



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

UNIDAD ACADÉMICA DE ECOTURISMO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ECOTURISMO**

TEMA

**“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS
HOSTALES Y PENSIONES COMO APORTE AL DESARROLLO
TURÍSTICO DEL CANTÓN JIPIJAPA, AÑO 2011”**

AUTOR:

LEONARDO RODRIGO CHOEZ BAQUE

DIRECTORA DE TESIS:

ING. PERLA FERNANDA CEBALLOS TUMBACO

JIPIJAPA – MANABÍ – ECUADOR

2011



DEDICATORIA

Primero dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Uno de mis grandes sueños es una hermosa realidad, realidad que ha sido posible gracias a mis queridos padres por su amor, su apoyo incondicional y por todo el esfuerzo realizado para hacerme llegar a esta etapa de mi vida, ya que sin ellos nada hubiese sido posible.

A mis queridos hermanos por su colaboración, apoyo y buenos consejos en todo este proceso.

A todos mis buenos amigos por sus palabras de apoyo y ánimo en momentos oportunos.

LEONARDO RODRIGO CHOEZ BAQUE



AGRADECIMIENTO

Una vez culminado este trabajo de investigación debemos dejar constancia de nuestro sincero y profundo agradecimiento:

A la Universidad Estatal del Sur de Manabí, a los miembros de la Comisión de Profesionalización y Extensión de la Unidad Académica de Ecoturismo, quienes introdujeron las correcciones pertinentes para mejorar el trabajo.

A DIOS, a mis padres, y a la Ing. Perla Fernanda Ceballos Tumbaco por su orientación y apoyo en el desarrollo de la investigación de esta tesis.

A nuestros amigos y compañeros que supieron ser nuestro apoyo en situaciones acertadas y confusas.

Así mismo manifestamos nuestro agradecimiento a todas las personas que de una u otra manera colaboraron para lograr este objetivo.

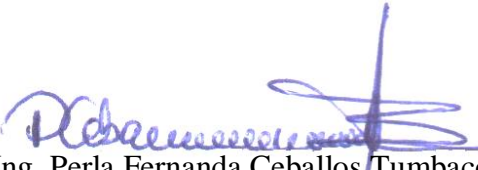
LEONARDO RODRIGO CHOEZ BAQUE



CERTIFICACION

La suscrita Ing. Perla Fernanda Ceballos Tumbaco Directora de Tesis, certifica haber asesorado minuciosamente el proceso de desarrollo de la investigación, titulada: **“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS HOSTALES Y PENSIONES COMO APOORTE AL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN JIPIJAPA, AÑO 2011”** cuyo autor es Leonardo Rodrigo Choez Baque, Egresado de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Tesis elaborada de acuerdo a las normas técnicas de investigación y en base a las normativas vigentes de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, por lo que se autoriza su presentación ante las instancias Universitarias correspondientes.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.


Ing. Perla Fernanda Ceballos Tumbaco
Directora de Tesis



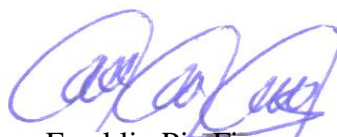
TESIS DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Sometida a consideración del Tribunal examinador de la Unidad Académica de Ecoturismo de la Universidad Estatal del hhSur de Manabí, como requisito parcial para obtener el título de Ingeniero en Ecoturismo.

APROBADA POR EL TRIBUNAL EXAMINADOR



Lcda. Soledad Ayón Villafuerte, Mg. Sc.
Miembro Principal



Ing. Franklin Pin Figueroa
Miembro Principal



Lcdo. Martín Merino Conforme, Mg. Duie.
Miembro Principal

AUTORÍA

Los conceptos, ideas y planteamientos que se exponen en el presente trabajo de Minvestigación son de exclusiva responsabilidad de su autor. El patrimonio de la misma es de propiedad de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

.....
Egdo. Leonardo Rodrigo Choez Baque.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTE Y JUSTIFICACIÓN	2
2.1 Antecedente	2
2.2 Justificación	4
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3.1 Problematización	5
3.2 Problema General	7
3.3 Problemas Específicos	7
4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	8
4.1 Objetivo General	8
4.2 Objetivos Específicos	8
5. MARCO TEÓRICO	9
5.1 CANTÓN JIPIJAPA	9
5.1.1 Localización	9
5.1.2 División Política	9
5.1.3 Superficie	10
5.1.4 Relieve	10
5.1.5 Hidrografía	10
5.1.6 Clima	10
5.1.7 Población	10
5.2 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	11
5.2.1 Categorías de los Establecimientos de Alojamientos	11
5.2.2 Clasificación de los Establecimientos de Alojamientos	12
5.2.2.1 Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros	12
5.2.2.2 Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros	13
5.2.3 Nomenclatura de los Establecimientos Alojamientos	13
5.2.4 Placas Distintivas	14
5.2.5 Uso de denominaciones	14
5.2.6 Modificaciones en los Establecimientos	15
5.2.7 La Organización en los establecimientos de alojamiento	15
5.2.7.1 Organización	15
5.2.8 Términos y Definiciones de los Establecimientos de Alojamiento	19
5.2.8.1 Empresas de alojamientos turísticos	19
5.2.8.2 Hotel	19
5.2.8.3 Hoteles Residencia	19
5.2.8.4 Hoteles Apartamento o apart-hotel	20
5.2.8.5 Recepción	20
5.2.8.6 Capacitación	21
5.2.8.7 Plan de Emergencia	21
5.2.8.8 Programa de mantenimiento	21
5.2.8.9 Huésped	21



5.3	HOSTALES Y PENSIONES	22
5.3.1	Definiciones	22
5.3.2	Categorías de Hostales y Pensiones	22
5.4	REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS EXPEDIDOS POR EL MINTUR PARA LA FORMULACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS DE ALOJAMIENTO	25
5.4.1	Ámbito general	25
5.4.2	Ámbito comercial	26
5.4.3	Ámbito prestación del servicio	26
5.4.4	Ámbito infraestructura	27
5.5	La Calidad	38
5.5.1	Principios para entender la calidad	39
5.5.2	Qué beneficios reporta la calidad	41
5.5.2.1	El rol de profesional de servicio	43
5.5.2.2	Requisitos profesionales	44
5.5.3	La Calidad lo define quien consume y no quien produce	45
5.5.4	La Calidad y su gestión en los establecimientos de alojamientos	48
5.6	Cliente	50
5.6.1	Tipos de Clientes	51
5.6.2	Atención al cliente	51
5.6.2.1	Importancia	52
5.6.2.2	Principios	52
5.6.2.3	Beneficio d una buena atención al cliente	52
5.6.2.4	Reglas para una buena atención al cliente	53
5.6.2.5	Herramientas para el control de proceso de Atención al cliente	54
5.7	Desarrollo Turístico	54
5.7.1	Importancia del desarrollo turístico	57
6.	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	60
6.1	Hipótesis General	60
6.2	Hipótesis Especificas	60
7.	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACION	61
7.1	Variables	61
7.1.1	Variables independientes	61
7.1.2	Variables dependientes	61
7.2	Operacionalización de las variables	62
8.	DISEÑO METODOLOGICO	67
8.1	Materiales	67
8.1.1	Materiales de escritorio	67
8.1.2	Recursos humanos	67
8.2	Tipo de estudio	68
8.3	Población y muestra	68



8.4 Técnicas e instrumentos	68
8.5 Proceso metodológico de la investigación	70
9. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	71
9.1 Hipótesis Específica 1	76
9.2 Hipótesis Específica 2	87
9.3 Hipótesis Específica 3	96
9.3.1 Comprobación de las hipótesis	122
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
10.1 Conclusiones	123
10.2 Recomendaciones	124
11. PROPUESTA	125
11.1 Título de la Propuesta	125
11.2 Antecedentes	125
11.3 Problematización	126
11.4 Justificación	127
11.5 Objetivos	128
11.5.1 Objetivo General	128
11.5.2 Objetivos Específicos	128
11.6 Estrategias	129
11.7 Procedimiento Operativo	129
11.7.1 Actividades por objetivos	129
11.8 Metodología del Trabajo	130
11.9 Cronograma de Trabajo	131
11.10 Organización Administrativa	132
11.10.1 Organización	132
11.10.2 Dirección y control	132
11.11 Participación	133
11.12 Impactos	133
11.13 Sustentabilidad	134
11.14 Marco Lógico	135
11.15 Presupuesto	138
12. Bibliografía	139
13. ANEXOS	140



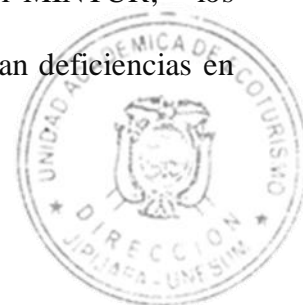
RESUMEN

Analizada la situación actual en la que se encuentran los establecimientos de alojamientos del Cantón Jipijapa, con la finalidad de efectuar la Tesis de Grado, se escogió como tema de investigación **“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS HOSTALES Y PENSIONES COMO APOORTE AL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN JIPIJAPA, AÑO 2011”**

Desarrollado los objetivos de la investigación y planteadas las hipótesis, mismas que se comprobaron, sirvieron como guía para tratar temas como: Mejoramiento de la calidad de servicios que brindan los establecimientos hoteleros, en referencia a perfeccionar sus instalaciones y equipamientos, y tener una atención eficiente.

La población que se consideró para realizar esta investigación, fueron los dueños y el personal que labora en los mismos, específicamente se trabajó con 7 hostales y pensiones.

Para recabar información sobre la calidad de los servicios de alojamientos hoteleros, se aplicó la técnica de encuesta y de observación que permitieron conocer sobre su infraestructura y la vez sobre sus instalaciones, equipamientos, atención al cliente y también sobre los requisitos técnicos mínimos expedidos por el MINTUR; los resultados obtenidos mostraron que los establecimientos si presentan deficiencias en la calidad de los servicios que ofrecen.



Se planteó la siguiente propuesta de “AMPLIACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS HOSTALES Y PENSIONES COMO APORTE AL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN JIPIJAPA, plasmada en el Marco Lógico, en el Cronograma de Trabajo y en el Presupuesto.



SUMMARY

Analyzed the current situation in which they find lodging establishments Jipijapa Canton, in order to make the doctoral thesis was chosen as a research topic" THE QUALITY OF SERVICE IN HOUSING AND PENSIONS AS GUEST CONTRIBUTION TO DEVELOPMENT JIPIJAPA CANTON TOURIST YEAR 2011”

Developed there search objective sand hypotheses raised, which are being tested, served as a guide toad dress issues such as: Improving the quality of services provided by hotels, in reference to improve their facilities and equipment, and have efficient care.

The population considered for this investigation were the owners and staff working in them, specifically worked with 7 housing and pensions.

To obtain information on the service quality of hotel accommodation, we applied the technique to survey and observation allowed to know about their time on infrastructure and facilities, equipment, customer service and also on the minimum technical requirements is sued by the MINTUR, the results obtained showed that the establishments if deficiency is in the quality of services they offer.

He raised the following proposed "ENLARGEMENT AND IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF SERVICES IN THE GUEST ACCOMMODATION AND



PENSION CONTRIBUTION TO TOURISM DEVELOPMENT AS THE CANTON
JIPIJAPA, embodied in the logical framework, in the Schedule of Work and Budget.



