



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE
LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
MENCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO

PROBLEMA:
ANÁLISIS DE LA CALIDAD TURÍSTICA DE LOS
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN LA
CIUDAD DE BABAHOYO.

AUTORA:
FLOR MARIA GARCIA GARCIA

TUTOR:
MSC. VICTOR ABEL ROMERO JACOME

BABAHOYO – ENERO - 2020





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE
LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy por darme fortaleza y la fuerza necesaria para seguir adelante y vencer todos los obstáculos presentados.

Mis padres, sin ellos no hubiera llegado hasta en donde estoy ahora a pesar de las dificultades que se nos han presentado día a día, pero siempre buscando la mejor salida y superar todos los problemas para seguir adelante.

Mi esposo por haber permitido conocerlo durante estos años que pasaba estudiando mi carrera universitaria, es ahora quien, el me da todo el apoyo incondicional en los momentos buenos y malos.

Por último, dedico a los Docentes de la Carrera Hotelería y Turismo que me han impartido sus conocimientos, para ponerlos en práctica en mi vida profesional.

Flor María García García





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE
LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado sabiduría y fortaleza de seguir, él me supo guiarme en cada paso que daba para cumplir este objetivo. A mis padres quiénes me dieron la vida y me han ayudado a pesar de las dificultades.

También agradezco a mi Tutor Víctor Abel Romero, gracias a su paciencia y sus conocimientos impartidos me supo guiar he podido terminar este informe práctico.

Flor María García García



RESUMEN

En el presente estudio de caso se analizará la calidad turística de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Babahoyo con el objetivo de mejorar la calidad del servicio ofertado del establecimiento y que puedan brindar un mejor servicio y los clientes puedan satisfacer todas sus expectativas.

El personal de los establecimientos deber crear nuevas estrategias de como brindar un buen servicio a los visitantes es decir deben ser personas capacitadas y preparadas, para incrementar la afluencia de visitantes hacia el establecimiento.

Como técnicas empleadas para la posible investigación se utilizó la entrevista y la encuesta, encontrar los datos más detallados, del análisis y la comprobación de la información proporcionada de los visitantes que respondieron a las preguntas específicas sobre la calidad turística de los establecimientos de hospedaje lo que permitió conocer si los establecimientos brindan un servicio de calidad y establecer nuevas alternativas que brinden un mejor servicio a los visitantes.

Los establecimientos de alojamientos son fundamentales para el sector turístico dentro de la urbe. Al no tener una buena calidad, no habrá un impulso en el desarrollo turístico y económico en la ciudad del Cantón Babahoyo.

Palabras Claves: Calidad, servicios, alojamiento, clientes.

SUMMARY

In this case study, the tourist quality of the accommodation establishments in the city of Babahoyo will be analyzed in order to improve the quality of the service offered by the establishment and that they can provide a better service and customers can meet all their expectations.

The personnel of the establishments must create new strategies of how to provide a good service to the visitors, that is, they must be trained and prepared people, to increase the influx of visitors to the establishment.

As techniques used for the possible investigation, the interview and the survey were used, to find the most detailed data, of the analysis and verification of the information provided of the visitors who answered the specific questions about the tourist quality of the lodging establishments, which It allowed to know if the establishments provide a quality service and establish new alternatives that provide a better service to visitors.

Accommodation establishments are essential for the tourism sector within the city. Not having a good quality, there will be no boost in tourism and economic development in the city of Canton Babahoyo.

Keywords: Quality, services, accommodation, customers.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
Justificación	2
Objetivo.....	3
SUSTENTOS TEÓRICOS	3
Calidad Turística.....	3
Normas de calidad turística	5
Satisfacción al cliente	7
Establecimiento de alojamiento.....	7
Clasificación de alojamiento turístico	8
Servicios de alojamiento.....	10
Afluencia turística	11
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	12
Encuesta	12
Entrevista.....	12
Instrumento	12
Cuestionario.....	12
RESULTADOS OBTENIDOS	13
Desarrollo del caso	13
Resultados de las encuestas.....	15
Situaciones detectadas.....	16
Soluciones planteadas	16
CONCLUSIÓN.....	17
Recomendaciones	18
BIBLIOGRAFIA.....	19

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de caso se analiza la calidad turística de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Babahoyo, de esta manera se obtendrá información que permitirá mejorar la calidad de los servicios ofertados en los establecimientos, además valorar el trabajo del personal encargado de la prestación de los mismos y de esta manera buscar satisfacer todas las expectativas de los clientes.

