ligado a la temática que aborda el trabajo de titulación, se identificaron un total de ocho estrategias conforme a las necesidades que se presentan en el territorio, las cuales están orientadas a definirse como los medios para alcanzar los fines planteados que están en función de mejorar los niveles de satisfacción hotelera en el cantón Puerto López y, que a su vez, se encuadran bajo las dimensiones estratégicas que se presentan a continuación:



PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA

La programación estratégica que contempla la propuesta de mejora dirigida al sector de alojamiento del cantón Puerto López para la satisfacción de la demanda se basa inicialmente en el planteamiento estratégico trazado y, específicamente, se diseñó en función de lo dictaminado por los lineamientos estratégicos para dar cumplimiento al fin propuesto, con el que se pretende aportar con elementos para incidir favorablemente en la solución de los problemas detectados, los mismos que giran en torno a los incipientes procesos de evaluación y clasificación en el sector hospedaje que han surtido efectos negativos en el grado de satisfacción hotelera. En efecto, la propuesta recoge un total de cuatro programas que están alineados a los ejes estratégicos, dando respuesta a los lineamientos planteados, con sus respectivos proyectos que resultaron ser 34, junto a los apartados claves para el adecuado seguimiento de su implementación:

A continuación, se desglosan los programas y proyectos en el cuadro 4.48:

Cuadro 4.48. Programación estratégica de la propuesta de mejora de la satisfacción en el sector alojamiento de Puerto López

PROGRAMA	PROYECTO	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	COSTO
GOBERNANZA HOTELERA	Creación de mecanismos que favorezcan el trabajo coordinado entre los agentes públicos, privados y locales que intervienen en el sector hotelero en pro mejora	-N° de mecanismos de gobernanza creados -N° de proyectos participativos interinstitucionales -N° Convenios firmados -N° de alianzas estratégicas pactadas	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteleros, academia y comunidad local	200.00
	Determinación de los actores claves directos o indirectos en el sector para incidir en la mejora continua y su desarrollo	-Mapeo de actores -N° de actores claves	GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteleros	100.00
	Reestructuración de las administraciones en los establecimientos comprometidos con la mejora del servicio y competentes	-Documentación del proceso de reestructuración -N° de cambios de puestos -N° de despidos	Hoteleros (administración)	100.00
	Reestructuración institucional del área de turismo del GAD Puerto López en pro mejora de los subsectores del turismo	-Memorándum -Documentación del proceso de reestructuración -N° de cambios de puestos -N° de despidos	MINTUR, GPM Manabí, GAD Municipal	500.00
	Diseño de plan actuación del sector hotelero ante crisis	-Documento de plan de actuación -Consultoría -N° de estrategias de actuación -N° de programas y proyectos	GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteleros, academia y comunidad local	1.000.00
	Fundación de la Cámara Hotelera	-Papeles de trámites correspondientes -Fecha de fundación -N° de miembros afiliados	Asociación Hotelera, hoteleros	600.00
	Implementación de normativas dirigidas a la operación sostenible en establecimientos de hospedaje	-N° de políticas creadas -Grado de aplicación de política -Fichas generadas	MINTUR, GPM Manabí, GAD Municipal, hoteleros	200.00
	Generar ordenanzas que controlen la construcción de infraestructura hotelera antisísmica	-N° de ordenanzas de construcción de infraestructura creadas -Solicitud de permiso de construcción	MINTUR, GPM Manabí, GAD Municipal, hoteleros	200.00

Determinar mecanismos de cooperación entre los agentes hoteleros y otros sectores claves para la mejora de servicios y desarrollo del alojamiento en Puerto López	-N° de mecanismos de cooperación -N° Convenios -N° de alianzas estratégicas -N° de obras gestionadas -N° de accesos a créditos financieros	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteleros, sector MTOPE, entidades financieras	100.00
Confeccionar política de implementación de planes en establecimientos de alojamiento turístico	-N° de políticas creadas -Nivel de aplicación -N° de establecimientos con planes	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteleros	200.00
Promover la afiliación de los administradores de los establecimientos de hospedaje a la Asociación de Hoteleros	-N° de campañas -N° de miembros nuevos afiliados	Asociación Hotelera, hoteleros	300.00
Plan de mejora de procesos de gestión estratégica y operativa para el sector hotelero	-Documento de plan -Consultoría -Mejora de procesos de gestión -Reestructuración de las áreas -N° de procesos intervenidos -N° de programas y proyectos	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteleros	1.000.00
Manual de planificación de las actividades de hospedaje en el sector hotelero	-Documento del plan -Consultoría -N° de lineamientos diseñados	GAD, Prestadores hoteleros	1.000.00
Programa de asistencia y acompañamiento a los establecimientos hoteleros en planificación, gestión y operación por la academia, consultores y entes públicos.	-N° de convenios pactados -N° de asesorías brindadas -Nivel de uso de los servicios	GAD, Asociación hotelera, academia, consultoras y hoteleros	1.000.00
Evaluación y clasificación en establecimientos de hospedaje en el cantón Puerto López acorde al Manual del RAT	-N° de unidades de hospedaje evaluadas -N° de fichas de evaluación aplicadas según el RAT -Registro en el catastro -Informe de establecimientos ascendidos o descendidos -N° de requisitos cumplidos	MINTUR, GAD Municipal	1.000.00

GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN HOTELERA	Actualización del catastro turístico cantonal	-Actualización de las fichas de evaluación -Registro de cambios	MINTUR, Consultora, Academia	5 000.00
	Difusión del Reglamento de Alojamiento Turístico y su aplicación en la clasificación y categorización a los prestadores del sector	-Campañas de difusión del RAT -Lista de firma de los hoteleros	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal	500.00
	Visitas para la evaluación e inspección en los establecimientos aplicando el Manual del RAT	-N° de visitas efectuadas en hospedajes -Fichas de evaluación del RAT -Informe final	GAD Municipal y academia	800.00
	Emisión de ordenanzas que impliquen sanciones de clausura a hospedajes que no cumplan con los requerimientos mínimos establecidos en el RAT	-N° de multas a establecimientos -N° de establecimientos clausurados	MINTUR, GAD Municipal	200.00
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Evaluación continua de las capacidades del personal que labora en el sector hotelero	-N° de evaluaciones realizadas -Nivel de competencias de establecimientos	GAD Municipal, hoteleros	1 000.00
	Confección de política y reglamento de contratación hotelera de recurso humano competente con títulos en hotelería o afines.	-N° de políticas creadas -Reglamento de contratación	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal	200.00
	Diseño de política en la que los establecimientos, independientemente de su clasificación, al menos el 50% del personal debe tener título de tercer nivel afín.	-N° de políticas creadas -N° de personal con certificación -Nivel de cumplimiento	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal, Asociación Hotelera	200.00
	Promover la profesionalización en el ámbito hotelero y turístico con las entidades de educación superior a nivel provincial	-N° de personal hotelero cursando carreras afines -N° de personal titulados -Convenios con universidades -N° de cursos impartidos -N° de certificados entregados	MINTUR, GPM, GAD	15 000.00
	Plan de capacitación técnica para el sector hotelero (hotelería, atención al cliente individualizada, cortesía, manejo de problemas y dudas,	-N° de programas de capacitación por temáticas -N° de planes de capacitación técnica	MINTUR, GPM, GAD	8 000.00
	Programa para el fortalecimiento de idiomas con la academia e institutos pertinentes (inglés y francés fundamentalmente)	-Convenios con universidades e institutos de idiomas -N° de cursos impartidos por idioma -N° de certificados entregados	MINTUR, GP Manabí, GAD Municipal, Academia, Asociación Hotelera	2 000.00

GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO5	Implantación de acciones estratégicas dirigidas a la mejora de los servicios por dimensión: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	-N° de estrategias creadas por dimensión del Servqual	GAD Municipal, Prestadores de servicio, academia	500.00
	Obtención de créditos para establecimientos del sector dirigidos a mejorar la infraestructura, instalaciones y equipamientos	-N° de convenios con entidades financieras -N° de empresa beneficiadas -Nivel de mejora de elementos tangibles	GP Manabí, GAD Municipal, Asociación Hotelera, entidades bancarias	500.00
	Establecimiento de tiempo estándar para la entrega de servicios de hospedaje	-N° de procedimientos y servicios con tiempo fijo	Asociación Hotelera, hoteleros	100.00
	Implementación de mecanismos de medición de desempeño de la entrega del servicio en hospedajes	-N° de mecanismos de medición creados -N° de establecimientos que miden el desempeño de los servicios -N° de fichas evaluadas -Nivel de desempeño de los alojamientos	GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteles	500.00
	Plan de gestión de la satisfacción del cliente en el sector alojamiento del cantón Puerto López	-Documento de plan -N° de estrategias -N° de programas y proyectos	GAD Municipal, Asociación Hotelera, hoteles	2 000.00
	Creación de un sistema de evaluación de la satisfacción bilingüe para su medición en el sector de hospedaje	-Sistema de evaluación de la satisfacción creado -Informes de nivel de satisfacción hotelera	GAD Municipal, Asociación Hotelera, academia, hoteles	1 000.00
	Estudios de perfil del mercado de alojamiento turístico	-N° de estudios de la demanda -N° de segmentos de mercado -Perfil de mercado	GAD Municipal, Asociación Hotelera, academia, hoteles	2 000.00
	Diseño de manual de procedimiento para la prestación de servicios que garanticen la satisfacción	-Manual (documento) -N° de procedimientos	Asociación Hotelera, academia, hoteles	2 000.00
	Creación de un manual de normas de bioseguridad para el sector hotelero del cantón Puerto López que garanticen la integralidad y seguridad de los clientes.	-Documento manual -N° de normas de bioseguridad	Asociación Hotelera, academia, hoteles	1 000.00

Fuente: Elaboración propia

La programación estratégica planteada como propuesta está direccionada al sector hotelero de Puerto López, la cual pretende dar solución a las problemáticas identificadas e incrementar la satisfacción de la demanda a través de la implementación de los programas y proyectos delineados que en total tiene un costo de \$38.600,00, la cual debe ser desarrollada por la gobernanza hotelera del cantón liderada por el departamento de turismo del GAD Puerto López en conjunto con los otros actores claves como la Asociación hotelera, todos los administradores de los establecimientos de la zona, la academia y la comunidad local.

La misma que recoge cuatro programas que están alineados a los ejes y estrategias que están en función de la gobernanza hotelera, la gestión de evaluación y clasificación hotelera, gestión del recurso humano y, por último, la gestión de mejora continua de la calidad del servicio que en conjunto contemplan treinta y un programas con sus respectivos indicadores y responsables.