RÉSUMEN

Analysé la situation actuelle dans laquelle ils trouver un hébergement établissements Jipijapa canton, afin de rendre la these de doctorat a été choisi comme theme de recherché “ LA QUALITE DE SERVICE DANS LE LOGEMENT ET LES PENSIONS COMME CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT D'HÔTES ANNÉE DE TOURISME CANTON JIPIJAPA 2011"

Développé les objectifs et hypothèses de recherche soulevées, qui sont actuellement testés, a servi de guide pour aborder les questions telles que: Améliorer la qualité des services fournis par les hôtels, en référence à améliorer leurs installations et équipements, et ont des soins efficaces.

La population considérée pour cette enquête étaient les propriétaires et le personnel qui y travaillent, en particulier travaillé avec 7 chambres d'hôtes.

Pour obtenir des informations sur la qualité de service de logement d'hôtel, nous avons appliqué la technique d'enquête et d'observation a permis de connaître leur temps sur les infrastructures et installations, équipements, service à la clientèle et aussi sur les exigences techniques minimales émises par le MINTUR, les résultats obtenus ont montré que les établissements si des lacunes dans la qualité des services qu'ils offrent.



Il a soulevé la proposition suivante "L'ELARGISSEMENT ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DANS LE LOGEMENT DES PASSAGERS ET DÉVELOPPEMENT CONTRIBUTION DE PENSION POUR LE TOURISME COMMELE JIPIJAPA CANTON, incarnée dans le cadre logique, dans le calendrier des travaux et du budget.



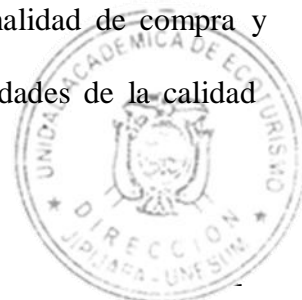
1. INTRODUCCIÓN.

La existencia de los establecimientos de alojamiento depende únicamente de sus clientes. Satisfacer sus requerimientos debe ser su principal propósito y esto se podría hacer sólo si se le pone *CALIDAD* en todo lo que se hace.

La persona más importante en el alojamiento es el cliente; al cual debe brindársele un trato cortés y constante actitud de servicio; hacerle sentir cuanto nos complace su visita y crearle un ambiente que le permita sentirse en casa, un cliente satisfecho regresará y recomendará los servicios a sus familiares, conocidos y amigos.

Las hospederías dentro del marco de la competitividad se han visto obligadas a desarrollar y gestionar la calidad apoyados en el mejoramiento continuo y centralizado en el cliente. La utilización de herramientas de gestión de la calidad total, nos da la posibilidad real de incrementar la eficiencia y efectividad, reducir los costos y una mayor satisfacción de los clientes, empleados, otras organizaciones y sociedad en general, alcanzando ventajas competitivas y añadiendo valor, todo, orientado a mejorar los resultados de las organizaciones logrando de esta forma elevados resultados y dividendos.

En la industria hotelera existe una relación directamente proporcional entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, intencionalidad de compra y recomendación posterior, independientemente de las particularidades de la calidad



del servicio, justificando de esta manera la necesidad de imponer políticas de calidad en los hoteles.

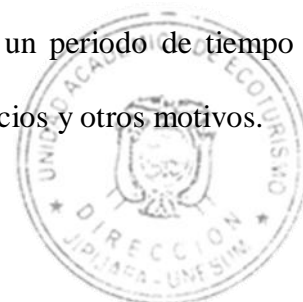
“La satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales.”

Es así pues que bajo este reflejo se ha planteado una investigación acerca de la calidad de los servicios que están ofreciendo los establecimientos de alojamiento del cantón Jipijapa como aporte al mejoramiento del sector y por ende al desarrollo turístico del este cantón.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

2.1 ANTECEDENTES.

Según la organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que las personas realizan (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, lucro por negocios y otros motivos.

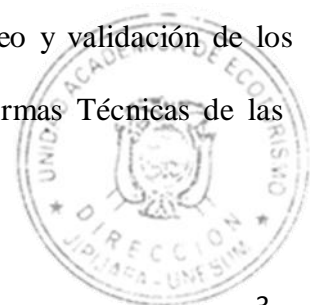


Los establecimientos de alojamientos tradicionalmente han sido considerados como un servicio fundamental para el turismo y único ya que están abiertos al público en general. Este servicio consiste en ofrecer habitualmente y mediante precio, asistencia en el alojamiento y en algunos casos también de comida y bebidas, para su consumo en el mismo local, independientemente de qué actividad vaya a desarrollar el huésped en el tiempo de estadía.

La actividad turística en el Ecuador viene generando fuentes de ingreso de altas consideraciones porcentuales a los componentes de servicios integrados en la hospedería, alimentos y bebidas, operación turística y transporte. A través de los ministerios competentes se vienen deparando diferentes intenciones en cuanto al levantamiento de planes, programas y proyectos de alto beneficio en la actividad.

Tal es el caso que desde hace varios años, nuestro país viene trabajando con un programa de clasificación y categorización de establecimientos turísticos basado en parámetros generales, los cuales con el tiempo se han vuelto subjetivos y poco claros al momento de identificar la clasificación y categoría de cada uno de ellos.

En un esfuerzo por mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos ofertados y en respuesta a los requerimientos de los distintos actores del sector turístico y de los usuarios en general, el Ministerio de Turismo ha contratado a una empresa consultora especializada, con el fin de que efectúe el muestreo y validación de los requisitos técnicos levantados para la formulación de las Normas Técnicas de las



Actividades Turísticas de Alojamiento, Servicio de Alimentos y Bebidas y Agencias de Viajes en el Ecuador.

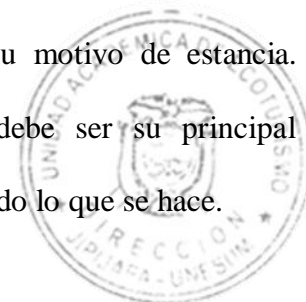
2.2 JUSTIFICACIÓN.

En Manabí, la oferta turística está centralizada en sus playas y río, sin dejar de lado las demás actividades de naturaleza que se pueden desarrollar gracias a sus amplias condiciones geográficas y etnográficas.

Se puede evidenciar un imponente crecimiento generalizado de actividades del orden ecoturismo en donde, como ya lo hemos indicado, el alojamiento es el servicio más importante dentro de este enlace.

Las comunidades se han organizado, las ONG's, los gobiernos centrales y seccionales determinan su auge y fijan su norte en impulsar el ecoturismo como ente de desarrollo sostenible y sustentable. Esto ha llevado a que alojamiento sea cada vez menos convencional causando a un descenso en la afluencia turística del sector hotelero.

La presencia de establecimientos de alojamiento en los cascos urbanos depende únicamente de sus clientes que se segmentan a partir de su motivo de estancia. Satisfacer al máximo sus expectativas y requerimientos debe ser su principal propósito y esto se podría hacer sólo si se le pone calidad en todo lo que se hace.



El t3pico de nuestra investigaci3n “*LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS HOSTALES Y PENCIONES COMO APORTE AL DESARROLLO TURISTICO DEL CANT3N JIPIJAPA, AÑO 2011*” planteando determinar de forma general cu3les son las caracteristicas tanto tangibles como intangibles de los servicios que ofrecen estos establecimientos, en un af3n por mejorar la calidad del servicio y de all3 propender al desarrollo turistico del Cant3n.

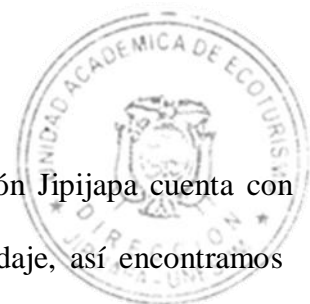
La delimitaci3n del 3rea de estudio la componen las parroquias urbanas del cant3n Jipijapa, y se aplica la investigaci3n solamente en Hostales y Pensiones debido a su definici3n, pues estas deben situarse dentro del entorno urbano, no se ha incluido Hoteles debido a la ausencia de este en la zona. No se descarta la aplicaci3n de esta tem3tica en todo el sector de alojamiento del Cant3n.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

3.1 SITUACI3N ACTUAL DEL PROBLEMA.

Jipijapa es un cant3n, que como la mayor3a de su misma clase, a pesar de tener variados atractivos turisticos no est3n debidamente desarrollados. Se tiene registro de mayor afluencia de turista hacia la parte costera es decir en la parroquia rural Puerto Cayo.

En el 3rea de alojamiento de las parroquias urbanas, el cant3n Jipijapa cuenta con diferentes establecimientos que brindan el servicio de hospedaje, as3 encontramos



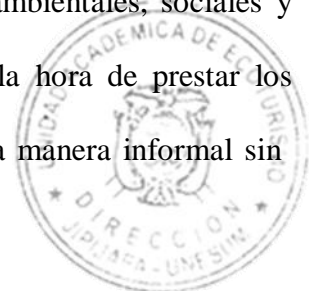
Hostales, Moteles y pensiones. Los cuales no son muy utilizados por los turistas que visitan o pasan por este lugar, por esto es muy importante que se realicen nuevas alternativas que se permita que los turistas utilicen estos establecimientos. Pero se debe desatar la ubicación estratégica del cantón al servir como conexión hacia la zona costera y zona montañosa, además de situarse entre dos colosales del turismo ecuatoriano Manta y Guayaquil.

En lo que concierne al sector de alojamiento comprendido en todo Cantón es discutible la calidad del servicio que se ofrece en cada uno de sus componentes.

Según *“EL PLAN ESTRATEGICO PARTICIPATIVO DE DESARROLLO DEL CANTÓN JIPIJAPA, 2002-2012”* el sector alojamiento lo componen: 11 hostales, 1 hostería, 3 cabañas y 2 moteles

Se puede confirmar la deficiencia de ciertos establecimientos en el trato general que se le da al turista o visitante, sin anotar la carencia de un sistema organizativo interno del establecimiento como empresa y como prestadora de servicio, evidenciando así un conformismo y mala calidad en la atención.

Esta actividad turística llevada por los propietarios no ha sido realmente ordenada ni evaluada por un equipo técnico que considere los aspectos ambientales, sociales y culturales, motivo por el cual han tenido inconvenientes a la hora de prestar los servicios, cuya actividad se ha venido llevando a cabo de una manera informal sin



que los servidores tengan una preparación técnica ni responsable de cómo ofrecer este servicio.

3.2 PROBLEMA GENERAL

¿Qué características presentan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón?

3.3 PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Cuáles son las características del servicio de planta que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que permitan dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico de este Cantón?

¿Qué características del servicio personalizado (atención al cliente) tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que les permita dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico de este Cantón?

¿Cuál es el sistema interno de gestión de calidad que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que les permita dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón



4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las características que presentan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico de este Cantón.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar de forma general las características del servicio de planta que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico de este Cantón.
- Identificar de forma general las características del servicio personalizado (atención al cliente) que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico de este Cantón.
- Identificar de forma general las pautas de gestión de calidad que deben tener los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que les permita dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico de este Cantón.



5. MARCO TEÓRICO

5.1 CANTÓN JIPIJAPA.

5.1.1 Localización.

El Cantón Jipijapa se localiza en el extremo sur occidental de la Provincia de Manabí, A 403 Km. De Quito capital del Ecuador.

Limita al Norte con los Cantones Montecristi, Portoviejo y Santa Ana; al Sur con el Cantón Paján, al Este: Los Cantones de 24 de Mayo y parte de Paján; al Oeste con el Océano Pacífico, Prov. De Santa Elena y el Cantón Puerto López.

5.1.2 División Política

En la actualidad el cantón Jipijapa está subdividido en tres parroquias urbanas y siete rurales, distribuidos de la siguiente manera:

Urbanas: San Lorenzo de Jipijapa, Dr. Miguel Morán Lucio y Manuel I. Parrales Y Guale

Rurales: América, El Anegado, Julcuy, La Unión, Membrillal, Pedro Pablo Gómez y Pto. Cayo.



