



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN TURISMO

TEMA: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA
EN LOS HOTELES DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS EN LA
CIUDAD DE IBARRA.

AUTOR: ORTIZ GALLARDO KARLA STEFFANY

DIRECTOR: RUIZ ERAZO VICTORIA GEOVANA MSc.

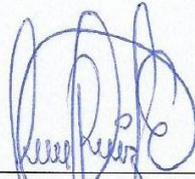
IBARRA, 2019

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

| | |
|---|---|
| Línea de investigación | Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico |
| Programa | |
| Nombre del proyecto | |
| Nombre del director | Msc. Victoria Geovana Ruiz Erazo |
| Tema del trabajo de titulación | Análisis de la gestión de calidad turística en los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra. |
| Nombre del autor | Karla Steffany Ortiz Gallardo |
| Área geográfica de influencia | Ciudad de Ibarra |
| Nombre de la institución/empresa que respalda la investigación (de ser el caso) | Universidad Técnica del Norte |
| Fecha de inicio: | 22 de febrero del 2019 |
| Fecha de aprobación | |
| Fecha de terminación | |

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Certifico que la tesis **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA EN LOS HOTELES DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE IBARRA.”** ha sido realizada en su totalidad por la señorita Ortiz Gallardo Karla Steffany con número de cedula 100385173-8.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and flourishes, positioned above a horizontal line.

Msc. Victoria Geovana Ruiz Erazo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|-----------------------------|---|------------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 1003851738 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Ortiz Gallardo Karla Steffany | | |
| DIRECCIÓN: | Profesor Víctor Manuel Cifuentes y Armando Hidrovo. Urb. Gustavo Pareja | | |
| EMAIL: | Karla.ortizg25@gmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 2- 510-561 | TELÉFONO MÓVIL: | 0983474337 |

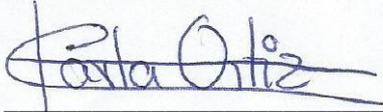
| DATOS DE LA OBRA | |
|------------------------------------|---|
| TÍTULO: | ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA EN LOS HOTELES DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE IBARRA. |
| AUTOR : | Ortiz Gallardo Karla Steffany |
| FECHA: DD/MM/AAAA | 03/Junio/ 2020 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TITULO POR EL QUE OPTA: | Ingeniera en Turismo |
| ASESOR /DIRECTOR: | MsC. Victoria Geovana Ruiz Erazo |

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de Junio del 2020.

EL AUTOR:



Ortiz Gallardo Karla Steffany

DEDICATORIA

“Mira el lado bueno de las cosas”

Darío Misael Montenegro

Esta tesis está dedicada a mi madre, quien me enseñó que el amor soporta todo a pesar de las circunstancias, que cualquier sueño se puede conseguir con esfuerzo, dedicación y sacrificio.

También la dedico a mi padre, quien me enseñó que el apoyo es incondicional cuando uno se lo merece.

Por último, la dedico con mucho amor a un angelito que no la pude conocer, pero desde el primer momento que supimos que vendría, la amaría y haría lo mejor para ella. Y me convertiría en la mejor tía del mundo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica Del Norte, por haberme brindado la oportunidad de realizar mis estudios en esta institución.

También a cada uno de mis docentes que ha sabido inculcarme, conocimientos, valores y guiarme durante cada uno de los años de estudios.

Agradezco a quienes considero mis verdaderos amigos los cuales hicieron divertidos y llevaderos cada uno de los días que pasamos en la Universidad los últimos años.

Agradezco a cada una de las personas que colaboraron en el trabajo de campo de esta investigación, la cual sin ellos no se habría podido culminar.

RESUMEN

Ecuador cuenta con varios atractivos turísticos naturales y culturales, los cuales con el pasar del tiempo los han desarrollado con proyectos turísticos gubernamentales y privados. La industria turística ha contribuido positivamente al desarrollo económico de varios sectores del Ecuador. Al ser una de las principales fuentes generadoras de empleo ha mejorado la economía de muchas familias, es decir que, gracias al turismo muchos micro emprendimientos han mejorado las ventas de sus productos o servicios, al igual que ofrecen nuevas vacantes de trabajo, crece el mercado y la competencia turística. Uno de los sectores turísticos y económicos que ha dado pasos agigantados en innovación, fidelización de clientes y mejoramiento de la calidad es el servicio de alojamiento, como parte de la oferta turística. La presente investigación se orienta al análisis de la gestión de calidad que actual mente poseen los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra. En tal virtud se intenta precisar el grado de satisfacción de los clientes y el cumplimiento de la ficha de requerimientos de categorización del Ministerio de Turismo. El estudio se realiza en base a los métodos teóricos y prácticos de la investigación: documental - bibliográfica, de campo, métodos: analítico-sintético y técnicas: como encuestas, entrevistas y fichas de observación, los mismos que han brindado la información requerida para sustentar este trabajo; por ello, como resultado de la investigación se ha propuesto la elaboración de una guía básica de calidad para los establecimientos de alojamiento de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra, la cual ocupe información necesaria para identificar y mejorar la calidad, además de un modelo de instrumento para medir la calidad y mejorar el servicio que brindan.

Palabras Claves: calidad turística, gestión de calidad, centros hoteleros, satisfacción de necesidades, expectativas, niveles de calidad.

SUMMARY

Ecuador has several natural and cultural tourist attractions, which over time have developed them with government and private tourism projects. The tourism industry has contributed positively to the economic development of several sectors of Ecuador. Being one of the main sources of employment generation has improved the economy of many families who are direct and indirect beneficiaries, that is, thanks to tourism many micro enterprises have improved sales of their products or services, as well as offering new Job vacancies, the market and tourism competition grow. Despite the tourist progress and customer demand that has increased over the years have also improved the level of satisfaction, expectations, needs and requirements in terms of quality that the user receives for a service. One of the tourist and economic sectors that has taken leaps and bounds in innovation, customer loyalty and quality improvement is the accommodation service, as part of the tourism offer. The present investigation is oriented to the analysis of the quality management that currently have the three and four star hotels in the city of Ibarra. In this virtue it is tried to specify the degree of satisfaction of the clients and the fulfillment of the card of categorization requirements of the Ministry of Tourism. The study is based on the theoretical and practical research methods: documentary - bibliographic, field, methods: analytical-synthetic and techniques: such as surveys, interviews and observation sheets, which have provided the information required to support this work; Therefore, as a result of the investigation, the development of a basic quality guide for the three and four star accommodation establishments of the city of Ibarra has been proposed, which occupies information necessary to identify and improve quality, in addition to a instrument model to measure quality and improve the service they provide.

Keywords: Tourism Quality, Quality Management, Hotel centers, satisfaction of needs, expectations, quality levels.

Índice de Contenidos

| | |
|---|-----------|
| Índice de Tablas | xii |
| CAPÍTULO I | 14 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| 1.1 Antecedentes | 14 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 17 |
| 1.2.1 Formulación del problema | 19 |
| 1.2.2 Objeto de estudio | 19 |
| 1.2.3 Preguntas de investigación..... | 19 |
| 1.3 Descripción del área de estudio | 20 |
| 1.4 Justificación | 21 |
| 1.5 Objetivos | 22 |
| 1.5.1 Objetivo general | 22 |
| 1.5.2 Objetivos específicos..... | 22 |
| CAPÍTULO II | 23 |
| MARCO TEÓRICO | 23 |
| 2.1 Fundamentación Teórica | 23 |
| 2.1.1 Producto turístico | 23 |
| 2.1.2 El servicio turístico | 25 |
| 2.1.3 Calidad turística | 26 |
| 2.1.4 Modelos de medición de calidad El Servqual | 28 |
| 2.1.5 Principios de gestión de la calidad | 32 |
| 2.1.6 Evolución de las etapas de la calidad | 34 |
| 2.1.7 Ciclo de la calidad | 38 |
| 2.1.8 Servicios de alojamiento | 39 |
| 2.1.9 Tipos de productos hoteleros | 40 |
| 2.1.10 Clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico. 41 | 41 |
| 2.1.11 Servicio de alojamiento en Ibarra | 44 |
| 2.2 Fundamentación Legal | 45 |
| 2.2.1 Constitución del Ecuador | 45 |
| 2.2.2 Ley de Turismo | 45 |
| 2.2.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor | 47 |
| 2.2.4 Reglamento de Alojamiento Turístico | 48 |

| | |
|--|------------|
| CAPÍTULO III | 52 |
| DISEÑO METODOLÓGICO | 52 |
| 3.1 Tipos de Investigación..... | 52 |
| 3.2 Métodos de investigación..... | 53 |
| 3.2 Técnicas e instrumentos de investigación..... | 56 |
| 3.3 Muestra | 57 |
| CAPÍTULO IV | 62 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 62 |
| 4.1 Medir el nivel de conocimiento que tienen los hoteles en personal e indumentaria al brindar un servicio en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ibarra en relación al reglamento de alojamiento turístico del Ministerio de Turismo. 63 | |
| 4.2 Determinar el perfil de los clientes en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ibarra. | 109 |
| 4.3 Identificar la satisfacción de los consumidores frente a los servicios brindados en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ibarra. | 114 |
| 4.4 Diseñar una guía básica de calidad para establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas con medidas correctivas para la satisfacción de los clientes. 125 | |
| CAPÍTULO V | 131 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 131 |
| 4.5 Conclusiones..... | 131 |
| 4.6 Recomendaciones..... | 132 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 134 |
| Bibliografía..... | 138 |
| ANEXOS..... | 145 |
| Solicitud entregada a los establecimientos Hoteleros..... | 147 |
| ENTREVISTA DIRIGIDA HACIA EL GERENTE HOTEL AJAVI | 148 |
| Modelos de Encuesta aplicada a los Establecimientos Hoteleros..... | 153 |
| Fuente: Alarcón, (2017) | 168 |
| Fuente: Alarcón, (2017) | 178 |
| Guía Básica de Calidad..... | 179 |

Índice de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Características para un producto turístico | 24 |
| Tabla 2 Calidad es: | 27 |
| Tabla 3 Dimensiones para evaluar | 28 |
| Tabla 4 Dimensiones de la calidad..... | 28 |
| Tabla 5 Brechas del servicio Servqual..... | 31 |
| Tabla 6 Principios de la gestión de calidad..... | 33 |
| Tabla 7 Ciclo de la Calidad..... | 39 |
| Tabla 8 Artículos de la Constitución..... | 45 |
| Tabla 9 Artículos Ley de Turismo | 45 |
| Tabla 10 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor..... | 47 |
| Tabla 11 Reglamento de Alojamiento Turístico | 48 |
| Tabla 12 Hotel Turismo Internacional | 58 |
| Tabla 13 Hotel Colombia Confort | 58 |
| Tabla 14 Hotel La Giralda | 59 |
| Tabla 15 Valores de Confianza Z | 60 |
| Tabla 16 Muestra Clientes o Turistas | 60 |
| Tabla 17 Muestra Turistas y Clientes..... | 61 |
| Tabla 18 Muestra Clientes y Turistas..... | 61 |
| Tabla 19 Análisis de indumentaria – Hotel la Giralda..... | 63 |
| Tabla 20 Análisis de Indumentaria – Hotel Turismo Internacional | 79 |
| Tabla 21 Análisis de Indumentaria – Hotel Colombia Confort | 92 |
| Tabla 22 Resumen de cumplimiento de requisitos - Hotel la Giralda..... | 106 |
| Tabla 23 Resumen de cumplimiento de Requisitos Hotel Turismo Internacional | 107 |
| Tabla 24 Resumen de cumplimiento de Requisitos Hotel Colombia Confort.... | 108 |
| Tabla 25 Perfil del Turista – Hotel La Giralda..... | 109 |
| Tabla 26 Perfil del Turista – Hotel Turismo Internacional..... | 110 |
| Tabla 27 Perfil del Turista – Hotel Colombia Confort | 111 |
| Tabla 28 Ficha de evaluación de Requisitos 4 estrellas Ministerio de Turismo. | 157 |
| Tabla 29 Ficha de evaluación de Requisitos 3 estrellas Ministerio de Turismo. | 169 |

Índice de Ilustraciones

| | |
|--|-----|
| Ilustración 1 Brechas Servqual | 30 |
| Ilustración 2 Línea del tiempo de evolución de calidad..... | 34 |
| Ilustración 3 Ciclo de la calidad | 38 |
| Ilustración 4 Gasto promedio de Hospedaje..... | 115 |
| Ilustración 5 Recomendación del Establecimiento | 116 |
| Ilustración 6 Calificación de las habitaciones Confort. | 117 |
| Ilustración 7 Tiempo de atención por una solicitud o llamado | 119 |
| Ilustración 8 Aptitud y Actitud del personal | 120 |
| Ilustración 9 Lo que al cliente más le gusto de la recepción | 121 |
| Ilustración 10 Lo que al cliente más le gusto de la habitación..... | 122 |
| Ilustración 11 Lo que al cliente menos le gusto de la recepción | 123 |
| Ilustración 12 Lo que al cliente menos le gusto de la habitación | 124 |
| Ilustración 13 Cubierta Guía Básica de Calidad Hotelera | 127 |
| Ilustración 14 Guardas Guía Básica de Calidad Hotelera | 128 |
| Ilustración 15 Introducción Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 129 |
| Ilustración 16 Índice Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 130 |
| Ilustración 17 Árbol de Problemas..... | 145 |
| Ilustración 18 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 179 |
| Ilustración 19 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 179 |
| Ilustración 20 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 180 |
| Ilustración 21 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 180 |
| Ilustración 22 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 181 |
| Ilustración 23 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 181 |
| Ilustración 24 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 182 |
| Ilustración 25 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 182 |
| Ilustración 26 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 183 |
| Ilustración 27 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 183 |
| Ilustración 28 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 184 |
| Ilustración 29 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 184 |
| Ilustración 30 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 185 |
| Ilustración 31 Guía Básica de Calidad Hotelera | 185 |
| Ilustración 32 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 186 |
| Ilustración 33 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 186 |
| Ilustración 34 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 187 |
| Ilustración 35 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 187 |
| Ilustración 36 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 188 |
| Ilustración 37 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 188 |
| Ilustración 38 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 189 |
| Ilustración 39 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 189 |
| Ilustración 40 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 190 |
| Ilustración 41 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 190 |
| Ilustración 42 Guía Básica de Calidad Hotelera..... | 191 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

A lo largo de la historia el desarrollo turístico ha ido avanzando, a pasos agigantados, tomando en cuenta que los consumidores de servicios turísticos son más exigentes en los productos que esperan recibir, por lo tanto las empresas que brindan dichos bienes y servicios turísticos están obligadas a ofrecer el nivel de calidad que espera además de superar las expectativas que poseen los clientes. Con la finalidad de cumplir los deseos de los turistas se han diseñado distintas formas de medir y mejorar la calidad, las cuales se pueden revisar más adelante.

Uno de los medidores de calidad según Falces, et al (1999) en su artículo HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en Hoteles menciona que, “este nuevo modelo parte inicialmente de los ítems o parámetros de la escala SERVQUAL. Aunque la modifiquen y lo adapten se debe tener en cuenta que, las limitaciones del SERVQUAL consisten en la diversidad de sectores a los que va dirigido” por lo tanto hace necesaria la estricta verificación de las dimensiones y claves para cada sector con la finalidad que la calidad del servicio sea buena (p. 95).

Al pasar de los tiempos se han dado grandes investigaciones sobre los sistemas de calidad, ya que estos han sido implementados en varias empresas y han surgido grandes cambios a nivel funcional. Por lo cual Álvarez, et al (2012) en su artículo Análisis de las motivaciones para certificar la marca “Q de calidad turística sector de alojamiento”, menciona “las motivaciones que impulsan a las empresas a iniciar el proceso de

implantación y certificación de sistemas de calidad se convierten en un aspecto relevante ya que ha suscitado gran interés en la investigación académica”. Por ende, “han surgido comparaciones, debates y análisis de eficacia de estos sistemas de medición de calidad de servicios” (p. 116).

Es posible mencionar la importancia de la lealtad de los consumidores hacia los servicios como los que menciona Labrador (2012) en su tesis doctoral titulada: Lealtad actitudinal, calidad percibida y satisfacción en el turismo de cruceros, en la cual se analiza el modelo de lealtad que propuso Wong (2004), donde se relaciona y ordena cuatro conceptos: “la calidad de los servicios, la satisfacción emocional, la calidad relacional y la lealtad, poniendo como eje central a la satisfacción emocional y diferenciando entre calidad de servicios” (p. 99).

Según Palacios (2014) en su trabajo de investigación titulado: Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó, en la cual se realiza “comparaciones de las escalas para la medición de satisfacción del cliente como SERVQUAL y SERVPERF” ya que dentro de este ámbito académico e investigativo son las más utilizadas e implementadas (p. 26).

Para los medidores de calidad de servicio se ha realizado un análisis de los ítems que son utilizados en las escalas de valoración, un ejemplo claro de estos parámetros lo proporciona Monsalve (2015) en su artículo Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga, en el cual menciona que “la calidad del servicio, entregada a la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado”, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita “conllevar a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo”. Al

hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero, entonces los parámetros más idóneos estarían representados en distintas dimensiones denominadas: elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, contacto, personal, fiabilidad, entre otros, las cuales deben ser adaptadas al establecimiento (p. 164).

Por otro lado, el caso de: Monroy (2015) En su artículo: Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido, expone las “diferentes interpretaciones concernientes a la calidad en el servicio percibido y ofrece una detallada revisión de los diferentes modelos en los cuales deben enfatizar sus objetivos y características más significativas” para el estudio y aplicación de cada uno de los métodos posibles a aplicar en los establecimientos turísticos. (p. 81).

Aparte de estos métodos para medir la satisfacción de los clientes se han podido obtener resultados con otros métodos un poco más manejables y fáciles como lo menciona: Berríos (2016) en su artículo Calidad percibida de los servicios: una aplicación a los servicios de hospedaje en León de Nicaragua, en el cual “se identifica y relaciona la percepción de la calidad de los servicios en los hoteles en un entorno virtual”. Para el análisis se utiliza la información cuantitativa y cualitativa de la base de datos del sitio web de reservas hoteleras booking.com. “El análisis permite identificar las características claves de los hoteles que son mejor evaluadas y analizar la relación calidad-precio percibida por los clientes” (p. 42).

1.2 Planteamiento del problema

Ecuador es un país conocido por sus diversos atractivos, sus interesantes paisajes, en Galápagos, en la Sierra, Costa, y Amazonia Ecuatoriana, su multiculturalidad, su diversidad en flora y fauna, sus fiestas, sus tradiciones, la calidad y calidez de su gente, estas y más son las características que posee este diverso país. Todos estos aspectos son cualidades que lo hacen atractivo, que sin importar su extensión es rico en productos, además tiene variedad de actividades por ofrecer en cada rincón del país.

Gracias a todas sus particularidades, se ha incrementado la afluencia de visitantes, que, año tras año ha aumentado, por ende, en este país se han ampliado los servicios que se ofrecen a los clientes, de modo que muchos de los visitantes se van convirtiendo en turistas y regresan a Ecuador por un motivo más que el trabajo.

Tomando en cuenta este detalle grandes cadenas hoteleras internacionales han venido a ofrecer servicio de hospedaje en Ecuador, pero también han surgido hoteles nacionales con buenos estándares de calidad, tratando de igualar a estas cadenas internacionales. En cada rincón del país que posee diversos atractivos turísticos a visitar, es posible encontrar gran variedad de centros de alojamiento que brindan servicios en su más alto nivel. Por ejemplo, en Imbabura al norte del país, esta provincia posee 1,6 millones de turistas anuales según la información que recoge la Coordinación de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo (Ministerio de Turismo citado en El Comercio, 2018). Pero, es indispensable medir internamente la satisfacción del cliente y divisar la aptitud, pero lo tanto se debe identificar el nivel de calidad brindada a los consumidores en estos centros de alojamiento.

Mediante la investigación se ha identificado las primordiales causas de este inconveniente. Entre las cuales se encuentra el empirismo, este método basado en la experiencia laboral y la observación de los hechos, provoca que los empleados desconozcan los fundamentos teóricos prácticos de la actividad turística, así que en su gran mayoría es ocasionada por la falta de capacitación y preparación periódica a los trabajadores.

Algunos de los establecimientos de hospedaje turístico están enfocados al turismo masivo, ya que se cree que todos los turistas que llegan a visitar un atractivo el cual puede ser arqueológico, natural, cultural, de sol y playa, van a llegar a hospedarse a su hotel, sin tomar en cuenta especificaciones como: el segmento al que ofrecen sus servicios, la capacidad monetaria de los clientes y la competencia.

Otra de las causas más notables, puede ser el desinterés por parte de los propietarios de los centros hoteleros, lo cual conlleva al incumplimiento del reglamento de alojamiento turístico aplicado por el Ministerio de Turismo del Ecuador (Ministerio de Turismo, 2016) que vulnera las normativas internas y debilita el servicio.

Dichas causas inducen efectos. Entre los principales se puede mencionar la pérdida de clientes reales y potenciales, que al suceder esto se produce el encarecimiento de la oferta hotelera.

También se debe mencionar otra secuela que produce un gran choque con la satisfacción deseada de los clientes, la cual es producida por la resistencia al cambio e innovación hotelera, es notable que los clientes en cada momento cambian, los gustos, las necesidades y en fin siempre están buscando saciar sus expectativas de tal forma que, para ser cumplidas son capaces de ir en busca de nuevos centros de

pernoctación, por este motivo lleva consigo la infidelidad de los clientes y el poco posicionamiento de los centros de alojamiento en el mercado.

Finalmente, otro efecto a mencionar es el desaprovechamiento del equipamiento, mobiliario e infraestructura física de los centros hoteleros, provocados por el mal uso y deterioro de estos. Considerando que, si fuesen aprovechados de forma idónea puede generar mejores alternativas para asegurar la satisfacción, la fidelidad de los clientes reales y potenciales.

1.2.1 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de calidad que reciben los consumidores frente al servicio brindado en los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra?

1.2.2 Objeto de estudio

Evaluar la calidad en los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra.

1.2.3 Preguntas de investigación

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos de categorización de los alojamientos turísticos, tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra?

¿Cuál es el perfil de los clientes actuales que se hospedan en los hoteles tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra?

¿Cuán satisfechos se encuentran los huéspedes de los hoteles tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra, con los servicios que reciben?

¿Cómo mejorar la satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra?

1.3 Descripción del área de estudio

La ciudad de Ibarra se encuentra en la región norte del país, es perteneciente a la provincia de Imbabura o también llamada la provincia de los lagos. Su ubicación es estratégica ya que se encuentra a 126 km de la capital del país Quito y a 135 km de la frontera con el país hermano Colombia (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, et al, 2013).

En Ibarra, los registros de clima promedia una temperatura media que oscila entre los 20 a 25°C y una mínima media entre los 7 y 11°C (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, et al, 2013).

Según el acta de catastros de la ciudad de Ibarra (2017) la ciudad posee gran variedad de centros hoteleros, pero el presente trabajo de titulación realizará un análisis de calidad de los mismos con tres y cuatro estrellas; entre ellos es posible mencionar de cuatro estrellas: Hotel Ajaví, Hotel la Giralda. De tres estrellas: Hotel Colombia Confort, Hotel el Conquistador, Hotel Montecarlo, Hotel Sierra Norte, Hotel Turismo Internacional.

De los establecimientos hoteleros mencionados tres están dispuestos a colaborar con la investigación como: Hotel la Giralda, Hotel Colombia Confort y Hotel Turismo Internacional, además del Hotel Ajavi colaborara con una entrevista en la mostrara el manejo interno de la calidad a sus huéspedes.

1.4 Justificación

La presente investigación es el análisis de la gestión de calidad turística en los establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra, debido a la necesidad que estos centros de alojamiento no poseen información clara y sustancial sobre la satisfacción de los clientes por los servicios que fueron prestados.

En la actualidad es relevante evaluar la calidad de los servicios que reciben los clientes, para garantizar la fidelización de los usuarios y su recomendación. Entre mayores clientes satisfechos existe la garantía de incrementar los ingresos, de generar empleo e innovación, cada cliente piensa de manera diferente, siempre están en constante transformación de sus gustos, experimentar nuevas sensaciones y superar sus expectativas.

Esta investigación debe pasar por una serie de procedimientos los cuales serían: conocer ¿cuál es la satisfacción de los clientes ante la calidad de los servicios prestados?, al obtener este resultado se debe realizar un análisis de los inconvenientes y proponer una solución como: realizar una guía básica de calidad para establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas de modo que brinde una solución a los problemas.

Con la ayuda de la guía básica de calidad, se estandarizarían los procedimientos a seguir al instante de atender a un huésped en los establecimientos hoteleros. Al aplicarla se obtendrán resultados que podrán determinar los beneficios internos en los hoteles, ya que aumentará la cantidad de clientes satisfechos y se generará mayores ingresos económicos contribuyendo a los directores, accionistas y empleados.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

- Evaluar la calidad de los servicios en los establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra.

1.5.2 Objetivos específicos

- Medir el nivel de cumplimiento de los requisitos de categorización de alojamiento turístico de tres y cuatro estrellas del Ministerio de Turismo.
- Determinar el perfil de los clientes actuales de los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra.
- Diagnosticar la satisfacción de los consumidores frente a los servicios brindados en los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra.
- Diseñar una guía básica de calidad para establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas con medidas correctivas para la satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para la obtención del material teórico justificativo sobre la calidad de los centros de hospedaje correspondientes al ámbito de estudio del tema propuesto a investigación, se plantea temas correlacionados.

Por lo tanto, en el presente capítulo son citados conceptos que conciernen al ámbito de estudio; relacionados a los establecimientos hoteleros, servicios, uso y calidad. Estos temas facilitarán a la investigación y poder comprender correctamente los parámetros de calidad brindada y la debida importancia hacia los clientes.

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Producto turístico

Según Nicolau (2011) el producto turístico puede ser definido como “Un complejo de atributos tangibles o intangibles, incluso el embalaje, precio, prestigio del fabricante y del vendedor, que el comprador puede aceptar como algo que satisface sus deseos o necesidades” (p. 3).

También es posible adquirir otra definición como la que menciona Ministerio de Comercio Exterior y Turismo citado por el Programa de Cooperación al Desarrollo Económico (2014) como “un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos o atractivos turísticos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores

simbólicos para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística” (p. 10).

Es decir, el producto turístico puede llegar a ser cualquier componente tangible o intangible tan necesario y excelso para satisfacer las necesidades y expectativas de un cliente en general, sin importar cuál sea el ámbito que este posea.

En la presente tabla se especifican las características que debe tener un producto turístico:

Tabla 1 Características para un producto turístico

| | |
|-----------------------|--|
| INTANGIBILIDAD | Dada la importancia de la parte intangible éstos se tienen que tangibilizar. Una consecuencia directa de la intangibilidad es que no se puede transmitir la propiedad de los productos turísticos, sino que lo que se transmite es su uso para que el producto comprado sea único. |
| CADUCIDAD | “Los productos turísticos no son almacenables, por lo que o se consumen en el momento programado o se pierden” |
| AGREGABILIDAD | “Puede formar de la agregación de varios productos, lo cual dificulta su comercialización como en el control de la calidad” |
| HETEROGENEIDAD | “Todas las fases deben estar a un mismo nivel de excelencia por lo que cabría hablar de estandarización heterogénea y no sólo se individualiza el producto” |
| SIMULTANEIDAD | “Los servicios no se pueden separar de aquellos que los prestan, por lo que no se trae el producto al consumidor, sino que se lleva el consumidor a donde está el producto”. |

Fuente: Nicolau, (2011)

2.1.1.1 Niveles de productos turísticos

Nicolau (2011) en su escrito menciona que en la industria del turismo existen cuatro niveles de producto los cuales son:

1. **Producto Básico:** se trata de aquello que el cliente trata de obtener, y más que proporcionar objetos se trata de proponer beneficios de esos objetos.
2. **Productos Auxiliares:** Son aquellos productos que deben estar presentes para que el cliente pueda hacer el uso del producto básico.
3. **Productos Secundarios:** Son productos extras que proporcionan valor al producto básico y ayudan a diferenciarse de la competencia.
4. **Producto Aumentado:** Hace referencia a como recibe el cliente el servicio, se podría mencionar la atmósfera, el entorno físico, interacción del cliente con el producto (pp. 6-7).

