



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECEN LOS  
HOTELES DE SEGUNDA CLASE DEL CANTÓN HUAQUILLAS

MOROCHO GORDILLO JUAN CARLOS  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECEN LOS  
HOTELES DE SEGUNDA CLASE DEL CANTÓN HUAQUILLAS

MOROCHO GORDILLO JUAN CARLOS  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECEN LOS HOTELES DE  
SEGUNDA CLASE DEL CANTÓN HUAQUILLAS

MOROCHO GORDILLO JUAN CARLOS  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARTUCHE PAQUI DAVID VLADIMIR

MACHALA, 11 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
11 de julio de 2018

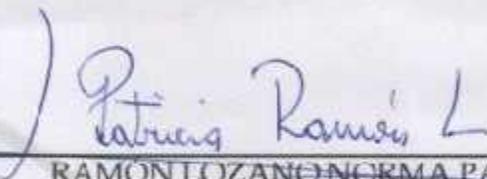
**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Análisis de la Calidad del Servicio que Ofrecen los Hoteles de Segunda Clase del Cantón Huaquillas, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

CARTUCHE PAQUI DAVID VLADIMIR  
1104463649  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

RAMON LOZANO NORMA PATRICIA  
0704009299  
ESPECIALISTA 2



---

ILLESCAS ESPINOZA WILMER HENRY  
0704128776  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: jueves 12 de julio de 2018 - 14:53

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** COMPLEX URKUND.docx (D40263383)  
**Submitted:** 6/19/2018 5:09:00 PM  
**Submitted By:** jmoroch@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

TESIS MIREYA parA URKUND.docx (D14145625)  
<http://manglar.uninorte.edu.co/jspui/bitstream/10584/7740/1/luisortiz.pdf>

### Instances where selected sources appear:

2

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, MOROCHO GORDILLO JUAN CARLOS, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de la Calidad del Servicio que Ofrecen los Hoteles de Segunda Clase del Cantón Huaquillas, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 11 de julio de 2018



MOROCHO GORDILLO JUAN CARLOS  
1900517028

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación tiene por objetivo analizar la satisfacción de los huéspedes y la calidad de servicio de los hoteles del cantón Huaquillas. Se empleó una investigación de tipo exploratoria–descriptiva. Se utilizaron técnicas de investigación como la entrevista realizada a los administradores o propietarios de los establecimientos y encuestas a los huéspedes de los mismos. Se tomó como referencia únicamente a los hoteles de segunda clase, ya que estos son de mayor renombre en la ciudad y sirven como índice para poder lograr una medición más clara del servicio hotelero con la que la ciudad cuenta. Finalmente a través del análisis de los datos obtenidos con las encuestas, se pudo ver que el servicio percibido por los usuarios está en un nivel aceptable y resulta que es favorable para las entidades en cuestión.

**Palabras claves:** Hoteles, servicios, usuarios, calidad, clase.

## **ABSTRACT**

This research work aims to analyze the satisfaction of guests and the quality of service of the hotels in the Huaquillas canton. An exploratory-descriptive research was used. Research techniques were used, such as the interview with the managers or owners of the establishments and surveys of their guests. Reference was made only to second class hotels, as these are the most renowned in the city and serve as an index to achieve a clearer measurement of the hotel service with which the city has. Finally, through the analysis of the data obtained with the surveys, it was possible to see that the service perceived by the users is at an acceptable level and it is favorable for the entities in question.

**Keywords:** Hotels, services, users, quality, class.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN .....  | 3  |
| ABSTRACT.....  | 3  |
| INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| MARCO TEÓRICO.....   | 4  |
| CATEGORÍA DE LOS CENTROS DE HOSPEDAJE .....                  | 4  |
| Hotel.....   | 5  |
| Tabla 1 .....  | 5  |
| LISTADO DE CENTROS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN HUAQUILLAS .....  | 5  |
| METODOLOGÍA.....   | 7  |
| Tabla 2 .....  | 8  |
| Hoteles que se tomaron en cuenta para la investigación. .... | 8  |
| RESULTADOS. ....   | 8  |
| DIAGNÓSTICO Y EXPERIENCIAS DE LA CALIDAD HOTELERA.....       | 8  |
| Tabla 3 .....  | 8  |
| Tabla 4 .....  | 10 |
| Tabla 5 .....  | 11 |
| Tabla 6.....   | 13 |
| Tabla 7 .....  | 14 |
| ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS .....                            | 16 |
| Tabla 8 .....  | 16 |
| CONCLUSIÓN .....   | 17 |
| BIBLIOGRAFÍA.....  | 19 |