5.1.3 Superficie.- Cuenta con 1.420 km².

5.1.4 Relieve.- Existe un sistema montañoso macizo, aislado e irregular. En el valle de Jipijapa termina la Cordillera de Colonche y sus montañas litorales siguen hacia Bahía de Caráquez.

5.1.5 Hidrografía.- Existen varios ríos, entre los más importantes tenemos Canta Gallo, Salitre, Naranjal, Salado, Piñas, y el Río Seco desemboca en la ensenada de Puerto Cayo.

5.1.6 Clima.-La temperatura media anual es de 24,6° C., con un promedio anual de precipitaciones de 1000 mm.

5.1.7 Población.- Según el censo de 2010 del INEC La población total del cantón Jipijapa es de 71.083 habitantes, de los cuales 36.071 son hombres y 35.012son mujeres.



5.2 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Es todo establecimiento que presta al público un servicio para hospedarse en forma temporal, que funciona en una edificación construida acondicionada para tal fin, ocupando la totalidad del inmueble o parte del mismo, conformando sus independencias en todo.

El Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador en su Decreto N° 3400 Publicado en el Registro oficial N° 726 el 17 de Diciembre del 2002 establece:

Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

5.2.1 Categorías de los Establecimientos de Alojamiento

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

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.



5.2.2 Clasificación de los Establecimientos de Alojamiento.

Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

5.2.2.1 Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

- ***Subgrupo 1.1. Hoteles.***

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

- ***Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.***

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

- ***Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.***

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)



5.2.2.2 Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

5.2.3 Nomenclatura de los Establecimientos de Alojamiento.

La nomenclatura que se usará para cada actividad será la siguiente:

ACTIVIDAD	NOMENCLATURA
Hotel	H
Hotel Residencia	HR
Hotel Apartamento	HA
Hostal	HS
Hostal Residencia	HSR
Pensión	P
Hostería	HT
Motel	M



Refugio	RF
Complejo Vacacional	CV
Campamento Turístico o Camping Silueta frontal de “carpa” con indicativo de categoría	
Apartamento	AP
Cabaña	C

5.2.4 Placas distintivas.

Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras MM correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría.

El Ministerio de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios, previo al pago de su valor.

5.2.5 Uso de denominaciones.

Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le correspondan por su grupo y subgrupo, ni otra categoría que aquella que les fuera asignada.



5.2.6 Modificaciones en los establecimientos.

Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos, que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo.

5.2.7 La organización en los establecimientos de Alojamiento.

5.2.7.1 Organización

El servicio de hospedaje en cualquiera de sus calificaciones debe tener una organización de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne.

En particular debe:

a) Contar con un Manual de Organización documentado que contenga a la mano:

- El organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales jerárquicas y de control.
- La definición y estructuración de las áreas de la organización incluyendo la definición de las funciones de esas áreas:



- Los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.

b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.

Contar con un procedimiento implica que el mismo está definido, implementado y es mantenido al interior de la organización, debe además estar documentado.

Las siguientes actividades corresponden a aquellas mínimas que deben contar con uno o más procedimientos documentados para su realización:

- Reservas del servicio de alojamiento turístico que preste el establecimiento con los requisitos correspondientes.
- Servicio de recepción ¡Check in y Checkout!, con los registros correspondientes.
- Recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, que incluya los canales de comunicación entre el huésped y la persona encargada al interior del hotel.
- Servicio de custodia de valores no aplicable a 1 estrella excepto en los casos que se ofrezca dicho servicio.



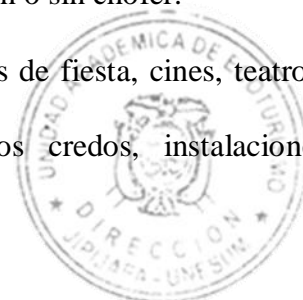
- Servicio de custodia de equipaje.

 - Servicio de lavandería aplicable o no en los casos que se ofrece dicho servicio.

 - Servicio médico propio o concertado.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para entregar los servicios que presta el establecimiento.
- d) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según lo defina la organización del establecimiento.
- e) Contar con programas de mantención, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del establecimiento, así como de su equipamiento.
- f) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las instalaciones deportivas y/o recreativas, en al menos español e inglés, un resumen de las disposiciones (tal como el reglamento interno de uso), sobre el uso de las instalaciones, dependencias, según corresponda.



- g) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés.
- h) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental aceptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben poner un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.
- i) Contar con la información relevante que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la recepción del establecimiento: los antecedentes deben ser los correspondiente a la comuna, entre otros:
- Dirección y teléfonos de oficinas de turismo.
 - Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas y consulados.
 - Dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, fotografías, correos, centros de llamadas y casas de cambio.
 - Información relacionada con líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo, locomoción colectiva urbana e interurbanas con sus respectivos horarios: aeropuertos, estaciones de ferrocarril, y arriendo de auto con o sin chofer.
 - Ubicación de restaurantes clasificados por su tipo, locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.



- Información sobre hospitales, clínicas y centros métodos especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.
- Plano de la ciudad.
- Mapa de la región.
- Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.

5.2.8 Términos y Definiciones de los Establecimientos Alojamiento.

5.2.8.1 Empresas de alojamientos turísticos.

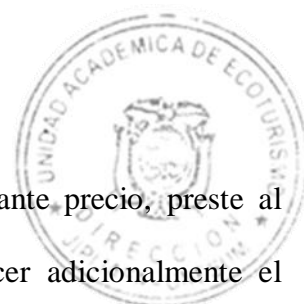
Son empresas de alojamiento turístico aquellas que se dedican, de manera profesional y habitual, a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demandan, con o sin prestación de otros servicios.

5.2.8.2 Hotel

Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

5.2.8.3 Hoteles Residencia.

Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el



servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

5.2.8.4 Hoteles apartamento o apart-hotel.

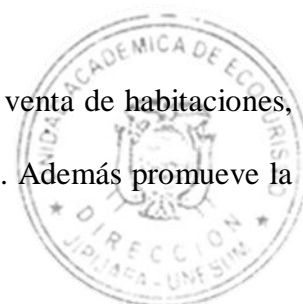
Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

5.2.8.5 Recepción

Es el departamento que se encarga de coordinar eficientemente las actividades que contribuyen a prestar y garantizar una excelente atención al cliente o huésped durante su estadía.

La oficina de recepción es de suma importancia ya que sirve de punto de contacto entre el cliente y el hotel. De ésta él espera la solución a sus necesidades.

La recepción tiene a su cargo el negocio original del hotel, la venta de habitaciones, la cual representa aproximadamente el 80% del total de ventas. Además promueve la venta de los otros servicios del hotel.



5.2.8.6 Capacitación.-

Hace parte de la formación y pretende mejorar los conocimientos, habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

5.2.8.7 Plan de emergencia.-

Se entiende como el conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa en caso de alguna eventualidad (Sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

5.2.8.8 Programa de mantenimiento.-

Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

5.2.8.9 Huésped.-

Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.



5.3. HOSTALES Y PENSIONES

5.3.1 Definiciones

➤ **Hostal.** Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

➤ **Pensión.-** Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

➤ **Hostales residencia.** Es hostal residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

5.3.2 Categorías de Hostales y Pensiones

Hostales y pensiones de tres estrellas.- Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:



- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;

- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

- c) De comedor. El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

- d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;

- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

- f) Botiquín de primeros auxilios.

Hostales y pensiones de dos estrellas.- Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;



b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

e) Teléfono público en la recepción; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Hostales y pensiones de una estrella.- Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;

b) Teléfono público en la recepción; y,

c) Botiquín de primeros auxilios.



5.4 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS EXPEDIDOS POR EL MINTUR PARA LA FORMULACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS DE ALOJAMIENTO.

5.4.1 ÁMBITO GENERAL

Los requerimientos mínimos generales que se plantean a continuación son obligatorios tanto para los establecimientos que están por registrarse como para los establecimientos que se encuentran en funcionamiento.

Estos requisitos deberán cumplirse antes del registro o su renovación:

N°	REQUERIMIENTOS GENERALES
1	Presentación de la Licencia Anual de Funcionamiento (LUAF)
2	RUC.
3	Presentación de la última planilla de pago del IESS.
4	Manuales de funciones de los diferentes cargos determinados en la organización.
5	Presentación de la Patente Municipal.
6	Presentación del Permiso Sanitario de Funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública.



5.4.2 ÁMBITO COMERCIALIZACIÓN

A continuación se mencionan los estándares mínimos obligatorios para todos los establecimientos de alojamiento que deben cumplir con el objeto de mantener prácticas comerciales responsables con el mercado y proveer información clara y veraz al usuario.

No.	ESTÁNDARES COMERCIALES MÍNIMOS
1	Existe la presencia de marca Ecuador en la folletería o en la página web.
2	Entregar un comprobante de venta legal con autorización vigente del SRI.
3	Las fotografías y la descripción física de la infraestructura ofertada a través del material promocional corresponden a la realidad de las prestaciones del establecimiento.

5.4.3. ÁMBITO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la correcta prestación de los servicios las empresas de alojamiento deberán cumplir con estándares transversales y estándares mínimos. Los estándares transversales son obligatorios para todos los establecimientos de alojamiento sin importar su categoría. Los estándares mínimos se refieren a aquellos que deberán cumplir cada establecimiento para formar parte de una determinada categoría y cuya calificación no deberá ser inferior a 90/100.



No.	ESTÁNDARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TRANSVERSALES
Seguridad	
1	Permiso de la Entidad de Bomberos, para el funcionamiento del local.
2	Existen mapas de evacuación en las habitaciones y áreas públicas.
3	Las salidas de emergencia se encuentran señaladas.
No.	ESTÁNDARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TRANSVERSALES
Prestación del servicio	
1	Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado.
2	Existen documentos o herramientas de registro de quejas actualizado.
3	Existe un análisis de las quejas o recomendaciones realizadas en el establecimiento, a través de un estudio estadístico o similar.
4	Tener el 10% de personal certificado en competencias laborales, mínimo una persona.
5	Demostrar la implementación de las directrices ambientales para empresas turísticas emitidas por el MINTUR. Identificar porcentajes de implementación y tiempo.

5.4.4 ÁMBITO INFRAESTRUCTURA.

HS-PR	HOSTAL PRIMERA
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	
1	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha, tina (opcional) y lavabo
2	Área total, incluido baño, al menos Sencilla: 18 m ² Junior Suite: 32 m ² Doble: 23 m ² Suite: 37 m ² Nota: Para establecimientos existentes aplica 20 % menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante

5	Basurero
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
7	Closet.
8	Cobija y almohada adicional.
9	Colchón, cubre colchón, sábanas, frazada o plumón, cubrecama y almohadas por cada cama.
10	Cómoda y/o mueble para Televisión
11	Cortinas y/o visillo y blackout
12	Cuando en forma independiente de los servicios propios del establecimiento, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría
13	Escritorio y/o mesa
14	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
15	Generadores para suministro general de energía eléctrica.
16	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
17	Iluminación independiente sobre el lava manos.
18	Inodoro con asiento y tapa,
19	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú (gorra de baño)
20	Lavamanos con mueble, tina (opcional) con ducha
21	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).
22	Mini Bar (Frigobar) en habitación.
23	Portamaletas.
24	Radio, reloj despertador
25	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de habitaciones del establecimiento
26	Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés.
27	Servicio de caja fuerte en las habitaciones y en la recepción o en otro lugar predeterminado.
28	Servicio de despertador
29	Servicio de estacionamiento.
30	Servicio de Internet en algún lugar de uso común.
31	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés.
32	Servicio de televisión en cada habitación y en áreas de uso común.
33	Servicio médico y botiquín.
34	Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación.
35	Servicios higiénicos generales, diferenciados por sexo.
36	Silla por habitación.
37	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y, en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 ° C - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C
38	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento.
39	Televisor a color con control remoto, con acceso a televisión satelital, en cada habitación.
40	Toallero y/o gancho / repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos.