El programa de gobernanza hotelera plantea catorce programas que están enfocados a mejorar la gobernación, gestión, planificación y control de los aspectos implicados en la operación interna y externa de los establecimientos, así como la articulación de los agentes claves vinculados especialmente al sector. De igual manera, el programa que aborda la gestión de evaluación y clasificación hotelera comprende cinco programas que se enfocan por velar que se cumplan las disposiciones establecidas en el Reglamento de Alojamiento con respecto al sistema hotelero del cantón a través de mecanismos afines que generen clasificaciones y categorizaciones acorde a la realidad del alojamiento en la zona.

Por otro lado, el programa de gestión del recurso humano figura al igual que los otros programas como uno de los más relevantes puesto que de este factor, depende en medida, la calidad del servicio de hospedaje final. El mismo que presenta seis proyectos que insta a la evaluación permanente del personal del sector, a fortalecer las capacidades del recurso humano e imponer criterios de selección de perfiles competentes que coadyuven a ofrecer un buen servicio y, por ende, a satisfacer a la demanda. Para finalizar, se planteó el programa de gestión de mejora continua para incidir en la calidad del servicio a través de

nueve proyectos que promueven la realización de planes de gestión de mejora y de manejo de la satisfacción, manuales de procedimiento, normas orientadas a la entrega del servicio, estudios de la demanda, encuestas de satisfacción y otros que contribuyan a incrementar los índices de complacencia en los huéspedes del sector alojamiento de Puerto López.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Atendiendo a los aspectos teóricos, metodológicos y prácticos de la investigación seguidamente se procede a expresar las siguientes conclusiones:

- Se concluye que en el cantón Puerto López posee una infraestructura hotelera variada debido a la afluencia de visitantes, que se desarrolla y acoge a las normativas impuestas por el MINTUR en el Reglamento de Alojamiento Turístico distinguiéndose diversas tipologías de establecimientos entre albergues (1), hoteles (6), hostales (16), hostales (12), residencias (1), hosterías (21), cabañas (5), pensiones (14) y casa de huéspedes (6) donde la mayoría se caracterizan por encuadrarse dentro de la segunda y tercera categoría que en conjunto suman un total de 67 hospedajes con una capacidad total de 2324 personas. Es importante destacar que el 85% del sector se encontraron sin operar por el confinamiento social ante el COVID -19.
- Debido a la actual problemática de salud a nivel mundial por la COVID-19 la investigación se centró en 4 hoteles que se encontraban operando durante el confinamiento. Estos fueron evaluados y clasificados de basado en los lineamientos del Reglamento de Alojamiento turístico dando como resultado que el Hotel Ancora, hotel Víctor Hugo y hotel Nautilus cumplieron con el 100% de los requisitos obligatorios manteniendo su categoría de 2 estrellas. Mientras que el hotel Berlín International cumplió con el 93% de los requisitos obligatorios lo que afecta a su categoría de 3 estrellas, recategorizándose con 2 estrellas.
- Mediante la evaluación de la satisfacción del cliente realizada bajo el modelo Servqual se pudo determinar que en el sector hotelero del cantón Puerto López los niveles de satisfacción son deficientes, por lo que la realidad es superada por las expectativas con una puntuación desfavorable de -2.95, donde las dimensiones de elementos tangibles (-1.22), seguridad (-1.08) y empatía (-0.70) obtuvieron los puntajes más

altos. De cara a ello, se realizó una propuesta de mejora donde se trazó el planteamiento estratégico para el sector, la formulación estratégica con su objetivo respectivo que se centra en el posicionamiento del sector como líder en la satisfacción del mercado y, en base, a ello se estructuraron 5 estrategias identificadas a través de la matriz del FODA donde se fijaron 4 ejes y con ello se diseñaron 31 programas con su respectiva ficha de evaluación.

5.2. RECOMENDACIONES

En función de las conclusiones emitidas con anterioridad a continuación se emitirán las recomendaciones:

- Se recomienda a los actores pertinentes realizar un diagnóstico periódicamente sobre el sector hotelero para identificar las falencias y puntos fuertes del sector para así mejorar la oferta de servicios de hospedaje en Puerto López.
- Se insta a los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Puerto López realizar una evaluación anual conforme al Reglamento de Alojamiento Turístico para identificar los elementos a modificar y mejorar para asegurar la calidad del servicio, conforme a la clasificación y categorización de los mismos.
- Se recomienda a los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Puerto López realizar una encuesta periódica a los huéspedes para conocer sus expectativas y percepciones dando como resultado un análisis y formulación de estrategias para la mejora del servicio que eleve los niveles satisfactorios en la demanda.
- Por último, se recomienda al sector de alojamiento del cantón adoptar la propuesta de mejora planteada en la presente investigación para incidir en los aspectos deficientes detectados y, de esa manera, mejorar la calidad del servicio y consecutivamente de los niveles de satisfacción en la demanda hotelera.