## INTRODUCCIÓN

En el entorno que vivimos, la calidad se convirtió en un aspecto indispensable en las empresas, especialmente en las empresas de servicio. Para poder ocupar un lugar en el mercado y tener una ventaja competitiva, es necesario que las empresas ofrezcan productos y servicios de calidad. “Hoy en día los consumidores son más exigentes en este aspecto, y para poder cubrir sus expectativas es muy importante saber qué es lo que desean y cuál es el nivel de calidad que se les ofrece”. (Nishizawa, 2014, pág. 1)

“El concepto de calidad en hotelería es subjetivo, ya que depende del que lo recibe, quien estimará si en su opinión cumple con lo que él esperaba del servicio. Esto implica más desafíos en el sentido que hay que buscar elementos objetivos, tangibles y medibles que permitan acercarse a esa idea previa que trae el cliente”. (Veloz Navarrete & Vasco Vasco, 2016, pág. 2)

La naturaleza subjetiva de los servicios hoteleros en combinación con un mercado cada vez más exigente, ha desarrollado la necesidad de concentrar esfuerzos en el estudio de la calidad de los mismos, así como en su medición y aseguramiento.

Hoy en día la lealtad de los consumidores es el factor determinante del éxito de las empresas que ofrecen servicios de hotelería. La lealtad del consumidor puede obtenerse si no se limitan a satisfacer al consumidor, sino que lo encantan. Cuando un consumidor está satisfecho existe el riesgo de que un competidor le ofrezca una experiencia parecida. “Cuando los consumidores están satisfechos y encantados, el riesgo de que busque nuevas marcas es mínimo pues no va a querer soltar el placer que conquistó”. (Monfort, Defante, Lima, & Montalvani, 2013, pág. 10)

El objetivo del presente trabajo es determinar el nivel de la calidad del servicio que prestan actualmente las empresas de servicio hotelero del cantón Huaquillas provincia de El Oro.

Se analiza el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que perciben a la hora de recibir el servicio y lo que les proporciona la empresa, y así poder observar las falencias que tiene los hoteles y de ser posible mejorarlas.

Dentro de esta investigación podemos determinar como un problema el nivel de calidad que ofrecen los hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas provincia de El Oro.

Se plantea como una hipótesis que las empresas hoteleras del cantón Huaquillas ofrecen un servicio de calidad aceptable para los turistas que buscan un descanso y disfrute en su estancia.

## **MARCO TEÓRICO**

Los centros de alojamiento a nivel mundial tienen diversas características y modelos; todos ellos son para dar un determinado servicio en el que especialmente se brinda el servicio de hospedaje de acuerdo a las necesidades de los turistas ya sean por placer o negocios. En Ecuador según el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2016, pág. 1) determina que “se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje”.

### **CATEGORÍA DE LOS CENTROS DE HOSPEDAJE**

La excelencia de la calidad de servicio de los hoteles es un punto muy importante a la hora de definir su nivel o categoría. En este punto, a nivel mundial se utiliza la medición por estrellas para saber que tipo de hospedaje es y en qué categoría se encuentra. Gallegos (2015, pág. 1) afirma “Hotel (podrá ser categorizado de 2 a 5 estrellas); Hostal (de 1 a 3 estrellas); Resort (de 4 a 5 estrellas); Hostería, Hacienda Turística y Lodge (de 3 a 5 estrellas). Esta categorización por estrellas mide el tipo de servicio que cada establecimiento ofrece.”

Aparte de estas categorías, también existen 3 más con categorías únicas que no son tomadas en cuenta por estrellas y estas son Refugio, Campamento Turístico y Casa de Huéspedes.

### **Hotel**

Un concepto de hotel es un inmueble o edificio que está destinado a brindar un servicio de hospedaje temporal a turistas. Según Tamayo y Vega (2017, pág. 8) menciona “Un hotel es una Institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento y otros servicios complementarios”.