Es decir, los niveles de productos turísticos pueden ser encontrados en cualquier servicio que se brinde a un cliente además puede ser entregado como un obsequio, pondría un ejemplo como: en la recepción de un hotel se entregue a un huésped un chocolate en crema, el cuál sería el producto básico, el producto auxiliar sería una cuchara especial para el chocolate, el producto secundario podría ser un bolsa de nueces para el chocolate, y el producto aumentado sería la amabilidad con la que le entrega el producto, además que el producto se encuentre empacado de especial.

2.1.2 El servicio turístico

Al hablar de servicios turísticos es complicado obtener una sola definición ya que existen diferentes puntos de vista, por lo cual en este documento se citó varios autores con la finalidad de mejorar la comprensión por parte del tema.

De la Torre (2011) considera que:

No existe una segunda oportunidad para modificar la insatisfacción de un usuario, tomando en cuenta que el viajero permanece solo días en el lugar visitado. Además, en la prestación de servicios, considerando la simultaneidad entre la generación y el consumo de los mismos. La buena o mala publicidad del destino constituirá una corriente negativa de información en los visitantes potenciales (p.137)

Ramírez (2017) define el servicio turístico como:

“Un conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística”. (p.1)

Se comprende por servicios turísticos a todas las actividades que realiza un turista, las cuales están correlacionadas para satisfacer los requerimientos de estos. Es importante recalcar que existe una sola oportunidad para brindar una buena atención a los clientes, ya que si se encuentra un obstáculo el cliente se retirará del establecimiento con desagrado ante los servicios que recibió.

2.1.3 Calidad turística

Al hablar sobre la calidad turística es muy complejo referenciar a un solo autor, ya que este tema ha generado diversos argumentos que difieren según el punto de análisis crítico que sea aplicado, los cuales pueden ser enfocados al: producto, al cliente, al valor, entre otros. En la siguiente tabla se puede identificar en palabras claves lo que significa la calidad.

Tabla 2 Calidad es:

| CALIDAD | |
|-----------------------|---------------------------------|
| Es... | No es... |
| Una filosofía | Solucionar un problema |
| Previsión | Imprudencia |
| Compromiso | Obligación |
| Un trabajo permanente | Un programa de capacitación más |
| Actitud positiva | Actitud negativa |

Fuente: García, 2012.

Entre los conceptos más representativos se citan los siguientes.

Uno de los conceptos más reconocidos menciona “La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (Carro & Gonzáles, 2010, p .15).

Según Camisón, et al (2015) menciona que “la gestión de calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa” (p. 21).

“Es posible identificar la calidad con la existencia de unas características en el producto o servicio que lo doten de capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios” por America Society for Quality Control citado por (Benavides, 2012, p. 80).

Por otro lado la calidad es el conjunto de varias características, detalles, que van más allá logran cumplir con las necesidades de un cliente, con la finalidad que el usuario tenga sentimientos de satisfacción además que recuerde los buenos tratos y los productos.

2.1.4 Modelos de medición de calidad El Servqual

“Existen diferentes autores que han determinado varios niveles de evaluaciones de calidad como Berry & Zeithaml ya que ellos establecieron los niveles para evaluar el desempeño y sus dimensiones de calidad” (Duque-Oliva & Parra-Díaz, 2015, p. 46).

Tabla 3 Dimensiones para evaluar

| DIMENSIONES PARA EVALUAR | |
|--------------------------|--|
| FIABILIDAD | Cumplimiento de promesas, resolución de problemas, realizar el servicio como primera opción. |
| CAPACIDAD | Personal: comunicativo, colaborador, rápido, informado |
| SEGURIDAD | Personal amable y seguro que transmite confianza a los clientes |
| EMPATÍA | Atención individualizada, personalizada a los clientes, comprensión de las necesidades de los clientes |
| INTANGIBILIDAD | Los servicios no se pueden inventariar, siempre se utiliza el producto total. |

Fuente: Duque-Oliva & Parra-Díaz, (2015)

Las dimensiones para evaluar la calidad deberían ser aplicadas a todos los productos y servicios con el único propósito de acostumbrarse a vender bienes en buen estado, con materia prima adecuada, con el precio idóneo y sea vendido de una manera amigable pensando en el usuario que lo va a adquirir en su necesidad y no solo en obtener un beneficio económico.

Tabla 4 Dimensiones de la calidad

| DIMENSIONES DE CALIDAD | |
|------------------------|---|
| FÍSICA | Aspectos físicos del servicio |
| CORPORATIVA | Imagen de la empresa |
| INTERACTIVA | Relación entre empleado – cliente o cliente - cliente |

Fuente: Duque-Oliva & Parra-Díaz, (2015)

2.1.4.1 Modelo Servqual

El Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa, según Matsumoto Nishizawa (2014) “es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio” (p.185).

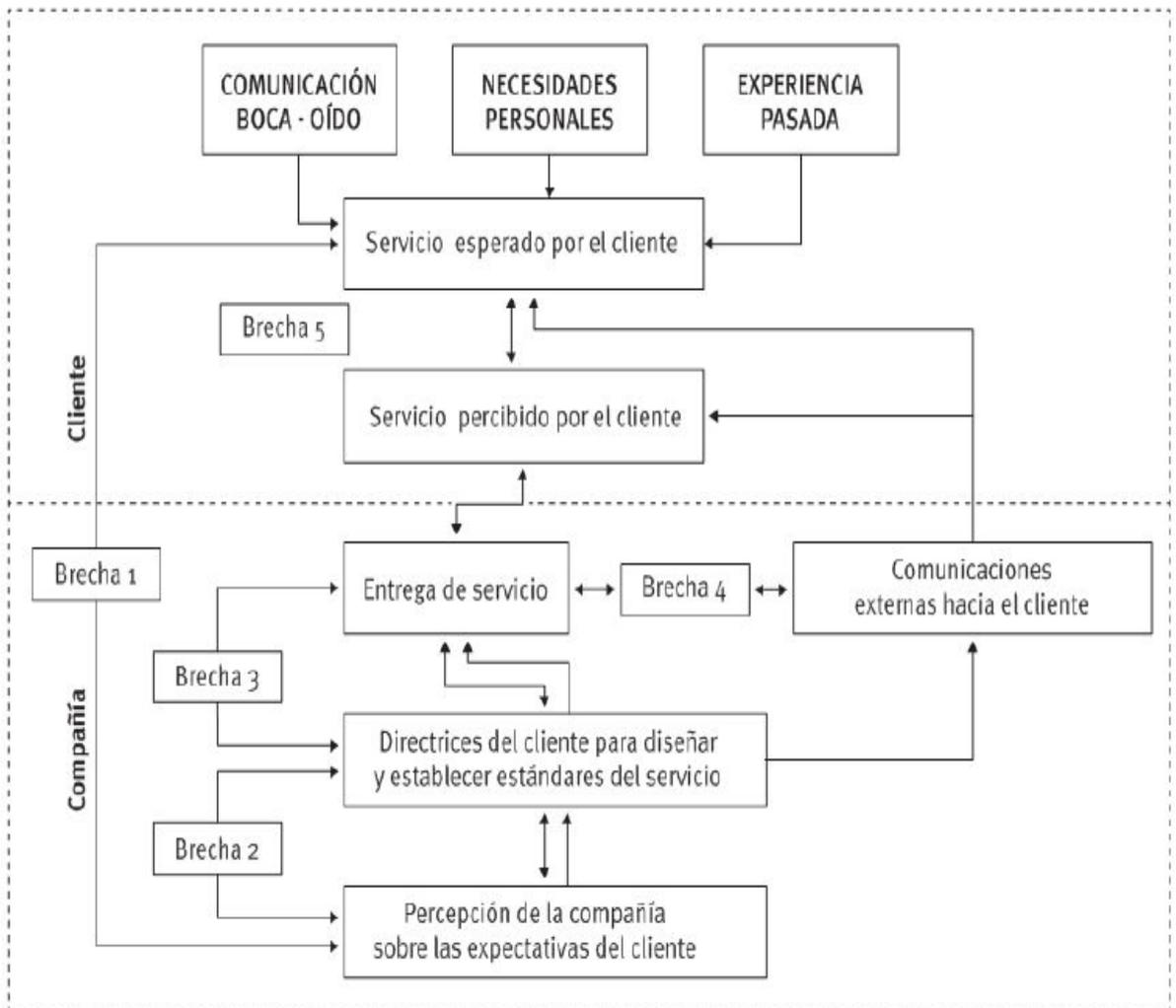
También Matsumoto Nishizawa (2014), considera que:

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (p.185).

El modelo de Brechas Servqual marca cinco puntos críticos que pueden causar inconvenientes al momento de hacer la entrega del servicio al cliente, prácticamente, si los establecimientos turísticos en general identificarían estos ítems sabrían cómo actuar de una manera correcta, se brindarían soluciones rápidas y sencillas desde el eje central de la organización es decir los directivos.

2.1.4.2 Modelo de las brechas

Ilustración 1 Brechas Servqual



Fuente: Duque-Oliva & Parra-Díaz, (2015)

Por medio de las brechas del modelo Servqual muestran “los aspectos más importantes de un servicio, como son las necesidades de los clientes, la experiencia del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requisitos de los clientes” (Matsumoto Nishizawa, 2014, p.186).

Según Matsumoto Nishizawa (2014) alude que “las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio” (p. 186).

Tabla 5 Brechas del servicio Servqual

| BRECHAS DEL SERVICIO SERVQUAL | |
|--------------------------------------|---|
| BRECHA 1: | Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas. |
| BRECHA 2: | Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio. |
| BRECHA 3: | Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. |
| BRECHA 4: | Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectara a las expectativas. |
| BRECHA 5: | Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos. |

Fuente: Matsumoto Nishizawa, (2014)

2.1.5 Principios de gestión de la calidad

Según Carro & Gonzáles (2010) Norma Internacional ISO 9000 menciona:

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. (p.6)

Se han podido esclarecer ocho principios que aportan a la gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Por lo tanto según Sirvent, et al (2017) la Norma ISO 9001 tiene estos principios que se citan a continuación:

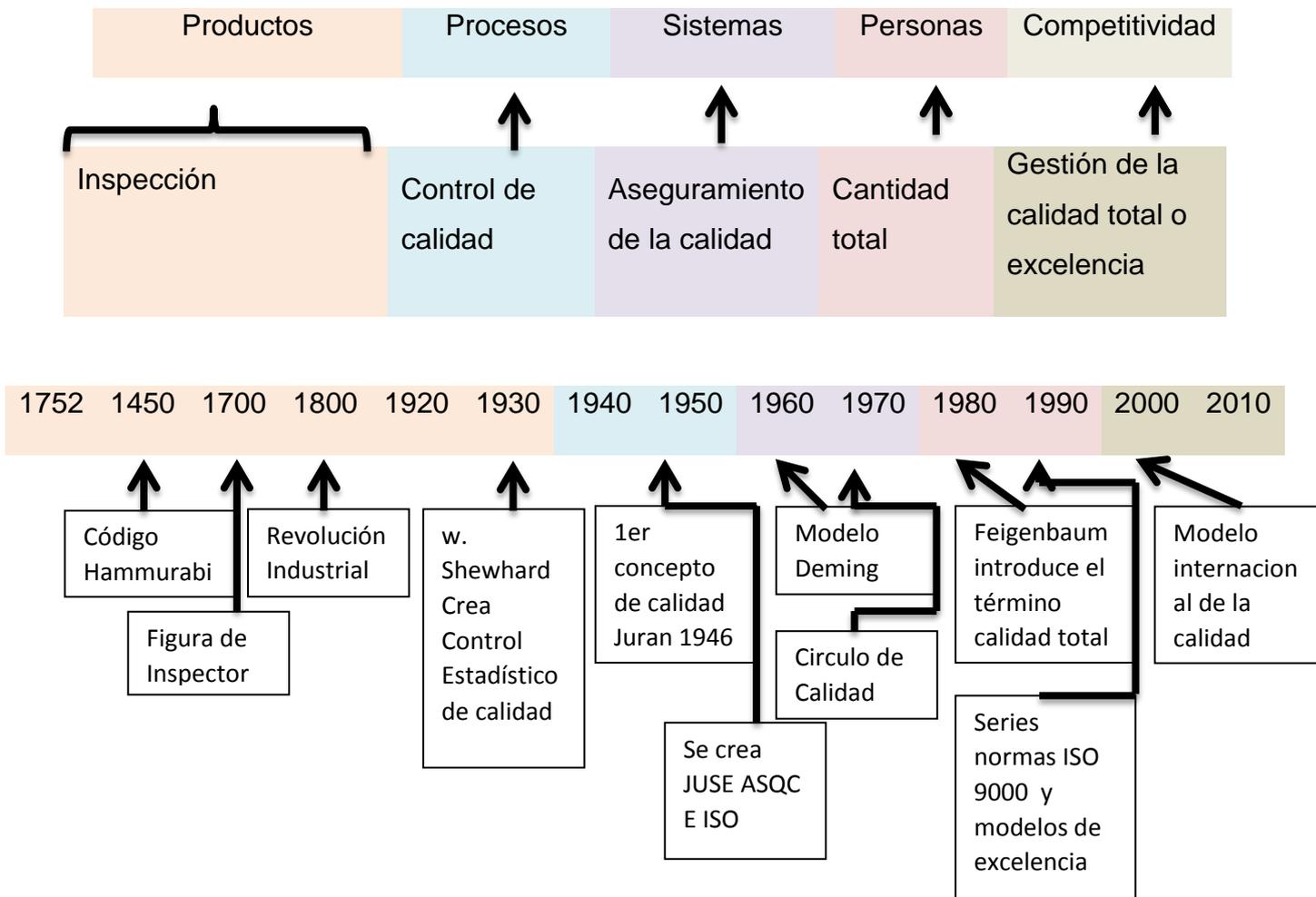
Tabla 6 Principios de la gestión de calidad

| PRINCIPIOS DE CALIDAD | |
|---|--|
| ENFOQUE AL CLIENTE: | Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. |
| LIDERAZGO: | Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. |
| PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL | El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. |
| ENFOQUE BASADO EN PROCESOS | Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso |
| ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN | Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. |
| MEJORA CONTINUA | La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta. |
| ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN | Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. |
| RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR | Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor |

Fuente: Sirvent, et al (2017)

2.1.6 Evolución de las etapas de la calidad

Ilustración 2 Línea del tiempo de evolución de calidad



Fuente: Torres, et al (2012, p. 102)

Según Torres, et al (2012) por medio de un documento científico de la calidad y su evolución se identifica cinco etapas de la calidad (p. 103).

a) Inspección

“Inspección procede del latín inspectio y hace referencia a la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista” (Pérez & Merino, 2014).

Torres, et al (2012) sitúa las primeras evidencias graficas de inspección en la ciudad de Thebas (1450 A.C) como:

Primera etapa, de la cual existen evidencias gráficas de inspección en algunas tumbas en la ciudad de Thebas (1450 A.C.) que demuestran la presencia de un inspector, quien verificaba que los bloques de piedra que se elaboraban tenían las dimensiones adecuadas, para esto usaba una cuerda, similar a lo que realizaban los mayas para aceptar o rechazar los productos que elaboraban (p. 102).

Por medio de este ejemplo, se puede identificar que la inspección es una de las primeras acciones que se realizan al fabricar un producto. Al revisarlo a primera vista es posible aceptar o rechazar el resultado en el caso que no posee las características óptimas.

b) Control de calidad

Pérez & Gardey (2018) define el control de calidad como “la revisión, el examen o la evaluación de algo. Calidad, por su parte, es el conjunto de las propiedades o las características que son inherentes a un

elemento. La noción suele aludir a la buena calidad: perfección o excelencia”.

Torres, et al (2012) coloca un ejemplo de control de calidad en varias empresas como:

En los laboratorios de Bell Telephone en Estados Unidos, un equipo de investigadores dirigido por Walter A. Shewhart, propusieron la aplicación de técnicas estadísticas al control de calidad, dando origen a lo que hoy se conoce como Control Estadístico de la Calidad, el cual pretendía ir más allá de una inspección, tratando de identificar y eliminar las causas que generan los defectos, en este momento del tiempo la calidad era vista como el cumplimiento de especificaciones por Juran (p. 4).

Al referirse al control de calidad, como lo visualiza en el ejemplo ya es un estudio más minucioso, ya que se trata de identificar por medio de pruebas estadísticas donde se genera la falla o variación desde el momento de su fabricación.

c) Aseguramiento de la Calidad

Torres, et al (2012) menciona cuando se desarrollaron las técnicas de fiabilidad para los productos como:

En la industria americana vendía todo lo que era capaz de producir y se volvió autocomplaciente: la calidad fue desplazada por la cantidad. Debido a esto las enseñanzas de Shewhart y Deming pasaron a segundo plano (Griful & Canela, 2002), mientras que en Japón empezaron a desarrollarse las técnicas de fiabilidad (Griful & Canela, 2002), los productos no solo necesitaban ser buenos inicialmente si no que debía preverse su vida útil (p.4).

Por aseguramiento de calidad es posible entender que los productos que al momento de ser adquiridos sean buenos, que sin importar que el precio sea alto o bajo el producto debe cumplir los estándares esperados por el cliente en una etapa determinada.

d) Calidad Total

“Gestionada en toda la empresa, es un conjunto de principios, de métodos organizados de estrategia global, intentando movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo” (Villafaña, 2019, p. 6).

Villafaña (2019) define la calidad como:

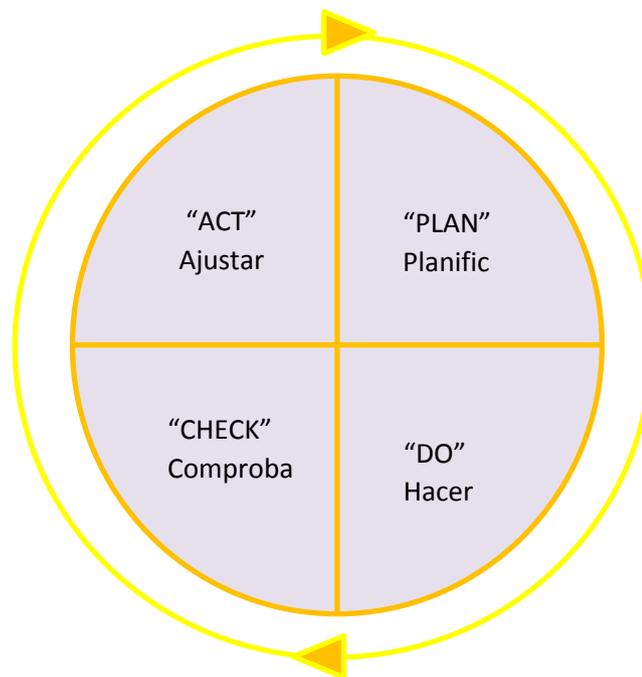
El hecho de que en cada fase del proceso se debían identificar las necesidades del cliente siguiente, después traducir esas necesidades en especificaciones que se logaran y permitieran ser controladas para asegurar la conformidad, así como evitar errores o fallas, contando con el compromiso de todos los miembros de la organización (p.6)

La calidad total es la sumatoria final de todos los procesos que se realizaron para obtener un producto, es decir que todos estos procedimientos debe tener una excelencia y al momento de culminar que el producto debe obtenerse una calidad total.

2.1.7 Ciclo de la calidad

Arias (s/f) menciona que “durante la segunda mitad del siglo XX, W. Edwards Deming popularizó el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Comprobar, Actuar)” las cuales son herramientas para verificar la mejora continua.

Ilustración 3 Ciclo de la calidad



Fuente: Arias, (s/f)

Como se puede observar en la figura 2. El ciclo de la calidad es un ciclo que está conformado por cuatro etapas, en donde cada una de ellas posee actividades, a continuación, en la tabla inferior se describirá cada una de ellas.

Tabla 7 Ciclo de la Calidad

| CICLO DE LA CALIDAD | |
|---------------------|--|
| Planificar (P) | La dirección de la organización define los problemas y realiza el análisis de datos, y marca una política, junto con una serie de directrices, metodologías, procesos de trabajo y objetivos que se desean alcanzar en un periodo determinado, incluyendo la asignación de recursos. |
| Hacer (D) | A partir de las directrices que emanan de la planificación, la organización efectúa una serie de actividades encaminadas a la obtención de los productos o los servicios que proporciona a sus clientes |
| Comprobar (C) | Finalizado el proceso productivo, debemos evaluar su eficacia y eficiencia realizando un seguimiento y un control con una serie de parámetros que son indicativos de su funcionamiento. Se trata de comprobar los resultados obtenidos |
| Ajustar (A) | En función de los resultados obtenidos, y una vez analizados por la dirección, ésta marcará una serie de nuevas acciones correctoras para mejorar aquellos aspectos de los procesos en los que se han detectado debilidades o errores. |

Fuente: Arias, (s/f)

2.1.8 Servicios de alojamiento

Departamento de Economía y Empleo (2013) “son empresas de alojamiento turístico 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” (p. 8005).

Según Pérez & Gardey (2013) definen alojamiento turístico como:

Alojamiento es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento.

Por otro lado, el Ministerio de Turismo (2016) define al alojamiento turístico como “una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios” (p. 3).

Se puede concluir que el alojamiento turístico es un servicio que brinda hospedaje en un tiempo determinado a un cliente, el cual puede ser nacional o extranjero por medio de un pago o intercambio monetario de la moneda actual circulante de un país determinado.

2.1.9 Tipos de productos hoteleros

Acorde a Blasco (s/f) existen tres tipos de productos hoteleros los cuales son:

Productos Homogéneos: aquellos que apenas tienen elementos diferenciadores. Sería el caso de dos hoteles de la misma categoría.

Productos Diferentes: cuando los hoteles han introducido servicios complementarios que les distinguen de su competencia. El hecho de que un hotel pertenezca a una cadena hotelera lo distingue de otro. Otro ejemplo lo encontramos en dos hoteles de categorías distintas.

Productos Diferenciados: cuando tienen características propias que desembocan en un producto totalmente distinto. La especialización es uno de los elementos que diferencia a dos productos. Un ejemplo es un hotel-golf respecto a un hotel vacacional de playa (p. 12).

De igual manera Blasco (s/f) menciona que “el precio va perdiendo importancia como factor de elección en la misma medida en que dejan de tener características comunes” (p. 12).

2.1.10 Clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

El Ministerio de Turismo (2016) menciona que los establecimientos de alojamiento se clasifican en:

Hotel.- 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. (p. 8)

Hostal.- 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. (p. 8)

Hostería.- 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 proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con

jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (p. 9).

Hacienda Turística.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, 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, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (p. 9)

Lodge.- 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 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. (p. 9)

Resort.- 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. (p. 9)

Refugio.- 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. (p. 9)

Campamento Turístico.- 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 13 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. (p. 9)

Casa de Huéspedes.- 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. (p. 9)

Cada una de estas categorías en las que se encuentran los diferentes establecimientos de alojamiento, poseen la infraestructura, la forma de operación, el personal y demás aspectos de acuerdo al reglamento establecido por el Ministerio de Turismo para ser consideradas dentro del catastro y llevar dicha categoría. Los servicios dentro de cada categoría pueden ser diferentes de acuerdo al número de estrellas que haya determinado para el establecimiento.

2.1.11 Servicio de alojamiento en Ibarra

Según el Gobierno Autónomo Descentralizado Ibarra (2015) menciona al servicio de alojamiento económicamente como:

La segunda actividad económica más fuerte, es posible cuantificar alrededor de 997 establecimientos de hospedaje las mismas que generan el 2,22 el total de los ingresos en los catastros de rentas de rentas municipales y que representan 14.821.859,16 dólares (p.101).

Los hoteles se han desarrollado con una dinámica diferenciada entre los cantones de la provincia, debido en lo fundamental al desarrollo turístico que cada zona en particular ha generado, en la última década ha existido una importante ampliación de oferta de estos servicios que van desde aquellos servicios considerados como cinco estrellas, hasta los servicios con características populares (p.102).

“Es de destacar la instalación de infraestructura hotelera con amplios servicios y especialidades que se han desarrollado en el entorno de la ciudad de Ibarra” (Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, 2015, p. 102).

2.2 Fundamentación Legal

2.2.1 Constitución del Ecuador

Tabla 8 Artículos de la Constitución

| TITULO VI | |
|--|---|
| RÉGIMEN DE DESARROLLO | |
| Capítulo primero - Principios generales | |
| Art. 278 | <p>Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:</p> <p>2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental (p.136).</p> |
| Capítulo sexto | |
| Trabajo y producción | |
| Sección primera - Formas de organización de la producción y su gestión | |
| Art. 320 | <p>En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.</p> <p>1. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social (p.151).</p> |
| Fuente: Constitución de la República del Ecuador,(2008) | |

2.2.2 Ley de Turismo

Tabla 9 Artículos Ley de Turismo

| LEY DE TURISMO: | |
|---|--|
| <p>Tiene por objeto regular la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, mediante el establecimiento de normas que garanticen la orientación, facilitación, el fomento, la coordinación y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico</p> | |

| | |
|---------|---|
| ART. 6 | Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas |
| ART. 44 | El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio. |
| ART. 45 | <p>Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos.c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material. |

Fuente: Ministerio de Turismo (2014)

2.2.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Tabla 10 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

| CAPITULO II | |
|--|--|
| DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES | |
| ART.4 | <p>2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad</p> <p>4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar</p> <p>8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios</p> <p>12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.</p> |

Fuente: Defensoría del Pueblo, (2015)

2.2.4 Reglamento de Alojamiento Turístico

Tabla 11 Reglamento de Alojamiento Turístico

| SECCIÓN II | |
|---|---|
| DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES Y ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO | |
| ART. 6 | <p>Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. - Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:</p> <p>Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;</p> <p>f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;</p> <p>g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;</p> <p>h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento</p> <p>i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped:</p> <p>j) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped.</p> <p>k) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped.</p> <p>l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.</p> <p>n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable.</p> <p>o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus</p> |

pertenencias.

p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes.

q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento.

r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente.

t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente.

u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento.

v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

CAPÍTULO V

SECCIÓN I

DE LA COMERCIALIZACIÓN

Políticas de comercialización. - Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera:

- ART.18
1. Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de
-

uso común.

3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea.

4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias.

PRIMERA.- Los establecimientos de alojamiento turístico serán de libre acceso al público, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a los que incumplan las normas básicas de convivencia.

DISPOSICIONES

SEXTA.- Los establecimientos de alojamiento turístico que se comercialicen bajo la modalidad de vacaciones “ALL INCLUSIVE” o TODO INCLUIDO, deberán ofertar de manera transparente todos los servicios que se incluirán durante la estadía de sus huéspedes, así como los costos finales que se deriven de esta modalidad.

SÉPTIMA.- Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico permitir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los establecimientos con fines de explotación sexual, laboral, trata y tráfico de personas. En caso de que se incumpla con esta disposición, se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación vigente.