Esta investigación se basa en el análisis de la calidad turística de los establecimientos de alojamiento en la Ciudad de Babahoyo, la que se ajusta a la línea de Investigación del Desarrollo de Productos y Servicios, enmarcada a la sub-línea de Investigación Proyecciones para el Mejoramiento de la Calidad de Producto o Servicio que se alinea con el objetivo 10 del Plan Nacional del Buen Vivir.

Se trabajó con las técnicas para la recolección de información con la entrevista que fue realizado a los dueños de los establecimientos de alojamiento para obtener información específica de los servicios que ofertan, además se les dio a conocer que necesitan implementarse para brindar una mejor calidad turística a los visitantes que puedan satisfacer todas sus expectativas. La encuesta se aplicó con el objetivo de obtener precisa información del servicio brindado por el personal encargado del alojamiento de hospedaje para la obtención de resultados en el planteamiento de las posibles soluciones.

El documento está dividido en cinco partes: introducción, desarrollo, que se fundamenta los objetivos de la investigación, también se encuentra los sustentos teóricos, la metodología que se empleó en la investigación y finalmente los resultados obtenidos. También consta de conclusiones y recomendaciones los propietarios de los alojamientos deben prestar una mejor calidad turística, en bibliografía se detalla los textos y revistas indexadas que fueron consultadas, en anexos se observa todos los recursos que se utilizó en la investigación.

DESARROLLO

Justificación

Es importante este estudio de caso porque permite evaluar previa en cuanto a la calidad turística de los establecimientos de alojamientos en la ciudad de Babahoyo, y de esta manera mejorar la calidad en cuanto a los servicios hoteleros ofertados, además permitirá identificar el trabajo del personal administrativo y operativo creando un valor en los servicios requeridos por los visitantes. Aportará información teórica sobre la calidad de los servicios de los respectivos establecimientos y la evaluación de los mismos y servirá como material de información tanto a los investigadores como a los dueños de los establecimientos.

Los beneficiarios directos de este trabajo de investigación serán los dueños de los establecimientos, porque como producto de la misma identificarán aquellos aspectos en los que podrán mejorar el servicio de alojamiento que reciben sus clientes y por ende esto incrementará el número de visitantes.

Este proyecto es trascendente porque ayuda a generar opciones de mejora en cuanto la calidad turística y la gestión de los respectivos establecimientos. La información que ha sido investigada, contribuirá en la realización de nuevos proyectos, que generen valor, interés y fomento turístico.

El presente estudio de caso es factible en su ejecución porque existe la predisposición de los dueños de los establecimientos para facilitar la información, además, la cercanía de los hoteles, hostales que permiten obtener de manera rápida y oportuna la información requerida. Inclusive realizar las encuestas y entrevista a los sujetos de la investigación como los administradores y los huéspedes de los establecimientos que ofertan alojamiento en la ciudad se convierte en un acto muy sencillo.

Objetivo

Analizar la calidad turística de los establecimientos de alojamiento para identificar los servicios de hospedaje que necesitan mejorar en la ciudad de Babahoyo.

SUSTENTOS TEÓRICOS

Calidad Turística

El término calidad tiene múltiples significados y definiciones según la evolución que ha tenido el término en su todavía reciente historia, y en su abordaje por diferentes autores. A pesar de la importancia creciente de la gestión de la calidad, aún no se ha producido un avance significativo en una definición clara y ampliamente aceptada de la misma. Por el contrario, existen numerosas dificultades, tanto conceptuales como prácticas que lo hace un concepto difícil de definir (Castellucci, 2009).