Tenemos entonces que un hotel es un centro de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio principalmente de hospedaje. Paniagua (2014, pág. 3) define a los hoteles como un lugar público y abierto que ofrece un servicio de alojamiento turístico, que puede contar o no con servicio de alimentación o restaurante, así mismo como otros servicios complementarios. Unos pueden tener ascensor dependiendo de la categoría y clase a la que están regidos en la ley de su país.

Santos y Gómez (2017, pág. 11) definen a un hotel como una infraestructura que la comparan de manera similar con una residencia, en donde esperan que los huéspedes obtengan una estancia acogedora después de sus viajes o visitas; a demás de que deben poseer buenas instalaciones para brindar un buen servicio.

**Tabla 1**

#### **LISTADO DE CENTROS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN HUAQUILLAS**

| <b>N°</b> | <b>NOMBRE</b> | <b>ACTIVIDAD TURÍSTICA</b> | <b>CATEGORÍA</b> | <b>PROVINCIA</b> | <b>CIUDAD</b> |
|-----------|---------------|----------------------------|------------------|------------------|---------------|
| 1         | HERNANCOR     | HOTEL RESIDENCIA           | SEGUNDA          | EL ORO           | HUAQUILLAS    |
| 2         | VANESSA       | HOTEL RESIDENCIA           | SEGUNDA          | EL ORO           | HUAQUILLAS    |
| 3         | MINI          | HOSTAL                     | SEGUNDA          | EL ORO           | HUAQUILLAS    |

|    |                          |                   |         |        |            |
|----|--------------------------|-------------------|---------|--------|------------|
| 4  | SAN MARTIN DE PORRES     | HOTEL             | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 5  | LUZ VIC                  | HOSTAL RESIDENCIA | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 6  | L' MONED                 | HOTEL             | SEGUNDA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 7  | SINAI                    | HOSTAL            | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 8  | NUEVO PARAÍSO            | HOSTAL            | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 9  | PIRÁMIDE DEL SUR         | HOSTAL            | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 10 | SAN MARTÍN DE PORRES     | HOTEL RESIDENCIA  | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 11 | SAN MARTÍN DE PORRES     | HOTEL RESIDENCIA  | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 12 | VALLEJO                  | HOTEL RESIDENCIA  | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 13 | PENSIÓN DELGADO          | PENSIÓN           | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 14 | DE SOL A SOL             | HOSTERÍA          | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 15 | SOL DEL SUR HOTEL        | HOTEL             | PRIMERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 16 | ORQUÍDEAS SOUTH          | HOSTAL            | PRIMERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 17 | HOSTAL FRONTERA EL CISNE | HOSTAL            | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 18 | ORO Y PERLA              | PENSIÓN           | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 19 | RODEY                    | HOTEL             | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 20 | MAVERO                   | HOSTAL            | SEGUNDA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 21 | HUGLEI                   | PENSIÓN           | SEGUNDA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 22 | MAELLA                   | HOSTAL            | SEGUNDA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 23 | MARCA                    | PENSIÓN           | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 24 | HABANA SUR               | HOTEL             | SEGUNDA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 25 | SUEÑOS                   | PENSIÓN           | PRIMERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 26 | HUAQUILLAS               | HOTEL RESIDENCIA  | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |
| 27 | VANESSA                  | HOTEL RESIDENCIA  | TERCERA | EL ORO | HUAQUILLAS |

Fuente: Catastro MINTUR Machala

## METODOLOGÍA

Para el presente trabajo, se utilizó la Metodología de investigación de tipo Exploratoria-Descriptiva, en la cual se puso en ejecución las técnicas de investigación Cualitativa mediante entrevistas y encuestas; entrevistas a los recepcionistas o administradores de los hoteles; y encuestas a los huéspedes de los mismos. Según Lafuente & Marín (2008, pág. 6) afirma: “La información que nos proporciona un análisis descriptivo, además de ser un fin en sí mismo, la podemos utilizar como base de partida para el desarrollo de una investigación más específica”.

Para medir la calidad de servicio, se ha utilizado la técnica servqual que según Reina (2014, pág. 2) nos dice claramente que es una técnica para poder medir la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que brindan las empresas. “La técnica servqual valora la brecha entre expectativas y percepción de la calidad del servicio a lo largo de cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía” (González, Zurita, & Zurita, 2017)

Un filtro para poder realizar este trabajo de investigación, fue seleccionar al universo de los hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas, que son los más influyentes en la ciudad; se lo detalla en la tabla 2.