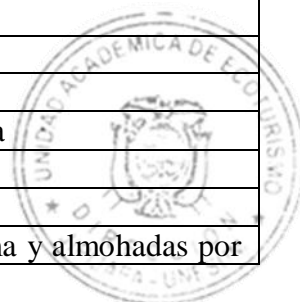
41	Tomacorriente con indicación de voltaje.
42	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina.
43	Un velador o mesa de noche, al menos.

HS-SG	HOSTAL SEGUNDA
	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha, tina (opcional) y lavabo
2	Área total, incluido baño, al menos Sencilla: 16 m ² Doble: 21 m ² Nota: Para establecimientos existentes aplica 20 % menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
5	Basurero
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
7	Closet.
8	Cobija y almohada adicional.
9	Colchón, cubre colchón, sábanas, frazada o plumón, cubrecama y almohadas por cada cama.
10	Cómoda y/o mueble para Televisión
11	Cortinas y/o visillo y blackout
12	Cuando en forma independiente de los servicios propios del establecimiento, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría
13	Escritorio y/o mesa
14	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
15	Generadores para suministro general de energía eléctrica.
16	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
17	Iluminación independiente sobre el lavamanos.
18	Inodoro con asiento y tapa,
19	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú (gorra de baño)
20	Lavamanos con mueble, tina (opcional) con ducha
21	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).
22	Mini Bar (Frigobar) en habitación.
23	Portamaletas.
24	Radio, reloj despertador
25	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de habitaciones del establecimiento

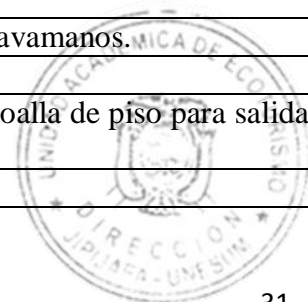


26	Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés.
27	Servicio de caja fuerte en las habitaciones y en la recepción o en otro lugar predeterminado.
28	Servicio de despertador
29	Servicio de estacionamiento.
30	Servicio de Internet en algún lugar de uso común.
31	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés.
32	Servicio de televisión en cada habitación y en áreas de uso común.
33	Servicio médico y botiquín.
34	Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación.
35	Servicios higiénicos generales, diferenciados por sexo.
36	Silla por habitación.
37	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y, en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 ° C - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C
38	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento.
39	Televisor a color con control remoto, con acceso a televisión satelital, en cada habitación.
40	Toallero y/o gancho / repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos.
41	Tomacorriente con indicación de voltaje.
42	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina.
43	Un velador o mesa de noche, al menos.

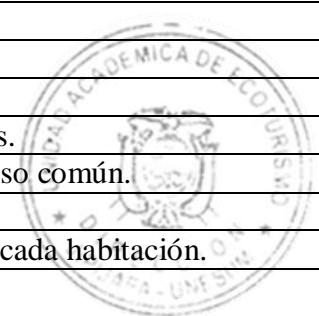
HS - TR	HOSTAL TERCERA
	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha, tina (opcional) y lavabo
2	Área total, incluido baño, al menos Sencilla: 14 m ² Doble: 19 m² Nota: Para establecimientos existentes aplica 20 % menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
5	Basurero
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
7	Closet.
8	Cobija y almohada adicional.
9	Colchón, cubre colchón, sábanas, frazada o plumón, cubrecama y almohadas por



	cada cama.
10	Cómoda y/o mueble para Televisión
11	Cortinas y/o visillo y blackout
12	Cuando en forma independiente de los servicios propios del establecimiento, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría
13	Escritorio y/o mesa
14	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
15	Generadores para suministro general de energía eléctrica.
16	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
17	Iluminación independiente sobre el lavamanos.
18	Inodoro con asiento y tapa,
19	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú (gorra de baño)
20	Lavamanos con mueble, tina (opcional) con ducha
21	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).
22	Mini Bar (Frigobar) en habitación.
23	Portamaletas.
24	Radio, reloj despertador
25	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de habitaciones del establecimiento
26	Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés.
27	Servicio de caja fuerte en las habitaciones y en la recepción o en otro lugar predeterminado.
28	Servicio de despertador
29	Servicio de estacionamiento.
30	Servicio de Internet en algún lugar de uso común.
31	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés.
32	Servicio de televisión en cada habitación y en áreas de uso común.
33	Servicio médico y botiquín.
34	Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación.
35	Servicios higiénicos generales, diferenciados por sexo.
36	Silla por habitación.
37	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y, en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 ° C - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C
38	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento.
39	Televisor a color con control remoto, con acceso a televisión satelital, en cada habitación.
40	Toallero y/o gancho / repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos.
41	Tomacorriente con indicación de voltaje.
42	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina.
43	Un velador o mesa de noche, al menos.

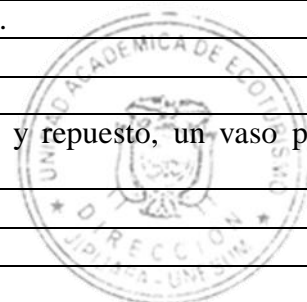


HS	HOSTAL CUARTA	
CT	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	
1	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha, tina (opcional) y lavabo	
2	Área total, incluido baño, al menos Sencilla: 12 m ² Nota: Para establecimientos existentes aplica 20 % menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.	Doble: 17 m ²
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente	
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante	
5	Basurero	
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda	
7	Closet.	
8	Cobija y almohada adicional.	
9	Colchón, cubre colchón, sábanas, frazada o plumón, cubrecama y almohadas por cada cama.	
10	Cómoda y/o mueble para Televisión	
11	Cortinas y/o visillo y blackout	
12	Cuando en forma independiente de los servicios propios del establecimiento, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría	
13	Escritorio y/o mesa	
14	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	
15	Generadores para suministro general de energía eléctrica.	
16	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	
17	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	
18	Inodoro con asiento y tapa,	
19	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú (gorra de baño)	
20	Lavamanos con mueble, tina (opcional) con ducha	
21	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).	
22	Mini Bar (Frigobar) en habitación.	
23	Portamaletas.	
24	Radio, reloj despertador	
25	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de habitaciones del establecimiento	
26	Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés.	
27	Servicio de caja fuerte en las habitaciones y en la recepción o en otro lugar predeterminado.	
28	Servicio de despertador	
29	Servicio de estacionamiento.	
30	Servicio de Internet en algún lugar de uso común.	
31	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés.	
32	Servicio de televisión en cada habitación y en áreas de uso común.	
33	Servicio médico y botiquín.	
34	Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación.	



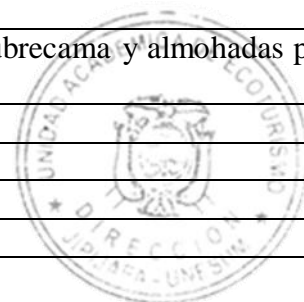
35	Servicios higiénicos generales, diferenciados por sexo.
36	Silla por habitación.
37	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y, en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 ° C - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C
38	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento.
39	Televisor a color con control remoto, con acceso a televisión satelital, en cada habitación.
40	Toallero y/o gancho / repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos.
41	Tomacorriente con indicación de voltaje.
42	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina.
43	Un velador o mesa de noche, al menos.

PN	PENSIÓN PRIMERA
PR	
	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Agua caliente en ducha, tina y lavabo.
2	Área total, incluido baño, al menos Sencilla: 18 m ² Doble: 23 m² Nota: Para establecimientos existentes aplica 20 % menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
5	Basurero
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
7	Closet.
8	Cobija y almohada adicional.
9	Colchón, cubre colchón, sábanas, frazada o plumón, cubrecama y almohadas por cada cama.
10	Cómoda y/o mueble para Televisión
11	Cortinas y/o visillo
12	Escritorio y/o mesa
13	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
14	Generadores para suministro general de energía eléctrica.
15	Iluminación independiente sobre el lavamanos.
16	Inodoro con asiento y tapa,
17	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú (gorra de baño)
18	Lavamanos con mueble, tina con ducha
19	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).



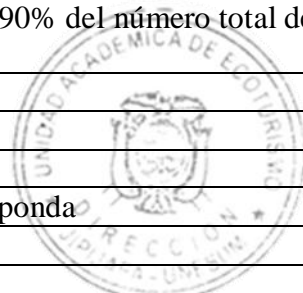
20	Portamaletas.
21	Radio, reloj despertador
22	Sala de estar que permita la permanencia del huésped.
23	Servicio de caja fuerte en las habitaciones y en la recepción o en otro lugar predeterminado.
24	Servicio de despertador
25	Servicio de estacionamiento.
26	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés.
27	Servicio médico
28	Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación.
29	Servicios higiénicos generales, diferenciados por sexo.
30	Silla por habitación.
31	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y, en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 ° C - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C
32	Televisor a color con control remoto, en cada habitación.
33	Toallero y/o gancho / repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos.
34	Tomacorriente con indicación de voltaje.
35	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina.
36	Un velador o mesa de noche, al menos.

PN	PENSIÓN SEGUNDA
- SG	
	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
1	Agua caliente en ducha, tina y lavabo.
2	Área total, incluido baño, al menos Sencilla: 16 m2 Doble: 21 m2 Nota: Para establecimientos existentes aplica 20 % menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
5	Basurero
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
7	Closet.
8	Cobija y almohada adicional.
9	Colchón, cubre colchón, sábanas, frazada o plumón, cubrecama y almohadas por cada cama.
10	Cómoda y/o mueble para Televisión
11	Cortinas y/o visillo
12	Escritorio y/o mesa
13	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.



14	Generadores para suministro general de energía eléctrica.
15	Iluminación independiente sobre el lavamanos.
16	Inodoro con asiento y tapa,
17	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú (gorra de baño)
18	Lavamanos con mueble, tina con ducha
19	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).
20	Portamaletas.
21	Radio, reloj despertador
22	Sala de estar que permita la permanencia del huésped.
23	Servicio de caja fuerte en las habitaciones y en la recepción o en otro lugar predeterminado.
24	Servicio de despertador
25	Servicio de estacionamiento.
26	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés.
27	Servicio médico
28	Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación.
29	Servicios higiénicos generales, diferenciados por sexo.
30	Silla por habitación.
31	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y, en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 ° C - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C
32	Televisor a color con control remoto, en cada habitación.
33	Toallero y/o gancho / repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos.
34	Tomacorriente con indicación de voltaje.
35	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina.
36	Un velador o mesa de noche, al menos.

PN - TR	PENSIÓN TERCERA	
	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	
1	Agua caliente en ducha, tina y lavabo.	
2	Área total, incluido baño, al menos Sencilla: 14 m ² Nota: Para establecimientos existentes aplica 20 % menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.	Doble: 19 m ²
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente	
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante	
5	Basurero	
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda	
7	Closet.	



	igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.
3	Baño en todas las habitaciones con agua caliente
4	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
5	Basurero
6	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
7	Closet.
8	Cobija y almohada adicional.
9	Colchón, cubre colchón, sábanas, frazada o plumón, cubrecama y almohadas por cada cama.
10	Cómoda y/o mueble para Televisión
11	Cortinas y/o visillo
12	Escritorio y/o mesa
13	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
14	Generadores para suministro general de energía eléctrica.
15	Iluminación independiente sobre el lavamanos.
16	Inodoro con asiento y tapa,
17	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú (gorra de baño)
18	Lavamanos con mueble, tina con ducha
19	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).
20	Portamaletas.
21	Radio, reloj despertador
22	Sala de estar que permita la permanencia del huésped.
23	Servicio de caja fuerte en las habitaciones y en la recepción o en otro lugar predeterminado.
24	Servicio de despertador
25	Servicio de estacionamiento.
26	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés.
27	Servicio médico
28	Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación.
29	Servicios higiénicos generales, diferenciados por sexo.
30	Silla por habitación.
31	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y, en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 °C
32	Televisor a color con control remoto, en cada habitación.
33	Toallero y/o gancho / repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos.
34	Tomacorriente con indicación de voltaje.
35	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina.
36	Un velador o mesa de noche, al menos.