La calidad turística tiene como objetivo con los deseos y exigencias de los consumidores durante la compra de bienes y servicios, el usuario debe sentirse conforme con lo obtenido (Contreras, 2017).

Además de describir que la calidad turística es el conjunto de técnicas, normas y materiales las cuales se rige por un operador turístico con el objetivo de medir la calidad de los productos o servicios que se está ofreciendo al turista o consumidor para su completa satisfacción. Debemos mencionar que son los estándares que se le da a una infraestructura o un servicio prestado según su reputación (Mintur, 2014).

(Harrington, 1989) Define qué calidad es el resultado de comparación de todas las expectativas.

(Delago, 2017), se refieren a la calidad como el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.

Por lo tanto, la calidad del servicio y satisfacción del turista son conceptos que están íntimamente relacionados puesto que una mayor calidad del servicio llevará a aumentar la satisfacción del consumidor, es decir, que la primera debe ser tratada como un antecedente de la satisfacción. Sin embargo, la calidad percibida es el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de una entidad en su conjunto, es una forma de actitud, semejante pero no equivalente a satisfacción y resultante de la comparación entre expectativas y percepciones (Oliva, 2005).

Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Borunda, 2018).

(Bogotá., 2009) La calidad es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir que todas las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder las necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su principal objetivo es satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios para los visitantes, empresas y residentes.

En el mercado actual para ser competitivos hay que dirigirse hacia la excelencia y esto solamente se consigue a través de la mejora continua de los productos o servicios. Es necesario implementar un sistema de gestión, esto permitirá a conseguir al cliente buscar lo que programa y lo que se fabrica sean la misma situación, hay que buscar calidad total.

Desde el punto de vista de los clientes, el hecho de que un hotel esté certificado con la norma ISO 9001 no es una garantía de un estándar de calidad específico, sino simplemente

que el servicio ofrecido a los clientes se ajusta a los niveles, o requisitos del servicio, que el propio hotel haya establecido. Por su parte, el certificado Q indica los requisitos del servicio que el cliente espera al estar basado en una norma específica del sector (Guilló, 2012).

(Lovera, 2004)Es necesario aclarar que la norma ISO 9001:2000 establece unos requisitos (procesos) que son de obligatorio cumplimiento. A partir de ahí todos los procesos que sean necesarios según el tipo de organización que esté en la implementación del sistema.

Normas de calidad turística

Las Normas de Calidad Turística son los estándares que aporta a los establecimientos turísticos que la ostentan: prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción. Son un conjunto de requisitos que afectan a muchos niveles en las organizaciones que las implantan, con el objetivo de alcanzar la máxima satisfacción de los clientes (Muro, 2017)

La calidad en el Sector turístico está gestionada por multitud de sellos y certificaciones de ámbito nacional e internacional, todos ellos establecen lineamientos básicos para una adecuada gestión integral de la Calidad en establecimientos de alojamiento u ocio turístico. Es una herramienta que permite optimizar recursos y asegurar los resultados, en el Marco de la mejora del huésped, cliente o turista y la profesionalidad del sector.

Estas normas otorgan más seguridad, confianza y competitividad a la industria del turismo en todo el mundo. El concepto de turismo de aventura se encuentra orientado a los viajeros que quieren disfrutar del aire libre y la naturaleza, practicar deportes con algún porcentaje de riesgo o vivir momentos de adrenalina. Este tipo de turismo ha ganado popularidad en el último tiempo, por lo que la seguridad es un tema clave que se debe considerar. La calidad se ha convertido en una herramienta valiosa para el sector, sin embargo no se dispone de datos estadísticos para saber cómo ha ido evolucionando este tipo de actividad en nuestro

país, pero sí está claro que se ha incrementado gracias a las tendencias arriesgadas, dinámicas y únicas que los viajeros buscan vivir (MINTUR, 2018)

Gestión de la calidad turística

La gestión de la calidad es un instrumento de gestión enfocado específicamente a la mejora continua, y abarca las diferentes actividades desarrolladas por la empresa y todos los procesos, que puedan tener una influencia directa sobre el nivel de percepción de la calidad del cliente.