Método 1: Entrevista.- se realizó a los administradores o recepcionistas de los hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas.

Método 2: Encuesta.- se realizó 120 encuestas a los usuarios (huéspedes) de los hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas.

Población: Se utilizó el universo de los hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas, que corresponde a la cantidad de huéspedes de cada hotel que se hospedan por mes como lo detalla la tabla 2.

**Tabla 2****Hoteles que se tomaron en cuenta para la investigación.**

| # | NOMBRE     | CLASE   | POBLACIÓN |
|---|------------|---------|-----------|
| 1 | HERNANCOR  | SEGUNDA | 35 x mes  |
| 2 | VANESSA    | SEGUNDA | 27 x mes  |
| 3 | L' MONED   | SEGUNDA | 23 x mes  |
| 4 | HABANA SUR | SEGUNDA | 35 x mes  |

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

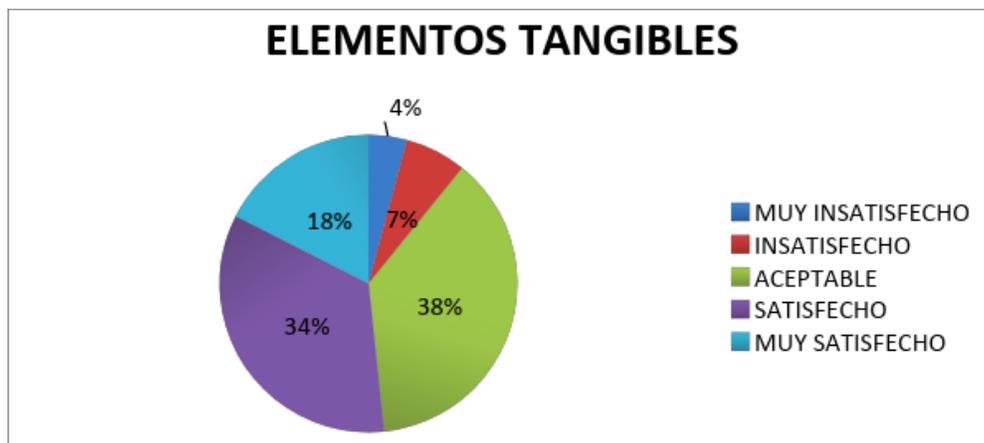
Total de encuestas = 120

**RESULTADOS.****DIAGNÓSTICO Y EXPERIENCIAS DE LA CALIDAD HOTELERA****Tabla 3***Elementos tangibles*

| N° | PREGUNTAS  | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |           |            |                |
|----|--|-------------------------|--------------|-----------|------------|----------------|
|    |  | MUY INSATISFECHO        | INSATISFECHO | ACEPTABLE | SATISFECHO | MUY SATISFECHO |
| 1  | Los trabajadores tienen equipamiento moderno                           | 1                       | 3            | 4         | 4          | 3              |
| 2  | Los materiales como afiches, revistas, etc. son atractivos a la vista. | 1                       | 1            | 18        | 17         | 8              |
| 3  | Hay suficientes materiales para la presentación del servicio.          | 1                       | 1            | 9         | 7          | 7              |
| 4  | Las instalaciones físicas están en óptimas condiciones.                | 1                       | 2            | 8         | 8          | 1              |

|              |  |          |          |           |           |           |
|--------------|--|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 5            | Las instalaciones físicas son bien cuidadas para dar un buen servicio. | 1        | 1        | 6         | 5         | 2         |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>5</b> | <b>8</b> | <b>45</b> | <b>41</b> | <b>21</b> |

Gráfico N° 1



Fuente: Hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas

### Análisis

Podemos decir que los elementos tangibles son una parte muy importante para los usuarios (huéspedes) ya que se fijan en ello para tener una idea de la calidad de servicio que quieren recibir. En este caso lo aceptable ha sido de mayor cantidad en los hoteles encuestados y no muy lejos de ello lo satisfecho; que se basan en los elementos visibles para una mejor comodidad.