DÉCIMA.- La Autoridad Nacional de Turismo se encuentra facultada para realizar en cualquier momento, sin notificación previa, inspecciones a los establecimientos de alojamiento turístico, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

Fuente: Ministerio de Turismo, (2016)

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen los pasos y procedimientos aplicados durante la recopilación de datos y cumplimiento de las actividades propuestas por los objetivos específicos, con la finalidad necesaria de desarrollar el Trabajo de Titulación, previo a la obtención del título de Ingeniería en Turismo.

3.1 Tipos de Investigación

El desarrollo del presente trabajo de grado, se sustenta en diversos tipos de investigación, que en su mayoría serán aplicadas en trabajo de campo y entrevistas a fuentes principales allegadas a los hoteles. En la presente investigación se debe analizar diversos datos para realizar y evidenciar la investigación.

3.1.1 Investigación de Campo

Según Baena (2014) define la investigación de campo como “Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio” (p. 70).

En este proceso de investigación se realizó una evaluación a los servicios de alojamiento de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra, por lo cual se asistió a cada uno de los establecimientos para observar, y valorar las instalaciones. Posteriormente se realizó una evaluación a los clientes con la finalidad de verificar el grado de calidad, satisfacción y conformidad que sienten en relación a los servicios que les fueron prestados en los respectivos establecimientos.

3.1.2 Investigación Descriptiva

Según Sabino (1992) menciona que la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Y la investigación radica en “descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento” (p. 43).

La presente investigación descriptiva se aplicó para dar resultado a uno de los objetivos cumplidos, el cual es: identificar el perfil de los turistas y clientes actuales que frecuentan los centros de alojamientos de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra, donde se facilitó la recopilación de datos y características que poseen cada uno de ellos, con la finalidad de segmentar a los clientes según su la categoría que pertenezca el hotel.

3.2 Métodos de investigación

Los métodos que se encuentran a continuación ayudaron, para la obtención de los datos y resultados que se esperaron al cumplir cada uno de los objetivos ya planteados en este documento.

3.2.1 Método Analítico

Definen al método analítico que “es el que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado” Gutiérrez & Sánchez 1990 citado por (Maya, 2014, p. 13).

Dentro de la investigación este método facilitó el análisis de los datos recopilados en cada una de las técnicas de investigación aplicadas en los centros de alojamiento y a los clientes actuales sobre la calidad de los servicios de alojamiento, es decir se logró analizar las características y cualidades de los servicios de hospedajes para descubrir las fallas y crear una alternativa base para el mejoramiento de los servicios.

3.2.2 Método Sintético

Según Maya (2014) define a este método como “el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas” (p.13).

Este método se aplicó en la redacción de las conclusiones y el desarrollo de la propuesta de investigación, la cual es una Guía Básica de Calidad Hotelera para los establecimientos de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra, con la finalidad de solucionar los inconvenientes encontrados y estandarizar los procedimientos, con la meta de mejorar la calidad de los servicios que brindan los establecimientos hoteleros de la ciudad.

3.1.3 Método Cuantitativo – Cualitativo

Según Secretaría de Marina (2014) define este método cuantitativo como “el que cuantifica los datos con análisis estadísticos y utiliza símbolos o números para exponer los datos, generaliza los resultados, establece relaciones y comparaciones entre datos recolectados el producto es la información y confiabilidad” (p. 25).

Ademas Secretaría de Marina (2014) define este método cualitativo como “el que enfoca en lo subjetivo – cualitativo y obtiene información delo que las personas piensan, sienten, interpreta, no admite generalizaciones y se realiza con pequeñas muestras” (p.25).

En la presente investigación se utilizaron los dos métodos de investigación de tal manera que se logren complementar para obtener mejores resultados. El método cuantitativo se implementó para determinar la cantidad de clientes que estén conformes e inconformes con los servicios que les fueron prestados en los establecimientos hoteleros, por otro lado, el método cualitativo se recurrió para identificar las características, ideas de los clientes, empleados y administrativos que poseen estos centros de alojamientos.

3.1.4 Método de Observación Científica

Según Secretaría de Marina (2014) la observación científica:

Permite obtener información directa del contexto en que se hace la investigación; es un instrumento nodal para los estudios monográficos, etnográficos, historias de vida y estudios de caso. Es la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al investigador, en un espacio y tiempo delimitado y en situaciones particulares (p. 30).

Este método se utilizó para complementar los objetivos de la investigación ya planteados, debido a que como seres humanos es más fácil captar y reconocer características a base de la percepción y el ojo humano. Esta técnica se aplicó al observar cada uno de los establecimientos hoteleros y al personal que labora, además de evaluar distintas particularidades como por ejemplo el comportamiento, educación, nerviosismo de los clientes, empleados o administrativos.

3.2 Técnicas e instrumentos de investigación

3.2.1 Encuestas

Roldán & Fachelli (2015) Define la encuesta como “técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p. 7).

Las principales encuestas que se aplicaron en esta investigación fueron a los huéspedes de los centros de alojamiento los cuales calificaron según su vivencia y experiencia, en vista que los usuarios son la base de toda empresa turística. También esta técnica de investigación ayuda a determinar la aceptación de los clientes por los servicios que le fueron prestados.

3.2.2 Ficha de observación

Carbajal (2012) Da su definición sobre la observación y menciona que “Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificado y consignando los datos de acuerdo con algún esquema previsto y de acuerdo al problema que se estudia” (p. 6).

Esta técnica fue parte fundamental en la investigación para poder realizar los diagnósticos, descripciones del entorno, de los clientes, características y cualidades de los centros de alojamiento que fueron evaluados.

3.2.3 Entrevistas

Secretaría de Marina (2014) define la entrevista como:

Un instrumento donde el investigador se reúne con el informante (entrevistador-entrevistado), el cual debe contar con información y experiencia sobre el tema de estudio, que permita conocer aspectos cuánticos de primera mano del problema, con base a una guía. Por lo tanto, es una técnica cuálicos-cuántica (p. 31).

Dentro de la investigación, la entrevista estructurada, posee una serie de preguntas ya establecidas previamente, la cual fue aplicada al gerente general del Hotel Ajavi, Esta encuesta es relevante puesto que el hotel ya mencionado es líder en la hotelería en la ciudad de Ibarra, además que pertenece a la cuarta categoría según el Ministerio de Turismo, Por lo tanto decidió colaborar con una entrevista para mostrar el nivel de calidad que proporciona a sus huéspedes. Esta entrevista será primordial para la obtención de información confiable y directa.

3.3 Muestra

Al comprender la unidad de estudio la cual son los Hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra, según el acta de catastro del 2017, en el cual pertenecen a esta categoría siete establecimientos hoteleros los cuales son: Hotel Ajaví, Hotel la Giralda, Hotel Colombia Confort, Hotel el Conquistador, Hotel Montecarlo, Hotel Sierra Norte, Hotel Turismo Internacional, de los cuales tres de estos establecimientos estuvieron

dispuestos a colaborar en la investigación como el: Hotel La Giralda, Hotel Colombia Confort y Hotel Turismo Internacional.

Los cuatro establecimientos restantes desearon mantenerse al margen por diversos motivos y políticas internas de la empresa, pero en el caso del Hotel Ajaví pudo colaborar con una entrevista en la que se mostró el manejo interno en referencia a la calidad que brinda este hotel en la ciudad de Ibarra.

Se toma en cuenta a estos establecimientos y su número de clientes y turistas semanales que reciben y se los representa en las siguientes tablas para realizar una muestra No probabilística.

Tabla 12 Hotel Turismo Internacional

| HOTEL TURISMO INTERNACIONAL | |
|--|---|
| Personal | Área en la que se desempeña |
| 6 empleados en horarios establecidos | Recepcionista: 1 en la mañana – 1 noche |
| | Camareras: 3 |
| | Lavandería: 1 |
| Clientes: Alrededor de 40 a 50 semanales | Segmento: Comerciantes |

Fuente: Hotel Turismo Internacional, (2019)

Tabla 13 Hotel Colombia Confort

| HOTEL COLOMBIA CONFORT | |
|---|--|
| Personal | Área en la que se desempeña |
| 5 empleados en horarios establecidos | Recepcionista: 2 (propietarios) |
| | Camareras: 3 |
| Clientes: Alrededor de 30 semanales | Segmento: Comerciantes, Extranjeros (colombianos) |

Fuente: Hotel Colombia Confort, (2019)

Tabla 14 Hotel La Giralda

| HOTEL LA GIRALDA | |
|---|-------------------------------------|
| Personal | Área en la que se desempeña |
| 22 empleados. Funciones establecidas | Recepcionista: 4 |
| | Camarera: 3 |
| | Administrativos:3 |
| | Contabilidad: 2 |
| | Asistente de eventos: 1 (Gerente) |
| | Cocina: 4 |
| | Meseros: 3 |
| | Mantenimiento:1 |
| | Bodegueros:1 |
| | Turistas: aproximadamente 20 |
| Clientes: 312 mensuales | Empresarios, Turistas |
| Aproximadamente 80 a 90 semanales | |

Fuente: Hotel La Giralda, (2019)

Determinación de la muestra:

Fórmula:

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

Dónde:

Z = Nivel de confianza (corresponde con la tabla de valores Z)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado =1-p

N = Tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e = Error de estimación máximo aceptado

n= Tamaño de muestra

Tabla 15 Valores de Confianza Z

| Valores de confianza tabla Z | |
|------------------------------|------|
| 95% | 1,96 |
| 90% | 1,65 |
| 91% | 1,7 |
| 92% | 1,76 |
| 93% | 1,81 |
| 94% | 1,89 |

Fuente: Fórmula del ejercicio

Hotel Turismo Internacional

Tabla 16 Muestra Clientes o Turistas

| | |
|-------------------|------|
| Z= | 1.96 |
| P= | 95% |
| q= | 5% |
| N= | 50 |
| e= | 7% |
| Tamaño de muestra | |
| n= 21,59 | |

Fuente: Fórmula de muestra

La muestra para la aplicación de las encuestas en el Hotel Turismo Internacional equivale a 22 personas, sus resultados serán beneficiosos para la guía básica de calidad hotelera como producto final.

Hotel Colombia Confort

Tabla 17 Muestra Turistas y Clientes

| | |
|-------------------|------|
| Z= | 1.96 |
| P= | 95% |
| q= | 5% |
| N= | 30 |
| e= | 7% |
| Tamaño de muestra | |
| n= 16,87 | |

Fuente: Fórmula de muestra

La muestra para la aplicación de las encuestas en el Hotel Colombia Confort equivale a 17 personas, sus resultados serán beneficiosos para la guía básica de calidad hotelera como producto final.

Hotel La Giralda

Tabla 18 Muestra Clientes y Turistas

| | |
|-------------------|------|
| Z= | 1.96 |
| P= | 95% |
| q= | 5% |
| N= | 320 |
| e= | 5% |
| Tamaño de muestra | |
| n= 59,59 | |

Fuente: Fórmula de muestra

La muestra para la aplicación de las encuestas en el Hotel La Giralda equivale a 60 personas, sus resultados serán beneficiosos para la guía básica de calidad hotelera como producto final.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se analizó los resultados de los instrumentos que fueron aplicados, los cuales son aspectos valorados sobre la calidad en los establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra, además que fueron tomados en cuenta en el reglamento de alojamiento turístico del Ministerio de Turismo.

De manera introductoria se aborda temas para conocer la realidad sobre la satisfacción de los clientes. En los primeros datos a muestra como parte de la investigación el nivel de cumplimiento de requisitos de categorización de alojamiento según el Ministerio de Turismo. Este resultado se da a partir de la ficha que proporciona el Ministerio de Turismo la cual se aplicó a los establecimientos hoteleros que colaboraron con la investigación.

Por otro parte, la segunda corresponde al perfil de los clientes que se hospedan en los establecimientos investigados como: Hotel la Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort, que ayudó a definir el segmento de clientes idóneos al que se deben concentrar los establecimientos para brindar un mejor servicio. Este resultado es proporcionado por la primera sección de las encuestas aplicadas a los clientes.

Por último se aborda netamente la satisfacción de los huéspedes frente a los servicios que les brindaron en el respectivo centro de alojamiento, este resultado es proporcionado por la segunda parte de la encuesta diseñada y aplicada a los clientes.

4.1 Medir el nivel de conocimiento que tienen los hoteles en personal e indumentaria al brindar un servicio en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ibarra en relación al reglamento de alojamiento turístico del Ministerio de Turismo.

Tabla 19 Análisis de indumentaria – Hotel la Giralda

| REQUISITOS PARA HOTEL 4 ESTRELLAS | | |
|--|--------|-----------|
| REQUISITOS LEGALES | | |
| REQUISITOS GENERALES | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con sistema de iluminación de emergencia | X | |
| Contar con zonas de evacuación identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente | | X |
| | | X |
| | X | |
| Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente | X | |
| Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes | X | |
| Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento | | X |
| En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia | X | |

| | | |
|--|---|---|
| el interior del establecimiento (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos | X | |
| Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X |
| Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas | | X |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua | cuartos de baño y aseo de habitaciones | X |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes | X |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas del personal | X |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica | Habitaciones | X |
| | Áreas de uso común de los huéspedes | X |
| | Áreas del personal | X |
| Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado | | X |
| Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas | | X |
| Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas | | X |

| | | |
|---|----------------|------------------|
| Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción | X | |
| Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo) | X | |
| Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped | X | |
| Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo | X | |
| Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911 | X | |
| Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo | X | |
| Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato | X | |
| Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X |
| Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | X | |
| Contar con instalaciones eléctricas debidamente señalizado | 110 V 220 V | X |
| INFRAESTRUCTURA | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con | | X |

| | | |
|--|--|---|
| discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. | | |
| Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento | | X |
| Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores | Cuartos de Baño | X |
| | Cuartos de Aseo | X |
| | Bodegas | X |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | X |
| Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento | | x |
| Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos | Cuartos de Baño | x |
| | Cuartos de Aseo | x |
| | Bodegas | x |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | x |
| | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | x |
| Contar con elementos antideslizantes | Pisos de cuartos de baño y aseo | x |
| | Accesos | x |
| | Escaleras | x |
| | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | x |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | x |

| | | |
|--|------------------|-------------------------|
| Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes | x | |
| En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | x |
| Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos | x | |
| Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros) | x | |
| Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros | x | |
| Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos | x | |
| | SERVICIOS | CUMPLE NO CUMPLE |
| Contar con servicio de agua las veinticuatro horas | X | |
| Contar con servicio de custodia de equipaje | | X |
| Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | X | |
| Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento | X | |
| Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas | X | |
| Contar con servicio diario de limpieza | X | |
| Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de | X | |

emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente

CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS

COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA CUMPLE NO CUMPLE

Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género.

X

Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar

X

Contar con cuartos de baño y aseo equipados con:

Inodoro con asiento y tapa

X

Lavamanos

X

Espejo sobre el lavamanos

X

Tomacorriente

X

Basurero con funda y tapa

X

Dispensador de jabón de pared o desechable

X

Jabón Líquido

X

Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables

X

Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo

X

| | | |
|--|------------------------------------|---|
| Papel higiénico | X | |
| Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico | X | |
| Gel desinfectante de manos | X | |
| Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X | |
| Cartilla de control de limpieza | X | |
| HABITACIONES | CUMPLE NO CUMPLE | |
| Contar con un mínimo de 5 habitaciones | X | |
| Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X | |
| Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza | X | |
| Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: | Colchón | X |
| | Protector de Colchón | X |
| | Sábanas | X |
| | Cobijas(S) | X |
| | Cubrecama | X |
| | Edredón o plumón duvet | X |
| | Almohada(s) por plaza | X |
| | Protectos de Almohada | X |
| | Almenos un velador o mesa de noche | X |
| | Basurero | X |

| | | | |
|---|---|---------------|------------------|
| Contar con cobija extra a petición del huésped | | X | |
| Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes | | X | |
| Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X | |
| Contar con informativo del establecimiento que incluya: | Políticas del establecimiento | X | |
| | Datos sobre servicios generales y adicionales | X | |
| | Horarios de prestación de servicios | X | |
| | Horario de ingreso (Check In) y salida (Check Out) | X | |
| | teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación | X | |
| Contar con agua para consumo en la habitación | | X | |
| CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X | |
| | Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño | X | |

| | |
|--|---|
| Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos | x |
| Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso | x |
| Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas) | x |
| Inodoro con asiento y tapa | x |
| Basurero con tapa | x |
| Toallero y/o gancho | x |
| Jabón en lavamanos | x |
| Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos) | x |
| Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado | x |
| Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido | x |
| Papel higiénico | x |
| Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada. | x |

| INSTALACIONES GENERALES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|---|--------|-----------|
| Contar con servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento | | x | |
| Contar con el 15% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas. | | x | |
| Contar con generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento. | | x | |
| Contar con agua caliente centralizada, en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas. | | x | |
| Contar con cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes | | | x |
| El establecimiento debe ofrecer al menos 4 de los siguientes servicios/ubicación: | Piscina | x | |
| | Hidromasaje | x | |
| | Baño Turco | x | |
| | Sauna | x | |
| | Gimnasio | | x |
| | SPA | | x |
| | Servicio de peluquería | | x |
| | Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales | | |

| | | | |
|--|---|---------------|------------------|
| | Áreas deportivas | x | |
| | Exposición de colección de arte permanente o temporal | | x |
| | Salones para eventos | x | |
| | Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente | x | |
| | Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo. | | x |
| | Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural | x | |
| Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: | Cuartos de baño y aseo | x | |
| | Duchas | x | |
| | Vestidores | x | |
| | Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) | x | |
| | Área de comedor | x | |
| | Área Administrativa | x | |
| | ACCESOS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| | Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio | X | |

| ASCENSORES | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|---------------|------------------|
| Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X |
| Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X |
| Áreas de clientes - General | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con centro de negocios con servicio de internet al menos 12 horas | X | |
| Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas | X | |
| Contar con facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad ubicadas en la recepción del establecimiento. | X | |
| Contar con restaurante que incluya servicio de cafetería dentro del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés. | X | |
| Contar con servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped | X | |
| Contar con servicio de bar dentro del establecimiento | | X |
| Áreas de clientes - Habitaciones | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las | | X |

| | | |
|--|---|---|
| que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento | | |
| Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado | x | |
| Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural | x | |
| Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | x |
| Contar con internet en todas las habitaciones | x | |
| Contar con caja de seguridad en las habitaciones | | X |
| Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación | X | |
| Contar con almohada extra a petición del huésped | X | |
| Contar con frigobar | | X |
| Contar con portamaletas | | X |
| Contar con clóset y/o armario | X | |
| Contar con escritorio y/o mesa | X | |
| Contar con silla, sillón o sofá | X | |
| Contar con funda de lavandería | | X |
| Contar con luz de velador o cabecera por plaza | X | |
| Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana. | X | |
| Contar con televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital. | X | |
| Contar con teléfono en la habitación. | X | |
| Contar con servicio telefónico, con discado directo | X | |

(interno, nacional e internacional) en cada habitación, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.

| Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado | | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|-----------------------------|---------------|------------------|
| Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas. | | X | |
| Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos | | X | |
| Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos | | X | |
| Contar con espejo flexible de aumento | | | X |
| Contar con secador de cabello | | | X |
| Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped | | X | |
| Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha | | X | |
| Contar con los siguientes amenities de limpieza: | Champú | X | |
| | Jabón | X | |
| | Papel higiénico de repuesto | | X |
| | Acondicionador | X | |
| Contar con los siguientes amenities de cuidado personal: | Crema de manos o corporal | | X |
| | Pañuelos desechables | | X |
| | Cotonetes | | X |
| Contar con los siguientes amenities adicionales: | Goro de baño | | X |
| | Peinilla | | X |
| | Lustrador de zapatos | | X |
| SERVICIOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación | | X | |

| | | |
|--|---|---|
| Contar con servicio de lavandería propio o contratado | X | |
| Contar con servicio de limpieza en seco propio o contratado | X | |
| Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped | X | |
| Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 16 horas. Servicio ofrecido mediante carta definida en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés. | X | |
| Al menos el 20% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 20%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales. | X | |
| Al menos el 15% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 15%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 10% de personal que hable al menos un idioma extranjero. | X | |
| Contar con personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas | | X |

| | | |
|---|---|---|
| Contar con servicio de botones al menos 16 horas, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés | | X |
| En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, debe contar con sistema de tratamiento de aguas residuales (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con servicio médico para emergencias propio o contratado | X | |
| Contar con servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa) | | X |
| Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher | X | |
| Contar con circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días | X | |
| Contar con silla de ruedas disponible para uso del huésped | X | |
| Contar con los siguientes servicios adicionales a petición del huésped: Cama extra, Cuna, Silla de bebé. | | X |
| Fuente: Alarcón, (2017) | | |

Tabla 20 Análisis de Indumentaria – Hotel Turismo Internacional

| REQUISITOS PARA HOTEL - 3 ESTRELLAS | | | |
|--|------------------------|-----------|---|
| REQUISITOS LEGALES | | | |
| REQUISITOS GENERALES | CUMPLE | NO CUMPLE | |
| Contar con sistema de iluminación de emergencia | x | | |
| Contar con zonas de evacuación identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente | Punto de encuentro | | x |
| | Salidas de emergencia | x | |
| | Extintores y mangueras | x | |
| Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente | | | x |
| Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes | x | | |
| Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento | | | x |
| En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos | x | | |
| Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir | | | x |
| Contar con áreas con facilidades para personas | x | | |

| | | |
|--|---|---|
| con discapacidad debidamente identificadas | | |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua | cuartos de baño y aseo de habitaciones | x |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes | x |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas del personal | x |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica | Habitaciones | x |
| | Áreas de uso común de los huéspedes | x |
| | Áreas del personal | X |
| Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado | | |
| Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas | | |
| Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas | | |
| Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción | | |
| Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo) | | x |
| Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped | | |
| Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo | | x |
| Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911 | | |
| Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el | | |

| | | |
|---|--|-------------------------|
| área con mayor riesgo del mismo | | |
| Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato | | X |
| Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con | 110 V | X |
| instalaciones eléctricas | 220 V | X |
| debidamente señalizado | | |
| | INFRAESTRUCTURA | CUMPLE NO CUMPLE |
| Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente | | |
| Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento | | X |
| Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores | Cuartos de Baño | X |
| | Cuartos de Aseo | X |
| | Bodegas | X |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | X |

| | | |
|--|--|---|
| Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento | | X |
| Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos | Cuartos de Baño | X |
| | Cuartos de Aseo | |
| | Bodegas | X |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | X |
| Contar con elementos antideslizantes | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | X |
| | Pisos de cuartos de baño y aseo | X |
| | Accesos | X |
| | Escaleras | X |
| | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | X |
| Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | X |
| | | X |
| En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos | | X |
| Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros) | | X |

| | | |
|--|--------|-----------|
| Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros | X | |
| Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos | X | |
| SERVICIOS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de agua las veinticuatro horas | X | |
| Contar con servicio de custodia de equipaje | | X |
| Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento | X | |
| Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas | | X |
| Contar con servicio diario de limpieza | X | |
| Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente | X | |
| CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género. | X | |
| Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar | X | |
| Contar con cuartos de baño y aseo | X | |
| Inodoro con asiento y tapa | X | |
| Lavamanos | X | |

| | | | |
|--|--|---|---------------|
| equipados con: | Espejo sobre el lavamanos | X | |
| | Tomacorriente | X | |
| | Basurero con funda y tapa | X | |
| | Dispensador de jabón de pared o desechable | X | |
| | Jabón Líquido | X | |
| | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables | X | |
| | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo | X | |
| | Papel higiénico | X | |
| | Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico | X | |
| | Gel desinfectante de manos | X | |
| | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X | |
| | Cartilla de control de limpieza | X | |
| | HABITACIONES | | CUMPLE |
| Contar con un mínimo de 5 habitaciones | | X | |
| Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | X | |
| Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza | | X | |
| Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: | Colchón | X | |
| | Protector de Colchón | X | |
| | Sábanas | X | |
| | Cobijas(S) | X | |

| | |
|---|-------------------------|
| Cubrecama | X |
| Edredón o plumón duvet | X |
| Almohada(s) por plaza | X |
| Protectos de Almohada | X |
| Almenos un velador o mesa de noche | X |
| Basurero | X |
| Contar con cobija extra a petición del huésped | X |
| Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes | X |
| Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | |
| Contar con informativo del establecimiento que incluya: | |
| Políticas del establecimiento | X |
| Datos sobre servicios generales y adicionales | X |
| Horarios de prestación de servicios | X |
| Horario de ingreso (Check In) y salida (Check Out) | X |
| teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación | X |
| Contar con agua para consumo en la habitación | X |
| CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | CUMPLE NO CUMPLE |
| Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada. | X |

| | | |
|---|--|---|
| Contar con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X |
| | Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño | X |
| | Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos | X |
| | Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso | X |
| | Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas) | X |
| | Inodoro con asiento y tapa | X |
| | Basurero con tapa | X |
| | Toallero y/o gancho | X |
| | Jabón en lavamanos | X |
| | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos) | X |
| | Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado | X |
| | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de | X |

| baño y aseo compartido | | | |
|--|---|--------|-----------|
| | Papel higiénico | X | |
| INSTALACIONES GENERALES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 10% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas. | | X | |
| Contar con generador de emergencia, para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia , pasillos, áreas comunes. | | X | |
| Contar con agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes | | X | |
| El establecimiento debe ofrecer al menos 2 de los siguientes servicios/ubicación : | Piscina | X | |
| | Hidromasaje | X | |
| | Baño Turco | X | |
| | Sauna | X | |
| | Gimnasio | | X |
| | SPA | | X |
| | Servicio de peluquería | | X |
| | Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales | | X |
| | Áreas deportivas | | X |
| | Exposición de colección de arte permanente o temporal | | X |
| Salones para eventos | X | | |

| | | | |
|---|---|--------|-----------|
| Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente | | X | |
| Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo. | | X | |
| Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural | | X | |
| Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: | Cuartos de baño y aseo | X | |
| | Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) | X | |
| | Área de comedor | X | |
| ACCESOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios. | | X | |
| ASCENSORES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. | | | X |
| Áreas de clientes - General | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas | | X | |
| Contar con restaurante y/o cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e | | | X |

| | | |
|--|---------------|------------------|
| inglés. | | |
| Contar con servicio de bar dentro del establecimiento | | X |
| Áreas de clientes - Habitaciones | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento | X | |
| Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado | X | |
| Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural | X | |
| Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción | | X |
| Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación | X | |
| Contar con almohada extra a petición del huésped | X | |
| Contar con portamaletas | | X |
| Contar con clóset y/o armario | X | |
| Contar con silla, sillón o sofá | X | |
| Contar con funda de lavandería | | X |
| Contar con luz de velador o cabecera por plaza | X | |
| Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana. | X | |
| Contar con televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales. | X | |

| | | |
|--|-----------------------------|------------------|
| Contar con teléfono en la habitación | X | |
| Contar con servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación | | X |
| Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas | X | |
| Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos | | X |
| Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos | X | |
| Contar con secador de cabello a solicitud del huésped | | X |
| Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped | X | |
| Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha | X | |
| Contar con los siguientes amenities de limpieza: | Champú | X |
| | Jabón | X |
| | Papel higiénico de repuesto | X |
| SERVICIOS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación | X | |
| Contar con servicio de lavandería propio o contratado | X | |
| Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped | | X |
| Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 12 horas. | | X |

| | |
|--|---|
| Al menos el 10% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales. | X |
| Al menos el 10% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero. | X |
| Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher | X |
| Contar con cama extra a petición del huésped | X |
| Fuente: Fuente: Alarcón, (2017) | |