Una adecuada gestión de la calidad supone proporcionar los medios necesarios para identificar y satisfacer las necesidades de las personas usuarias al mínimo coste, y además debe existir una intensa labor de coordinación y planificación desde la dirección de la organización, y una evaluación permanente.

(MINTUR, 2016) Para lograr la calidad es imprescindible orientar toda la empresa hacia la satisfacción del cliente. Quien, a fin de cuentas, es quien evalúa el servicio y decide si pagará por ello. Así, el concepto moderno de calidad, se basa principalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

De este concepto actual, en el Sector Turístico, se puede deducir:

Los clientes son los que evalúan la relación satisfacción/precio.

Los clientes basan su criterio en las expectativas en el servicio.

El precio debe ajustarse al valor real que el servicio aporta al cliente.

La gestión de la calidad del servicio en estos establecimientos y para efectos de este proyecto, se aborda desde la filosofía del Marketing (Rueda, 2015) dado que las acciones se direccionan hacia la satisfacción del cliente y no hacia el cumplimiento de procesos debidamente estructurados como se enfocan los sistemas de gestión de la calidad.

La gestión de los procesos permite indagar de forma regular sobre la calidad que recibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

Satisfacción al cliente

(Tompson, 2007), plantean a la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo que una persona alcanza y que es el resultado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. La satisfacción al cliente implica desarrollar una estrategia de calidad y proporciona un amplio abanico de beneficios.

La satisfacción son todos los procesos cognitivos, afectivos y emocionales. También se traduce en la fidelidad de un producto o servicio.

Establecimiento de alojamiento

(MINTUR, 2015)Según el reglamento de actividades turísticas los alojamientos son establecimientos dedicados de modo habitual mediante precio, a proporcionar a las personas alojamientos con o sin otros servicios complementarios.

El verdadero propósito de los alojamientos turísticos como una empresa de servicios consiste en dedicarse principalmente a ofrecer estancias para el descanso y el reposo, teniendo en cuenta diversas condiciones, la estrategia en la identidad, las demandas del entorno y los precios del mercado. Lo que mejor representa este propósito es la hospitalidad y el confort, es decir la calidad y la actitud de acoger amablemente a los visitantes, siempre garantizando a su vez, su bienestar.

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se consideraran los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinadas en el presente Reglamento.

Clasificación de alojamiento turístico

Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel
- b) Hostal
- c) Hostería
- d) Hacienda Turística
- e) Lodge
- f) Resort
- g) Refugio
- h) Campamento Turístico
- i) Casa de Huésped

a) Hotel.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje privadas con cuarto de baño y aseo privado, cuenta con el servicio de alimentación y bebidas en un área definida es decir restaurante o cafetería, debe contar al menos con 5 habitaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo.

b) 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. En el mismo también se presta servicios de alimentos y bebidas a sus huéspedes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c) Hostería –Hacienda Turística – Lodge:

c.1. Hostería .- Establecimiento de alojamiento turísticos que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo personal, que puedan formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo, presta servicios de alimentos y bebidas. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.2.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 conforme a su categoría, localizadas dentro de parejas naturales o aéreas más cercanas a centros poblados. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.3. 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 conforme a su categoría. Ubicados en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonía con el ambiente. Prestación servicios de alimentación y bebidas deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

d) 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, de descanso. Presta servicio de alimentación 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 mínimo 5 habitaciones.

e) Refugio. - 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. Dispone de área de comedor y cocina. 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.

f) Campamento Turístico. - Establecimientos de alojamiento turísticos que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña, dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso, además seguridad y señalética interna en toda su área.

g) Casa de huéspedes. - Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio, cuenta con instituciones privadas con cuartos de baño y aseo privado, puede prestar servicio de alimentos y bebidas (MINTUR, 2016)

Servicios de alojamiento

El cliente al llegar a un establecimiento de servicio, obviamente necesita o desea un servicio, pero sobre todo busca felicidad, seguridad, confort de habitaciones y áreas del hotel. Cualquier técnica o ciencia aplicada a la dirección hotelera no sería efectiva si no se logra entender por todos los trabajadores la necesidad de lograr el servicio de excelencia (Chang, 2018)

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Lopez, 2013).