“El factor tangible del servicio contempla los equipos, la señalización, la apariencia de los empleados y el ambiente físico hecho por el hombre que rodea el servicio”. (Berdugo-Correa, Barbosa-Correa, & Prada-Angarita, 2016)

**Tabla 4**  
*Fiabilidad o prestación de servicios*

| N°           | PREGUNTAS  | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |           |            |                |
|--------------|--|-------------------------|--------------|-----------|------------|----------------|
|              |  | MUY INSATISFECHO        | INSATISFECHO | ACEPTABLE | SATISFECHO | MUY SATISFECHO |
| 6            | El servicio brindado ha sido lo que Ud. esperaba.                                    | 2                       | 3            | 5         | 8          | 5              |
| 7            | Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo, lo cumple a tiempo             | 3                       | 3            | 11        | 7          | 4              |
| 8            | Cuando un cliente tiene un problema el trabajador demuestra interés en solucionarlo. | 3                       | 3            | 10        | 7          | 3              |
| 9            | El trabajador realiza muy bien el servicio en la primera vez                         | 2                       | 2            | 5         | 4          | 4              |
| 10           | El trabajador brinda atención y personalizada equitativamente.                       | 1                       | 2            | 4         | 3          | 5              |
| 11           | Los trabajadores demuestran ser capacitados para responder a sus preguntas.          | 1                       | 2            | 3         | 3          | 2              |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>12</b>               | <b>15</b>    | <b>38</b> | <b>32</b>  | <b>23</b>      |

Gráfico N° 2



Fuente: Hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas

### Análisis

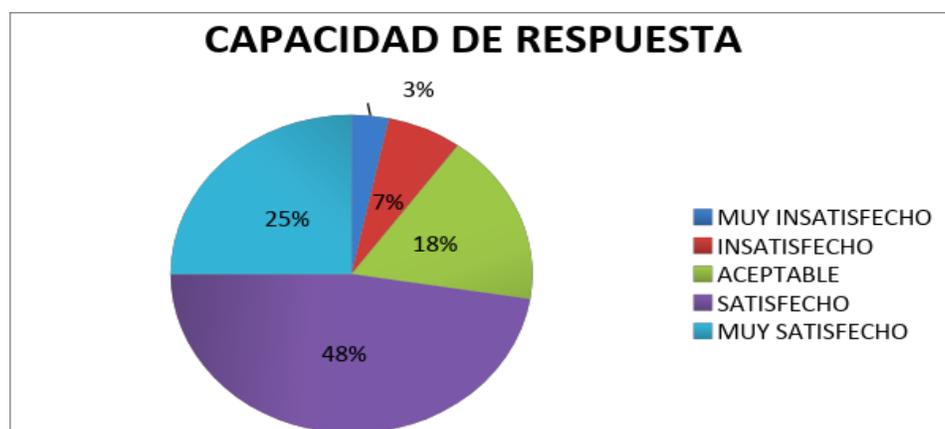
En este punto se hace referencia a las expectativas del cliente a ver si se cumplen o no, en esto también se mide el accionar de los trabajadores para ver si están acorde a las necesidades de los huéspedes. Podemos observar en este punto que los encuestados mostraron que el servicio estuvo aceptable con la atención prestada. Mena, Soliz & Cando (2018, pág. 8) mencionan “Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia”.

**Tabla 5**  
*Capacidad de respuesta*

| N° | PREGUNTAS   | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |           |            |                |
|----|---|-------------------------|--------------|-----------|------------|----------------|
|    |   | MUY INSATISFECHO        | INSATISFECHO | ACEPTABLE | SATISFECHO | MUY SATISFECHO |
| 12 | El tiempo esperado para obtener el servicio fue satisfactorio | 0                       | 1            | 5         | 9          | 8              |

|              |   |          |          |           |           |           |
|--------------|---|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>13</b>    | Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderles                  | 1        | 1        | 5         | 8         | 5         |
| <b>14</b>    | Si necesito resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo propicio        | 1        | 2        | 4         | 8         | 3         |
| <b>15</b>    | Los trabajadores demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio | 1        | 2        | 4         | 22        | 8         |
| <b>16</b>    | Los trabajadores siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.           | 1        | 2        | 3         | 10        | 6         |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>21</b> | <b>57</b> | <b>30</b> |