BIBLIOGRAFÍA

- Azerenza, M. A. (2006). *Conceptualización Origen y Evolución Del Turismo*. Trillas.
- Altamirano, V; Gutiérrez, I; Ordoñez, K. (2018). Comunicación turística 2.0 en Ecuador. Análisis de las empresas públicas y privadas. *Revista Latina de Comunicación Social*, 73 (1), 633 - 647. DOI: 10.4185/RLCS-2018-1273
- Aristizábal, A., & Quiroz, A. (2015). *Caracterización de la calidad del servicio en hoteles urbanos y rurales en Santa Rosa de Cabal* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Pereira, Colombia] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/3471/1/DDMAE20.pdf>
- Atiencia, J. (2017). *Caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan servicio de alojamiento en el Cantón Santa Cruz-Galápagos*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador sede Galápagos]. Repositorio Digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13162/1/T-UCE-0004-TE010-2017.pdf>
- Castaño, V y Valencia, A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística: un análisis bibliométrico. *Revista Geográfica Venezolana*, 57(2), 1-18. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347750606007/347750606007.pdf>
- Catillar, G; Alarcón, O. (2016). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Semestre Económico*, 20(43). 161- 190. DOI: 10.22395/seec.v20n43a7
- Cedeño, J. (2017). *Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en el destino Manta*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:42000-734/Description>
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). (2015). Análisis de la Cadena del Turismo. <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/07/ResumenCadena-Turismo-1.pdf>
- Confederación Española de Agencias de Viajes. (2003). Ley de Turismo de Aragón. Título cuarto. Capítulo 2. [Blog]. <http://www.ceav.info/legislacion/leyes-de-ordenacion/ley-62003-de-27-de-febrero/capitulo-ii-empresas-de-alojam.htm>
- Constitución del Ecuador (2012). Reglamento General de actividades turísticas. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>

- Croning, J; & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 56(3). 55-68.
- Fuentes, M; Hernández, E y Morini, S. (2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español. *Cuadernos de Turismo*, 37(1). 203-226. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.37.256211>
- García, J. (2019). *Evaluación del servicio de alojamiento turístico para mejorar la calidad de la gestión hotelera de la ciudad de Manta*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1024>
- Guadarrama, E; Rosales, E. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y Sociedad*. 40 (2). 307-340. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Gobierno cantonal de Puerto López. (2014). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2014-2019. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1360003300001_PDYOT_PUERTO_LOPEZ_2014_2019_14-04-2015_20-35-13.pdf
- Gonzáles, C; Pibaque, M y Ayón, S. (2019). Los atractivos turísticos y sus impactos en el perfil costero de Manabí- Ecuador. *SATHIRI sembrador*, 14(1), 174 – 185. <https://doi.org/10.32645/13906925.814>
- Gonzáles, E; Quiroz, J; Espinoza, A. (2010). Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad. *Mercados y negocios*, 11(2), 23-41. <https://core.ac.uk/download/pdf/322549914.pdf>
- Heredia, M; Lara, R. (2019). *Calidad en el servicio hotelero de primera categoría basado en el modelo Servqual: caso hotel del Toachi – Santo Domingo*. [Trabajo de Titulación Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Digital. https://issuu.com/pucesd/docs/trabajo_de_titulaci_n_heredia_maytt_la_ra_ricard
- HOSTELTUR. (2015). Problemas globales que afronta la hotelería. https://www.hosteltur.com/114331_problemas-globales-hoteleria-afrontara-2016.html
- INEC (Instituto Nacional de estadísticas y censos). (2017). Reconstruyendo las cifras luego del sismo “memorias”. <https://www.ecuadrencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Memorias%2013%20abr%202017.pdf>
- Linares, A. (2016). Los servicios turísticos. *Revista Conexión de Hospitalidad y Gastronomía*, 1(1), 20-28. http://www.aliatuniversidades.com.mx/conexion/wp-content/uploads/2016/09/CHyG-13_Art-3.pdf

- Mamani, W. (2016, 24 de noviembre). Demanda Turística. Asesores en Turismo. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/>
- Marrero, M. (2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. Hosteltur. <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>.
- Meléndez, A. (2015). Despunte (¿o no?) de la industria hotelera. *Gestión*, 1(1). 38 – 49. https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/250_002.
- Ministerio de Turismo. (2015). Más de 32.000 turistas visitaron Puerto López atraídos por las ballenas jorobadas. <https://www.turismo.gob.ec/mas-de-32-000-turistas-visitaron-puerto-lopez-atraidos-por-las-ballenas-jorobadas/>
- Ministerio de Turismo. (2018). Establecimientos registrados. <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Monge, J; Yagüe, R. (2016). El desarrollo turístico sostenible. Tren Crucero del Ecuador. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 57-72. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275004.pdf>
- Monsalve, 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. *Revista EAN*, 78(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602015000100011&script=sci_arttext&lng=en
- Morillo, M; Morillo, C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>
- Nasimba, C; Cejas, M. (2015). Diseño de productos turísticos y facilidades. *Qualitas*, 10(1), 22-39. http://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/2015-dic_NASIMBA-Y-CEJAS-DISE%C3%91O-DE-PRODUCTOS-TUR%C3%8DSTICOS-Y-SUS-FACILIDADES.pdf
- Nieto, J; Román, I; Bonillo, D y Paulanova, N. (2016). El turismo a nivel mundial. *International Journal of Cientific Management Tourism*, 2(1), 129-144. https://www.researchgate.net/publication/311425846_EL_TURISMO_A_NIVEL_MUNDIAL_WORLDWIDE_TOURISM
- Olovacha, M. (2018). *Satisfacción del cliente: desde una perspectiva del método Kano en el sector hotelero de la Provincia de Tungurahua*. [Trabajo de Titulación, Universidad Técnica De Ambato. Ecuador.]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28864/1/726%20MKT.pdf>