El turismo, en los últimos tiempos, ha sido una de las actividades con mayor crecimiento en el mundo, pues no existen fronteras frente a las nuevas preferencias de los viajeros (Castro, 2015).

De esta manera, la calidad del servicio en el hotelería contribuye al posicionamiento tanto del destino turístico como del establecimiento lo cual genera confiabilidad en los viajeros, promoviendo un grado de satisfacción que redundará en una buena imagen del sector y de la ciudad (Monsalve, 2015).

Cuando se habla de la industria del turismo y del hotelería, (Veloz, 2016) manifiesta que falta producción científica capaz de producir nuevas teorías, para auxiliar la aplicación de mejores técnicas hoteleras, pero, fundamentalmente, para crear nuevos paradigmas.

Afluencia turística

Es la demanda de visitantes que llegan a determinado destino turístico (país o localidad). Normalmente escuchas o lees que un funcionario de la oficina de turismo de tu país dice " la demanda del sector turismo se incrementó en un 15%, por ejemplo" debido a la apertura de más inversiones, ahora tenemos más destinos que puedan visitar, hoteles y atractivos turísticos, hemos habilitado más vuelos chárteres a determinado sector.

Es evidente que el desarrollo turístico está estrechamente ligado con estrategias de marketing que incentiven al desarrollo de actividades y mayor afluencia de turistas que permitan impulsar la economía a través del aprovechamiento del potencial turístico (Mosquera, 2017).

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta

Las encuestas es una técnica cuantitativa, se aplicó con el objetivo de obtener información de los visitantes acerca de los servicios de los respectivos establecimientos de alojamientos para conocer el servicio brindado por parte del personal encargado del estableciendo, para conocer la problemática para la obtención de óptimos resultados que servirá para el planteamiento de posibles soluciones.

Entrevista

Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga. La entrevista fue dirigida a los dueños de los establecimientos de alojamientos Hotel Cachari, Perla Verde, Ciudad del Rio, con la finalidad de recabar información.

Instrumento

Cuestionario

Se utilizó este método con un mínimo de 6 preguntas de las variables independiente y dependiente de la investigación con el objetivo de adquirir información de las personas encuestadas para el desarrollo del proyecto.

RESULTADOS OBTENIDOS

Desarrollo del caso

Luego de desarrollar la investigación, se logró los resultados, mediante el uso de métodos investigativos e instrumentos como la encuesta y la entrevista para recabar información sobre la Calidad turística y Establecimientos de alojamientos.

En la ejecución de la entrevista # 1 realizada al recepcionista Andrés Almache supo mencionar que el Administrador del Hostal Ciudad del Rio es el señor Javier Benítez, el día 25 de enero del 2019 a las 15:00 pm. Se realizó las siguientes preguntas:

¿Usted cuenta con un manual de función del Establecimiento respectivo?

Respondió a la pregunta que no cuenta con un manual de función del instructivo por el motivo de que es de 2 estrellas.

¿Cree Usted que necesita implementar algunos servicios adicionales para el establecimiento?

Respondió a la pregunta que el establecimiento si necesita implementarse servicios como el desayuno a huéspedes e incluso menciona que sería bueno tener un lugar de cafetería y garaje propio.

También comento el hotel si da servicios de desayunos, pero a los huéspedes lo trasladan al hotel Perla Verde por el motivo que no cuenta con uno propio, supo manifestar que algunos de los huéspedes se molestan, pero otros no porque el menciona que la atención si es buena, es decir el trato que se le da a los visitantes.

En la ejecución de la entrevista # 2 realizada al recepcionista Jairo Carpio supo mencionar el Administrador del Hotel Cachari es el señor Diego Suarez, el día 25 de enero del 2019 a las 16:00 pm. Se realizó las siguientes preguntas:

¿Usted cuenta con un manual de función del Establecimiento respectivo?

Respondió a la pregunta que si cuenta con un manual de función del respectivo establecimiento.