Tabla 21 Análisis de Indumentaria – Hotel Colombia Confort

| REQUISITOS PARA HOTEL - 3 ESTRELLAS | | |
|--|--------|-----------|
| REQUISITOS LEGALES | | |
| REQUISITOS GENERALES | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con sistema de iluminación de emergencia | x | |
| Contar con zonas de Punto de encuentro | | x |
| evacuación identificadas y Salidas de | | x |
| señalizadas, según las emergencia | | x |
| disposiciones de la Autoridad Extintores y | x | |
| competente mangueras | | |
| Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente | x | |
| Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes | X | |
| Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento | | X |
| En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X |
| Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos | X | |
| Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir | | X |
| Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas | X | |
| Contar con letreros que cuartos de baño y | | X |

| | | | |
|--|---|---|---|
| promuevan el uso eficiente del agua | aseo de habitaciones | | |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes | | X |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas del personal | | X |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica | Habitaciones | | X |
| | Áreas de uso común de los huéspedes | | X |
| | Áreas del personal | | X |
| Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado | | X | |
| Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas | | X | |
| Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas | | X | |
| Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción | | | X |
| Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo) | | | X |
| Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped | | | X |
| Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo | | | X |
| Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911 | | X | |
| Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo | | X | |

| | | | |
|---|--|--------|-----------|
| Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato | | | X |
| Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X | |
| Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con instalaciones eléctricas debidamente señalizado | 110 V 220 V | X X | |
| INFRAESTRUCTURA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente | | | X |
| Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento | | X | |
| Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores | Cuartos de Baño | X | |
| | Cuartos de Aseo | X | |
| | Bodegas | X | |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | | X |
| Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento | | X | |
| Contar con materiales de Cuartos de Baño | | X | |

| | | | |
|--|-----|--|---|
| construcción | y/o | Cuartos de Aseo | X |
| revestimiento para evitar la | | Bodegas | X |
| acumulación | de | Área de preparación | |
| microorganismos | | de alimentos (en caso de contar) | X |
| | | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | X |
| Contar con elementos | | Pisos de cuartos de baño y aseo | X |
| antideslizantes | | Accesos | X |
| | | Escaleras | X |
| | | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | X |
| | | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | X |
| Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes | | | X |
| En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos | | | X |
| Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros) | | | X |
| Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros | | | X |

| | | |
|--|--------|-----------|
| Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos | X | |
| SERVICIOS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de agua las veinticuatro horas | X | |
| Contar con servicio de custodia de equipaje | | X |
| Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | X | |
| Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento | X | |
| Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas | X | |
| Contar con servicio diario de limpieza | X | |
| Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente | | X |
| CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género. | X | |
| Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar | X | |
| Contar con cuartos de baño y aseo equipados con: | | |
| Inodoro con asiento y tapa | X | |
| Lavamanos | X | |
| Espejo sobre el lavamanos | X | |
| Tomacorriente | X | |

| | | |
|--|---|-------------------------|
| Basurero con funda y tapa | X | |
| Dispensador de jabón de pared o desechable | X | |
| Jabón Líquido | X | |
| Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables | X | |
| Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo | X | |
| Papel higiénico | X | |
| Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico | X | |
| Gel desinfectante de manos | X | |
| Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X | |
| Cartilla de control de limpieza | X | |
| HABITACIONES | | CUMPLE NO CUMPLE |
| Contar con un mínimo de 5 habitaciones | X | |
| Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X | |

| | | |
|---|---|---|
| Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza | | X |
| Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: | Colchón | X |
| | Protector de Colchón | X |
| | Sábanas | X |
| | Cobijas(S) | X |
| | Cubrecama | X |
| | Edredón o plumón | X |
| | Almohada(s) por plaza | |
| | Protector de Almohada | X |
| | Al menos un velador o mesa de noche | X |
| Basurero | X | |
| Contar con cobija extra a petición del huésped | | X |
| Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes | | X |
| Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | X |
| Contar con informativo del establecimiento que incluya: | Políticas del establecimiento | X |
| | Datos sobre servicios generales y adicionales | X |
| | Horarios de prestación de servicios | X |

| | | |
|--|---|-----------|
| Horario de ingreso (Check In) y salida (Check Out) | X | |
| teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación | X | |
| Contar con agua para consumo en la habitación | | X |
| CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | |
| | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada. | X | |
| Contar con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | X |
| | Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño | X |
| | Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos | X |
| | Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso | X |
| | Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas) | X |
| | Inodoro con asiento y tapa | X |

| | | | |
|--|-------------|--------|-----------|
| Basurero con tapa | X | | |
| Toallero y/o gancho | X | | |
| Jabón en lavamanos | X | | |
| Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos) | X | | |
| Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado | X | | |
| Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido | X | | |
| Papel higiénico | X | | |
| INSTALACIONES GENERALES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 10% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas. | X | | |
| Contar con generador de emergencia, para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes. | X | | |
| Contar con agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes | X | | |
| El establecimiento debe ofrecer al menos 2 de los siguientes | Piscina | | X |
| | Hidromasaje | | X |
| | Baño Turco | | X |

| | | | |
|---|---|---|---|
| servicios/ubicación: | Sauna | | X |
| | Gimnasio | | X |
| | SPA | | X |
| | Servicio de peluquería | | X |
| | Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales | | X |
| | Áreas deportivas | X | |
| | Exposición de colección de arte permanente o temporal | | X |
| | Salones para eventos | X | |
| | Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente | | X |
| | Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo. | | X |
| Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural | | | X |
| Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para | Cuartos de baño y aseo | X | |

| | | | |
|--|---|--------|-----------|
| el personal: | Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) | X | |
| | Área de comedor | X | |
| ACCESOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios. | | X | |
| ASCENSORES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. | | | X |
| Áreas de clientes - General | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas | | X | |
| Contar con restaurante y/o cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés. | | | X |
| Contar con servicio de bar dentro del establecimiento | | X | |
| Áreas de clientes - Habitaciones | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento | | | X |
| Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado | | X | |
| Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural | | | X |

| | | |
|---|---------------|------------------|
| Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción | X | |
| Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación | X | |
| Contar con almohada extra a petición del huésped | X | |
| Contar con portamaletas | | X |
| Contar con clóset y/o armario | X | |
| Contar con silla, sillón o sofá | | X |
| Contar con funda de lavandería | | X |
| Contar con luz de velador o cabecera por plaza | X | |
| Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana. | X | |
| Contar con televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales. | X | |
| Contar con teléfono en la habitación | | X |
| Contar con servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación | | X |
| Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas | X | |
| Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos | | X |
| Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos | | X |
| Contar con secador de cabello a solicitud del huésped | | X |
| Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped | X | |
| Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha | X | |

| | | | |
|--|-----------------------------|--------|-----------|
| Contar con los siguientes amenities de limpieza: | Champú | X | |
| | Jabón | X | |
| | Papel higiénico de repuesto | X | |
| SERVICIOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación | | X | |
| Contar con servicio de lavandería propio o contratado | | | X |
| Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped | | | X |
| Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 12 horas. | | | X |
| Al menos el 10% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales. | | X | |
| Al menos el 10% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero. | | | X |
| En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de | | X | |

| | |
|--|---|
| alcantarillado, debe contar con al menos pozo séptico | |
| Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher | X |
| Contar con cama extra a petición del huésped | X |

Fuente: Fuente: Alarcón, (2017)

Tabla 22 Resumen de cumplimiento de requisitos - Hotel la Giralda

| ÁREA | N° DE REQUISITOS | REQUISITOS OBLIGATORIOS | | N° DE REQUISITOS | REQUISITOS NO OBLIGATORIOS | |
|--|---------------------|----------------------------|--------|---------------------|-------------------------------|--------|
| | | CUMPL | NO | | CUMPLE | NO |
| | | E | CUMPLE | | | CUMPLE |
| Requisitos generales | 27 | 20 | 7 | 4 | 2 | 2 |
| Infraestructura | 22 | 15 | 7 | 1 | - | 1 |
| Servicios | 6 | 5 | 1 | 1 | 1 | - |
| Cuarto de baño común | 16 | 16 | - | - | - | - |
| Habitaciones | 21 | 21 | - | 1 | 1 | - |
| Cuarto de baño privado | 14 | 14 | - | - | - | - |
| Instalaciones generales | 25 | 18 | 7 | - | - | - |
| Acceso | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Áreas de clientes | 6 | 5 | 1 | - | - | - |
| Área de clientes habitaciones | 18 | 13 | 5 | 1 | - | 1 |
| Áreas de clientes Cuarto de baño y aseo privado | 17 | 8 | 9 | - | - | - |
| Servicios | 15 | 11 | 4 | - | - | - |
| TOTAL | 186 | 147 | | | | |

Fuente: Elaboración propia con datos de Alarcón, (2017)

Tabla 23 Resumen de cumplimiento de Requisitos Hotel Turismo Internacional

| ÁREA | N° DE REQUISITO S | REQUISITOS OBLIGATORIOS | | N° DE REQUISITOS | REQUISITOS NO OBLIGATORIOS | |
|--|-------------------------|---------------------------------|--------------|---------------------|-------------------------------|--------------|
| | | CUMPLE | NO CUMPLE | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| | | Requisitos generales | 26 | | 18 | 8 |
| Infraestructura | 22 | 21 | 1 | 1 | - | 1 |
| Servicios | 6 | 4 | 2 | 1 | - | - |
| Cuarto de baño común | 16 | 16 | - | - | - | - |
| Habitaciones | 21 | 21 | - | 1 | - | - |
| Cuarto de baño privado | 14 | 14 | - | - | - | - |
| Instalaciones generales | 20 | 11 | 9 | - | - | - |
| Acceso | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Ascensores | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Áreas de clientes | 3 | 1 | 2 | - | - | - |
| Área de clientes habitaciones | 15 | 11 | 4 | 1 | - | - |
| Áreas de clientes Cuarto de baño y aseo privado | 9 | 7 | 2 | - | - | - |
| Servicios | 9 | 7 | 2 | - | - | - |
| Total | 163 | 132 | | | | |

Fuente: Elaboración propia con datos de Alarcón, (2017)

Tabla 24 Resumen de cumplimiento de Requisitos Hotel Colombia Confort

| ÁREA | N° DE REQUISITOS | REQUISITOS OBLIGATORIOS | | N° DE REQUISITOS | REQUISITOS NO OBLIGATORIOS | |
|--|------------------|-------------------------|-----------|------------------|----------------------------|-----------|
| | | CUMPLE | NO CUMPLE | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Requisitos generales | 26 | 11 | 15 | 3 | - | 3 |
| Infraestructura | 22 | 19 | 3 | 1 | - | 1 |
| Servicios | 6 | 4 | 2 | 1 | - | - |
| Cuarto de baño común | 16 | 16 | - | - | - | - |
| Habitaciones | 21 | 18 | 3 | 1 | - | - |
| Cuarto de baño privado | 14 | 14 | - | - | - | - |
| Instalaciones generales | 20 | 8 | 12 | - | - | - |
| Acceso | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Ascensores | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Áreas de clientes | 3 | 2 | 1 | - | - | - |
| Área de clientes habitaciones | 15 | 8 | 7 | 1 | - | - |
| Áreas de clientes Cuarto de baño y aseo privado | 9 | 6 | 3 | - | - | - |
| Servicios | 9 | 4 | 5 | - | - | - |
| Total | 163 | 111 | | | | |

Fuente: Elaboración propia con datos de Alarcón, (2017)

4.2 Determinar el perfil de los clientes en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ibarra.

Tabla 25 Perfil del Turista – Hotel La Giralda

| PERFIL DEL TURISTA | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|
| Establecimiento: | | Hotel La Giralda | | | | | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | | | | | | |
| GÉNERO | EDAD | ESTADO CIVIL | INSTRUCCIÓN ACADÉMICA | OCUPACIÓN | PROCEDENCIA | FRECUENCIA DE HOSPEDAJE | FINALIDAD DE VISITA | GASTO PROMEDIO |
| Masculino | De 41 a 48 años | Unión Libre | Título Universitario | Profesional ejecutivo | Pichincha (Quito) | Mensual | Trabajo | Más de 20 dólares |
| 68% | 44% | 40% | 70% | 54% | 52% | 52% | 68% | 68% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda.

Tabla 26 Perfil del Turista – Hotel Turismo Internacional

| PERFIL DEL TURISTA | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------|---------------------|-------------------|
| Establecimiento: | | Hotel Turismo Internacional | | | | | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | | | | | | |
| GÉNERO | EDAD | ESTADO CIVIL | INSTRUCCIÓN ACADÉMICA | OCUPACIÓN | PROCEDENCIA | FRECUENCIA DE HOSPEDAJE | FINALIDAD DE VISITA | GASTO PROMEDIO |
| Femenino | De 26 a 32 años | Unión Libre | Título procedente de un Instituto | Comerciantes ejecutivos y técnicos. | Provincias aledañas Pichincha y Carchi | Mensual | Trabajo | Más de 20 dólares |
| 51,6% | 48,4% | 48,4% | 41,9% | 35,5% | 58,1% | 64,5% | 41,9% | 54,8% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de: Hotel Turismo Internacional.

Tabla 27 Perfil del Turista – Hotel Colombia Confort

| PERFIL DEL TURISTA | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------|-------------|-------------------------|----------------------------|--------------------|
| Establecimiento: | | Hotel Colombia Confort | | | | | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | | | | | | |
| GÉNERO | EDAD | ESTADO CIVIL | INSTRUCCIÓN ACADÉMICA | OCUPACIÓN | PROCEDENCIA | FRECUENCIA DE HOSPEDAJE | FINALIDAD DE VISITA | GASTO PROMEDIO |
| Masculino | De 26 a 38 años | Casado | Título procedente de un Instituto | Comerciantes | Colombia | Mensual | Trabajo y Visita a Familia | De 10 a 15 dólares |
| 76,5% | 52,9% | 47,1% | 58,8% | 64,7% | 88,2% | 58,8% | 41,2% | 52,9% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de: Hotel Colombia Confort.

Al definir el perfil de los cliente en los hoteles investigados como: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort; es posible determinar el segmento al cual se ofrecen sus servicios puesto que se poseería un lineamiento base para conocer las características principales de los huéspedes, lo cual es una pieza clave para el existo de los hoteles, también ayudaría a crear estrategias de marketing directamente enfocadas al gusto del cliente, además permitiría implementar mejores tácticas para atraer a más consumidores con características similares.

El perfil del turista correspondiente al Hotel la Giralda, el cual se muestra en la tabla número 25. Se muestra, que las características de los clientes son de género masculino con una edad alrededor de los 41 a 48 años de edad, el estado civil de los huéspedes corresponde a unión libre. La institución académica de cada uno de ellos poseen títulos universitarios y sus cargos son ejecutivos provenientes de la ciudad de quito. La frecuencia de hospedaje en este establecimiento es mensual por lo cual su motivo de visita es trabajo, el gasto promedio de pago es más de 20 dólares por persona.

El perfil del turista correspondiente al Hotel Turismo Internacional, el cual se muestra en la tabla número 26. Se muestra, que las características de los clientes son de género femenino con una edad alrededor de los 26 a 32 años de edad, el estado civil de los huéspedes corresponde a unión libre. La institución académica de cada uno de ellos poseen títulos procedentes de Institutos y sus cargos son comerciantes, profesionales ejecutivos y técnicos, provenientes de provincias cercanas Pichincha y Carchi. La frecuencia de hospedaje en este establecimiento es mensual por lo cual su motivo de visita es trabajo, el gasto promedio de pago es más de 20 dólares por persona.

El perfil del turista correspondiente al Hotel Colombia Confort, el cual se muestra en la tabla número 27. Se muestra, que las características de los clientes son de género masculino con una edad alrededor de los 26 a 38 años de edad, el estado civil de los huéspedes corresponde a estar actualmente casados. La institución académica de cada uno de ellos poseen títulos procedentes de un Instituto y su ocupación es de comerciantes provenientes del país vecino Colombia. La frecuencia de hospedaje en este establecimiento es mensual por lo cual su motivo de visita es trabajo y familia, el gasto promedio de pago es de 10 a 15 dólares por habitación.

4.3 Identificar la satisfacción de los consumidores frente a los servicios brindados en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ibarra.

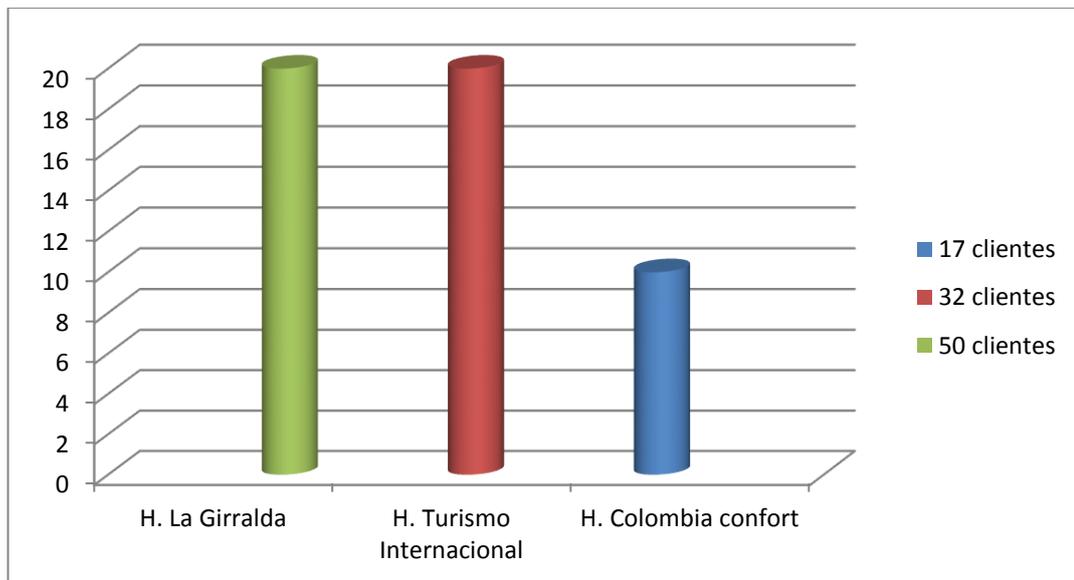
Para cuantificar los niveles de satisfacción de los clientes o usuarios de los servicios de alojamiento de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra que colaboraron en la investigación, se empleó una misma encuesta la cual se aplicó individualmente según la muestra que fue proporcionada en cada uno de los tres establecimientos. Por lo cual se realiza una recopilación de los datos individuales y se los junta en un solo gráfico para definir la satisfacción de los consumidores frente a los servicios brindados en los hoteles ya mencionados, de esta manera se obtiene un solo dato de satisfacción en estas categorías.

Una de las preguntas expresa:

1. ¿Cuánto es su gasto promedio de hospedaje?

Por ende se presenta a continuación el siguiente grafico comparativo.

Ilustración 4 Gasto promedio de Hospedaje



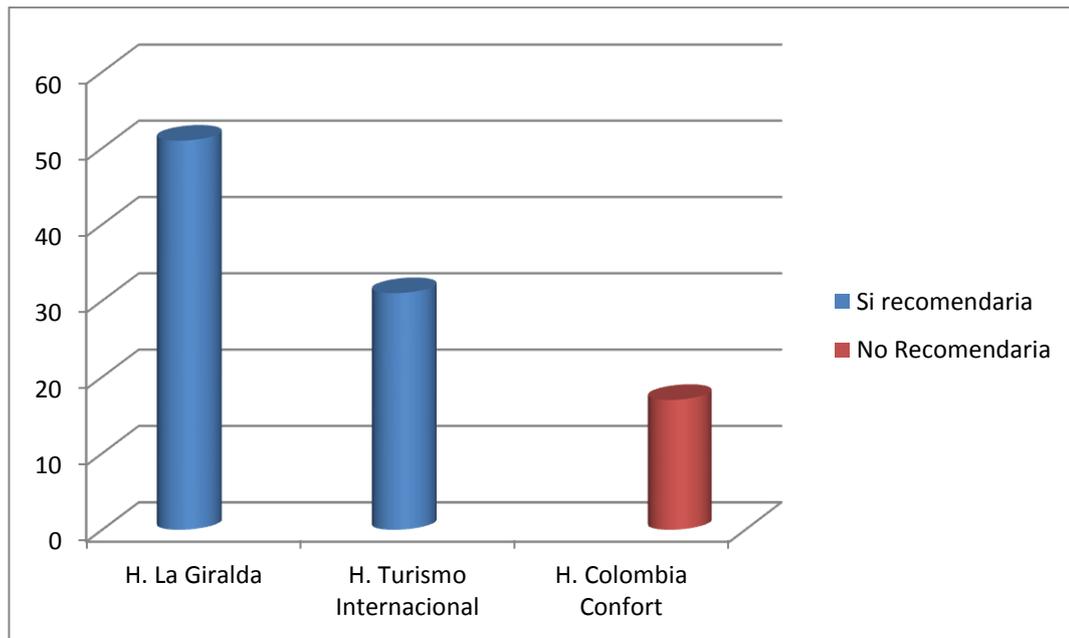
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta hacia los clientes según la muestra proporcionada de cada establecimiento se evidencia que los clientes están dispuestos a pagar un rango no mayor a 20 dólares por noche. Los costos son de gran ayuda para identificar la satisfacción de los clientes y la calidad que se brinda debido a un costo excesivo hace poner en duda la decisión del cliente.

2. ¿Recomendaría el lugar?

Por lo cual se presenta el siguiente gráfico comparando las respuestas de los tres establecimientos que colaboraron en la investigación.

Ilustración 5 Recomendación del Establecimiento



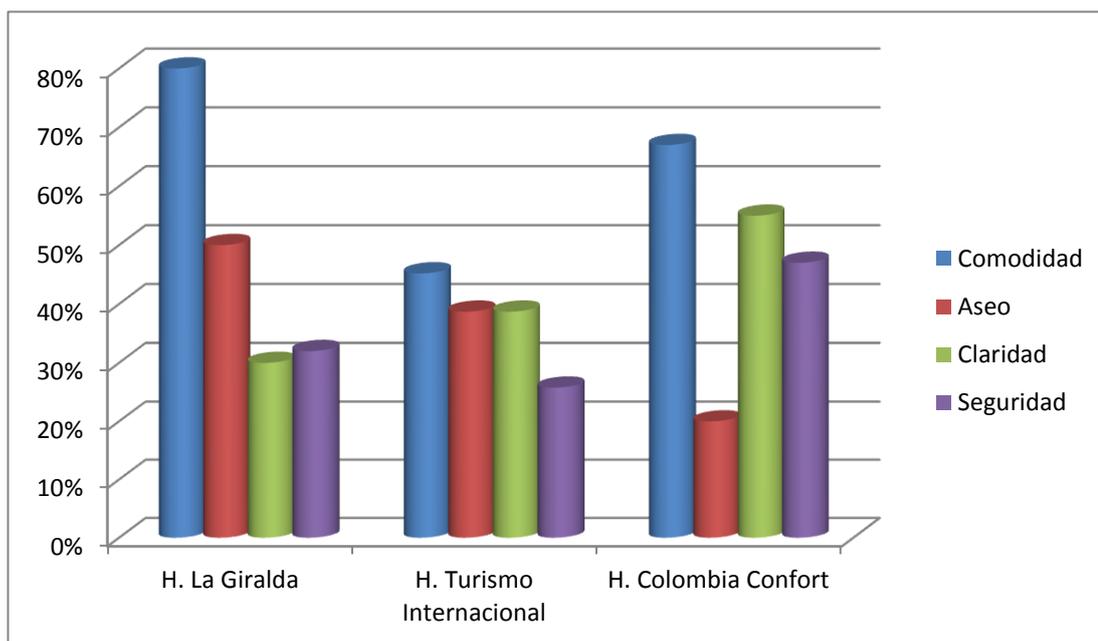
Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

En base a los resultados obtenidos por los tres establecimientos hoteleros se muestra que dos de estos, si recomendarían al lugar donde se hospedan, por esta razón es claro contrastar que los clientes del Hotel la Giralda y de Hotel Turismo brindan servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes, por lo que se genera rentabilidad continua, también se puede evidenciar que la calidad que brindan estos establecimientos es mejor en atención del personal, infraestructura, comodidad, costo, limpieza.

3. ¿Califique la habitación?

Para medir la satisfacción de los clientes en los hoteles la encuesta tuvo un ítem donde se calificó a las habitaciones tomando en cuenta parámetros como: Comodidad, Aseo, Claridad y la seguridad, por lo cual se muestra el siguiente gráfico comparando los ítem ya mencionados con cada uno de los establecimientos investigados.

Ilustración 6 Calificación de las habitaciones



Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

Al analizar cada uno de los ítems se muestra que los resultados son dispares, por lo que claramente se identifica que las habitaciones en estas categorías son diferentes no solo en forma, sino en fondo, por lo que sería indispensable aparte de tener un listado de todos los requerimientos que necesitan los clientes para su comodidad y satisfacción, también se obtenga un estricto control de los mismos, de esta manera es más factible calificar y controlar la satisfacción que se brinda a los clientes en los establecimientos hoteleros.

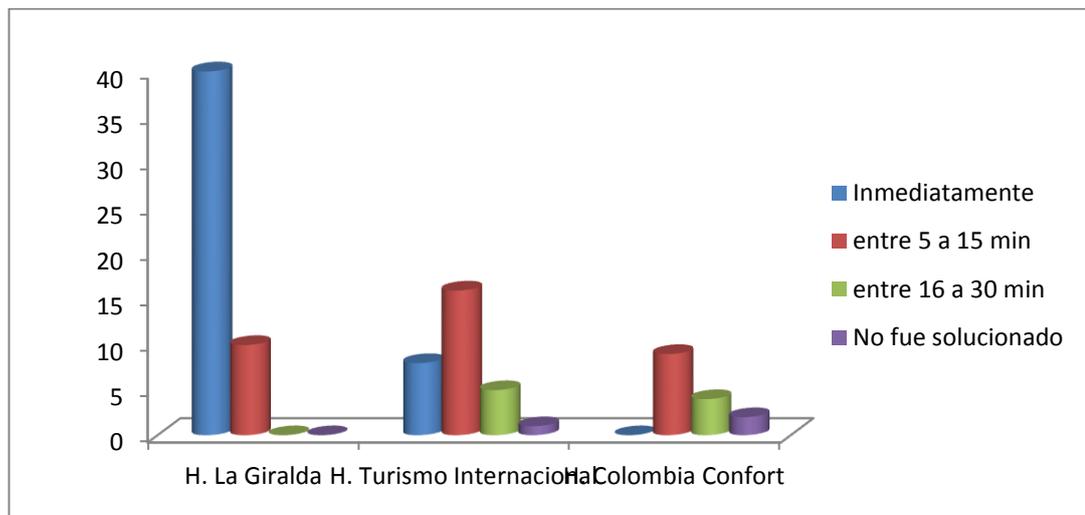
Los clientes de los tres establecimientos muestran que están satisfechos con la comodidad y claridad que poseen las habitaciones, pero existen áreas que se deben mejorar en el caso de la seguridad hacer un cambio de manijas más modernas, horarios de aseos de habitaciones establecidos y regulares.

4. ¿En cuánto tiempo aproximadamente fue atendido?

Haciendo referencia al tiempo que fueron atendidos los clientes al momento de hacer alguna solicitud, se identificaron tiempos que servirían de base para poder calificar la calidad de estos establecimientos, por lo cual se presenta el siguiente gráfico comparando los tiempos.