- Pérez, R; Martínez, R; Noda, M; Guzmán, M. (2015). La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. *Análisis del destino. Holguín Ciencias Holguín*, 21 (3), 1-17. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181541051007.pdf>
- Petrovici, A. (2014). Public relations in tourism. A research on the perception of the romanian public upon responsible tourism. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 163, 67-72. 10.1016/j.sbspro.2014.12.287. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814063885>
- Pilataxi. J. (2017). *Análisis del impacto socioeconómico en la Actividad Turística por la construcción del malecón de Puerto López*. [Tesis de pregrado, Universidad tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17134/1/70212_1.pdf
- Ritondo, C; Perez, C. (2013). La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sanciona con fuerza de Ley, Regulación DE ALOJAMIENTOS Turísticos. <http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley4631.html>
- Romero, A. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(3), 276-287. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756273>
- Romero, B. (2016). Sector turístico, buscando una luz al final del túnel. *Gestión*, 265, 20-27. http://www.revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/265_003.pdf
- Sanchez, A. (2008). *Determinación del nivel de satisfacción de los clientes del hotel Bolívar plaza de la ciudad de Armenia*. [Tesis de pregrado, Universidad La Gran Colombia. Colombia]. Repositorio Institucional. <https://core.ac.uk/reader/71395850>
- Sánchez, E. (2015). ¿Ha evolucionado la industria turística y hotelera en el Ecuador?. <https://transport.ec/opinion-2/ha-evolucionado-la-industria-hotelera-y-turistica-en-el-ecuador/>
- Sánchez, E. (2019). *Evaluación y mejora de la satisfacción del cliente. Aplicación en la dtho en el servicio nauta hogar*. [Tesis de pregrado, Universidad de Holguín]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/bitstream/uho/4568/1/Elizabeth%20Sánchez%20Batista%2018-05-18.pdf>
- Sancho, A. (2011). Introducción al turismo. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Solsona J. 2007. Calidad en la Gestión de Alojamientos Turísticos Rurales. *Gestión turística*, 5(1), 65-89. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2935172>

- Teas, R. (1993). Expectations, Performance, Evaluation and Consumers Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 18-34.
- Tostado, J. (2016, 4 de julio). Thomas Cook y el origen de las agencias de viajes. Historia, Medicinas y otras artes. <https://franciscojaviertostado.com/2016/07/04/thomas-cook-y-el-origen-de-las-agencias-de-viaje/>
- Ulacia, Z; Blanco, G. (2018). Cuaderno de gestión hotelera. Establecimientos de alojamiento turístico. Hums Editorial.
- Vera, E; Vera, M; Malgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mi pymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 31(1), 79–87. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001600?token=7D61E465F02E21286CE8219672C7838C92DDE6EC42FFF48F16A22EEACA9759C13C2D568718CA61C7B9B86AF6F9582F25>
- Zeithaml, V; Parasuraman, A; Berry, L. (1993). Calidad Total En la Gestión de Servicios. Editorial Díaz de Santos. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- González, E., Quiroz, J y Espinoza, O. (2010). Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad. *Mercados y Negocios*, 11(29), 23-41. <https://core.ac.uk/download/pdf/322549914.pdf>
- López, M., Rodríguez, Y., Pons, R y Tanda, J. (2020). Calidad percibida en hoteles de ciudad: un instrumento para su evaluación. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3), 552-568. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310340X2020000300552&lng=es&tlng=es.
- Ibarra, L., Casas, E y Partida, A. (2011). Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 2(3), 51-77.
- Rogel, J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*, 15(15), 142-155. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Esteban, A y Reinares, L. (2008). Análisis del comportamiento de la demanda hotelera y su posible interferencia por el sistema de clasificación de la oferta. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/6609/1/9601.pdf>
- Fiero, T y Pérez, A. (2020). *Análisis de los factores que inciden en la planificación estratégica como medio para mejorar la productividad de las empresas del sector hotelero de Salinas*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15540/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-565.pdf>

- Loor, L., Alonso, A y Pérez, M. (2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional?. *Revista ECA Sinergia*, 9(1), 97-108. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i1.1195
- Ulloa, K. (2021). *Evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos post-terremoto en la satisfacción del cliente del cantón Bolívar*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1380/TTTT14D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lucas, E. (2019). *Evaluación de la gestión operativa del servicio hotelero en el cantón Manta de la provincia de Manabí*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1115/1/TTT22.pdf>
- Piaguage, C y Solórzano, C. (2020). *Evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos post terremoto para la satisfacción del cliente en el cantón San Vicente*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1373/1/TTT07D.pdf>
- Andrade, M y Chamorro, K. (2018). *Análisis de la categorización de los hoteles en la zona urbana de la ciudad de Santo Domingo*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional https://issuu.com/pucesd/docs/andrade_chamorro_trabajo_de_titulac
- Espinoza, E y Ganchozo, J. (2018). *Estrategias comerciales para la difusión de atractivos turísticos de la zona centro Sur de Manabí de las agencias de viajes regionales*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/941/1/TTT9.pdf>
- GAD Puerto López (2020). Plan de Desarrollo Turístico Sostenible del Cantón Puerto López 2020 – 2025. https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-DE-DESARROLLO-TURISTICO-PUERTO-LOPEZ_compressed-1.pdf
- Palma y Garcés (2019). Marketing de turismo para el posicionamiento de Puerto López de la provincia de Manabí como destino turístico. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/marketing-turismo-puertolopez.html>
- Zambrano, L., Macías, J., Meneses, W y Espinoza, M. (2021). Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 5(2), 75-84. <http://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/174/458>