Gráfico N° 3



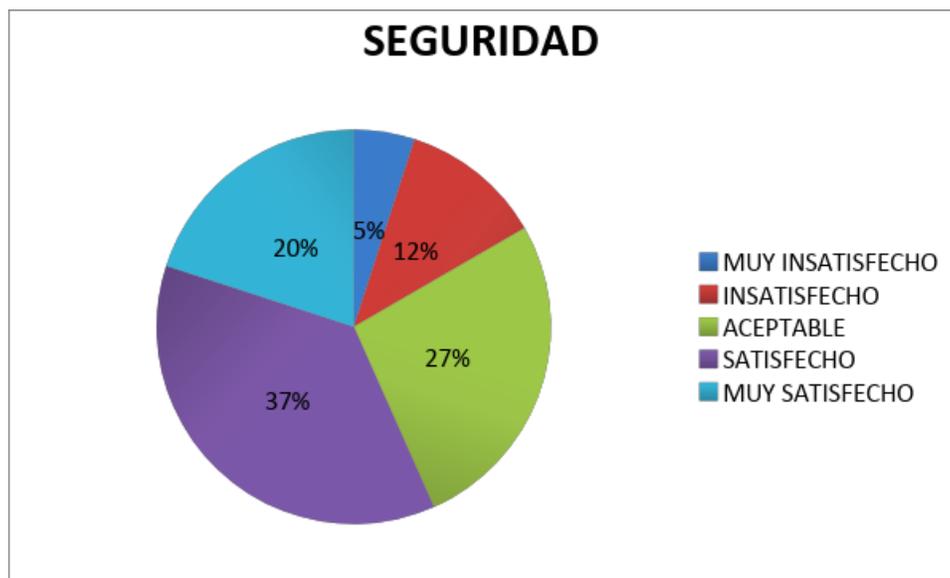
Fuente: Hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas.

## Análisis

Dentro de este punto podemos observar que casi la mitad de los encuestados mostraron estar satisfechos con el servicio que su empresa les ha brindado. Es un gran punto para darse cuenta que el servicio está por buen camino. La dimensión de capacidad de respuesta “Evalúa si la cantidad de empleados es suficiente para atender a todos los usuarios, así como los tiempos oportunos que el paciente espera para poder recibir el servicio médico solicitado”. (Pedraza, Verastegui, & González, 2014, pág. 6)

**Tabla 6**  
**Seguridad**

| N°           | PREGUNTAS  | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |           |            |                |
|--------------|--|-------------------------|--------------|-----------|------------|----------------|
|              |  | MUY INSATISFECHO        | INSATISFECHO | ACEPTABLE | SATISFECHO | MUY SATISFECHO |
| 17           | El trato de los trabajadores le inspira confianza y seguridad              | 1                       | 3            | 11        | 12         | 7              |
| 18           | Los trabajadores tienen vasto conocimiento para responder a sus preguntas. | 1                       | 3            | 7         | 9          | 6              |
| 19           | Los trabajadores demuestran igualdad para todos sus clientes               | 2                       | 4            | 8         | 11         | 7              |
| 20           | Los trabajadores demuestran capacidad de organización del servicio         | 2                       | 4            | 6         | 12         | 4              |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>6</b>                | <b>14</b>    | <b>32</b> | <b>44</b>  | <b>24</b>      |