Al hacer una petición

Ilustración 7 Tiempo de atención por una solicitud o llamado



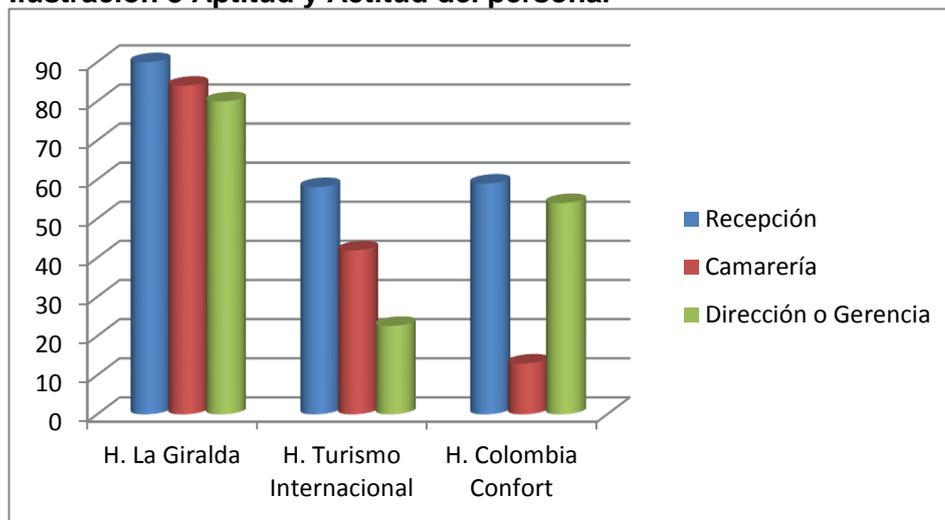
Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

Al analizar los datos sobre el tiempo que un cliente tuvo que esperar para ser atendido en el establecimiento donde se hospedó, es posible argumentar que las quejas, necesidades deben ser atendidas en el menor tiempo posible, de esta manera se garantiza la calidad de un servicio y la importancia que se le brinda a cada uno de los clientes, por lo tanto se debería implementar un tiempo razonable que los establecimientos hoteleros deben cumplir para atender las necesidades de los clientes. Por lo tanto se muestra que el Hotel la Giralda al atender inmediatamente las solicitudes del huésped muestra mayor interés a cada uno de ellos. Caso contrario el resto de los establecimientos deben mejorar en ese servicio o por lo contrario se verán perjudicados a corto plazo.

5. ¿Califique la actitud y aptitud del personal?

Otro de los aspectos a valorar en los establecimientos hoteleros es la aptitud y la actitud que tiene el personal ante los clientes, por lo que se escogió tres áreas en donde se están en constante contacto con el huésped como: recepción, camarería y dirección o gerencia. La cual se muestra los resultados en el siguiente gráfico.

Ilustración 8 Aptitud y Actitud del personal



Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

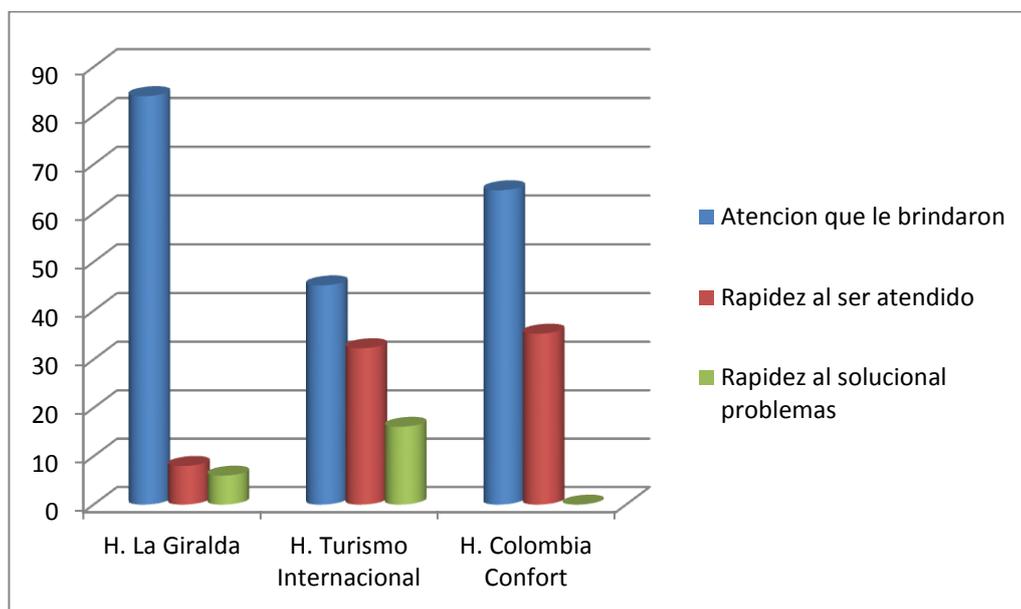
En este resultado se muestra que el cliente está pendiente de la aptitud y actitud que el personal posee al momento de estar en contacto directo con él, por ende el trabajador debe estar sumamente capacitado para estar en un área respectiva para poder cumplir con sus labores de manera eficiente y eficaz.

En el gráfico es posible demostrar que los empleados del Hotel la Giralda se encuentran mejor capacitados en las áreas respectivas, por ende están satisfechos de realizar su trabajo, no solo como realizan su trabajo sino en la forma que lo hacen.

6. ¿Qué es lo que más le gusta de la recepción del Hotel?

Para finalizar es importante potencializar lo que más les gusta a los clientes de cada uno de los establecimientos hoteleros, por lo que se tomó en cuenta dos instancias, las cuales son: recepción y las habitaciones, cada uno presentan ítems diferentes para poder valorarlos, por lo que se presenta un gráfico comparando la recepción y consiguiendo las habitaciones.

Ilustración 9 Lo que al cliente más le gusta de la recepción



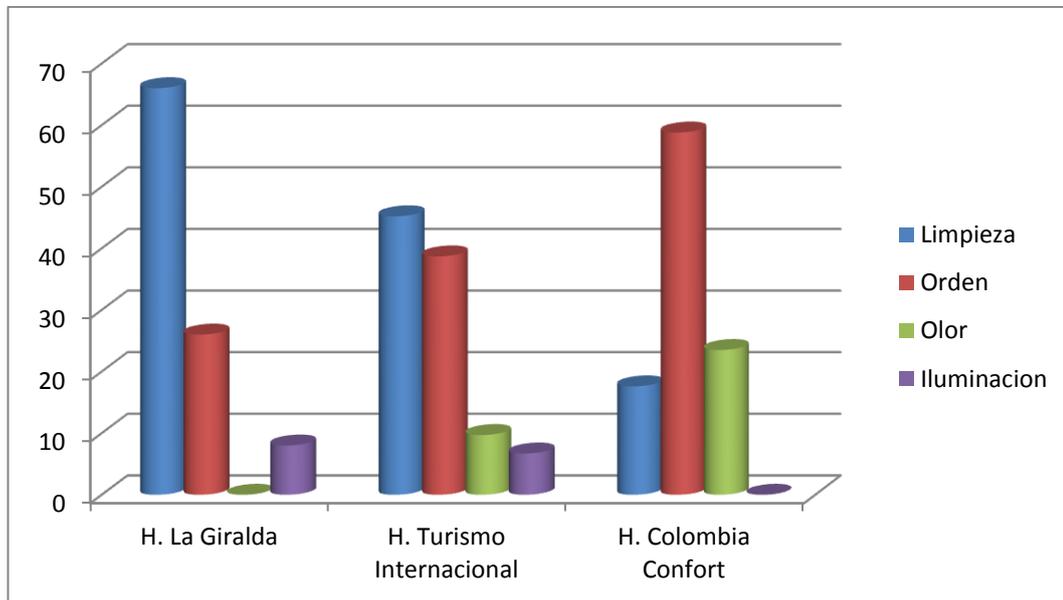
Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

En el resultado se muestra que a los clientes en la recepción les ha gustado la atención que tiene el personal con ellos, la forma en como les ha tratado y atendido, a pesar de que existan resultados que el personal se demore al atender alguna necesidad e inquietud son aspectos que se debe mejorar para garantizar que el cliente este satisfecho.

En el caso de los tres establecimientos la atención que brindan en la recepción es buena para los clientes, pero siempre tomar en cuenta que se puede mejorar.

7. ¿Qué es lo que más le gusta de la habitación de Hotel?

Ilustración 10 Lo que al cliente más le gusta de la habitación



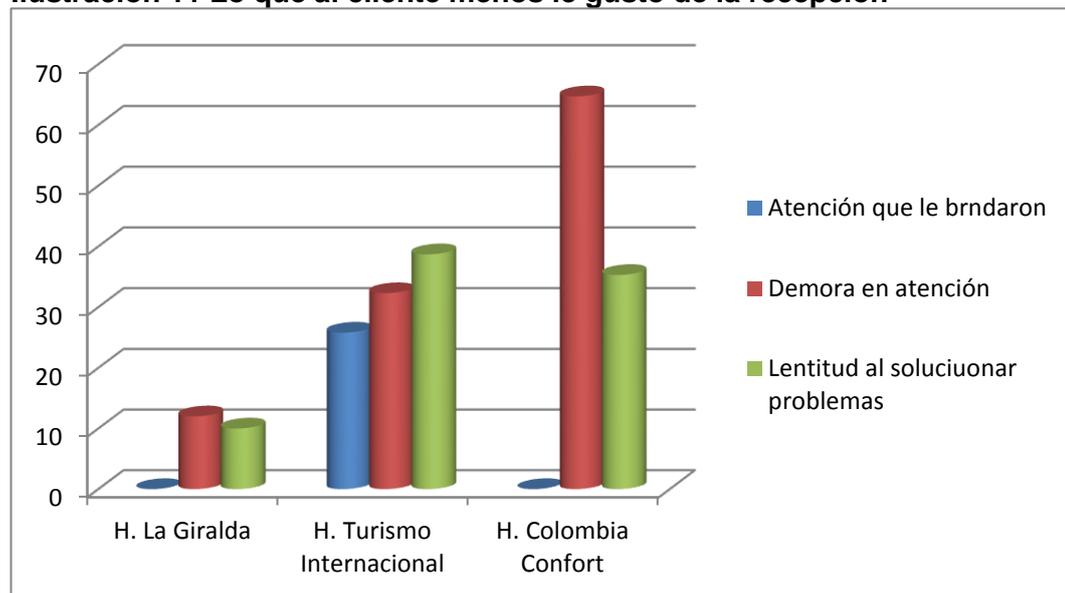
Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

Con respecto a las habitaciones los huéspedes aprecian más el orden y la limpieza de cada una de ellas, por ende los trabajadores de estos centros hoteleros deben estar al pendiente de todos los dormitorios que poseen, las cuales deben estar nítidas y agradables desde el momento que cliente entra a cada una de ellas.

8. ¿Qué es lo que no le gusta de la recepción?

Por último todos los establecimientos hoteleros poseen inconvenientes, los cuales deben ser mejorados o tener alguna alternativa, por lo cual, para la identificación de estos puntos débiles en las áreas de recepción y en las habitaciones fueron valorados por diferentes ítems los cuales se presentan en el siguiente gráfico.

Ilustración 11 Lo que al cliente menos le gusta de la recepción

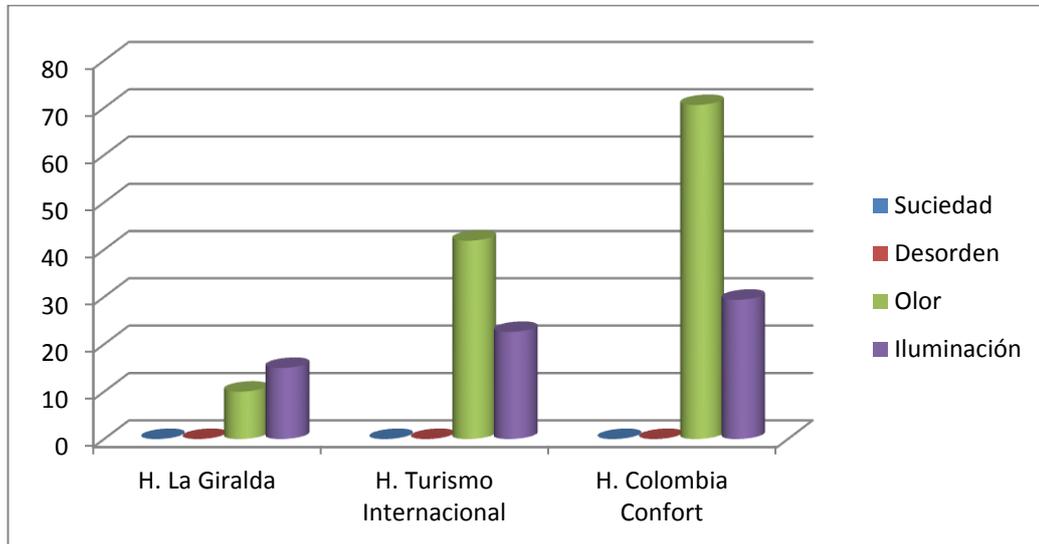


Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

Por medio del gráfico se muestra, que los tres establecimientos tienen puntos débiles en el área de recepción, el más alto sería la demora al atender a los clientes, ese inconveniente se podría solucionar al estar siempre un encargado en esta área y en el caso que sea necesario que estén más de una persona.

9. ¿Qué es lo que no le gusto de la habitación?

Ilustración 12 Lo que al cliente menos le gusto de la habitación



Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de: Hotel La Giralda, Hotel Turismo Internacional y Hotel Colombia Confort.

Con respecto a las habitaciones tienen mucho en común que a los clientes no les gusto el olor de ellas, por cual se define que estos hoteles usan desinfectantes, aromatizantes con esencias muy fuertes, y la mejor manera de solucionarlo sería el cambio de estos aromas.

4.4 Diseñar una guía básica de calidad para establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas con medidas correctivas para la satisfacción de los clientes.

4.4.1 Título de la Propuesta

Guía básica de calidad para establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas

4.4.1.1 Justificación e importancia

En la industria turística es importante proveer a los clientes productos, bienes y servicios acorde a sus necesidades, gustos, estilos de vida, exigencias, pues con el pasar del tiempo y la innovación, han convertido a su mercado consumidor en seres más informados y con exigencias más altas por lo tanto sus expectativas son mayores.

Los servicios relacionados con el turismo, por su parte, se enfrentan constantemente a desafíos para incrementar su calidad. Pues con la competitividad y un mercado tan exigente la única forma de sobresalir con un bien, producto o servicio es logra la mejora continua en los establecimientos, lo cual permitiría una fidelización de los clientes actuales, ingresos altos y rentabilidad.

En la ciudad de Ibarra el servicio de alojamiento tiene una importante participación dentro del ámbito turístico y económico, pese a que la reducida estadía de visitantes. Por ello es importante que se pueda proporcionar de herramientas para que su calidad mejore.

Mediante la aplicación de herramientas y procedimientos para mejora de calidad de los servicios que son entregados a los clientes, se mejora directamente la operación de los establecimientos hoteleros e indirectamente la satisfacción de los clientes, inclusive son beneficiarios otros sectores económicos como el comercio, transporte, alimentos, bebidas, entretenimiento entre otros, ya que el turista al visitar un nuevo

lugar consume productos y utiliza servicios adicionales para satisfacer sus necesidades e incluso complacer su curiosidad.

4.4.1.2 Tendencias

a) Elaboración

El proceso de elaboración se da mediante la asignación de tareas, funciones y procedimientos claros y específicos en las áreas o directamente a cada persona que labore en la zona competente. El uso de un manual, guía o documento existentes puede facilitar la forma de hacer su respectivo trabajo.

b) Aplicación

La necesidad de aplicar la guía básica de calidad es voluntaria para cada una de los establecimientos que deseen o tengan la necesidad de hacerlo, con la única finalidad que sea de mejorar la calidad que brindan a sus clientes.

c) Resultados

El resultado final se obtendrá al notar los cambios que se dieron en los establecimientos al fidelizar más clientes y se obtenga más rentabilidad.

d) Utilidad

Los manuales de calidad son utilizados por las empresas turísticas para mejorar su eficiencia y satisfacer las necesidades de los clientes de manera más rápida.

4.4.1.3 Desarrollo de la propuesta

a) Cubierta

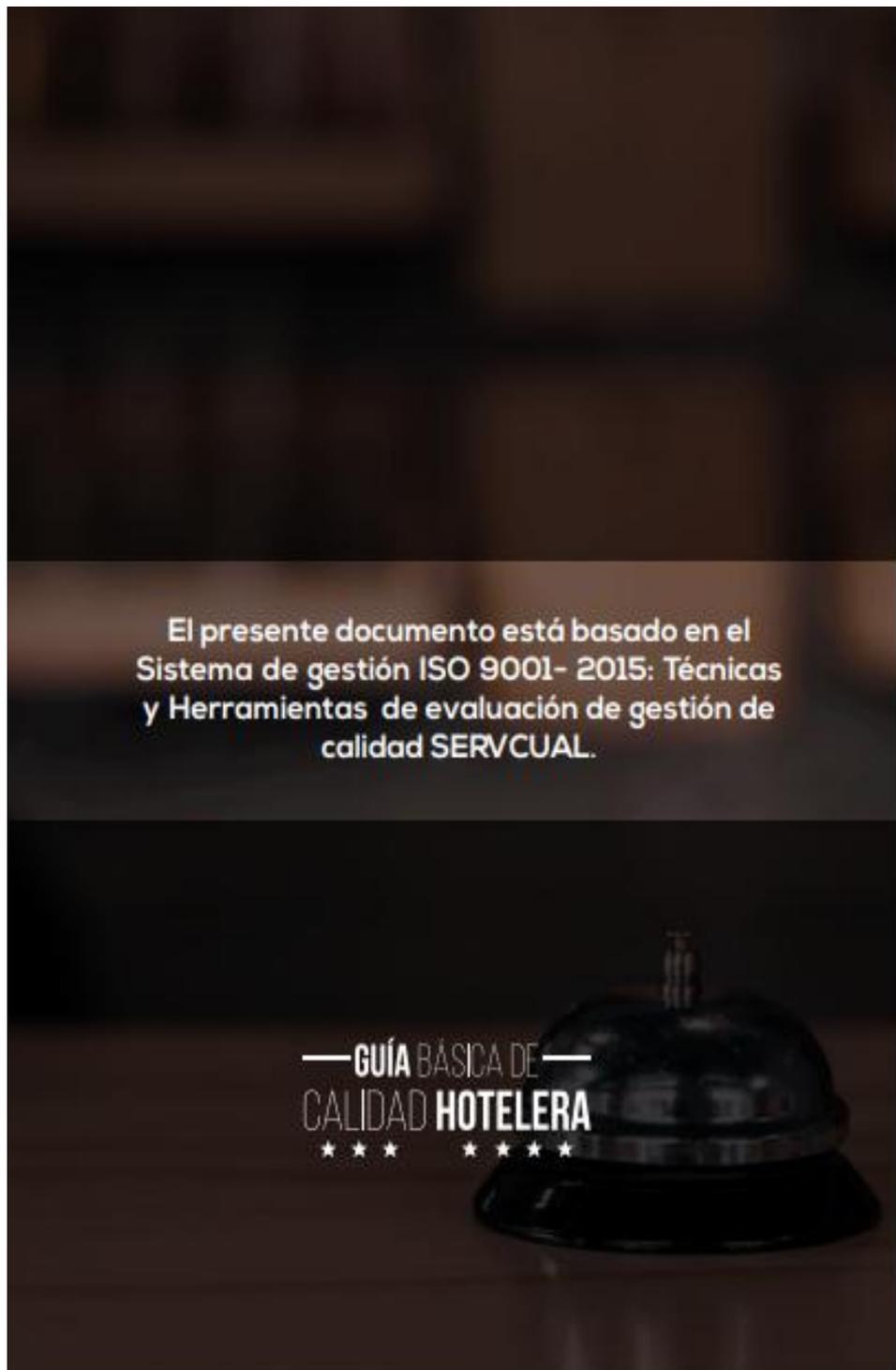
Ilustración 13 Cubierta Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019)

b) Guardas

Ilustración 14 Guardas Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 2)

c) Introducción

Ilustración 15 Introducción Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 3)

d) Índice

Ilustración 16 Índice Guía Básica de Calidad Hotelera

| ÍNDICE | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO I | 5 |
| La Calidad | 5 |
| CAPÍTULO II | 11 |
| Procedimientos | 12 |
| Flujo Grama De Recepción | 13 |
| Descripción Del Flujograma | 14 |
| Características Del Personal | 17 |
| Cómo Actuar Ante Una Queja | 18 |
| Habitaciones | 19 |
| Que Debe Tener Una Habitación | 19 |
| Procedimiento De Limpieza De Habitaciones | 20 |
| Características Del Personal | 21 |
| CAPÍTULO III | 23 |
| Evaluación De Calidad | 24 |
| Cuestionario De Satisfacción Al Cliente | 39 |
| CAPÍTULO IV | 42 |
| Evaluación Para Las Quejas | 43 |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 4)

a) Contenido

Revisar en anexos (página. 179)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.5 Conclusiones

- Se determinó el nivel de cumplimiento de los requisitos de categorización del Ministerio de Turismo, para alojamientos tres y cuatro estrellas, utilizando su propia metodología. El hotel cuatro estrella: la Giralda, alcanzó una puntuación de 147 sobre 186 requisitos cumplidos, indicando un nivel de calidad alto. Mientras que los hoteles tres estrellas: Turismo Internacional y Colombia Confort totalizaron 132 y 111 sobre 163 respectivamente, calificando como buena y regular.

- Se determinó el perfil de los clientes actuales de los hoteles tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra. Al hotel cuatro estrellas la Giralda llegan mayormente profesionales ejecutivos, del género masculino, con una frecuencia de alojamiento mensual y finalidad de la visita, laboral. En cambio el Hotel Turismo Internacional, recibe más mujeres, comerciantes y profesionales ejecutivas, ponentes y técnicas, con una frecuencia de alojamiento mensual y finalidad de alojamiento, trabajo. Mientras que por su parte en el Hotel Colombia Confort, predomina el género masculino, con ocupación de comerciantes de productos, de nacionalidad colombiana que llegan por trabajos y visitas a familiares. Su gasto promedio es de 10 a 15 dólares diarios por concepto de alojamiento.

- Se diagnosticó la satisfacción de los consumidores de los hoteles tres y cuatro estrellas frente a los servicios recibidos a

través de una encuesta con nueve preguntas referentes a: lo que más les gusta del hotel, calificación a las habitaciones y zona de recepción, sobre la actitud y aptitud del personal, el gasto promedio de alojamiento, el tiempo de atención y si recomendaría al establecimiento. En el Hotel la Giralda y Hotel Turismo Internacional los clientes están satisfechos con los servicios que reciben, mientras que en el Hotel Colombia Confort, a la mayoría de preguntas realizadas los clientes indicaron respuestas de insatisfacción.

- La normativa actual que posee el Ministerio de Turismo se encuentra en revisión; mientras que la anterior, aún en vigencia, regula aspectos relacionados con la clasificación y la prestación de servicios. No obstante, los parámetros de evaluación existentes en aquella normativa ayudan a establecer una línea base para poder brindar la calidad de los servicios esperados.
- Se diseñó la guía básica de calidad para establecimientos tres y cuatro estrellas, estructurada en capítulos que instruyen sobre los fundamentos teóricos de la calidad, el proceso de recepción hotelera y sus procedimientos y las evaluaciones para las quejas.

4.6 Recomendaciones

- Exigir desde el Ministerio de Turismo el cumplimiento de los requisitos de categorización, por medio de la ficha, para todos los establecimientos. Así como, determinar un tiempo mínimo para la realización de los cambios y mantenimientos necesarios.
- Segmentar el mercado desde los establecimientos hoteleros para una mejor satisfacción de los clientes.

- Crear en el Ministerio de Turismo, un departamento que se especialice en el diseño, control, regulación y estandarización de requisitos de calidad, con creación de manuales, certificaciones, sistemas de gestión de calidad, para el mejoramiento de los servicios.
- Capacitar desde el Ministerio de Turismo, de manera obligatoria al personal de los establecimientos hoteleros en temas como: atención al cliente, recepción, camarería, aseo de habitaciones restaurantes, pasillos, oficinas, dirección hotelera, entre otros.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1) **ALOJAMIENTO TURÍSTICO:** “El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones” (Pérez & Gardey, 2013).
- 2) **AMENITIES:** “El significado de Amenities se refiere a los objetos que el hotel pone a disposición del huésped para su estancia. pueden ser desde útiles de baño como jabones y geles, hasta productos de bienvenida” (Catalonia Hotels & Resorts, 2016).
- 3) **BOTONES:** “Paje o portero, miembro uniformado responsable de llevar maletas huésped” (Larraiza, s/f).
- 4) **CALIDAD DEL SERVICIO:** “Es la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa” (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- 5) **CAMARERA** “Persona encargada de la limpieza y puesta a punto de las habitaciones para un nuevo uso o alquiler” (Larraiza, s/f).
- 6) **CHECK IN:** “Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en recepción a la llegada del cliente donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave” (Larraiza, s/f).
- 7) **CHECK OUT:** “Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos” (Larraiza, s/f).

- 8) **CONTROL DE CALIDAD:** “Es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida” (Debitoor, s/f).
- 9) **EXPECTATIVA:** “son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa” (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- 10) **ISO:** “Organización Internacional para la Estandarización, que regula una serie de normas para fabricación, comercio y comunicación, en todas las ramas industriales” (Bembibre, 2009).
- 11) **LENCERÍA:** “En los establecimientos de restauración y hospedaje que no disponen de un departamento específico para labores de lavandería, se suele denominar lencería al lugar donde se guarda la ropa blanca” (Larraiza, s/f).
- 12) **MEJORA CONTINUA:** “es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio” (Flores, 2010).
- 13) **MODELO SERVQUAL:** “es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio” (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- 14) **NECESIDADES:** “aquellas sensaciones de carencia, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas” (Ucha, 2009).

- 15) **PERCEPCIÓN:** “es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa” (Matsumoto Nishizawa, 2014).
- 16) **PRODUCTO TURÍSTICO:** “es la combinación de prestación y elementos tangibles e intangibles que ofrecen unos beneficios al cliente como respuesta a determinadas expectativas y motivaciones” (Kluwer, s/f).
- 17) **RECEPCIÓN:** “Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación” (Larraiza, s/f).
- 18) **SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS:** “Permiten que el visitante cubra sus necesidades básicas y disfrute de los atractivos del destino; se componen, principalmente, de alojamiento, actividades y otros servicios” (Kluwer, s/f).
- 19) **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** “al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos” (Pérez & Gardey, 2016).
- 20) **TARIFA RACK:** “Costo más elevado al que se puede vender una habitación. Se ofrece generalmente cuando el hotel tiene alta demanda y pocas habitaciones” (Entorno Turístico, 2019).
- 21) **TURISMO:** “Se refiere a las acciones que realizan los visitantes a un destino turístico. Engloba todas las actividades económicas que se dedican a satisfacer la demanda del turista” (Entorno Turístico, 2019).

22) **TURISTA:** “Visitante que pernocta en el destino al menos una noche” (Entorno Turístico, 2019).

23) **VISITANTE:** Es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo)” (Entorno Turístico, 2019).

Bibliografía

Alarcón, S. (2017). REQUISITOS PARA HOSTERÍA, HACIENDA TURÍSTICA, LODGE - 3 ESTRELLAS. Recuperado de HYPERLINK "https://docplayer.es/28868218-Requisitos-para-hosteria-hacienda-turistica-lodge-3-estrellas.html?fbclid=IwAR3gT5KyoyOYkhqwmffUdn0R_HGGtxcMvFwodBLuAuUVzWiJm8rhZYKFy00"

Álvarez, J.; Fraiz, J. & Del Río, M. (2012). ANÁLISIS DE LAS MOTIVACIONES PARA CERTIFICAR LA MARCA "Q DE CALIDAD TURÍSTICA". SECTOR DE ALOJAMIENTO. *ANÁLISIS DE LAS MOTIVACIONES PARA CERTIFICAR LA MARCA "Q DE CALIDAD TURÍSTICA". SECTOR DE ALOJAMIENTO*, 18 (1), pp. 121 - 128.