- Maila, R. (2019). *Evaluación del destino Puerto López que permita el desarrollo de un turismo sostenible*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1113/1/TTT20.pdf>
- García, M., Salazar, E y Villamar, J. (2018). Turismo ecológico para potenciar el desarrollo sostenible del cantón Puerto López, Manabí, Ecuador. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 1(1), 17-35. Recuperado de <https://ambiente-sustentabilidad.org/index.php/revista/article/view/13/23>
- Organización Mundial del Turismo OMT. (2019). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>
- Parra, R., Arce, M y Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Innova Research Journal*, 3(8), 157-162. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3780/14/La%20Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20su%20efecto%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20un%20an%C3%A1lisis%20te%C3%B3rico.pdf>
- Alzamora, M. (2021). La calidad del servicio al cliente y la satisfacción laboral en la industria hotelera de las ciudades de Panamá y de Colón. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 9(1), 62-78. <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/211/375>
- Chacón y Pillajo (2018). *Análisis de la percepción de la calidad de servicio en hoteles y hostales de 3 y 4 estrellas en San Cristóbal, Galápagos*. [Tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7882/1/141175.pdf>
- Vaca, L. (23 de septiembre de 2020). Servicio al cliente en el sector turístico. *Wellness Magazine*. <https://magazine-wellness.com/news/servicio-al-cliente-en-sector-turistico/> ADECUAR
- Paladines, G., Suárez, J y Capa, S. (2020). Gestión de la felicidad y satisfacción del turista en Ecuador. *Conciencia Digital*, 3(4), 122-138. : <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i4.1432>
- Villacis, L., Macías, J., Meneses, W y Espinoza, M. (2021). Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 5(2), 75-84. <http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
- Pérez, R., García, G., Sánchez, A y Campdesuñer, I. (2018). La satisfacción de clientes en el sector turístico: metodología seis sigma. *Ciencias Holguín*, 24(1), 29-42. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553863004/html/>

- Nápoles, L., Tamayo, P y Moreno, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Sánchez, M y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencias Administrativas*, 11-117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Caballero, L., Cruz, N y Arias, E. (2020). Procedimiento para medición y mejora de la satisfacción del cliente industrial en empresas de manufactura. Caso de una industria de calzado. *RECUS Revista Electrónica Cooperación Universidad y Sociedad*, 5(1), 64-76. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/2362/2713>
- International Hotel Consulting Services. (2018). Sistemas de gestión de calidad hotelera continua. <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/sistemas-de-gestion-de-calidad-hotelera-continua/>
- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607
- Fraile, A., Contreras, E., Vega, A y Cortés, D. (2019). Vill-serving: Escala para medir la Calidad en el Servicio de Alojamientos a Pequeña Escala en Villa de Leyva – Colombia. *Revista Espacios*, 40(4). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n04/a19v40n04p05.pdf>
- Vidrio, S., Rebolledo, A y Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación administrativa*, 49(125). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100002

ANEXOS

Anexo 1. Clasificación hotelera por países

PAÍS	TIPOLOGÍAS DEL ALOJAMIENTO	SIGLAS
Argentina	Hotel	H
	Apart hotel	
	Cabaña o bungalows	
	Hostería u hostel	
	Motel	
	Residencia u hospedaje	
Cuba	Hotel	H
	Aparthotel	AH
	Villa	V
	Motel	M
Colombia	Motel	
	Albergue - Refugio – hostel	
	Apartotel	
	Alojamiento rural	
	Centro vacacional	
	Recinto de campamento o camping	
	Apartamentos turísticos o vivienda turística	
Posada turística		
Ecuador	Hotel	
	Hostal	
	Resort	
	Hostería	
	Hacienda turística	
	Lodge	
	Refugio	
	Campamento turístico	
	Casa de huésped.	
Chile	Moteles	
	Cabañas	
	Alojamiento familiar o bed & breakfast	
EEUU	Hotel	
	Aparthotel	
	Motel	
	Bed & breakfast	
	Camping	
	Cabañas y bungalows	
	Apartamentos	
	Resort	
	Complejo de playa	
México	Hotel	H
	Motel	HS
	Hostal	HT
	Albergues	HA
	Hostería	L
	Haciendas turísticas	RS
	Lodge	RF
	Resort	CT
	Refugio	CH
	Campamento turístico	
	Casa de huésped	
Venezuela	Hotel	H
	Hotel residencia	HR
	Motel	M
	Pensión	Pe
	Hospedaje	Hp
	Establecimiento especial.	EE

Fuente: Ulacia y Blanco (2018)

Anexo 2. Ficha de caracterización de hoteles del cantón Puerto López

CARACTERIZACIÓN DE HOTELES DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ

HOTEL

CARACTERÍSTICAS

Pacífico

El hotel Pacífico se encuentra ubicado en la ciudad de Puerto López, se sitúa frente a la playa y cuenta con servicios como bañera de hidromasaje y piscina para adultos, piscina para niños, las habitaciones cuentan wifi, servicio a la habitación, televisión, aire acondicionado, caja fuerte y teléfono. También poseen cunas o camas infantiles y camas supletorias a disposición del cliente. El servicio de limpieza se lo realiza todos los días y posee estacionamiento y su servicio está abierto las 24 horas del día. Las habitaciones se dividen en:



- Habitación individual
- Habitación matrimonial
- Habitación triple
- Habitación individual estándar
- Habitación matrimonial estándar
- Habitación triple estándar

Agua Blanca

El hotel Agua Blanca queda a 300 metros de la playa y tiene áreas como bar, piscina y conexión a wifi en zonas comunes. Las habitaciones presentan una decoración luminosa y funcional y cuenta con tv, baño privado, aire acondicionado y wifi. El hotel tiene instalaciones para reuniones, servicio de lavandería y recepción las 24 horas del día y aparcamiento.