5.5 LA CALIDAD

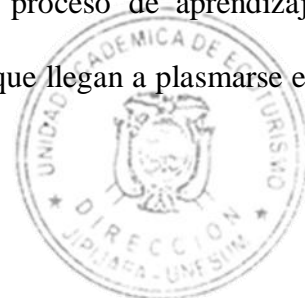
La calidad es un concepto muy amplio en el medio empresarial, institucional y entre los consumidores. Con el transcurso de los años el concepto y las prácticas relacionadas con la calidad han ido evolucionando. La calidad es hoy considerada como una de las herramientas fundamentales para estimular el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles permitiendo así a una empresa elevar la productividad y competir eficazmente.

La calidad en el servicio está determinada por factores como el buen trato, la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad, y la armonía con el entorno humano. La gestión de la calidad debe ser total, englobando los aspectos tangibles e intangibles.

El concepto clásico de calidad está plasmado en el adagio popular: **“El cliente siempre tiene la razón”**. La calidad es determinante para que los clientes confíen en el servicio y lo den a conocer en círculo familiar, profesional o entre amigos.

La gestión de la calidad está basada en una gestión participativa, encaminada a sacar el mejor provecho de las capacidades de cada uno de los trabajadores y colaboradores del negocio. Ello se logra a través de un proceso de aprendizaje individual y colectivo, y de relaciones laborales de calidad, que llegan a plasmarse en una cultura de la calidad.

Calidad = Productividad = Competitividad



A mayor respeto, participación y estímulo del personal en la vida de la empresa corresponde mayor motivación en el trabajo, apoyo al logro de sus metas y una creciente identificación corporativa. Este modelo de gerencia participativa se traduce en resultados positivos concretos: una alta calidad de los servicios al cliente, una elevada productividad del trabajo y, por ende, una mayor capacidad de la empresa para competir en el mercado.

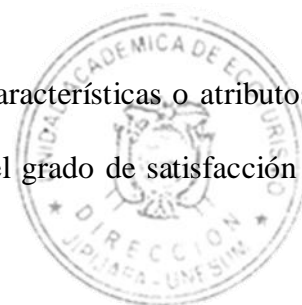
Es necesario conocer muy bien a los competidores que presentan una oferta similar o sustituta, fortaleciendo las propias fuentes de ventajas competitivas: La calidad marca la diferencia.

La calidad es una herramienta de diferenciación en el mercado y como tal, una fuente de ventajas competitivas para la empresa.

5.5.1 Principios para entender la calidad

A fines de los años 80 cobra especial relevancia la figura del consumidor en la definición de la calidad. No existe buena o mala calidad, sino bienes y servicios que cumplan o no con las expectativas del cliente. La calidad incorpora la valoración y las exigencias del usuario.

➤ *La satisfacción del cliente determina la calidad:* las características o atributos de los productos y servicios ya no definen su calidad, sino el grado de satisfacción que disfruta el cliente al consumirlos.



- *La calidad la evalúa finalmente el consumidor:* La calidad no está determinada por los proveedores de servicios. Son los clientes quienes, en última instancia, evalúan la calidad del servicio.

- *La calidad es un concepto relativo:* El mercado se segmenta según las necesidades de los diferentes grupos de consumidores. Las necesidades y la calidad son conceptos relativos.

- *Cada cliente tiene expectativas propias sobre la calidad:* Las expectativas resultan de fuentes internas (necesidades personales y experiencias previas) y externas (publicidad, recomendaciones, etc.)

- *La calidad es dinámica en el tiempo:* Lo que hoy genera satisfacción en el cliente, en un plazo cada vez más breve puede llegar a ser insuficiente y generar insatisfacción.

- *La calidad de una empresa es la calidad de los recursos humanos:* Resulta crucial calificar y adiestrar adecuadamente el capital humano y estimular el mejor aprovechamiento de sus conocimientos, aptitudes y motivaciones.

- *La calidad genera valor:* El consumidor está dispuesto a abandonar un precio más elevado por los beneficios y el valor que adquiere. La calidad materializa el concepto de “valor por dinero”.



➤ *La calidad es una responsabilidad colectiva de la empresa:* La exigencia de calidad es compromiso de todos los actores de la empresa: desde los mandos gerenciales hasta los trabajadores con menos requerimientos técnicos, incluyendo a los proveedores externos.

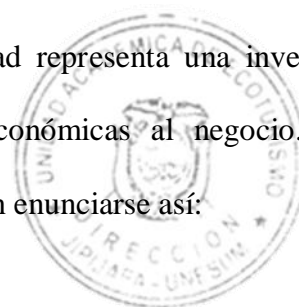
➤ *La calidad resulta de un proceso de aprendizaje continuo e incluyente:* La calidad es el resultado de un proceso de múltiples ensayos y mejoras, de métodos sistemáticos de monitoreo que inciden y modifican la cultura de trabajo, los comportamientos y la productividad.

➤ *Una definición práctica de la calidad es:* “Hacer un trabajo bien y a la primera”: El trabajo bien hecho y a la primera es la esencia del espíritu profesional. La capacidad de satisfacer las expectativas del cliente en forma efectiva y eficiente es un indicador clave para apreciar la madurez y la solidez de un negocio. La calidad no es sinónimo de lujo.

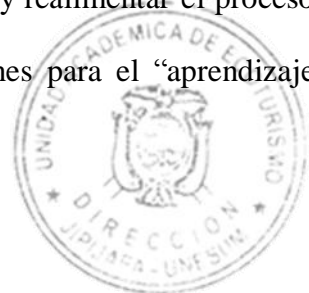
5.5.2 Qué beneficios reporta la calidad

Cuando se abordan el tema de la calidad muchos empresarios suelen enfatizar los costos que implican su planificación e implementación, sin apreciar los beneficios que ella reporta a la empresa.

Concebir y aplicar una estrategia de gestión de calidad representa una inversión, ciertamente, pero puede reportar muchas ventajas económicas al negocio. Los beneficios de incorporar prácticas en una empresa pueden enunciarse así:



- ✚ Identificar el perfil de los clientes potenciales y sus necesidades
- ✚ Diseñar servicios que satisfagan las necesidades de ese segmento específico del mercado.
- ✚ Concertar con el personal objetivos, estrategias y metas de calidad.
- ✚ Organizar y adiestrar equipos (círculos) de calidad por servicio.
- ✚ Aplicar pautas de calidad concertadas para cada uno de los servicios (principios, reglamentos y procedimientos)
- ✚ Probar la efectividad del proceso, o sea, su capacidad de producir y mantener servicios de calidad y lograr las metas.
- ✚ Establecer un sistema de control y monitoreo continuo de los resultados: encuestas de satisfacción al cliente; auto-evaluación en círculos de calidad y en general, libro o buzón de sugerencias.
- ✚ Reconocer los métodos de los equipos que hayan alcanzado las metas de calidad acordadas y estimularlos convenientemente.
- ✚ Detectar las prestaciones no satisfactorias.
- ✚ Identificar y analizar las causas de tales deficiencias.
- ✚ Concebir y aplicar las soluciones adecuadas; planes específicos de mejoras con todos y cada uno de los que forman parte del equipo de trabajo.
- ✚ Probar la efectividad de las nuevas soluciones acordadas.
- ✚ Establecer controles para mantener los logros alcanzados y realimentar el proceso de mejora continua de la calidad, creando las condiciones para el “aprendizaje organizacional”



5.5.2.1 El rol del profesional de servicio

Ya que cada establecimiento posee generalmente su propio conjunto de pautas o reglas de buena conducta, aquí se incluyen algunas de las más frecuentes.

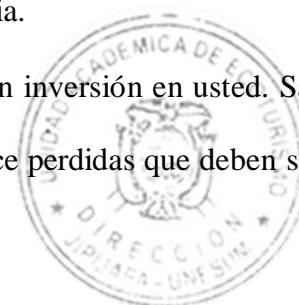
✓ **Sonría en forma natural:** La importancia de una sonrisa natural, no fingida, es incalculable. Proporciona tranquilidad al cliente y refleja una actitud grata. Aún más, si es contagiosa, si usted sonrío a sus clientes, es seguros de que ellos devolverán dicha sonrisa.

✓ **Sea siempre cortés:** Buenas maneras, fineza, contacto visual con sus clientes, sonrisa natural, eso es cortesía. La cortesía es una parte vital de su servicio al cliente. Un servicio desempeñado cortésmente es más digno de atención, más memorable y más satisfactorio. La cortesía también debe dirigirse a otros empleados. Ello hará más fácil el trabajo y más agradable la atmósfera de su empresa.

✓ **Trabajo en equipo:** Sea trabajador de equipo. Como miembro de un equipo se espera que usted ayude a sus compañeros y que ellos lo ayuden. Tanto el trabajo de equipo como la cortesía, harán más fácil y eficiente su trabajo. Los clientes también podrán sentirlo y apreciarlo. Recuerda “Nadie puede hacerlo solo”.

✓ **Sea digno de confianza:** Llegue al trabajo en el horario establecido. Si está atrasado y no puede acudir al trabajo, ponga en práctica procedimientos de notificación adecuados en caso de enfermedad o emergencia.

✓ **Sea honesto:** Recuerde que su empleador tiene una gran inversión en usted. Sacar ventaja desleal de la propiedad o de las inversiones produce pérdidas que deben salir



de los fondos de operación. Por el bien de todos, debe velar porque la inversión en usted valga la pena.

✓ Tenga una actitud positiva: En especial hacia sus clientes. No obstante, esté consciente de que ellos pueden no desear hablar o escuchar. Aprende a interpretar sus señales “Anticípese a sus necesidades.

Estas pautas le ayudarán a dar un servicio óptimo.

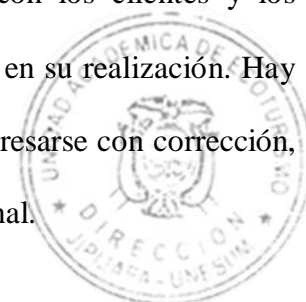
5.5.2.2 Requisitos Profesionales.

Los requisitos indispensables que se precisan para ejercer una profesión tan importante en el área de servicios son los siguientes:

* **Vocación:** Para el ejercicio de esta profesión se requiere una manifiesta vocación, aunque ello también puede considerarse como norma general, pues son muchas las personas que sin tenerla se sienten motivadas y cada vez más identificadas con su profesión.

* **Higiene personal:** Este principio es fundamental. Hay que convertir en hábito la higiene personal que ha de reflejarse en toda situación y momento.

* **Educación:** La prestación de servicio es tener un trato con los clientes y los compañeros de trabajo por lo tanto debe haber mucho esmero en su realización. Hay que procurar pulir constantemente el lenguaje, saber estar, expresarse con corrección, dialogar orientar. Estas son facetas fundamentales del profesional.