Arias, A. (s/f). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS BÁSICOS*. Recuperado de : <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Bembibre, V. (2009). *Definición de ISO*. Recuperado el 21 de Julio de 2019, de <https://www.definicionabc.com/economia/iso.php>

Benavides, C. (2012). *Calidad y Productividad en el sector hotelero Andaluz. Tesis doctoral*. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?>

Berrios, R. & Campo, s. (2016). CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS: UNA APLICACIÓN A LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN LEÓN DE NICARAGUA, pp. 42-55. Recuperado de HYPERLINK "https://aecit.org/jornal/index.php"

Blasco, A. (s/f). Gestión de alojamientos.Universidad Oberta de Catalunya.
Recuperado de: HYPERLINK
"http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/54222/1/Gesti%
C3%B3n%20de%20alojamientos.pdf

Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzáles, T. (2015). GESTIÓN DE LA CALIDAD:
CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS. Recuperado de
[https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-
calidad.pdf?](https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf?)

Carbajal, L. (2012). *Técnicas de recolección de datos e intrumentos de medición*.
Recuperado de
[http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/201
20627RecoleccionDatos_LuzCarbajal.pdf?ua=1](http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120627RecoleccionDatos_LuzCarbajal.pdf?ua=1)

Carro, R. & Gonzáles, D. (2010). Normalización Series Normas ISO 9000.
Recuperado de
[http://nulan.mdp.edu.ar/1615/1/10_normas_iso_9000.pdf?](http://nulan.mdp.edu.ar/1615/1/10_normas_iso_9000.pdf)

Catalonia Hotels & Resorts. (27 de Octubre de 2016). ¿Qué son los Amenities?.
Recuperado de [https://www.cataloniahotels.com/es/blog/que-son-los-
amenities/](https://www.cataloniahotels.com/es/blog/que-son-los-amenities/)

De la Torre, A. (2011). TURISMO Y CALIDAD DEL SERVICIO. Recuperado de
[http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_25_1_turismo-y-calidad-
del-servicio.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_25_1_turismo-y-calidad-del-servicio.pdf)

Debitoor. (s/f.). Glosario de contabilidad Control de calidad. Recuperado de
<https://debitoor.es/glosario/definicion-control-calidad>

Defensoría del Pueblo. (2015). *LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR*. Quito - Ecuador. Recuperado de
<http://bch.cbd.int/database/attachment/?id=18258>

- DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y EMPLEO. (2013). Boletín Oficial de Aragón. 70. Recuperado de <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=728064845959&fbclid=IwAR0dLrC3Qz2uPJLQ3BuWg9iLgalyhWZMcuNrkykAwZbVTHZKvlsJvlq2io>
- Duque-Oliva, E. & Parra-Díaz, M. (2015). Analisis de los modelos de medicion de calidad percibida del servicio aplicado en la industria de hospitalidad. *Revista Perspectiva Empresarial*. Perspectiva Empresarial, 2(2), pp. 35-54. <http://dx.doi.org/10.16967%2Frpe.v2n2a>
- EL COMERCIO. (2018). Imbabura es la más visitada en la Zona 1 por los extranjeros. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/imbabura-visitas-extranjeros-fronteranorte-turismo.html>.
- Entorno Turístico. (2019). Glosario de Turismo. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/?explanatory-dictionary-letter=T&fbclid=IwAR1W0Gq4D-mHQViPUQ8nplVgiaccuTIEgCTXieXk4V4wnez1VdaOCPqR4k8>
- Entorno Turístico. (2019). Glosario de Turismo. Recuperado de ["https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/?explanatory-dictionary-letter=V&fbclid=IwAR0U2kLKNkZd8DQo4JgrPB9VUhp-JmcZwgbPiktOxstUg_TjutLYyUcJdEg"](https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/?explanatory-dictionary-letter=V&fbclid=IwAR0U2kLKNkZd8DQo4JgrPB9VUhp-JmcZwgbPiktOxstUg_TjutLYyUcJdEg)
- Falces, C. (1999). HOTELQUAL: UNA ESCALA PARA MEDIR CALIDAD PERCIBIDA EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO. *HOTELQUAL: UNA ESCALA PARA MEDIR CALIDAD PERCIBIDA EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO*, (139), pp. 93 -10.
- Flores, M. (2010). Definición de mejora continua. Escuela de Organización Industrial. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

García, M. (2012). CALIDAD EN LA ATENCION DEL SECTOR TURISMO. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/648/1/CALIDAD%20EN%20LA%20ATENCION%20DEL%20SECTOR%20TURISTICO.pdf>

Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra. (2015). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN IBARRA. Recuperado de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PDOT/ZONA1/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/IMBABURA/IBARRA/INFORMACION_GAD/01%20CANTON%20IBARRA_PDOT/1%20Plan%20de%20Desarrollo%20y%20Ordenamiento%20Territorial%20del%20Cant%C3%B3n%20Ibarra/PARTE%201%20-%20PLAN%20IBARRA%202031.pdf

Kluwer, W. (s/f). *Producto Turístico*. Recuperado de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTY3NztbLUouLM_DxblwMDS0NDQ7BAZlqIS35ySGVBqm1aYk5xKgCZ8E1aNQAAAA==WKE

Labrador, L. (2012). Lealtad actitudinal, calidad percibida y satisfacción en el turismo de cruceros. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/20954/1/T34406.pdf>

Larraiza, L. (s/f). *TERMINOS DE HOTELERIA*. Recuperado de <https://leirelarraiza.com/glosario-de-terminos-de-hoteleria/>

Matsumoto Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectiva Empresarial*, 34, ISSN: 1994-3733. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>.

Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. Recuperado de https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf

Ministerio de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Quito - Ecuador. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ministerio de Turismo. (2016). REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Monroy, M. (2015). ANÁLISIS TEÓRICO DE LOS MODELOS SOBRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO PERCIBIDO, 2 (1). Recuperado de http://132.248.9.34/hevila/CienciadesdeelOccidente/2014-2015/vol2/no1/6.pdf?fbclid=IwAR0XKXtu2i2ahOTHclaVM_Dw4oAA4sQicCxbbvrONgF8z7fk8wDDaS8sLlg

Monsalve, C. & Hernández, S. (s/f). GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA COMO ELEMENTO CLAVE EN EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES: CASO BUCARAMANGA. pp. 160 - 173. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>

Nicolau, J. (2011). EL PRODUCTO TURÍSTICO. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16114/7/Tema%207.pdf>

Palacios, D. (2014). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/45670/1/11799027.2014.pdf>

Pérez, J. & Ana Gardey (2018). Definición de Control de Calidad. Recuperado de <https://definicion.de/control-de-calidad/>

Pérez, J. & Gardey, A. (2013). Definición de Alojamiento Turístico. Recuperado de <https://definicion.de/alojamiento/>

Pérez, J. & Gardey, A. (2016). DEFINICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/?fbclid=IwAR2CkvbM-RRQT-KujT-fo4wfzkDah5ZoNzgrW0R1Ta_9C4t0_g6Dbrzz3-g

Pérez, J. & Merino, M. (2014). Definición de Inspección. Recuperado de <https://definicion.de/inspeccion/>

Programa de Cooperación al Desarrollo Económico. (2014). Manual para la planificación de productos turísticos. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/Manual-Planificacion-ProductosTuristicos-2014.pdf>

Ramírez, C. (2017). SERVICIOS TURÍSTICOS I. Recuperado de <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>

República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito - Ecuador. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación*. Recuperado de http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf

Secretaría de Marina. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf

Sirvent, S.; Gisbert, V.; Pérez, E. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 . *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, Edición Especial, 10-18. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18/>.

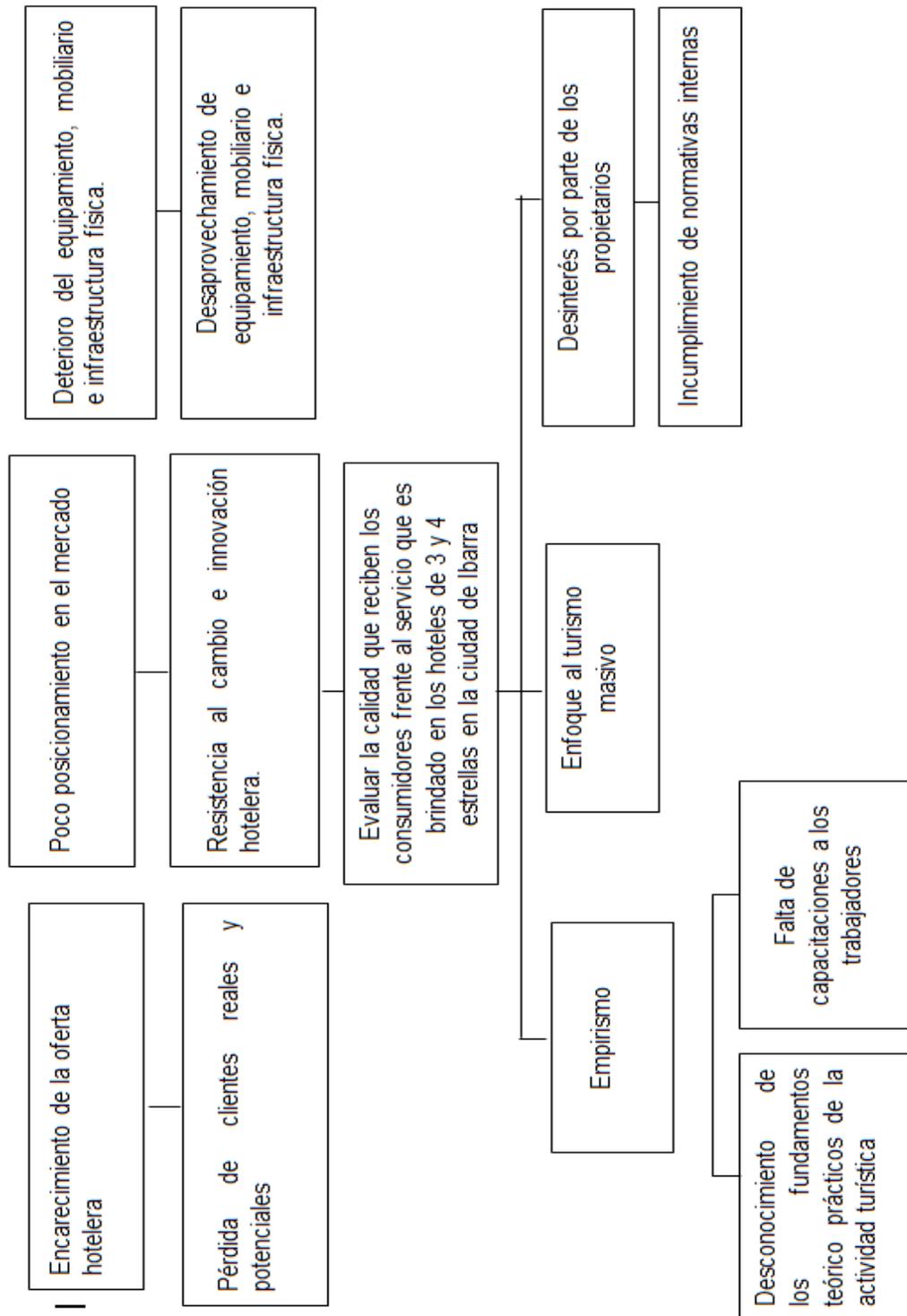
Torres, K. et al (2012). Calidad y su evolución: una revisión. 10(2), pp. 100-107. Recuperado de <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/213/197>

Ucha, F. (2009). Definición de Necesidad. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/necesidad.php>

Villafaña, R. (2019). Calidad Total. Recuperado de <http://inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf>

ANEXOS

Ilustración 17 Árbol de Problemas



Fuente: Árbol de Problemas propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 3)

Solicitud entregada a los establecimientos Hoteleros



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INGENIERÍA EN TURISMO

26-03-2019

Señores Establecimientos Hoteleros
Ciudad de Ibarra

De mi consideración

Por medio del presente solicito a Ud. de la manera más comedida se autorice a la señorita Karla Steffany Ortiz Gallardo portadora de la cedula de identidad 100385173-8 estudiante, perteneciente al décimo semestre de la carrera de Ingeniería en Turismo. Sea autorizada para realizar encuestas y entrevistas a sus respectivos clientes y empleados y para recopilar información para su tema de investigación de trabajo de grado titulado **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA EN LOS HOTELES DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE IBARRA.**

Segura de contar con su aceptación anticipo mi agradecimiento.

Atentamente

Msc. Yoarnelis Vasallo
Docente Tutora de Tesis

ENTREVISTA DIRIGIDA HACIA EL GERENTE HOTEL AJAVI

PRESENTACION

- **Fotografía:**



- **Nombre:** Econ. Carlos Dávila H.
- **Cargo que desempeña:** Gerente General
- **Lugar de trabajo:** Imbabura Turística Hotel Ajavi
- **Tiempo de experiencia laboral:** 3 años
- **Lugar donde realizó sus estudios:** Universidad Católica en Quito

CUESTIONARIO

1. Que es la calidad para usted.

Calidad en general en los aspectos generales, en los aspectos económicos, mercantiles, en los aspectos industriales y de servicios, es tener un conjunto de prestaciones para los clientes que impliquen una diferenciación de mi establecimiento con los demás establecimientos, en la medida que mi establecimiento se diferencia por diferentes aspectos como: limpieza, productos, atención, oportunidad en el servicio, buena disponibilidad en los espacios mantenimiento y modernización de esos espacios, entonces puedo hacer incrementos de diferenciación versus a los demás y eso es lo que yo considero como calidad en el servicio que estoy entregando.

2. Que es la calidad hotelera para usted.

Tenemos dos grandes servicios en hotelería, el uno es el hospedaje y el otro es de alimentos y bebidas, es decir, restaurante y bar. En Hospedaje la calidad está dada por el entorno que un le entrega al cliente como habitación, la habitación debe ser segura, limpia, completa en lo que tiene que ver en equipamiento que tiene, en cuanto a equipamiento aquellas cosas como: cama, velador, lámpara, baño completo, plancha, tabla de planchar, son ya estándares de cualquier hotel, además hay un añadido que es el wifi y estas características ya no es una novedad [...] entonces que cosas contribuyen a fortalecer para que el cliente nos escoja, ahí más bien es la parte humana el comportamiento del personal donde nosotros ahí trabajamos sumamente fuerte, además de tener una ventajas como ubicación, las prestaciones del hotel, estacionamiento vigilado, áreas como dos cafeterías, panadería propia, gimnasio, sauna turco de primerísima calidad entonces el cliente ya puede observar esos detalles de calidad que difícilmente pueden ser repicados entre los otros establecimientos.

En cuanto, a alimentos y bebidas, es un segmento del negocio hotelero donde las posibilidades de hacer incrementos de calidad son más amplias, porque razón: ahí interviene la creatividad humana, si Ud. tiene un chef más creativo que es mejor que el otro, que tiene los hoteles que están a su alrededor entonces puede lograr mejoras cuantitativas significativas por otra parte, calidad también significa precio razonable.

3. El Hotel Ajavi brinda capacitaciones extras, parte de las que brinda el ministerio

Sí. Una vez al año, lamentablemente en un hotel como este no se puede hacer mucha capacitación por una razón, aquí trabajan 37 personas y tenemos 91 habitaciones, el hotel en habitaciones trabaja las 24 horas, por lo cual la recepción está abierta las 24 horas del día, para eso tenemos turnos rotativos, a cocina atendemos desde las 6 de la mañana hasta las 11 de la noche, la panadería funciona desde las 3 de la mañana hasta las 12 del día en producción, el Deli que es donde tenemos nuestra cafetería exprés y panadería funciona desde las 7 de la mañana hasta las 9 de la noche, entonces nosotros debemos hacer turnos de trabajo, y para nosotros es bastante difícil tener a nuestro personal en cursos de capacitaciones, entonces tenemos que segmentar a nuestros empleados y hacer turnos también para las capacitaciones.

4. Usted cree que los huéspedes valoran los servicios de calidad que les ofrecen

Si, el huésped del hotel es posiblemente uno de los clientes más críticos que hay en la economía,[...] En el Hotel en cambio hay una percepción inmediata de percepción de calidad, el cliente llega a la habitación y sabe si la habitación está limpia o lo suficientemente limpia, si tiene los equipamientos que debe tener o no, el cliente de un hotel como el que nosotros tenemos es un cliente sumamente

crítico, es un cliente que esta permanente mente listo, presto para emitir un criterio negativo.[...] El cliente cuando algo está mal opina, pero cuando está bien difícil mente opina.

5. Qué medidas toman como establecimientos hoteleros para mejorar la calidad

Nosotros no tomamos medidas de mejoramiento de calidad, porque el mejoramiento de la calidad es un proceso continuo, como funcionamos nosotros, el departamento más grande que tenemos que es el de habitaciones, en el cual tenemos el personal operativo y los insumos más los activos de operación, Trabajo conjunto entre departamentos, recepción y camarería. [...]

En restaurante el mantenimiento y mejoramiento viene de donde se adquiere los productos, una logística de entrada que es el aprovisionamiento de materia prima para la cocina. Toda la materia que se consume en el hotel es fresca y segundo es debidamente aprobada por los estándares de la industria, es decir los perecibles, proviene de fábricas que tiene calidad ya comprobada, por ejemplo, harina para el pan compramos a “Moderna”, lomo fino compramos a la fábrica “Juris”, lácteos compramos solamente a “Floral”, pescado y camarones solo a “Ecuapez”, toda la materia prima proviene de fuentes seguras, así se mantiene la calidad y los incrementos de calidad proviene del gusto del cocinero, creatividad del chef.

Precio es un instrumento de calidad, porque si es que yo a un cliente le invito a que Ud. Almuerce en mi hotel y le cuesta 30 dólares y es de muchísima calidad y tal vez algo similar lo puede encontrar en otro lugar por 15 dólares, le doy calidad en mi producto pero no en calidad del precio, hay que ser equitativos con el precio, que este sea consistente con el producto que estoy ofreciendo.

6. Cuáles son los beneficios al brindar un buen servicio de calidad

El principal beneficio que tiene el hotel y cualquier empresa cuando entrega calidad es la fidelidad del cliente, todas las empresas procuramos fidelizar a los clientes. También la ampliación de a base de los clientes.

7. En el Hotel Ajavi como se maneja la calidad en los servicios que brindan

Compromisos con el medio ambiente el hotel tiene un carta firmada con el Ministerio del Ambiente para el compromiso de bajos impactos ambientales, de esa manera cuidamos el uso de combustible fósil.

Modelos de Encuesta aplicada a los Establecimientos Hoteleros

Universidad Técnica Del Norte
Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas
Ingeniería En Turismo

EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE IBARRA

Objetivo: Identificar la satisfacción de los consumidores frente a los servicios brindados en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ibarra.

Instrucciones: Estimado amigo/a, le solicito de manera especial disponga de unos minutos para responder esta encuesta; por favor lea la pregunta y conteste marcando los casilleros de acuerdo a su criterio.

Su ayuda permite la recolección de datos para la presente investigación, por la cual solicito su sincera información.

Gracias por su colaboración

ENCUESTAS HACIA LOS CLIENTES

Perfil del Cliente

1. Genero

- Femenino ()
- Masculino ()
- LGBTI ()

2. Edad

- 18 - 25 ()
- 26 - 32 ()
- 33 – 40 ()
- 41 – 48 ()
- Más de 49 ()

3. Estado Civil

- Soltero ()
- Casado ()
- Unión Libre ()
- Divorciado ()
- Viudo ()

4. Instrucción académica

- Escuela ()
 Escuela Secundaria ()
 Instituto ()
 Universidad ()
 Maestría ()
 Posgrado ()

5. Ocupación

- Estudiante ()
 Jubilado ()
 Profesional ejecutivo ()
 Profesional técnico ()
 Comercio ()
 Otro _____

INFORMACIÓN GENERAL**6. Cada cuanto tiempo se hospeda en un hotel en el ciudad de Ibarra**

- Diario ()
 Semanal ()
 Mensual ()
 Anual ()

7. Finalidad de visita

- Trabajo ()
 Ocio ()
 Visita Familia ()
 Turismo ()

8. ¿Cuándo es su gasto promedio de hospedaje?

- Menos de 10 dólares ()
 De 10 a 15 dólares ()
 De 15 a 20 dólares ()
 Más de 20 dólares ()

9. Recomendaría el lugar

- Si ()
 No ()

10. Califique la habitación

- Comodidad

Buena () Regular () Mala ()

- Aseo

Buena () Regular () Mala ()

- Claridad

Buena () Regular () Mala ()

- Seguridad

Buena () Regular () Mala ()

11. Al hacer alguna solicitud ¿En cuánto tiempo aproximadamente fue atendido?

Inmediatamente ()

Entre 5 a 15 min ()

Entre 16 a 30 min ()

No lo solucionaron ()

12. Califique al personal (Aptitud y Actitud)

- Recepcionista

Buena () Regular () Mala ()

- Camarera/o

Buena () Regular () Mala ()

- Mesera/o

Buena () Regular () Mala ()

- Directivos

Buena () Regular () Mala ()

13. ¿En su habitación encontró letreros que promovían el uso eficiente del agua?

Si ()

No ()

14. ¿En su habitación encontró letreros que promovían el uso eficiente de la energía eléctrica?

Si ()

No ()

15. ¿Porque medio encontró al hotel?

Recomendación ()

Redes Sociales ()

Tv ()

Radio ()

Periódicos ()

Revistas ()

16. Que es lo que más le gusto del hotel

• Recepción:

Atención que le brindaron () Rapidez de atención ()

Rapidez al solucionar los problemas ()

• Habitación:

Limpieza () Orden () Olor () Iluminación ()

17. Que es lo que menos le gusto del hotel

• Recepción:

Atención que le brindaron () Rapidez de atención ()

Rapidez al solucionar los problemas ()

• Habitación:

Limpieza () Orden () Olor () Iluminación ()

Tabla 28 Ficha de evaluación de Requisitos 4 estrellas Ministerio de Turismo

| DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO | | |
|--|--------------|-----------|
| Día: _____ | | |
| Mes: _____ Año: _____ | | |
| Nombre del establecimiento: _____ | | |
| Nombre del propietario: _____ | | |
| Ruc: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico: _____ | | |
| Provincia: _____ Ciudad: _____ | | |
| Cantón: _____ | | |
| Dirección: _____ | | |
| Número de Habitaciones: _____ Número de Plazas: _____ | | |
| Personal Que trabaja en el establecimiento: Hombres: _____ | | |
| Mujeres: _____ Personas con discapacidad: _____ | | |
| REQUISITOS PARA HOTEL - 4 ESTRELLAS | | |
| REQUISITOS LEGALES | | |
| PERSONAS NATURALES | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Inventario valorado de Activos fijos | | |
| Pago de la contribución del 1x1000 a los activos fijos al día | | |
| PERSONAS JURÍDICAS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Balance General aprobado por la Superintendencia de Bancos | | |
| Escritura de constitución, Aumento de capital, reforma de estatutos debidamente inscritos en el Registro Mercantil | | |
| Pago de la contribución del 1x1000 a los activos fijos al día | | |
| CONDICIONES MÍNIMAS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con infraestructura en perfectas condiciones de funcionamiento | Mobiliario | |
| | Insumos | |
| | Equipamiento | |
| Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene | | |
| REQUISITOS GENERALES | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con sistema de iluminación de emergencia | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Contar con zonas de evacuación identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente | Punto de encuentro | | |
| | Salidas de emergencia | | |
| | Extintores y mangueras | | |
| Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente | | | |
| Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes | | | |
| Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento | | | |
| En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos | | | |
| Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas | | | |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua | cuartos de baño y aseo de habitaciones | | |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes | | |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas del personal | | |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica | Habitaciones | | |
| | Áreas de uso común de los huéspedes | | |
| | Áreas del personal | | |
| Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado | | | |
| Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas | | | |
| Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas | | | |
| Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción | | | |
| Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo) | | | |
| Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en | | | |

| | | | |
|---|--|---------------|------------------|
| un lugar que sea visible para el huésped | | | |
| Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo | | | |
| Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911 | | | |
| Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo | | | |
| Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato | | | |
| Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con instalaciones eléctricas debidamente señalizado | 110 V | | |
| | 220 V | | |
| INFRAESTRUCTURA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente | | | |
| Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento | | | |
| Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores | Cuartos de Baño | | |
| | Cuartos de Aseo | | |
| | Bodegas | | |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | | |
| Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento | | | |
| Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos | Cuartos de Baño | | |
| | Cuartos de Aseo | | |
| | Bodegas | | |

| | | | |
|--|--|---------------|------------------|
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | | |
| | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | | |
| Contar con elementos antideslizantes | Pisos de cuartos de baño y aseo | | |
| | Accesos | | |
| | Escaleras | | |
| | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | | |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | | |
| Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes | | | |
| En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos | | | |
| Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros) | | | |
| Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros | | | |
| Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos | | | |
| SERVICIOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de agua las veinticuatro horas | | | |
| Contar con servicio de custodia de equipaje | | | |
| Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento | | | |
| Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas | | | |
| Contar con servicio diario de limpieza | | | |

| | | | |
|--|--|---------------|------------------|
| Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente | | | |
| CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género. | | | |
| Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar | | | |
| Contar con cuartos de baño y aseo equipados con: | Inodoro con asiento y tapa | | |
| | Lavamanos | | |
| | Espejo sobre el lavamanos | | |
| | Tomacorriente | | |
| | Basurero con funda y tapa | | |
| | Dispensador de jabón de pared o desechable | | |
| | Jabón Líquido | | |
| | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables | | |
| | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo | | |
| | Papel higiénico | | |
| | Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico | | |
| | Gel desinfectante de manos | | |
| | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | |
| Cartilla de control de limpieza | | | |

| HABITACIONES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|---|--------|-----------|
| Contar con un mínimo de 5 habitaciones | | | |
| Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | | |
| Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza | | | |
| Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: | Colchón | | |
| | Protector de Colchón | | |
| | Sábanas | | |
| | Cobijas(S) | | |
| | Cubrecama | | |
| | Edredón o plumón duvet | | |
| | Almohada(s) por plaza | | |
| | Protectos de Almohada | | |
| | Almenos un velador o mesa de noche | | |
| | Basurero | | |
| Contar con cobija extra a petición del huésped | | | |
| Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes | | | |
| Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con informativo del establecimiento que incluya: | Políticas del establecimiento | | |
| | Datos sobre servicios generales y adicionales | | |
| | Horarios de prestación de servicios | | |
| | Horario de ingreso (Check In) y salida (Check Out) | | |
| | teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación | | |
| Contar con agua para consumo en la habitación | | | |

| CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--|--------|-----------|
| Contar con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | |
| | Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño | | |
| | Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos | | |
| | Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso | | |
| | Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas) | | |
| | Inodoro con asiento y tapa | | |
| | Basurero con tapa | | |
| | Toallero y/o gancho | | |
| | Jabón en lavamanos | | |
| | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos) | | |
| | Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado | | |
| | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido | | |
| | Papel higiénico | | |
| Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada. | | | |

| INSTALACIONES GENERALES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|---|--------|-----------|
| Contar con servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento | | | |
| Contar con el 15% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas. | | | |
| Contar con generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento. | | | |
| Contar con agua caliente centralizada, en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas. | | | |
| Contar con cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes | | | |
| El establecimiento debe ofrecer al menos 4 de los siguientes servicios/ubicación: | Piscina | | |
| | Hidromasaje | | |
| | Baño Turco | | |
| | Sauna | | |
| | Gimnasio | | |
| | SPA | | |
| | Servicio de peluquería | | |
| | Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales | | |
| | Áreas deportivas | | |
| | Exposición de colección de arte permanente o temporal | | |
| | Salones para eventos | | |
| | Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente | | |
| | Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por | | |

| | | | |
|--|---|---------------|------------------|
| | catálogo. | | |
| Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural | | | |
| Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: | Cuartos de baño y aseo | | |
| | Duchas | | |
| | Vestidores | | |
| | Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) | | |
| | Área de comedor | | |
| | Área Administrativa | | |
| ACCESOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio | | | |
| ASCENSORES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Áreas de clientes - General | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con centro de negocios con servicio de internet al menos 12 horas | | | |
| Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas | | | |
| Contar con facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad ubicadas en la recepción del establecimiento. | | | |
| Contar con restaurante que incluya servicio de cafetería dentro del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés. | | | |
| Contar con servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped | | | |
| Contar con servicio de bar dentro del establecimiento | | | |
| Áreas de clientes - Habitaciones | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el | | | |

| | | |
|--|---------------|------------------|
| establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento | | |
| Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado | | |
| Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural | | |
| Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con internet en todas las habitaciones | | |
| Contar con caja de seguridad en las habitaciones | | |
| Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación | | |
| Contar con almohada extra a petición del huésped | | |
| Contar con frigobar | | |
| Contar con portamaletas | | |
| Contar con clóset y/o armario | | |
| Contar con escritorio y/o mesa | | |
| Contar con silla, sillón o sofá | | |
| Contar con funda de lavandería | | |
| Contar con luz de velador o cabecera por plaza | | |
| Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana. | | |
| Contar con televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital. | | |
| Contar con teléfono en la habitación. | | |
| Contar con servicio telefónico, con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés. | | |
| Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas. | | |
| Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos | | |
| Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos | | |
| Contar con espejo flexible de aumento | | |
| Contar con secador de cabello | | |
| Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped | | |
| Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha | | |
| Contar con los siguientes amenities de | Champú | |