¿Cree Usted que necesita implementar algunos servicios adicionales para el establecimiento?

Respondió a la pregunta el establecimiento si necesita implementarse servicios como el desayuno a huéspedes e incluso menciona que sería bueno tener un lugar de cafetería.

También comento el hotel si da servicios de garaje a los huéspedes lo trasladan a 2 cuadras del establecimiento por el motivo que no cuenta con un espacio en el área del alojamiento, supo manifestar que algunos de los huéspedes se molestan, pero otros no porque el menciona que la atención si es buena, es decir el trato que se le da a los visitantes.

En la ejecución de la entrevista # 3 realizada al recepcionista del Hotel Perla Verde Diego Suarez, el día 25 de enero del 2019 a las 17:00 pm.

Se realizó las siguientes preguntas:

¿Usted cuenta con un manual de función del Establecimiento respectivo?

Respondió a la pregunta que si cuenta con un manual de función del establecimiento.

¿Cree Usted que necesita implementar algunos servicios adicionales para el establecimiento?

Respondió a la pregunta el establecimiento si necesita implementarse servicios, pero por el momento no, cuenta con todo lo requerido, menciona que por ocasiones si le hace falta personal para los servicios de limpieza y cafetería, comedor.

También mencionó que el huésped se siente satisfecho por el servicio brindado por parte del personal del establecimiento.

Resultados de las encuestas

Además del análisis de la calidad turística de los establecimientos alojamientos que brinda la ciudad de Babahoyo. Mediante las encuestas y tabulaciones, dio como resultado y por efecto se expresaron de la siguiente información.

El resultado de las encuestas se estima que un 87% de la población manifestó que la Calidad Turística si influye en el crecimiento de establecimientos esto permitirá un buen servicio de Calidad.

Según las encuestas aplicadas se estima que el 83% de la población manifestaron que una buena atención por parte del personal de alojamiento incrementa la afluencia de visitantes en cada uno de los establecimientos de alojamiento.

El 93% de la población manifestó que importante de Calidad Turística en los establecimientos en la Ciudad de Babahoyo.

Situaciones detectadas

En la Ciudad de Babahoyo algunos establecimientos no cuentan con un manual de función respectivo esto quiere decir que cada establecimiento no dispone ningún instructivo esto permite determinar las responsabilidades y las funciones del alojamiento.

Es irrisorio, servicios requeridos para poder brindar un mejor servicio de calidad turística, necesita implementarse un valor agregado para satisfacer las expectativas de los clientes.

Se estableció un alto porcentaje los encuestados manifestando una buena atención por parte del personal de alojamiento incrementa la afluencia de los visitantes, en el momento que un cliente se siente satisfecho, permite desarrollar estrategias de calidad y proporciona un mayor beneficio en lo económico.

Soluciones planteadas

Una de las soluciones planteadas que los propietarios establecimientos Hotelero capacite al personal encargado en atender las necesidades de los huéspedes, deben tener conocimientos profesionales adecuados para poder prestar un servicio de calidad y calidez. Se debe organizar capacitaciones a los dueños de los establecimientos de alojamientos sobre la importancia de una buena calidad turística.

Que cada establecimiento cumpla con todas las normativas de Ley estableciendo el reglamento de alojamiento de turismo sobre la clasificación, categorización y el servicio prestado que responden a estándares técnicos y objetivos que permite la generación de una oferta de calidad.

Para esto el personal de los establecimientos deber crear nuevas estrategias de como brindar un buen servicio de calidad a los visitantes, es decir deben ser personas capacitadas y profesionales en turismo, puesto que un mal servicio impide la afluencia de visitantes.

Se plantea que la buena atención por parte del personal del establecimiento incrementará la afluencia de visitantes, por ende, la ciudad de Babahoyo, habrá un incremento económico en el sector turístico hotelero.

CONCLUSIÓN

De los resultados obtenidos a través de las encuestas se logró conocer, los servicios prestados por parte del personal de hospedaje son deficiente, también se pudo identificar en los respectivos resultados deben de mejorar los servicios prestados para obtener la afluencia de visitantes y así poder satisfacer las necesidades y todas las expectativas de los clientes.