* **Responsabilidad:** Es este un concepto muy amplio en todos los sentidos, aunque se puede resumir en dos facetas principales:

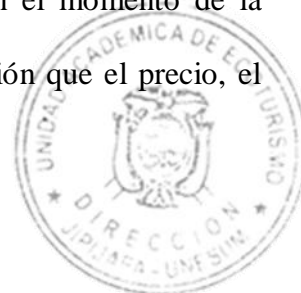
Factor profesional:Es el que debe cultivarse en la propia responsabilidad laboral, mejorando día a día con la autodisciplina de haber realizado la labor satisfactoriamente.

Factor humano:Es el que se deriva de la solidaridad, sin dar lugar al egocentrismo.

* **Conocimientos:** El conocimiento de las materias es un concepto básico para el desarrollo de cualquier actividad, incrementándose con la experiencia que pueda adquirirse con el paso del tiempo. Hay que conocer pues los propios conocimientos y posibilidades, debiendo estar en consonancia la labor con la categoría que se solicita. Por lo tanto, es necesario que la persona demuestre tener conocimientos y capacidad antes de ser postulada a una responsabilidad.

5.5.3 LA CALIDAD LA DEFINE QUIEN CONSUME Y NO QUIEN PRODUCE.

La **calidad de atención al cliente** es hoy en día la principal diferencia entre empresas competidoras para atraer o rechazar compradores. En el momento de la compra, muchas veces es más importante la calidad en la atención que el precio, el ambiente, la presentación del producto u otros factores.



Si definimos **CALIDAD** desde el punto de vista del consumidor, podemos decir que es la relación entre **Percepción** y **Expectativa**.

Todos los seres humanos poseemos **valores, deseos y estados de ánimo**. En general, estos tres elementos son variables y son creados e influenciados por la familia de la que provenimos y la que formamos, la educación, el entorno, la edad cronológica, el estado económico, etc. y confluyen en la creación de expectativas personales:

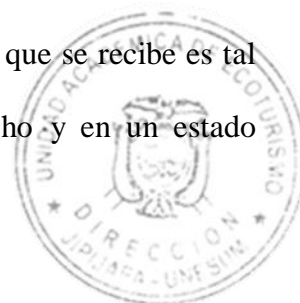
La **expectativa** es lo que se espera ver, lo que se espera recibir, lo que se espera que suceda.

La **percepción** es lo que nuestros sentidos captan de la realidad.

En un determinado momento, se hace una confrontación entre lo que se percibe y la expectativa que se tenía. A partir de esto, puede ocurrir una de las tres siguientes situaciones:

Caso 1: Percepción inferior a la expectativa: Si lo que se percibe que se recibe es inferior a la expectativa que se tenía, hay un problema de insatisfacción y desilusión, lo que conduce a una frustración culminando en un bloqueo y negativización hacia ese producto, servicio, empresa, persona o lo que fuere.

Caso 2: Percepción igual a la expectativa: Si lo que se percibe que se recibe es tal cual lo que el consumidor había esperado, éste queda satisfecho y en un estado emocional que le hace conceptuar el hecho como de calidad.



Caso 3: Percepción superior a la expectativa: Si lo que se percibe que se recibe es superior a la expectativa que se había creado el consumidor, el impacto le lleva a conceptuar el hecho como excelente y/o de alta calidad. La experiencia fue altamente gratificante.

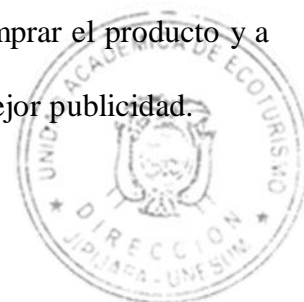
Como **conclusión**, la situación del primer caso es muy difícil de revertir; se podría decir que la cicatriz ya quedó, por lo tanto, lo recomendable es hacer el máximo esfuerzo para que esta situación no se presente.

El segundo caso es de equilibrio inestable, ya que un cambio en cualquiera de las tres variables -valores, deseos y estados de ánimo- puede modificar tanto la expectativa como la óptica de la percepción.

Por último, el caso tres es la situación que se debe intentar lograr permanentemente, a pesar de que es difícil, no sólo por una modificación de las variables por causas externas, sino también por causas intrínsecas de la situación en su reiteración.

La satisfacción referida al cliente satisfecho es la sensación de gratificación que se logra cuando se cubre una necesidad, un deseo o se logra la solución de un problema.

El grado de satisfacción -positiva o negativa- determina la conducta subsiguiente del consumidor. Un consumidor satisfecho es más propenso a recomprar el producto y a dar referencias positivas. Un consumidor satisfecho es nuestra mejor publicidad.



La calidad percibida es la sumatoria de satisfacciones a través del tiempo. ¿Quiénes hacen a la satisfacción y a la calidad de atención de un comercio o empresa?

Todos los miembros de la empresa, dentro y fuera del horario de atención y en todos sus actos.

Por lo tanto, todo el personal de la empresa debe estar preparado para detectar lo que el consumidor considera por calidad, tratar de satisfacerlo y deleitarlo. Entendiendo y atendiendo a esta fundamental premisa, desde hace un cierto tiempo atrás, la comercialización de bienes y servicios comienza a cambiar la orientación de sus acciones, que estaban principalmente enfocadas al producto, hacia el pensar primero en Los Clientes -Marketing de masas- para pasar luego acertadamente a pensar en El Cliente -Marketing personalizado o diferenciado-.

5.5.4 La calidad y su gestión en los establecimientos de alojamiento.

La existencia de un establecimiento de hospedaje depende de sus clientes. Satisfacer sus requerimientos debe ser su principal propósito. Esto se podría hacer sólo si se le pone calidad en todo lo que se hace.

Un problema importante en la industria hotelera de nuestros días es como dirigir la cantidad de actividades distribuidas, que constituyen colectivamente la función de calidad.



La función de calidad, es el conjunto complejo de actividades mediante las cuales se alcanza una actitud para el uso, independientemente donde se realicen estas actividades y que se alcanza a través de un Sistema de Gestión de la calidad.

Los establecimientos hoteleros se han visto obligados a desarrollar y gestionar la calidad apoyados en el mejoramiento continuo y centralizado en el cliente. Para esto, cada hotel selecciona el sistema de gestión más adecuado a sus características y objetivos, partiendo de la amplia variedad de normas y herramientas, formas y modelos, códigos que nos transfieren ese sentimiento y filosofía de la calidad, en acciones concretas aplicables.

La utilización de herramientas de gestión de la calidad total, nos da la posibilidad real de incrementar la eficiencia y efectividad, reducir los costos y una mayor satisfacción de los clientes, empleados, otras organizaciones y sociedad en general, alcanzando ventajas competitivas y añadiendo valor, todo, orientado a mejorar los resultados de las organizaciones logrando de esta forma elevados resultados y dividendos; “la satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales.



5.6 CLIENTE.

Es el protagonista principal y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o servicio sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El principal objetivo de los servidores es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

5.6.1 Tipos de clientes:

Existe una variedad de tipos de clientes. Se comienza perteneciendo al grupo de “público objetivo”, pasando luego a ser “cliente potencial”, luego al grupo de “comparador eventual” y hasta llegar a ser “cliente habitual” o “usuario”. Se clasifican además en clientes internos y externos.

Público objetivo.- Es aquel que no se interesa en forma particular en el servicio o el producto que la empresa ofrece.



Cliente potencial.- Se interesa, pero aún no se decide a comprar o acudir al servicio de la empresa / institución.

Comprador eventual.- Es aquel que ya se ha decidido y el “cliente habitual” o “usuario” es aquel que está dispuesto a enfrentar las consecuencias de la compra del producto o el acudir al servicio.

5.6.2 Atención al cliente

La atención al cliente es una actividad o conjunto de actividades de la naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre cliente y empleado y/ instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad. Estas actividades interrelacionadas tienen el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, y se asegure un uso correcto del mismo.

5.6.2.1 Importancia.

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno.

Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.



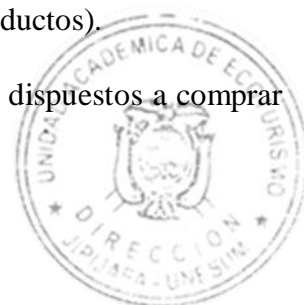
Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus proveedores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

5.6.2.2 Principios.

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.

5.6.2.3 Beneficios de una buena atención al cliente.

- ✓ Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
- ✓ Incremento de las ventas y la rentabilidad (la alta calidad permite, entre otras cosas, fijar precios más altos que la competencia).
- ✓ Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
- ✓ Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario (los clientes satisfechos compran más de los mismos servicios y productos).
- ✓ Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.



- ✓ Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos, etc.
- ✓ Menores gastos de actividades de marketing (publicidad, promoción de ventas similares): las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.
- ✓ Menos quejas y reclamaciones, en consecuencia menores gastos ocasionados por su gestión.
- ✓ Mejor imagen y reputación de la empresa.
- ✓ Una clara diferenciación de la empresa a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e incluso como únicos).
- ✓ Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
- ✓ Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan unificados, hacia un mismo fin.
- ✓ Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).
- ✓ Menor rotación del personal.
- ✓ Una mayor participación de mercado.

5.6.2.4 Reglas para una buena atención al cliente

- * Atención amable y personalizada.
- * Presentación adecuada.
- * Información adecuada.
- * Expresión corporal y oral adecuada.



- * Instalaciones con buena iluminación, Temperatura, limpieza y orden.
- * Precio razonable.
- * Horario de atención cómodo.

5.6.2.5 Herramientas para el control de procesos de atención al cliente.

- ✓ Las necesidades del consumidor.
- ✓ Análisis de los ciclos de servicio.
- ✓ Determinar las carencias del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención.
- ✓ Encuestas de servicio con los clientes.
- ✓ Evaluación del comportamiento de atención.
- ✓ Motivación y recompensas.

5.7 DESARROLLO TURÍSTICO

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión o el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, definido de una manera más general, también puede incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos.

El desarrollo turístico asume muchas formas. Los ejemplos clásicos incluyen centros vacacionales costeros, termales o alpinos.

Los numerosos tipos de instalaciones y servicios que busca el turista se pueden agrupar en los siguientes grandes sectores:

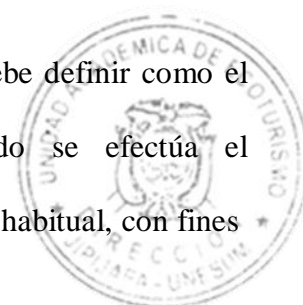


- Atractivos
- Transporte
- Alojamiento
- Servicios auxiliares
- Infraestructura

Los atractivos inducen a los turistas a visitar el lugar (los servicios de transporte permiten hacerlo); el alojamiento y los servicios auxiliares (por ejemplo, tiendas y restaurantes) proporcionan bienestar al visitante durante su estancia, y la infraestructura garantiza el funcionamiento esencial de todos los elementos.

Desde el punto de vista del desarrollo, estas instalaciones y servicios se pueden subdividir en tres categorías, dependiendo de si se crearon a propósito, si se trata de transformaciones o si se comparten con otras actividades. Las instalaciones construidas especialmente para el turismo abarcan desde las atracciones, como Disneylandia, hasta caminos de acceso a las pistas de esquí y hoteles de descanso. Otras han sido transformadas cambiando su función original para darle uso turístico; por ejemplo, las casas de campo se han convertido en segundos hogares y los antiguos canales y vías acuáticas se han restaurado en beneficio de la navegación recreativa.

Cuando se analiza el turismo como actividad económica se le debe definir como el conjunto de acciones y relaciones que se originan cuando se efectúa el desplazamiento de personas fuera de los confines de su residencia habitual, con fines



de ocio, negocio, placer, aventura, personales, religiosos, de salud, placer, profesionales, etc. Este conlleva a la realización de gastos los cuales reportan obligatoriamente beneficios al destino en cuestión y donde los turistas satisfacen las necesidades antes mencionadas.