Sus habitaciones son:

- Habitación simple
- Habitación doble
- Habitación triple
- Habitación cuádruple
- Habitación deluxe

Víctor Hugo

Este es un hotel de características rústicas debido a que su infraestructura es mixta este queda situado frente al paseo marítimo de Puerto López y ofrece habitaciones cómodas, restauración, traslado, aparcamiento y zona wifi. Las habitaciones tienen tv, baño privado, acceso a wifi, aire acondicionado, servicio a la habitación.



Sus habitación son:

- Habitaciones dobles
- Habitación triple

- Habitación doble superior
- Habitación matrimonial

Berlín International

Este se encuentra ubicado sobre la calle principal cerca del centro nocturno esta cuenta con habitaciones cómodas con acceso a restauración zona wifi, garaje, piscinas. Sus habitaciones tienen aire acondicionado, baño privado, tv cable y ducha de agua caliente.

Sus habitaciones son:

- Habitaciones simples
- Habitación doble
- Habitación triple
- Habitación matrimonial



Ancora

Este se encuentra situado a 2 minutos a pie de la playa, este posee estacionamiento, piscina, jardín, restauración, centro fitness, bar y zona wifi. El establecimiento ofrece servicio de alquiler de bicicletas. Sus habitaciones están equipadas con tv, acondicionamiento, baño privado, agua caliente, servicio a la habitación.

Sus habitaciones son:

- Habitación triple
- Habitación delux
- Habitación doble
- Estudio familiar
- Habitación individual delux
- Habitación doble estándar
- Suite



Nautilus Lodge

Este alojamiento tiene espacios independientes, con comodidades para el descanso y disfrute de los huéspedes. Sus habitaciones se encuentran equipadas con aire acondicionado, tv, baño privado y se distribuyen de la siguiente manera:

- Villas con dormitorios, sala de estar y cocina
- Apartamentos con dormitorio, sala de estar y cocina
- Suite con dormitorios, nevera, sala de estar, terraza
- Lofts son los ms lujosos con vistas al mar



Este sitio cuenta con recepción las 24 horas del día, bar, piscinas, parqueadero y zona wifi.

Anexo 3. Encuesta de satisfacción al cliente en los centros de hospedaje del cantón Puerto López

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LOS CENTROS DE HOSPEDAJE DEL CATÓN PUERTO LÓPEZ

Objetivo: Con el propósito de evaluar la satisfacción del cliente en el servicio percibido en este establecimiento de alojamiento dentro del cantón Puerto López, solicitamos llenar la siguiente encuesta de acuerdo a la atención que Ud. recibió en el hotel.

ESCALA:

1 Muy Malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno
------------	--------	-----------	---------	-------------

ANÁLISIS DE LAS EXPECTATIVAS					
DIMENSIONES	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
Quando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo debe cumplirlo					
Quando el hotel presenta un problema siempre debe estar presto a resolverlo					
La empresa debe desempeñar bien el servicio por primera vez					
La empresa debe proporcionar los servicios en el momento					
SENSIBILIDAD					
La empresa debe facilitar la información de la ejecución del servicio					
La empresa debe desempeñar bien la entrega del servicio					
Los empleados de la empresa deben estar dispuestos a ayudar					
Los empleados nunca deben estar ocupados siempre están al instante					
SEGURIDAD					
El comportamiento del servidor debe dar confianza					
Usted se debe sentir seguro con las transacciones o pagos					
Los empleados deben mostrarse corteses de manera consistente con el cliente					
Los empleados deben tener información oportuna para responder sus dudas					
EMPATÍA					
La atención debe ser individualizada					
La empresa debe preocuparse por sus intereses					
Los empleados de la empresa debe comprender las necesidades del cliente					
Se debe cumplir con el horario establecido					
ELEMENTOS TANGIBLES					
Debe contar con equipamiento moderno					
Las instalaciones deben ser atractivas					
El servicio debe ser rápido y eficiente					
Los empleados deben tener buena presencia					
ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES					
DIMENSIONES	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
Quando el hotel promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple					
Quando el hotel presenta un problema siempre lo resuelve					
El hotel desempeña bien el servicio por primera vez					
El hotel proporciona los servicios en el momento					
SENSIBILIDAD					
El hotel da información de la ejecución del servicio					
El hotel desempeña bien la entrega del servicio					
Los empleados del hotel están dispuestos a ayudar					
Los empleados del hotel nunca están ocupados siempre están al instante					