El personal que forma parte del alojamiento necesita capacitarse constante para que realice todas las actividades adecuadas, prestar un buen servicio, de esta manera satisfacer todas las expectativas de los visitantes.

Los establecimientos de alojamientos son fundamentales para el sector turístico dentro de la ciudad. Al no tener una buena calidad, no habrá un impulso en el desarrollo turístico y económico en la ciudad del Cantón Babahoyo.

Para finalizar la investigación de acuerdo a los resultados obtenidos, se mostró que en la Ciudad de Babahoyo los establecimientos de alojamiento para mejorar su calidad turística y los servicios prestados cada establecimiento necesita incrementar algunos servicios para satisfacer las expectativas de los clientes.

Recomendaciones

- El personal del establecimiento debe estar capacitado, poseer empatía, ser proactivo, diligente, para que pueda desempeñar el rol de acuerdo al cargo.
- Cada alojamiento debe contar con un manual de función para el establecimiento, permitirá el desarrollo de nuevas estrategias de calidad.
- Crear nuevas estrategias de como brindar un servicio de calidad para los establecimientos del sector Hotelero.
- Los establecimientos deben regirse a los estándares de calidad.

BIBLIOGRAFIA

- Bogotá., A. d. (Marzo de 2009). Memorias del Seminario Gestión y Desarrollo Turístico Local. Obtenido de <http://www.bogotaturismo.gov.co/documentos/index.php>
- Borunda. (2018). CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN .
- Castellucci. (2009). La calidad y servicios en destinos turísticos. Obtenido de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27621943003>
- Castro, C. &. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles. Revista EAN, (78), 160-173.
- Chang, A. (2018).
- Contreras, C. E. (2017). La calidad del servicio y la satisfacción al consumidor. Revista Brasileira de Marketing.
- Delago, F. J. (2017). La satisfacción del cliente, nuevos retos para la gestión de calidad en el sector hotelero, en el cambio de época. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos82/satisfaccion-cliente-sector-hoteler/satisfaccion-cliente-sector-hoteler2.shtml>
- Guilló, J. J.-M. (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. Universia Business Review, (34),52-67. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Harrington. (1989).
- Lopez, M. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA. En EL BUZÓN DE PACIOLI.
- Lopez, M. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.
- Lovera, P. (2004). El sistema de gestión de calidad (sGc) en establecimientos hoteleros y turísticos bajo las normas ISO 9000 versión 2000 El sistema de gestión de calidad (sGc) en establecimientos hoteleros y turísticos bajo las normas ISO 9000 versión

2000. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2229>
- Mintur. (Enero de 2014). Programa nacional para la excelencia.
- MINTUR. (2015).
- MINTUR. (2016). Obtenido de <https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/>
- MINTUR. (18 de FEBRERO de 2016). CAPITULO III DE LA CLASIFICACION Y CATEGORIZACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO. REGLAMENTOS DE ALOJAMIENTO DE TURISMO.
- MINTUR. (4 de mayo de 2018). Normas de calidad y sostenibilidad en el turismo. Servicio de Acreditacion Ecuatoriano. Quito, Ecuador.
- Monsalve. (Junio de 2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301765948_Gestion_de_la_calidad_del_servicio_en_la_hoteleria_como_elemento_clave_en_el_desarrollo_de_destinos_turisticos_sostenibles_caso_Bucaramanga
- Mosquera, D. C. (2017). Análisis de la afluencia turística y su incidencia en el desarrollo turístico del sitio Bajo Alto, cantón el Guabo. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/11240>
- Muro, V. (2017). Nueva evidencia empírica sobre el impacto de la Q de calidad turística española en la satisfacción del cliente externo.
- Oliva. (2005). Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.
- Rueda, H. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles:. Revista Escuela de Administración de negocios. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20640430011>.
- Tompson, I. (2007). Satisfaccion del Cliente.
- Veloz, N. J.-V. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. Revista Ciencia UNEMI.