El turismo es una actividad multisectorial y multidisciplinaria en la que participan diferentes áreas productivas como la agricultura, construcción, fabricación y de sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas.

Este sector no tiene determinado con claridad la existencia de un producto tangible, sino que lo conforman un conjunto de servicios que no son los mismos en los diferentes países.

Esto no es fruto de la casualidad, cada nación trata de diseñar su destino y producto turístico con peculiaridades y atractivos que los hagan únicos.

El turismo es una de las expresiones más espectaculares de los cambios culturales y económicos asociados al fenómeno de la globalización. Millones de ciudadanos de los países más ricos destinan una parte cada vez mayor de sus presupuestos de consumo a viajar por otros países.

Las consecuencias sociales y económicas son extraordinarias. Para muchos países en desarrollo el turismo es la primera fuente de ingresos. El turismo genera un gran



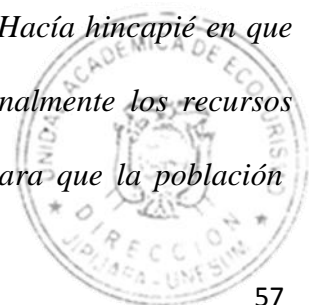
número de puestos de trabajo. De forma secundaria, el turismo estimula también movimientos comerciales e inversiones transfronterizas.

Pero a veces el turismo presenta también aspectos negativos y genera graves problemas. Los resorts y las actividades de los turistas pueden dañar de forma irreversible equilibrios ecológicos y paisajes naturales. Para algunos países el impacto cultural puede tener efectos destructivos.

5.7.1 Importancia del desarrollo turístico.

La mayor parte del desarrollo pasado satisface las necesidades humanas de forma incompleta y con frecuencia destruye o degrada la base de recursos. Como consecuencia de los crecientes impactos ambientales de este desarrollo económico se fundaron en las últimas décadas a nivel mundial un sinnúmero de organizaciones para la conservación de la naturaleza. Hasta poco tiempo el desarrollo económico y la conservación de la naturaleza estuvieron percibidos como dos actividades completamente contradictorias e incompatibles

En el año 1980 la Unión Mundial para la Naturaleza (UICN), El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) publicaron la *“Estrategia Mundial para la Conservación”*, cuyo mensaje fue que la conservación no se opone al desarrollo. *“Hacia hincapié en que conservar consiste tanto en proteger como en utilizar racionalmente los recursos naturales y que es indispensable ese tipo de conservación para que la población*



pueda llegar a vivir con dignidad y garantizar el bienestar de las generaciones actuales y venideras”.

En el año 1987 el informe Brundtland de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMA) definió el *“desarrollo sostenible” como un “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias.”*

Se reconoce a nivel mundial que el paso a una vida sostenible y a una actitud de cuidado de la Tierra constituirá un cambio fundamental para la mayoría de la población. Vivir de forma sostenible depende de la aceptación del deber de buscar la armonía con las demás personas y con la naturaleza.

El turismo *“es la mayor industria civil del mundo y tiene gran importancia para el desarrollo económico de los países de ingresos más bajos. El mismo depende de la diversidad cultural y natural e influye sobre ésta, incluidos los recursos utilizados y manejados por la agricultura, la silvicultura, la industria de agua, las autoridades de las áreas protegidas y los organismos del desarrollo urbano.”*

La industria del turismo constituye un caso especial. No se trata de una industria extractiva, esto es, no explota la naturaleza, pero sus actividades y su infraestructura de hoteles, medios de transporte y otras instalaciones pueden igualmente tener importantes repercusiones sobre el medio ambiente.



De acuerdo a la “Estrategia para el Futuro de la Vida” los gobiernos, las organizaciones con+0servacionistas y la industria deberían:

- Garantizar que el turismo se planifique y reglamente con miras a controlar su impacto sobre la naturaleza y mantener su base de recursos. El desarrollo turístico debe estar sujeto a estudios de impacto ambiental, y las compañías deben realizar auditorías ambientales.
- Controlar los impactos del turismo sobre la población. Las personas afectadas por el turismo deben participar en las decisiones sobre desarrollo turístico y estar facultadas para modificar propuestas y frenar las que consideren hostiles para su estilo de vida y medio ambiente. Las comunidades locales deben adoptar decisiones y participar activamente en la industria turística, de modo que ésta les aporte beneficios económicos.
- Velar por que se reconozca la importancia del turismo como industria cuando se toman decisiones respecto de la utilización de los recursos naturales. Actualmente existe una tendencia a adjudicar prioridad a las industrias de extracción de recursos (como la minería). Con frecuencia los gobiernos pasan por alto la importancia vital del patrimonio natural y cultural para el turismo, y la propia industria no defiende suficientemente esos intereses.
- Educar a los turistas y a las agencias de turismo para que sean responsables de las consecuencias de su comportamiento sobre el medio ambiente, y aumentar la conciencia sobre la importancia de las bellezas naturales y la necesidad imperiosa de conservarlas.



6. HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS.

6.1 Hipótesis General.

Las características que presentan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa no son suficientes para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

6.2 Hipótesis Específicas.

El servicio de planta que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa presenta deficiencias para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

El servicio de atención al cliente que prestan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa presenta deficiencias para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

Los hostales y pensiones del cantón Jipijapa no presentan pautas de un sistema interno de gestión de calidad que les permita dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.



7. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

7.1. Variables

7.1.1. Variable Independiente.

El servicio de planta

El servicio de atención al cliente

Gestión de calidad

7.1.2. Variable dependiente

Desarrollo turístico

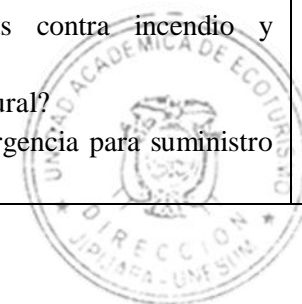


7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1

El servicio de planta que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa presenta deficiencias para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

Variable	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica
El servicio de planta	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje.	Planta del establecimiento.	Instalaciones	¿Cuenta con la placa distintiva ubicada en la entrada principal misma que contiene, las letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría? ¿La entrada principal y al menos una habitación son accesibles para personas con discapacidad? ¿Existen mapas de evacuación en las habitaciones y áreas públicas? ¿Las salidas de emergencia se encuentran señaladas? ¿Las redes de servicios sanitarios, eléctricos e hidráulicos están protegidas y ocultas en las paredes y pisos?	Encuesta Observación
			Equipos	¿Este establecimiento cuenta con botiquín de primeros auxilio? ¿Se tiene aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruido? ¿Tienen detectores de humo, alarmas contra incendio y extintores con carga vigente? ¿Cuentan con ventilación mecánica o natural? ¿Cuenta con generador propio o de emergencia para suministro general de energía eléctrica?	



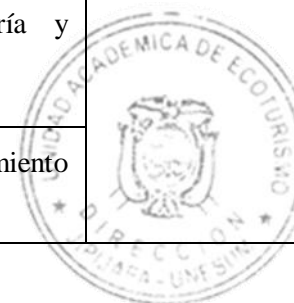
			Servicios convencionales	<p>¿Cuenta con Servicio de Internet en algún lugar de uso común?</p> <p>¿Cuenta con Servicio de televisión con acceso a TV satelital en cada habitación y en áreas de uso común?</p> <p>¿Cuenta con Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación?</p> <p>¿Cuenta con Agua caliente centralizada las 24 horas en los baños?</p> <p>¿Cuenta con Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés y/o Mini Bar (frigobar) en habitaciones?</p>	
--	--	--	--------------------------	--	--



HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 2

El servicio de atención al cliente que prestan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa presenta deficiencias para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

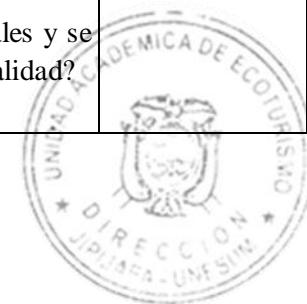
Variable	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica
El servicio de atención al cliente	La atención al cliente es una actividad o conjunto de actividades casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre cliente y empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad	Servicios que ofrece el establecimiento.	Servicio de recepción	¿Ofrece el Servicio de recepción las 24 horas, con atención español e inglés? ¿La recepción cuenta con sistema telefónico interno las 24 horas con atención español inglés? ¿La recepción cuenta con personal de botón y mensajero?	Encuesta
			Servicio de pisos	¿Cuenta con personal exclusivo para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación?	
			Servicio de comedor	¿Este establecimiento brinda a sus clientes el servicio de comedor? ¿El menú que ofrece permite al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos?	Observación
			Servicio de lavandería y planchado	¿Este establecimiento ofrece servicio de lavandería y planchado a sus huéspedes?	
			Otros servicios	¿Qué servicio adicional propio (único) de su establecimiento ofrece para atraer visitantes?	



HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 3

Los hostales y pensiones del cantón Jipijapa no presentan pautas de un sistema interno de gestión de calidad que les permita dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

Variable	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica
Gestión de calidad.	Gestión participativa, encaminada a sacar el mejor provecho de las capacidades de cada uno de los trabajadores y colaboradores del negocio. Ello se logra a través de un proceso de aprendizaje individual y colectivo, y de relaciones laborales de calidad, que llegan a plasmarse en una cultura de la	Hostales y Pensiones del cantón Jipijapa.	Gestión del Personal laboral	<p>¿El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento?</p> <p>¿Se establece y documenta los perfiles de educación, experiencias, capacitación y habilidades requeridos para cumplir el servicio al cliente?</p> <p>¿El establecimiento cuenta con un 10 % del personal capacitado en competencias laborales del servicio de alojamiento?</p> <p>¿Cuenta con personal exclusivo para cada función o actividad que se realiza en el servicio que ofrece este establecimiento?</p> <p>¿Se promueve la capacitación en competencias laborales y se incentiva al personal para que ofrezca un servicio de calidad?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Observación</p>



	calidad.		Organización	<p>¿Cuenta con Manuales de funciones de los diferentes cargos determinados en la organización?</p> <p>¿Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado?</p> <p>¿Existen documentos o herramientas de registro de quejas actualizado?</p> <p>¿Existe un análisis de las quejas o recomendaciones realizadas en el establecimiento, a través de un estudio estadístico o similar?</p> <p>¿Demuestra la implementación de las directrices ambientales para empresas turísticas emitidas por el MINTUR e Identifica porcentajes de implementación y tiempo?</p> <p>¿Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario?</p>	
--	----------	--	--------------	--	--



8. DISEÑO METODOLÓGICO.

8.1 MATERIALES.

8.1.1 Materiales de Escritorio

- ✓ Computadora
- ✓ Cámara Digital
- ✓ Plumas
- ✓ Carpetas
- ✓ Lápices
- ✓ Borrador
- ✓ Impresiones
- ✓ USB
- ✓ Internet

8.1.2 RECURSOS HUMANOS.

- ✓ Investigador
- ✓ Dueños y Recepcionistas de los establecimientos de Hostales y Pensiones
- ✓ Tutor de Tesis



8.2 TIPO DE ESTUDIO.

El estudio que se realizó en esta investigación fue una investigación de campo por cuanto las encuestas realizadas a los dueños y al personal que labora en los establecimientos hoteleros, se las realizó en la zona de estudio.

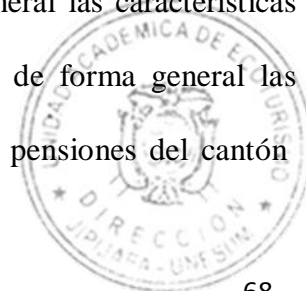
8.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se consideró para realizar la investigación fueron los Dueños y Recepcionistas de los establecimientos de hostales y pensiones, específicamente se trabajó con 7 establecimientos.