Gráfico N<sup>a</sup> 4

Fuente: Hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas

### **Análisis**

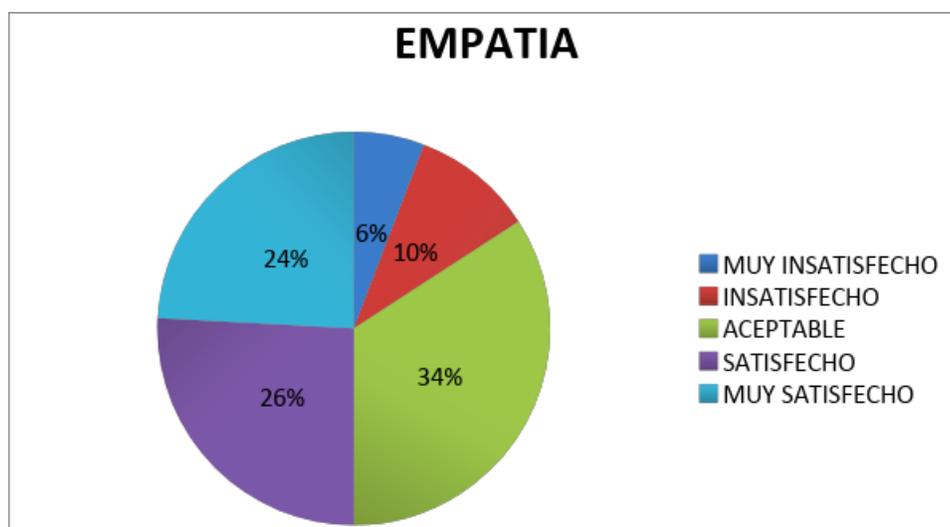
La seguridad es un punto de los más importantes a la hora de evaluar a una empresa, ya que los clientes siempre van a preferir un lugar donde puedan disfrutar tranquilamente. En este punto, la mayoría de los usuarios encuestados mostraron estar satisfechos con el servicio. La dimensión seguridad dentro de la técnica servqual dice que “Transmiten confianza en los usuarios, usuarios se sienten seguros en sus atenciones, empleados siempre amables con los usuarios, empleados tienen el conocimiento para responder a los requerimientos de los usuarios” (Ampuero, 2011)

**Tabla 7**  
*Empatía*

| Nº | PREGUNTAS   | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |           |            |                |
|----|---|-------------------------|--------------|-----------|------------|----------------|
|    |   | MUY INSATISFECHO        | INSATISFECHO | ACEPTABLE | SATISFECHO | MUY SATISFECHO |
| 21 | El trabajador se preocupa por las necesidades de sus clientes | 3                       | 5            | 14        | 9          | 11             |

|              |   |          |           |           |           |           |
|--------------|---|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 22           | El Hotel ofrece horarios convenientes para todos los usuarios | 1        | 2         | 15        | 14        | 12        |
| 23           | El trabajador entiende los intereses específicos del cliente. | 3        | 5         | 12        | 8         | 6         |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>7</b> | <b>12</b> | <b>41</b> | <b>31</b> | <b>29</b> |

Gráfico N° 5



Fuente: Hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas

### Análisis

Es muy importante el servicio de empresas que se dedican a brindar hospedaje a los turistas. En Huaquillas se cuenta con una variedad de centros de hospedaje que varían en sus categorías y estilos de prestación del servicio. En este punto las personas encuestadas demostraron que el servicio recibido está en una forma aceptable. La empatía que es una forma de llevarse bien en relación entre usuario y empresa. “La empatía se refiere a la medición del trato, atención e interés que el personal de la institución manifiesta hacia los

usuarios de la misma y el trato individualizado que se da” (González, Zurita, & Zurita, 2017, pág. 11)

## ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

### ¿Qué tipo de estrategia(s) están implementando para el conocimiento de su hotel?

La constante en esta pregunta fue la publicidad y una sub constante es la publicación en internet. Sus variantes son el tipo de publicidad, ya que unas prefieren la publicidad por radio y otras optan por la publicidad en tv y periódico. No todas cuentan con afiches o revistas que den a conocer la existencia de su hotel ni de sus servicios.

### ¿Cuál es el número del personal con el que cuenta para llevar a cabo las tareas del hotel?

En esta entrevista a los administradores o recepcionistas de los hoteles a encuestar, cada uno cuenta con personal adecuado y capacitado, con la cantidad que los propietarios creen conveniente para cumplir con todas las actividades. A continuación en la tabla 9 detallamos esta información:

**Tabla 8**

*Número del personal de trabajo*

| HOTEL      | Nº DE PERSONAS |
|------------|----------------|
| HERNANCOR  | 12 personas    |
| VANESSA    | 9 personas     |
| L' MONED   | 8 personas     |
| HABANA SUR | 14 personas    |

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

**¿Cuenta con programas de capacitación para el personal de su hotel?**

Se pudo observar en la entrevista que el 75% de los hoteles brindan a su personal una capacitación anual; mientras que el otro 25% lo realiza con un periodo de acuerdo a la necesidad del hotel o a la percepción del dueño.