SEGURIDAD					
El comportamiento del servidor del hotel le influye confianza					
Se siente seguro en las transacciones o pagos en el hotel					
Los empleados de hotel son corteses de manera consistente con el huésped					
Los empleados del hotel tienen información oportuna para responder sus dudas					
EMPATÍA					
El hotel da atención individualizada					
El hotel se preocupa por sus intereses					
Los empleados del hotel comprenden las necesidades del huésped					
El hotel cumplen con el horario establecido					
ELEMENTOS TANGIBLES					
El hotel cuenta con equipamiento moderno					
Las instalaciones del hotel son atractivas					
El servicio es rápido y eficiente					
Los empleados del hotel tienen buena presencia					

Anexo 4. Ficha de evaluación del alojamiento turístico para los hoteles de 2 estrellas

 <p>FICHA DEL MANUAL DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO</p> <p>Objetivo: evaluar la categorización de los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Puerto López La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.</p>					
ANEXO 1. HOTEL-H					
REQUERIMIENTOS POR CATEGORÍA-H					
REQUISITOS			HOTEL 2 ESTRELLAS		
			HOTEL ANCORÁ	HOTEL NAUTILUS	HOTEL VICTOR HUGO
REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
INSTALACIONES GENERALES					
Nro.					
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.				
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.				
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	-	-	-
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.	-	-	-
		Sistema de iluminación de emergencia.	X	X	X
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con sistema de válvula de presión.	-	-	-
		Las 24 horas.	-	-	-
		Centralizada.	-	-	-
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.				
6	Contar con (por lo me nos) los siguientes servicios: <ol style="list-style-type: none"> 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 comercial es. 9. Áreas deportivas. 10. Exposición de colección de arte permanente o temporal. 				
			- Piscina - Área deportiva	- Piscina	- Piscina

	11. Salones para eventos.				
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.		X	X	X
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X	X
		Duchas	-	-	-
		Vestidores	X	-	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
		Área de comedor	-	-	-
		Área administrativa	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.	-	-	-
	Establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.	-	-	-
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	-	-	-
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes - General					
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	-	-	-
		12 horas	-	-	-
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	-	-	-
		Y recepción (con mobiliario)	X	X	X
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		X	X	X
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Que incluya servicio de cafetería	X	X	X
		Y/o cafetería	X	X	X
		Con carta en español e inglés	X	-	-
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X	-	-
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		X	X	-
	Servicio de bar dentro del establecimiento.				
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.		-	-	-
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		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
21	Habitaciones insonorizadas.		-	-	-
22	Internet en todas las habitaciones		X	X	x
23	Caja de seguridad en habitación.		-	-	-
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en habitaciones		-	-	-
	Recepción.		X	X	X
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
25	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	x
26	Frigobar.		X	-	-
27	Portamaletas.		-	-	-
28	Clóset y/o armario.		X	X	x
29	Escritorio y/o mesa.		X	X	x
30	Silla, sillón o sofá.		X	X	X
31	Funda de lavandería.		X	X	x
32	Luz de velador o cabecera por plaza.		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.		-	-	-
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	x
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.	X	X	X
		Con acceso a canales nacionales.	X	X	x
35	Teléfono en habitación		-	-	-
	Teléfono en cuarto de baño y aseo.		-	-	-
	Sistema de comunicación.		X	X	X
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	-	-	-
		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	-	-	-
		Las 24 horas.	-	-	-
		Servicio nacional e internacional desde la recepción	X	X	x
		Transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.	-	-	-
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
37	Agua caliente disponible en ducha	Agua caliente.	X	X	X
		Centralizada	X	X	X
		Las 24 horas.	X	X	X

	de cuartos de baño y aseo privado.	Con sistema de válvula de presión.	X	X	x
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		-	-	-
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		-	-	-
	Espejo sobre el lavamanos.		X	X	x
40	Espejo flexible de aumento.		-	-	-
41	Secador de cabello.		-	-	-
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	x
		Manos	X	X	x
		Cara	-	-	-
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X	-	-
44	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X
		Jabón	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X
		Vaso	X	-	-
		Acondicionador	-	-	-
		Enjuague bucal	-	-	-
45	Amenities de cuidado personal	Crema	-	-	-
		Pañuelos desechables	-	-	-
		Algodón	-	-	-
		Cotonetes	-	-	-
		Toallas desmaquillantes	-	-	-
46	Amenities adicionales	Gorro de baño	-	-	-
		Peinilla	-	-	-
		Lustrador de zapatos	--	-	-
		Kit dental	-	-	-
		Costurero	-	-	-
47	Bata de baño.		-	-	-
48	Zapatillas disponibles en la habitación.		-	-	-
SERVICIOS					
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		-	-	-
50	Servicio de lavandería propio o contratado.		X	X	x
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		-	-	-
52	Servicio de planchado	Propio o contratado.	-	-	-
		Plancha a disposición del huésped.	X	-	-
		Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.	-	-	-
53	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	24 horas	-	-	-
		16 horas	-	-	-
		12 horas	X	X	x
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	-	-
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las		-	-	-

	áreas operativas y administrativas del establecimiento.				
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		-	-	-
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas.		-	-	-
57	Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	24 horas			-
		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	x
		Al menos pozo séptico	-	-	-
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		-	-	-
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		X	-	-
61	Valet parking		-	-	-
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto establecimiento y viceversa).		-	-	-
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	x
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		-	-	-
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	-	-
		Cuna	-	-	-
		Silla de bebé	-	-	-
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 6. Visita de campo Hotel Pacífico**Anexo 7. Visita de campo Hotel Ancora****Anexo 8. Visita de campo hotel Agua Blanca**

Anexo 9. Visita de campo al hotel Nautilus