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------|------------------|
| limpieza: | Jabón | | |
| | Papel higiénico de repuesto | | |
| | Acondicionador | | |
| Contar con los siguientes amenities de cuidado personal: | Crema de manos o corporal | | |
| | Pañuelos desechables | | |
| | Cotonetes | | |
| Contar con los siguientes amenities adicionales: | Goro de baño | | |
| | Peinilla | | |
| | Lustrador de zapatos | | |
| SERVICIOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación | | | |
| Contar con servicio de lavandería propio o contratado | | | |
| Contar con servicio de limpieza en seco propio o contratado | | | |
| Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped | | | |
| Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 16 horas. Servicio ofrecido mediante carta definida en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés. | | | |
| Al menos el 20% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 20%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales. | | | |
| Al menos el 15% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 15%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 10% de personal que hable al menos un idioma extranjero. | | | |
| Contar con personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas | | | |
| Contar con servicio de botones al menos 16 horas, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés | | | |

| | | |
|--|--|--|
| En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, debe contar con sistema de tratamiento de aguas residuales (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con servicio médico para emergencias propio o contratado | | |
| Contar con servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa) | | |
| Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher | | |
| Contar con circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días | | |
| Contar con silla de ruedas disponible para uso del huésped | | |
| Contar con los siguientes servicios adicionales a petición del huésped: Cama extra, Cuna, Silla de bebé. | | |
| OBSERVACIONES: | | |
| <hr/> | | |

Fuente: Alarcón, (2017)

Tabla 29 Ficha de evaluación de Requisitos 3 estrellas Ministerio de Turismo

| DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO | | |
|--|------------------------|-----------|
| Día: _____ Mes: _____ | | |
| Año: _____ | | |
| Nombre del establecimiento: _____ | | |
| Nombre del propietario: _____ | | |
| Ruc: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico: _____ | | |
| Provincia: _____ Ciudad: _____ | | |
| Cantón: _____ | | |
| Dirección: _____ | | |
| Número de Habitaciones: _____ Número de Plazas: _____ | | |
| Personal Que trabaja en el establecimiento: Hombres: _____ | | |
| Mujeres: _____ Personas con discapacidad: _____ | | |
| REQUISITOS PARA HOTEL - 3 ESTRELLAS | | |
| REQUISITOS LEGALES | | |
| PERSONAS NATURALES | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Inventario valorado de Activos fijos | | |
| Pago de la contribución del 1x1000 a los activos fijos al día | | |
| PERSONAS JURÍDICAS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Balance General aprobado por la Superintendencia de Bancos | | |
| Escritura de constitución, Aumento de capital, reforma de estatutos debidamente inscritos en el Registro Mercantil | | |
| Pago de la contribución del 1x1000 a los activos fijos al día | | |
| CONDICIONES MÍNIMAS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con infraestructura en perfectas condiciones de funcionamiento | Mobiliario | |
| | Insumos | |
| | Equipamiento | |
| Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene | | |
| REQUISITOS GENERALES | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con sistema de iluminación de emergencia | | |
| Contar con zonas de evacuación identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente | Punto de encuentro | |
| | Salidas de emergencia | |
| | Extintores y mangueras | |

| | | |
|--|---|--|
| Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente | | |
| Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes | | |
| Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento | | |
| En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos | | |
| Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir | | |
| Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas | | |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua | cuartos de baño y aseo de habitaciones | |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes | |
| | Cuartos de baño y aseo en áreas del personal | |
| Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica | Habitaciones | |
| | Áreas de uso común de los huéspedes | |
| | Áreas del personal | |
| Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado | | |
| Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas | | |
| Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas | | |
| Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción | | |
| Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo) | | |
| Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped | | |
| Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo | | |
| Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911 | | |

| | | | |
|---|--|---------------|------------------|
| Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo | | | |
| Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se preveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato | | | |
| Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con instalaciones eléctricas debidamente señalizado | 110 V | | |
| | 220 V | | |
| INFRAESTRUCTURA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente | | | |
| Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento | | | |
| Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores | Cuartos de Baño | | |
| | Cuartos de Aseo | | |
| | Bodegas | | |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | | |
| Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento | | | |
| Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos | Cuartos de Baño | | |
| | Cuartos de Aseo | | |
| | Bodegas | | |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | | |
| | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | | |
| Contar con elementos antideslizantes | Pisos de cuartos de baño y aseo | | |
| | Accesos | | |
| | Escaleras | | |

| | | | |
|--|--|---------------|------------------|
| | Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar) | | |
| | Área de preparación de alimentos (en caso de contar) | | |
| Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes | | | |
| En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos | | | |
| Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros) | | | |
| Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros | | | |
| Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos | | | |
| SERVICIOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de agua las veinticuatro horas | | | |
| Contar con servicio de custodia de equipaje | | | |
| Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento | | | |
| Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas | | | |
| Contar con servicio diario de limpieza | | | |
| Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente | | | |
| CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género. | | | |
| Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar | | | |
| Contar con cuartos de baño y aseo equipados con: | Inodoro con asiento y tapa | | |
| | Lavamanos | | |
| | Espejo sobre el lavamanos | | |

| | | | |
|--|--|---------------|------------------|
| | Tomacorriente | | |
| | Basurero con funda y tapa | | |
| | Dispensador de jabón de pared o desechable | | |
| | Jabón Líquido | | |
| | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables | | |
| | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo | | |
| | Papel higiénico | | |
| | Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico | | |
| | Gel desinfectante de manos | | |
| | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | |
| | Cartilla de control de limpieza | | |
| | HABITACIONES | CUMPLE | NO CUMPLE |
| | Contar con un mínimo de 5 habitaciones | | |
| | Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | |
| | Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza | | |
| Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: | Colchón | | |
| | Protector de Colchón | | |
| | Sábanas | | |
| | Cobijas(S) | | |
| | Cubrecama | | |
| | Edredón o plumón duvet | | |
| | Almohada(s) por plaza | | |
| | Protectos de Almohada | | |
| | Almenos un velador o mesa de noche | | |

| | | | |
|---|---|---------------|------------------|
| | Basurero | | |
| Contar con cobija extra a petición del huésped | | | |
| Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes | | | |
| Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | | |
| Contar con informativo del establecimiento que incluya: | Políticas del establecimiento | | |
| | Datos sobre servicios generales y adicionales | | |
| | Horarios de prestación de servicios | | |
| | Horario de ingreso (Check In) y salida (Check Out) | | |
| | teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación | | |
| Contar con agua para consumo en la habitación | | | |
| CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada. | | | |
| Contar con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | |
| | Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño | | |
| | Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos | | |
| | Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso | | |
| | Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas) | | |
| | Inodoro con asiento y tapa | | |
| | Basurero con tapa | | |

| | | | |
|--|---|---------------|------------------|
| | Toallero y/o gancho | | |
| | Jabón en lavamanos | | |
| | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos) | | |
| | Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado | | |
| | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido | | |
| | Papel higiénico | | |
| INSTALACIONES GENERALES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 10% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas. | | | |
| Contar con generador de emergencia, para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes. | | | |
| Contar con agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes | | | |
| El establecimiento debe ofrecer al menos 2 de los siguientes servicios/ubicación: | Piscina | | |
| | Hidromasaje | | |
| | Baño Turco | | |
| | Sauna | | |
| | Gimnasio | | |
| | SPA | | |
| | Servicio de peluquería | | |
| | Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales | | |
| | Áreas deportivas | | |

| | | | |
|--|---|---------------|------------------|
| | Exposición de colección de arte permanente o temporal | | |
| | Salones para eventos | | |
| | Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente | | |
| | Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo. | | |
| Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural | | | |
| Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: | Cuartos de baño y aseo | | |
| | Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) | | |
| | Área de comedor | | |
| ACCESOS | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios. | | | |
| ASCENSORES | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales. | | | |
| Áreas de clientes - General | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas | | | |
| Contar con restaurante y/o cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés. | | | |
| Contar con servicio de bar dentro del establecimiento | | | |
| Áreas de clientes - Habitaciones | | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento | | | |

| | | |
|--|-----------------------------|------------------|
| Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado | | |
| Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural | | |
| Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos (REQUISITO NO OBLIGATORIO) | | |
| Contar con casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción | | |
| Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación | | |
| Contar con almohada extra a petición del huésped | | |
| Contar con portamaletas | | |
| Contar con clóset y/o armario | | |
| Contar con silla, sillón o sofá | | |
| Contar con funda de lavandería | | |
| Contar con luz de velador o cabecera por plaza | | |
| Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana. | | |
| Contar con televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales. | | |
| Contar con teléfono en la habitación | | |
| Contar con servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación | | |
| Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas | | |
| Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos | | |
| Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos | | |
| Contar con secador de cabello a solicitud del huésped | | |
| Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped | | |
| Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha | | |
| Contar con los siguientes amenities de limpieza: | Champú | |
| | Jabón | |
| | Papel higiénico de repuesto | |
| SERVICIOS | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación | | |
| Contar con servicio de lavandería propio o contratado | | |
| Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped | | |
| Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 12 horas. | | |
| Al menos el 10% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y | | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales.</p> | | |
| <p>Al menos el 10% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero.</p> | | |
| <p>En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, debe contar con al menos pozo séptico</p> | | |
| <p>Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher</p> | | |
| <p>Contar con cama extra a petición del huésped</p> | | |
| <p>OBSERVACIONES:</p> <hr/> | | |

Fuente: Alarcón, (2017)

Guía Básica de Calidad

Ilustración 18 Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 1-2)

Ilustración 19 Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 3-4)

Ilustración 20 Guía Básica de Calidad Hotelera

| ÍNDICE | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO I | 5 |
| La Calidad | 5 |
| CAPÍTULO II | 11 |
| Procedimientos | 12 |
| Flujo Grama De Recepción | 13 |
| Descripción Del Flujoograma | 14 |
| Características Del Personal | 17 |
| Cómo Actuar Ante Una Queja | 18 |
| Habitaciones | 19 |
| Que Debe Tener Una Habitación | 19 |
| Procedimiento De Limpieza De Habitaciones | 20 |
| Características Del Personal | 21 |
| CAPÍTULO III | 23 |
| Evaluación De Calidad | 24 |
| Cuestionario De Satisfacción Al Cliente | 38 |
| CAPÍTULO IV | 42 |
| Evaluación Para Las Quejas | 43 |



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 5-6)

Ilustración 21 Guía Básica de Calidad Hotelera

CAPÍTULO I

LA CALIDAD

¿Qué es calidad?

Calidad es igual a sus defectos.

No es posible decir que el tratamiento de calidad se dio a conocer hace pocos años atrás. Ya que si se toma en cuenta que calidad lo asociamos directamente con para nosotros como real y duradero.

¿Por qué real?

Porque en el ámbito turístico no puedes vender algo que no exista, algo que no puedas cumplir, algo que no puedas realizar, ya que el momento de ofrecer productos que se salen de tus manos ya no estas completando con la importancia que se merece un cliente.

¿Porque duradero?

Ta que directamente las personas asociamos que, si un producto dura, los materiales con el que fue elaborado fueron buenos. Por ejemplo una prenda de vestir la cual al pasar por algunos años de uso sigue manteniendo su color, no haya cambiado su tamaño, es un indicador que la materia prima que se utilizó para la elaboración de esta prenda de vestir es buena calidad.

Al asociar estos términos es más factible imaginarnos cosas como e factos o lugares, por ejemplo trabajamos a nuestra mente las Dama de lagos - Catar, que fueron restauradas entre 1874 y 1875, pero inclusive fueron hechas antes de años antes, y las cuales existen hasta la actualidad, al pensar en este sitio arqueológico del país es posible asociarlo con calidad ya que cumple con los parámetros nuestro mente asociados. Es REAL ya que todas las personas pueden verlas, tocarlas, tocarlas, ya que fue echo piedra sobre piedra, todas de las mismas medidas, una igual que otra, también es DURADERA, ya que a pesar de los años que se han transcurrido desde su elaboración aún se ha manteniendo, a pesar los cambios climáticos, contaminación y el uso.

Al relacionar la calidad hotelera no solamente se habla de la atención que brindas sino también a la forma en como brindan un servicio, si ser amables, cálidos, respetuosos, cálidos al tener conocimiento sobre el lugar, al no tener miedo de decir que no sabemos una respuesta, también hace referencia a si la infraestructura es cómoda, segura, los bienes que se encuentran dentro del hotel estén en buen estado de uso y ante todo se cumplen las expectativas que tiene un cliente.

Sistema de calidad ISO 9001- 2015

Es fundamental desarrollar herramientas que en la calidad se deberán tener en cuenta, para dar el cumplimiento a los propósitos empresariales de mejorar continua y la satisfacción de los clientes. Esto es un enfoque que se relaciona con la mejora continua de una empresa ya que esto puede traer muchos beneficios para el negocio.

Las normas de sistema de gestión ISO, proporcionan un modelo a seguir para establecer y operar un sistema de gestión, un modelo que es construido en consenso internacional, obtenido como ventaja la experiencia mundial de gestión y las buenas prácticas.

En la norma ISO 9000:2015, se define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad, el cual se encuentra marcado en 7 principios fundamentales:

- 1) El enfoque al cliente
- 2) El liderazgo
- 3) El compromiso de las personas
- 4) El enfoque en procesos
- 5) La mejora
- 6) La toma de decisiones basada en la evidencia
- 7) La gestión de las relaciones

La nueva propuesta del sistema iso 9001 (2015) mejorando el ciclo de la mejora continua de Deming

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 7-8)

Ilustración 22 Guía Básica de Calidad Hotelera

Liderazgo: Debe estar enfocado en las satisficción de los clientes, para lo cual se debe establecer políticas empresariales claras, definir roles, cargos y funciones, cada empleado tenga una responsabilidad, además como jefe, empleado y colaborador es ideal, motivar, apoyar, incentivar, colaborar y comprender al personal y cliente.

Planificación: Es describir los requisitos, organizar eventos, planificar actividades las cuales pueden ocasionar un riesgo. La finalidad es prevenir los inconvenientes además de aprovechar oportunidades, tener claros objetivos y metas, y saber todo sobre cómo llegar a ellas.

Apoyo: No es solamente un apoyo moral de compañeros de trabajo, sino un apoyo de infraestructura, con implementación adecuada, para tener un apoyo que facilite al trabajo, determinación y aseguramiento de la competencia, la toma de conciencia, la comunicación y la creación y control de la información documentada.

Operación: Se concentran en las acciones que son realizadas al momento de la planificación, al aplicar, controlar todos los procedimientos que fueron estipulados.

Mejora: Siempre la innovación de los servicios que se ofrecen, moderar los equipos, capacitar al personal, con la finalidad de cumplir las necesidades de los clientes.

Si una empresa que se desarrolla en el ámbito turístico puede cumplir estos principios en áreas estipuladas, con cargos establecidos además de responsabilidades y un trabajo en equipo se garantiza el éxito total de una empresa con incrementos constantes y fidelización de los clientes.

Aplicaciones del modelo Servqual para una empresa turística

Las dimensiones del modelo Servqual son 5 las cuales si son aplicadas de manera correcta, el cliente valora las funciones que recibe en los establecimientos, por ende se puede valorar la calidad de los servicios.

| DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL | | | | |
|---|---|------------------------------------|------------------------|--|
| ELEMENTOS TANGIBLES | SEGURIDAD | CONFIABILIDAD | CAPACIDAD DE RESPUESTA | EMPATÍA |
| ADAPTACIÓN | CONFIANZA | CUIDADO | RAPIDEZ Y DILIGENCIA | ATENCIÓN |
| Infraestructura Aspecto Personal Identificación | Profesionalismo Cortesía Credibilidad | Habilidad Ejecución Servicio | Disposición Ayudas | Comunicación Acceso Compañerismo |

Brechas del Servqual

El diagrama muestra un flujo de información desde el cliente hacia la compañía. En la parte superior, 'COMUNICACIÓN BOCA. OÍDO', 'NECESIDADES PERSONALES' y 'EXPERIENCIAS PASADAS' influyen en el 'Servicio esperado por el cliente'. Este servicio esperado se compara con el 'Servicio percibido por el cliente'. La diferencia entre ellos es la 'Brecha 5'. El 'Servicio percibido' también está influenciado por 'Entrega de servicio' y 'comunicación externa hacia el cliente'. La 'Brecha 4' se refiere a la diferencia entre el servicio percibido y la comunicación externa. La 'Brecha 3' es la diferencia entre el servicio percibido y la 'Entrega de servicio'. La 'Brecha 2' es la diferencia entre la 'Entrega de servicio' y la 'Percepción de la compañía sobre las expectativas del cliente'. La 'Brecha 1' es la diferencia entre la 'Percepción de la compañía' y el 'Servicio esperado por el cliente'. En el centro, 'Directrices del cliente para diseñar y establecer estándares del servicio' influyen en la 'Entrega de servicio' y la 'Percepción de la compañía'.

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 9-10)

Ilustración 23 Guía Básica de Calidad Hotelera

| BRECHAS DEL SERVICIO SERVQUAL | |
|-------------------------------|--|
| BRECHA 1: | Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán regular y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas. |
| BRECHA 2: | Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida o especificaciones de las normas de la calidad del servicio. |
| BRECHA 3: | Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. |
| BRECHA 4: | Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización provee de ella. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectan a las expectativas. |
| BRECHA 5: | Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos. |

EL PRECIO SE OLVIDA, LA CALIDAD PERMANECE.
ENFOQUE - LOEWEN

— GUÍA BÁSICA DE —
CALIDAD HOTELERA
★ ★ ★ ★ ★

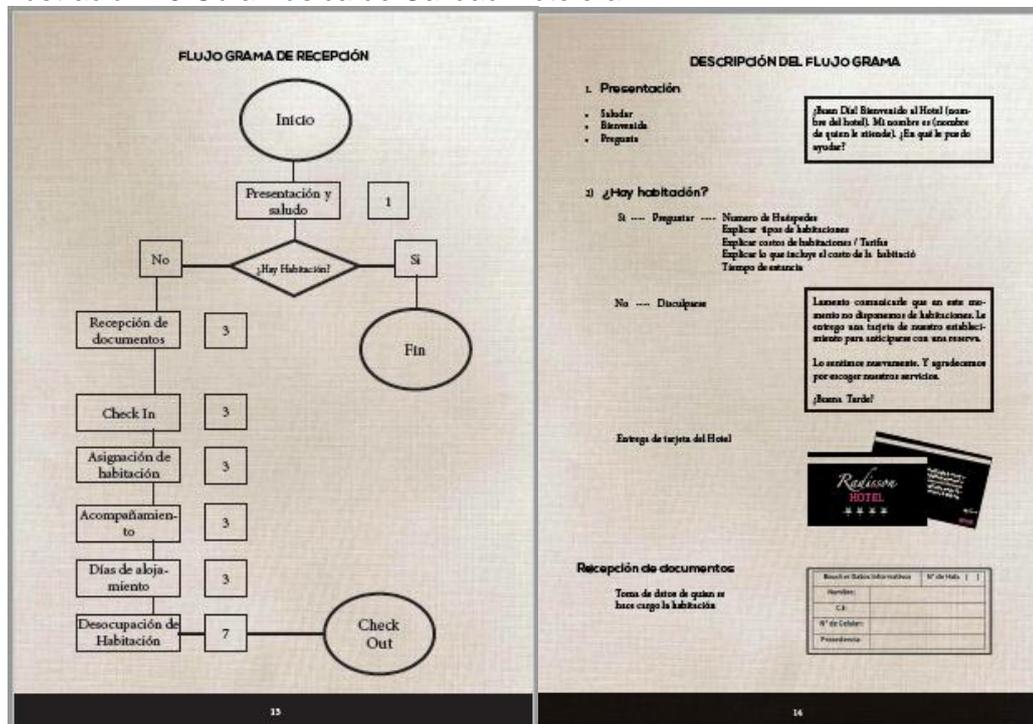
Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 11-12)

Ilustración 24 Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 13-14)

Ilustración 25 Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 15-16)

Ilustración 26 Guía Básica de Calidad Hotelera

4) **Check In**
Boucher/Bozo

| Nombre | Apellido | Nº de Habitación |
|--------------|-----------|------------------|
| C.A. | 123456789 | |
| Nº de Cédula | 987654321 | |
| Presidencia | 12345 | |

Asignación de Habitación

Entrega de (Llaves o Tarjetas de habitación, controlador de acceso, etc.)
Explicar Menús
Explicar Necesarios Internos
Acompañar a la habitación.

5) **Acompañamiento**

El encargado de la recepción presenta a quien irá el acompañamiento (Botones)

Saludar

Ayudar con el equipaje

Al momento de llegar a la habitación

El botones debe:

- Abrir la puerta de la habitación
- Indicar primero en el caso de exceder la la
- Si esta de día indicar primero el hospedaje

Explicar en la habitación:

- Ubicación de la habitación
- Mantenimiento de controlador
- Recordar los horarios

Ofrecer su ayuda en el caso de ser solicitada

Despedida

6) **Días de alojamiento**

Los necesarios que el hospedaje solicita

| | |
|-----------|--------------------|
| Confirmar | Días de limpieza |
| | Cambios de lecería |
| | Almuerzo |
| | Carga de consumo |

7) **Desocupación de Habitación**

Empleados de limpieza revisar

- Tuallas
- Cobijas
- Sábanas
- Almohadas y fundas de almohadas
- Controlar
- Controlar
- Llaves
- Consumos adicionales

Enviar el reporte a la recepción

8) **Check Out**

Agradecer por su visita

La agradecemos por su visita a nuestro hotel (Nombre del Hotel)
Un lindo Día. Estamos para servirle.

Realizar cobros, facturas

Entrega de tarjetas del hotel y publicidad



9) **Reporte**

Informe sobre la estadía
Informe de cobros
Informe de Quejas

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 17-18)

Ilustración 27 Guía Básica de Calidad Hotelera

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

1) **Uniforme Completo**

Formal

- Falda/ Pantalón
- Bata/ Camisa
- Cabello
- Corbata
- Medias oscuras de colores del uniforme
- Zapatos cómodos de tacón y lacados

Informal

- Camiseta polo o con cuello
- Pantalón oscuro
- Zapatos semi-formales
- Lleve elección del hotel

2) **Peinado y maquillaje**

- Lleve uso del personal
- Cabello no en el rostro
- Maquillaje suave
- Uñas decoradas discretamente y limpias

3) **Comportamiento**

- 100% servicial
- Respetuoso
- Cálido
- Educado
- Capacidad de palabras
- Facilidad de resolver problemas
- Creativo
- Transparente

4) **Competencias profesionales**

- Entusiasmo en el área hotelera
- Experiencia laboral
- Prácticas en el área
- Recomendaciones laborales

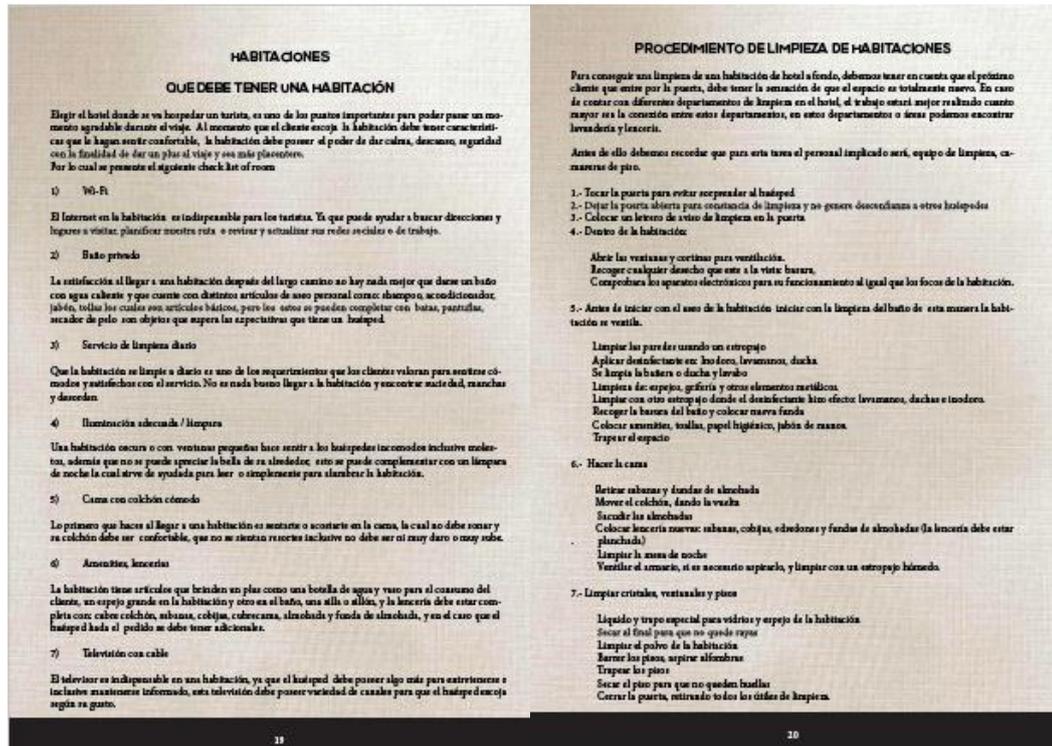
CÓMO ACTUAR ANTE UNA QUEJA

Con frecuencia las quejas recibidas por el personal de atención al cliente, el personal que labora en esta área se queda debe tener la habilidad y conocimientos para manejar con efectividad una queja por parte de un cliente.