**¿De qué forma incentiva al personal de trabajo para ofrecer un óptimo servicio de su hotel?**

En la entrevista realizada a los 4 hoteles, solo uno de ellos realiza la motivación mediante el programa “empleado del mes” el cual consiste en que la persona acreedora a este mérito, suma puntos para fin de año quien más puntos obtenga será recompensado con un sueldo extra. Pero todos los 4 hoteles coinciden en la capacitación del personal y en reuniones de sano esparcimiento de forma esporádica.

**CONCLUSIÓN**

Podemos llegar a la conclusión que las personas encuestadas (huéspedes) de los hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas, mostraron estar conformes con la calidad del servicio que han obtenido durante su estancia. Vemos que 2 puntos han sido los factores más influyentes a la hora de la medición de la calidad del servicio, estos son Aceptable y Satisfecho. Para poder obtener esta medición de nivel de satisfacción, se la obtuvo mediante la aplicación de una herramienta de la metodología como encuestas, basadas en la técnica Servqual que se basa en un cuestionario de preguntas estandarizadas, y la realizamos a los huéspedes durante su estadía. Esta técnica es de mucha importancia para medir el nivel de satisfacción de los clientes y, a la vez, para las empresas que buscan tener

una mejoría en la atención de las mismas. Cinco dimensiones la componen: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Con los resultados obtenidos gracias a esta técnica podemos observar que los hoteles de segunda clase del cantón Huaquillas cumplen con las expectativas de los clientes. Mostramos que en el caso de los Elementos Tangibles se deben hacer unos retoques en ciertas áreas para una mejor visión, ya que pocos huéspedes mostraron estar inconformes con eso. En el siguiente caso de Prestación de Servicio los huéspedes dieron como respuesta Aceptable ya que para la mayoría la atención cumplió con sus expectativas. Para el caso de Capacidad de Respuesta casi la mitad de encuestados dieron como resultado una calidad de servicio Aceptable, aunque en unos casos hubieron quejas pero que no desmerecen la atención para la mayoría. Con respecto a la Seguridad, los huéspedes dijeron estar Satisfechos con ese tipo de servicio brindado, ya que en Huaquillas es una ciudad de un nivel de seguridad no tan favorable, pero a pesar de esto, los administradores se han preocupado en brindar una seguridad a sus clientes. Y para la última dimensión que es Empatía, que no es otra cosa que la interacción entre el cliente y los trabajadores, los huéspedes dijeron que el servicio está en nivel aceptable aunque hubo unos casos que los clientes no estaban del todo de acuerdo con ello, pero al final la parte mayoritaria si estaba con la expectativa cumplida.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ampuero, J. C. (2011). Metodologías de medición de la calidad de los. *etodologías de medición de la calidad de los servicios a*, 11.
- Bautist, M. G. (s.f.).
- Berdugo-Correa, C. R., Barbosa-Correa, R., & Prada-Angarita, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del. *DYNA*.
- Brito, A. S., & Feitosa, V. G. (DICIEMBRE de 2017). A HOSPITALIDADE COMERCIAL DE UM ESTABELECIMENTO HOTELEIRO NO MUNICÍPIO DE PARNAÍBA-PIAUI-BRASIL. *TURyDES*.
- Cadena, J. F. (diciembre de 2017). EL SERVICIO AL CLIENTE COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA. *TURyDES*.
- Gallegos, D. S. (24 de marzo de 2015). <http://www.elciudadano.gob.ec>. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/un-reglamento-recategoriza-el-alojamiento-en-el-pais/>
- González, M., Zurita, E., & Zurita, M. (septiembre de 2017). El Modelo Servqual Y Su Incidencia En El Nivel De. *European Scientific Journal*.
- Lafuente Ibáñez, C., & Marín Egoscozábel, A. (05 de diciembre de 2008). METODOLOGÍAS DE LA. *EAN*.
- Mena, V., Soliz, N., & Cando, L. (2018). Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema. *YURA*, 20.
- MINTUR, M. D. (18 de febrero de 2016). [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Monfort, M., Defante, L., Lima, D., & Montalvani, D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros. *Scielo*.

Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga.

Nishizawa, R. M. (2014). Obtenido de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)

Nishizawa, R. M. (34 de octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Scielo*.

Paniagua, J. (3 de octubre de 2014). *slideshare*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/tonypaniagua94/conceptos-y-tipos-de-hotel>

Pedraza, N., Verastegui, J., & González, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*.

Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (junio de 2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*.