- Permita que el cliente hable
Escuchar al cliente sin interrumpir
No tomar personal las quejas, reclamos, gritos
Concentrase en resolver los problemas
Hacer preguntas abiertas – en el caso que el problema no está claro
- Respete a los clientes
Respete a quien viene hacer la queja sin importar: raza, color de piel, idioma, aspecto, orientación sexual
Tratar con respeto
Hacerse sentir al cliente valorado y especial.
- Manejar las quejas diplomáticamente
Ser profesional y cortés
Tener una conducta amable
Calmar la situación
No estar nervioso
Si un servicio no está disponible, dar una alternativa
- Colocarse en posición del cliente
Al ponerse en situación del cliente ayuda a comprender la situación.
Repetir siempre una disculpa
Ser empático
- Hacerse responsable de las solicitudes del problema
Hacer lo posible e imposible para resolver el problema
Truque la persona italiana para resolver el problema
Evitar transferir el problema a otro empleado
- Buscar seguimiento al problema
Cuando ya está relacionado el problema
Preguntar al hospedaje si está conforme
Demostrarle que está dispuesto a ayudar en lo que necesita.

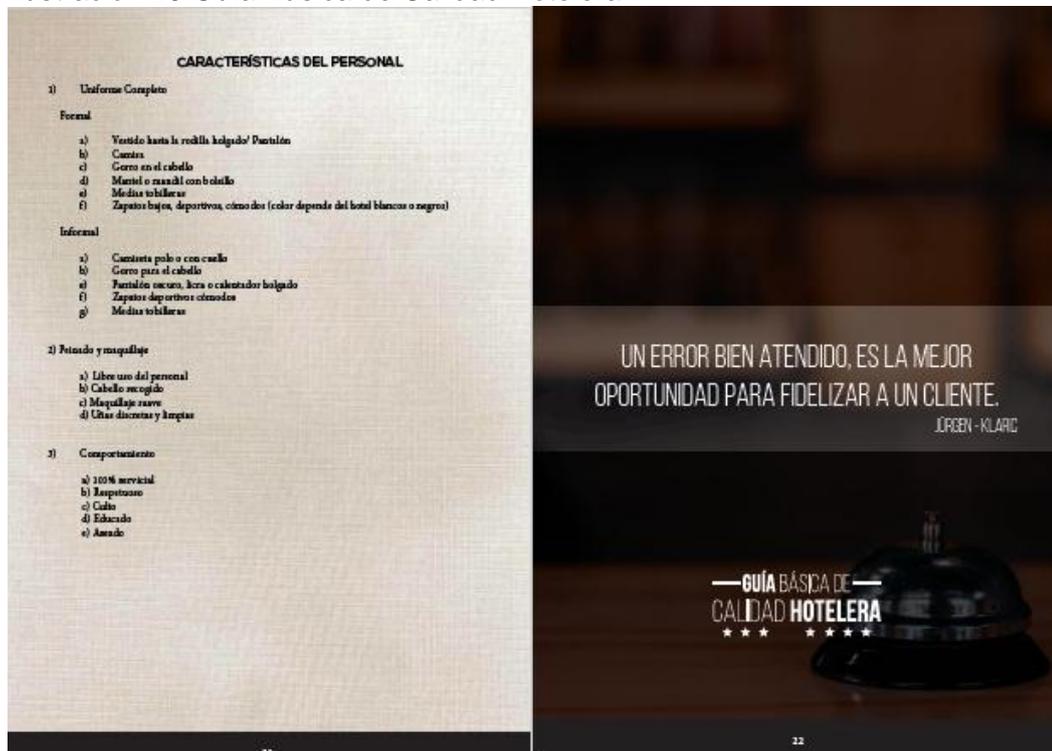
Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 19-20)

Ilustración 28 Guía Básica de Calidad Hotelera



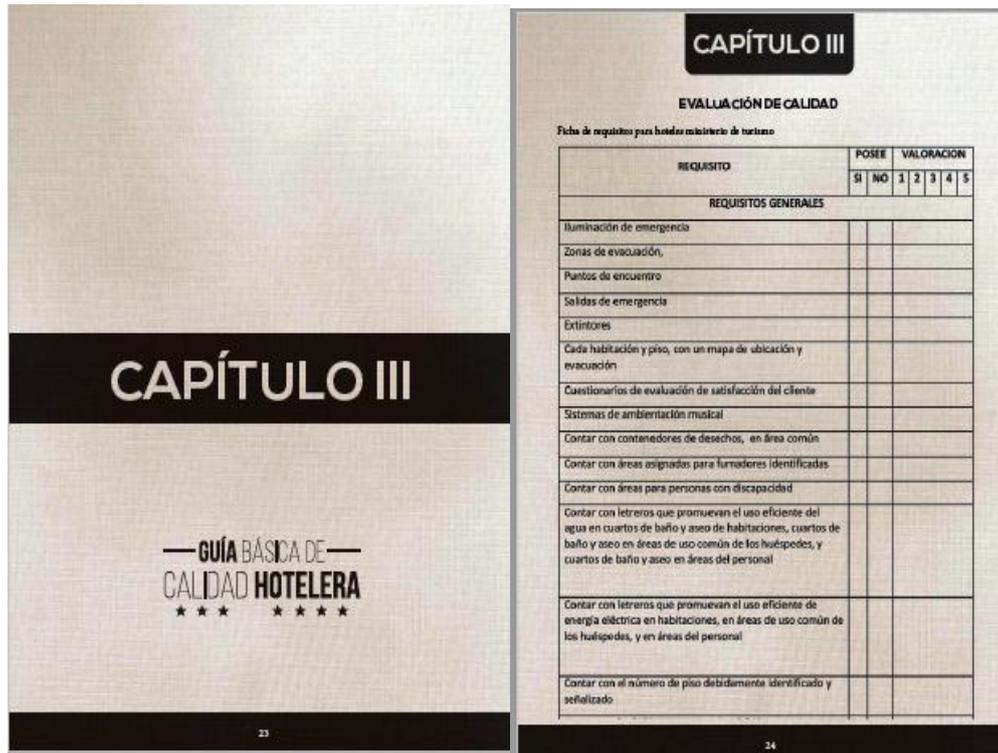
Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 21-22)

Ilustración 29 Guía Básica de Calidad Hotelera



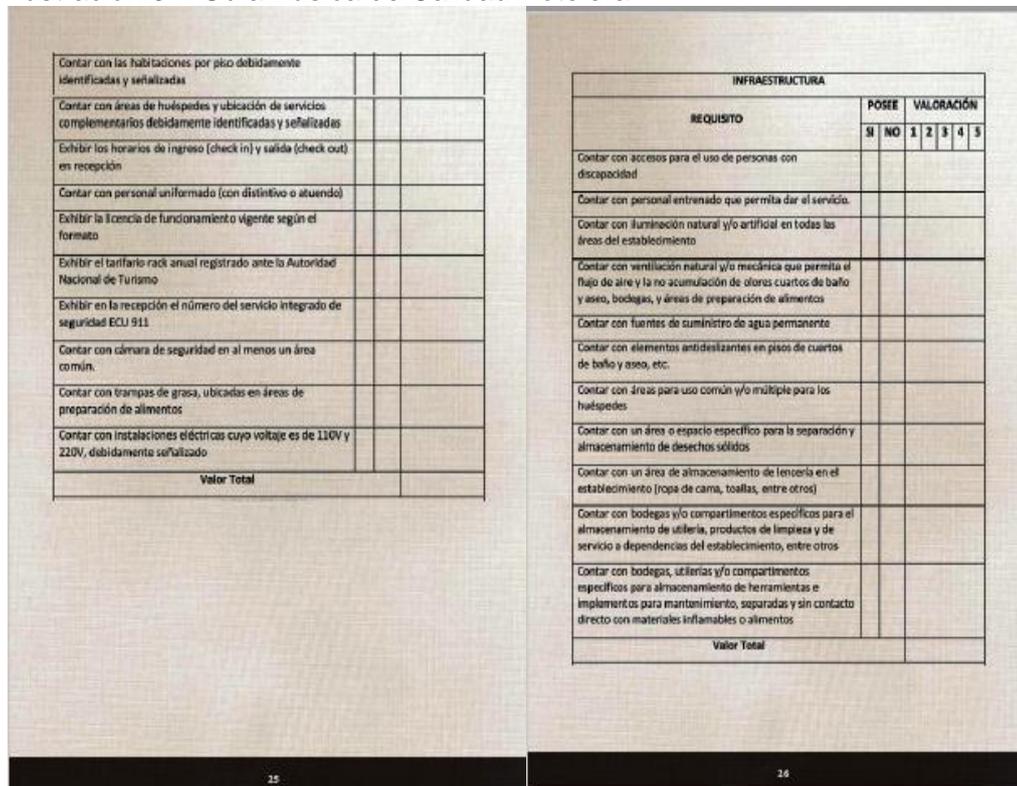
Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 23-24)

Ilustración 30 Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 25-26)

Ilustración 31 Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 27-28)

Ilustración 32 Guía Básica de Calidad Hotelera

| SERVICIOS | | | | | | | |
|--|-------|----|------------|---|---|---|---|
| REQUISITO | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Contar con servicio de custodia de equipaje | | | | | | | |
| Contar con servicio de Internet en áreas de uso común. | | | | | | | |
| Contar con botiquín con contenido básico (curitas, agua oxigenada, gasa, analgésicos, esparadrapo) | | | | | | | |
| Contar con servicio de recepción, conserjería o guardiania las 24 horas | | | | | | | |
| Contar con servicio diario de limpieza | | | | | | | |
| Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia | | | | | | | |
| Valor Total | | | | | | | |

| CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | | | | | | |
|--|-------|----|------------|---|---|---|---|
| REQUISITO | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género. | | | | | | | |
| Inodoro con asiento y tapa | | | | | | | |
| Lavamanos | | | | | | | |
| Especjo sobre el lavamanos | | | | | | | |
| Tomacorriente | | | | | | | |
| Basurero con funda y tapa | | | | | | | |
| Dispensador de jabón de pared o desechable | | | | | | | |
| Jabón líquido | | | | | | | |
| Secador automático de manos o dispensador de toallitas con toallitas desechables | | | | | | | |
| Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo | | | | | | | |
| Gel desinfectante de manos | | | | | | | |
| Iluminación eléctrica central o similar | | | | | | | |
| Cartilla de control de limpieza | | | | | | | |
| Valor Total | | | | | | | |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 29-30)

Ilustración 33 Guía Básica de Calidad Hotelera

| HABITACIONES | | | | | | | |
|--|-------|----|------------|---|---|---|---|
| REQUISITOS | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Contar con un mínimo de 5 habitaciones | | | | | | | |
| Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso | | | | | | | |
| Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza | | | | | | | |
| Colchón | | | | | | | |
| Protector de colchón | | | | | | | |
| Sábanas | | | | | | | |
| Cobija | | | | | | | |
| Cubrecama, edredón o plumón | | | | | | | |
| Almohada(s) por plaza | | | | | | | |
| Protector de almohada | | | | | | | |
| Al menos un velador o mesa de noche | | | | | | | |
| Basurero | | | | | | | |
| Contar con cobija extra a petición del huésped | | | | | | | |
| Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes | | | | | | | |
| Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna | | | | | | | |
| Contar con informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso | | | | | | | |
| Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad | | | | | | | |
| Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Contar con internet en todas las habitaciones | | | | | | | |
| Contar con caja de seguridad en las habitaciones | | | | | | | |
| Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación | | | | | | | |
| Contar con almohada extra a petición del huésped | | | | | | | |
| Contar con frigobar | | | | | | | |
| Contar con portamoletas | | | | | | | |
| Contar con closet y/o armario | | | | | | | |
| Contar con escritorio y/o mesa | | | | | | | |
| Contar con silla, sillón o sofá | | | | | | | |
| Contar con funda de lavandería | | | | | | | |
| Contar con luz de velador o cabecera por plaza | | | | | | | |
| La cortina completa puede ser sustituida por puerta interior de la ventana. | | | | | | | |
| Contar con televisión ubicada en mueble o soporte. | | | | | | | |
| Contar con teléfono en la habitación. | | | | | | | |
| Contar con agua para consumo en la habitación | | | | | | | |
| Valor Total | | | | | | | |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 31-32)

Ilustración 34 Guía Básica de Calidad Hotelera

| CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA | | | | | | | |
|---|-------|----|------------|---|---|---|---|
| REQUISITO | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Iluminación eléctrica central | | | | | | | |
| Tina y/o ducha con división de espacios | | | | | | | |
| Lavamanos: Espejo sobre el Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante | | | | | | | |
| Tomacorriente | | | | | | | |
| Inodoro con asiento y tapa | | | | | | | |
| Basurero con tapa | | | | | | | |
| Toallero y/o gancho | | | | | | | |
| Jabón en lavamanos | | | | | | | |
| Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables | | | | | | | |
| Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado | | | | | | | |
| Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado | | | | | | | |
| Contar con agua caliente centralizada | | | | | | | |
| Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos | | | | | | | |
| Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos | | | | | | | |
| Contar con espejo flexible de aumento | | | | | | | |
| Contar con secador de cabello | | | | | | | |
| Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped | | | | | | | |
| Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha | | | | | | | |
| Contar con los siguientes amenities de limpieza: Champú, Jabón, Papel higiénico de repuesto, Acondicionador. | | | | | | | |
| Contar con los siguientes amenities de cuidado personal: Crema de manos o corporal, Pañuelos desechables, Cotonetes. | | | | | | | |
| Contar con los siguientes amenities adicionales: Gorro de baño, Peinilla, Lustrador de zapatos | | | | | | | |
| Valor Total | | | | | | | |

| INSTALACIONES GENERALES | | | | | | | |
|--|-------|----|------------|---|---|---|---|
| REQUISITOS | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Contar con servicio de estacionamiento temporal para vehículo | | | | | | | |
| Contar con el 15% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. | | | | | | | |
| Contar con agua caliente centralizada, en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas. | | | | | | | |
| Contar con cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes | | | | | | | |
| El establecimiento debe ofrecer al menos 4 de los siguientes servicios | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Piscina • Hidromasaje • Baño turco • Sauna • Gimnasio • SPA • Servicio de peluquería • Local comercial afín a la actividad • Áreas deportivas • Exposición de colección de arte permanente o temporal. • Salones para eventos • Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial • Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo. | | | | | | | |
| Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cuartos de baño y aseo, • Duchas • Vestidores | | | | | | | |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 33-34)

Ilustración 35 Guía Básica de Calidad Hotelera

| <ul style="list-style-type: none"> • Casilleros • Área de comedor • Área administrativa. | | | | | | | |
|---|-------|----|------------|---|---|---|---|
| Valor Total | | | | | | | |
| ACCESO | | | | | | | |
| REQUISITOS | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio | | | | | | | |
| Valor Total | | | | | | | |
| ÁREAS DE CLIENTES - GENERAL | | | | | | | |
| REQUISITOS | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Contar con centro de negocios con servicio de internet al menos 12 horas | | | | | | | |
| Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y sales | | | | | | | |
| Contar con facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad ubicadas en la recepción del establecimiento. | | | | | | | |
| Contar con restaurante que incluya servicio de cafetería dentro del establecimiento (carta en español e inglés) | | | | | | | |
| Contar con servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped | | | | | | | |
| Contar con servicio de bar dentro del establecimiento | | | | | | | |
| Valor Total | | | | | | | |

| SERVICIOS | | | | | | | |
|---|-------|----|------------|---|---|---|---|
| REQUISITOS | POSEE | | VALORACIÓN | | | | |
| | SI | NO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación | | | | | | | |
| Contar con servicio de lavandería propio o contratado | | | | | | | |
| Contar con servicio de limpieza en seco propio o contratado | | | | | | | |
| Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped | | | | | | | |
| Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 18 horas. Servicio ofrecido mediante carta definida en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés. | | | | | | | |
| Al menos el 20% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. | | | | | | | |
| Al menos el 15% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. | | | | | | | |
| Contar con personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas | | | | | | | |
| Contar con servicio de botones al menos 16 horas, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés | | | | | | | |
| Contar con servicio médico para emergencias propio o contratado | | | | | | | |
| Contar con servicio de transfer, propio o contratado | | | | | | | |
| Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher | | | | | | | |
| Contar con circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días | | | | | | | |
| Contar con silla de ruedas disponible para uso del huésped | | | | | | | |
| Contar con los siguientes servicios adicionales a petición del huésped: Cama extra, Cuna, Silla de bebé. | | | | | | | |
| Valor Total | | | | | | | |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 35-36)

Ilustración 36 Guía Básica de Calidad Hotelera

Cada sección de la ficha tiene su valoración, es decir cada una de las características tiene un valor de 5 puntos si está en excelentes condiciones, un valor de 4 puntos si está en buenas, un valor de 3 puntos si está en condiciones intermedias, un valor de 2 puntos si está en condiciones regulares, un valor de 1 punto si está en malas condiciones. Y un valor de 0 si no posee la característica. Al hacer una suma de cada uno de las características se obtiene una ponderación que debe ser ubicada en tabla inferior y se procede a evaluar por medio de un gráfico de valor.

| TABLA DE VALORACIÓN POR ÁREA | | |
|------------------------------|-------------------|--------------|
| ÁREA | VALOR MÁXIMO | CALIFICACIÓN |
| REQUISITOS GENERALES | 120 puntos máximo | |
| INFRAESTRUCTURA | 55 puntos máximo | |
| SERVICIOS | 30 puntos máximo | |
| CUARTO DE BAÑO COMUN | 65 puntos máximo | |
| HABITACIONES | 135 puntos máximo | |
| CUARTO DE BAÑO PRIVADO | 85 puntos máximo | |
| INSTALACIONES GENERALES | 20 puntos máximo | |
| ACCESO | 5 puntos máximo | |
| ÁREAS DE CLIENTES | 30 puntos máximo | |
| SERVICIOS | 75 puntos máximo | |

Gráfico de control - Valoraciones

| VALORACIONES | |
|----------------------|---|
| Requisitos Generales | 120 a 106 = 15 105 a 91 = 14 90 a 77 = 13 76 a 63 = 12 62 a 49 = 11 48 a 35 = 10 34 a 21 = 9 20 a 11 = 8 10 a 0 = 7 |
| Infraestructura | 55 a 49 = 15 48 a 42 = 14 41 a 35 = 13 34 a 28 = 12 27 a 21 = 11 20 a 14 = 10 13 a 7 = 9 6 a 1 = 8 0 = 7 |
| Servicios | 30 a 28 = 15 27 a 24 = 14 23 a 20 = 13 19 a 16 = 12 15 a 12 = 11 11 a 8 = 10 7 a 4 = 9 3 a 1 = 8 0 = 7 |
| Cuarto de baño común | 65 a 58 = 15 57 a 51 = 14 50 a 44 = 13 43 a 37 = 12 36 a 30 = 11 29 a 23 = 10 22 a 16 = 9 15 a 9 = 8 8 a 0 = 7 |
| Habitaciones | 155 a 138 = 15 137 a 120 = 14 119 a 102 = 13 101 a 84 = 12 83 a 66 = 11 |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 37-38)

Ilustración 37 Guía Básica de Calidad Hotelera

El porcentaje dado se ubica en el gráfico de valor, en el cuadro de color celeste claro.

| | |
|--------------------------|---|
| Cuarto de baño privado | 65 a 48=10 47 a 30=9 29 a 12=8 11 a 0=7 |
| Instalaciones Generales: | 85 a 76= 15 75 a 66=14 65 a 56=13 55 a 46=12 45 a 36=11 35 a 26=10 25 a 16=9 15 a 6=8 5 a 0=7 |
| Acceso | 20 a 19=15 18 a 17=14 16 a 14=13 13 a 11=12 10 a 8=11 7 a 5=10 4 a 3=9 2 a 1=8 0=7 |
| Áreas De Clientes | 5= 15 0=7 |
| | 30 a 28=15 27 a 24= 14 23 a 20= 13 19 a 16= 12 15 a 12= 11 11 a 8= 10 7 a 4= 9 3 a 1= 8 0= 7 |
| Servicios | 75 a 67=15 66 a 58=14 57 a 49=13 48 a 40=12 39 a 31=11 30 a 22=10 21 a13=9 12 a 6=8 5 a 0= 7 |

| Período | Valores | LSC | LIC | VE |
|-------------------------|---------|-----|-----|----|
| Requisitos Generales | 9 | 15 | 7 | 10 |
| Infraestructura | 11 | 15 | 7 | 10 |
| Servicios | 14 | 15 | 7 | 10 |
| Cuarto de baño común | 11 | 15 | 7 | 10 |
| Habitaciones | 7 | 15 | 7 | 10 |
| Cuarto de baño privado | 10 | 15 | 7 | 10 |
| Instalaciones Generales | 9 | 15 | 7 | 10 |
| Acceso | 11 | 15 | 7 | 10 |
| Áreas De Clientes | 7 | 15 | 7 | 10 |
| Servicios | 7 | 15 | 7 | 10 |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 39-40)

Ilustración 38 Guía Básica de Calidad Hotelera

Y automáticamente se da el gráfico

| Periodo | Valores |
|---------|---------|
| 1 | 10 |
| 2 | 12 |
| 3 | 14 |
| 4 | 11 |
| 5 | 8 |
| 6 | 10 |
| 7 | 9 |
| 8 | 14 |
| 9 | 8 |
| 10 | 11 |

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Objetivos de una encuesta de satisfacción

Una encuesta de satisfacción es la ayuda idónea para tomar una decisión a corto plazo, para mejorar un servicio

- Saber con exactitud que áreas necesita mejorar
- Saber la opinión de los huéspedes
- Saber si los procedimientos de atención son los correctos
- Entender la necesidades de los huéspedes
- Identificar las excepciones de los clientes y superarlas

¿Porque es importante una encuesta de satisfacción del cliente?

- Te ayuda a mantener a tus clientes actuales
- Los clientes entiendes que estas en un proceso de mejora continua

Modelo de encuesta de satisfacción de clientes

Saludos...

Por favor, invierta unos pocos minutos de su tiempo para rellenar el siguiente cuestionario.

¿Ud. se sintió bien recibido al llegar a nuestro hotel?

No
Si

Por favor evalúe el proceso de registro

| | Si | No | Neutro |
|---|----|----|--------|
| El proceso de registro fue rápido | | | |
| El personal de la recepción fue muy amable. | | | |
| El personal le ayudó en lo solicitado | | | |

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 41-42)

Ilustración 39 Guía Básica de Calidad Hotelera

Por favor, evalúe su habitación

| | Si | No | Neutro |
|---|----|----|--------|
| La habitación estuvo limpia | | | |
| El colchón, sábanas y lencería fue confortable | | | |
| El cuarto de baño estuvo limpio y bien equipado | | | |

Por favor, evalúa al personal

| | Si | No | Neutro |
|--|----|----|--------|
| Los encargados de la limpieza fueron amables y le inspiraron confianza | | | |
| El personal fue capaz de responder todas mis solicitudes | | | |

Por favor, evalúe su proceso de salida

| | Si | No | Neutro |
|--------------------------------------|----|----|--------|
| Recibi una cuenta completa y precisa | | | |
| El proceso de salida fue rápido | | | |

Como evalúas la experiencia en nuestro hotel

1/5 2/5 3/5 4/5 5/5

Por favor, Dinos en que podemos mejorar

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 43-44)

Ilustración 40 Guía Básica de Calidad Hotelera

CAPÍTULO IV

— GUÍA BÁSICA DE CALIDAD HOTELERA —
★★★★★★★★

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN PARA LAS QUEJAS

Diagrama de Pareto

Para realizar el diagrama de Pareto se identifica la cantidad de quejas y cada una de ellas si tiene repeticiones, de la siguiente manera:

| Tipo de queja (elemento o causa) | Frecuencia | Porcentaje Individual | Porcentaje acumulado |
|---|------------|-----------------------|----------------------|
| El personal de recepción no atiende de forma ordenada | 26 | 27% | 27% |
| El servicio de limpieza no limpia bien los pasillos | 20 | 21% | 48% |
| Se pierde la señal del Wi-Fi | 16 | 17% | 65% |
| El personal mantenimiento no trabaja rápidamente | 9 | 9% | 74% |
| El precio de la habitación ha aumentado mucho | 9 | 9% | 83% |
| El botones es muy grosero | 3 | 3% | 86% |
| La recepcionista discute con los clientes | 4 | 4% | 91% |
| Las chapas de las habitaciones se bloquean | 3 | 3% | 94% |
| Las toallas de la habitación poseen manchas | 3 | 3% | 97% |
| El personal camarería no sacude las cortinas | 3 | 3% | 100% |
| TOTAL | 96 | 100% | |

En la sección de frecuencia se ubica la cantidad de veces que el total de los huéspedes se han quejado sobre un mismo tema. Al final de tablo se suma la totalidad de los quejas, en este caso se da un total de 96 quejas.

El porcentaje Individual se realiza dividiendo la frecuencia de la queja al total de las quejas acumuladas. En el caso sería:

$$26 / 96 = 27\%$$

Para el porcentaje acumulado se ubica en el primer recuadro el mismo porcentaje del porcentaje individual, pero para el segundo porcentaje se realiza la suma del primer recuadro más el segundo recuadro del porcentaje ind.

$$27\% + 21\% = 48\%$$

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 45-46)

Ilustración 41 Guía Básica de Calidad Hotelera

| Tipo de queja (elemento o causa) | Frecuencia | Porcentaje Individual | Porcentaje acumulado |
|---|------------|-----------------------|----------------------|
| El personal de recepción no atiende de forma ordenada | 26 | 27% | 27% |
| El servicio de limpieza no limpia bien los pasillos | 20 | 21% | 48% |
| Se pierde la señal del Wi-Fi | 16 | 17% | 65% |
| El personal mantenimiento no trabaja rápidamente | 9 | 9% | 74% |
| El precio de la habitación ha aumentado mucho | 9 | 9% | 83% |
| El botones es muy grosero | 3 | 3% | 86% |
| La recepcionista discute con los clientes | 4 | 4% | 91% |
| Las chapas de las habitaciones se bloquean | 3 | 3% | 94% |
| Las toallas de la habitación poseen manchas | 3 | 3% | 97% |
| El personal camarería no sacude las cortinas | 3 | 3% | 100% |
| TOTAL | 96 | 100% | |

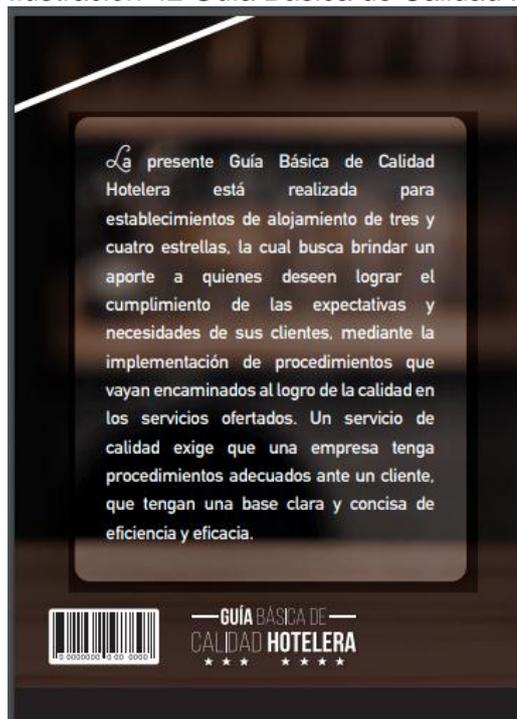
Por ultimo al realizar un diagrama se va graficando los porcentajes de evaluación de las quejas.

CONTENIDO DIGITAL

— GUÍA BÁSICA DE CALIDAD HOTELERA —
★★★★★★★★

Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 47-48)

Ilustración 42 Guía Básica de Calidad Hotelera



Fuente: Propuesta de tesis de grado (Ortiz, 2019, p. 49-50)