8.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Se aplicarán las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos:

La técnica de la encuesta se la aplicará a los administradores o encargados de los establecimientos de alojamiento (hostales pensiones), con su respectivo instrumento que es el formulario de encuesta, cuyo contenido compacta las diferentes dimensiones de la investigación lo que permitirá: determinar de forma general las características del servicio de planta, identificar de forma general las características del servicio personalizado (atención al cliente) e identificar de forma general las pautas de gestión de calidad que deben tener los hostales y pensiones del cantón



Jipijapa que les permita dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico de este Cantón.

La técnica de la observación, para recabar información del estado actual de los establecimientos.

Técnicas del fichaje para la elaboración de la información del marco teórico con sus instrumentos las fichas bibliográficas.



8.5 PROCESO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

Este trabajo de investigación se orienta en los siguientes métodos teóricos.

Método hermenéutico.- consiste en la lectura comprensiva de datos que se utilizarán en el proceso de la investigación para la construcción y fortalecimiento del marco teórico y además para fundamentar la operacionalización de la hipótesis.

Método inductivo.- se basa en análisis que van desde lo particular a lo general relacionado con el tema y objetivo que se investiga es decir se interpreta la información de los formularios de encuestas.

Método analítico sintético.- se aplicará para elaborar las conclusiones y recomendaciones concordantes con los resultados de la investigación.

Método descriptivo.- Se utilizará para describir la realidad de la situación actual de la calidad de los servicios de alojamientos.

Método estadístico.- se lo utilizará para interpretar la información de los cuadros estadísticos y para graficar los resultados de la investigación.



9. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

9.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

El servicio de planta de los hostales y Pensiones del cantón Jipijapa presentan deficiencia para brindar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

Para comprobar esta hipótesis se empleó la técnica de la encuesta dirigida a los recepcionistas, y la técnica de observación de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa y cuyos resultados fueron:



1. ¿Cuenta con la placa distintiva ubicada en la entrada principal misma que contiene, las letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría?

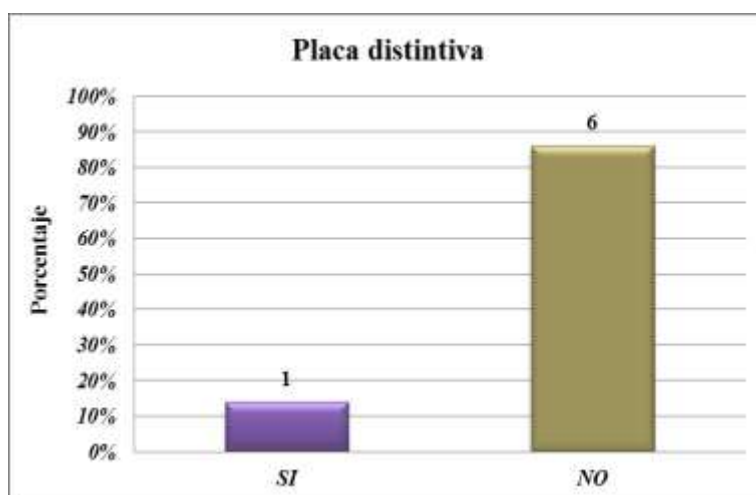
Cuadro N° 1

Variables	f	%
SI	1	14
NO	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

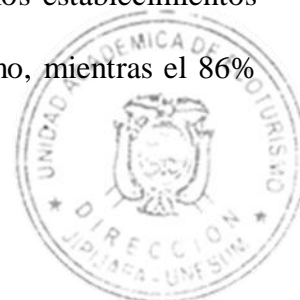
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 1



Interpretación

Al aplicar el formulario de encuesta dirigida a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa, se pudo constatar que el 14% de los establecimientos si cuentan con la placa distintiva ubicada en la entrada del mismo, mientras el 86% no posee la misma.



2. ¿La entrada principal y al menos una habitación son accesibles para personas con discapacidad?

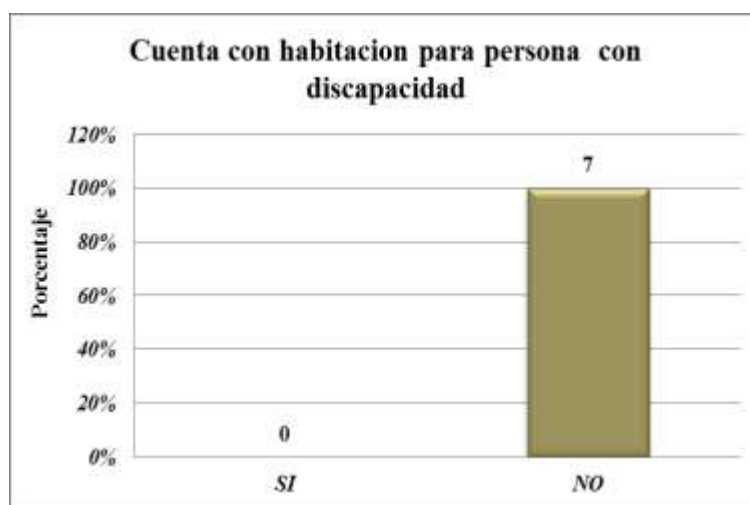
Cuadro N° 2

Variables	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

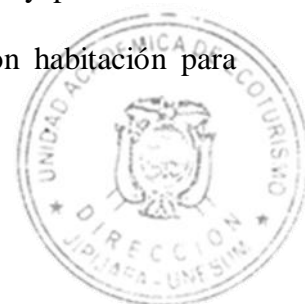
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 2



Interpretación

De las encuestas realizadas a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa, el 100% de los establecimientos no cuenta con habitación para personas con discapacidad.



3. ¿Existen mapas de evacuación en las habitaciones y áreas públicas?

Cuadro N° 3

Variables	f	%
SI	1	14
NO	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

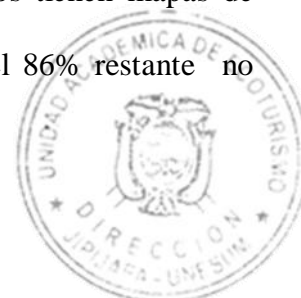
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 3



Interpretación

En las encuestas aplicadas a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa, se pudo comprobar que el 14% de los establecimientos tienen mapas de evacuación en las habitaciones y áreas públicas, mientras que el 86% restante no cuenta con esto en sus establecimientos.



4. ¿Las salidas de emergencia se encuentran señaladas?

Cuadro N° 4

Variables	f	%
SI	1	14
NO	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 4



Interpretación

Según los resultados obtenidos se deduce que el 14% de los establecimientos tienen las salidas de emergencias señaladas y el 86% no las tiene.



5. ¿Las redes de servicios sanitarios, eléctricos e hidráulicos están protegidas ocultas en las paredes y pisos?

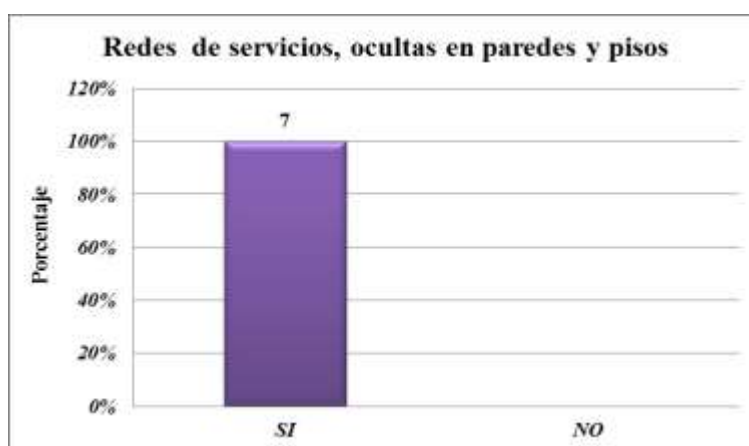
Cuadro N° 5

Variables	f	%
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 5



Interpretación

Los resultados de esta pregunta nos demuestran que el 100% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, tienen las redes de servicios sanitarios, eléctricos e hidráulicos protegidas y ocultas en las paredes y pisos.



6. ¿Este establecimiento cuenta con botiquín de primeros auxilios?

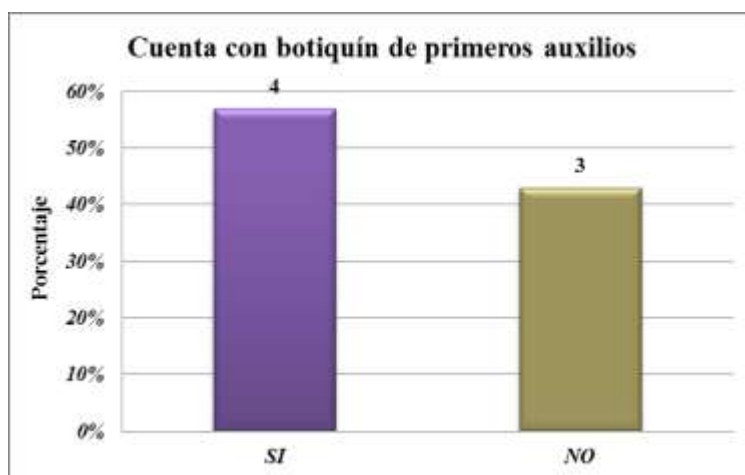
Cuadro N° 6

Variables	f	%
SI	4	57
NO	3	43
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 6



Interpretación

De las encuestas formuladas a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo probar que el 57% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, cuentan con un botiquín de primeros auxilios, mientras que el 43% restante no cuenta con este.



7. ¿Se tiene aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generan ruido?

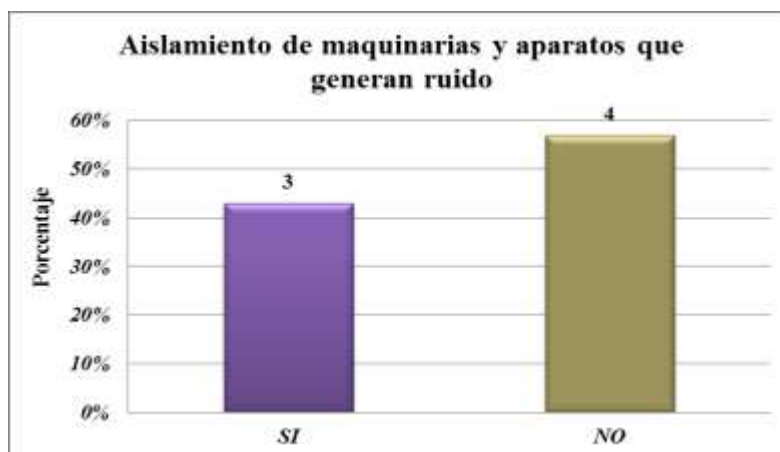
Cuadro N° 7

Variables	f	%
SI	3	43
NO	4	57
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

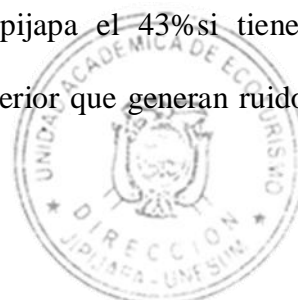
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 7



Interpretación

En el gráfico se puede observar que ante esta interrogante aplicada a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa el 43% si tienen aislamiento en los espacios de maquinarias y aparatos al interior que generan ruido, mientras que el 57% restante no cumple con este requisito.



8. ¿Tienen detectores de humo, alarmas contra incendio y extintores con carga vigente?

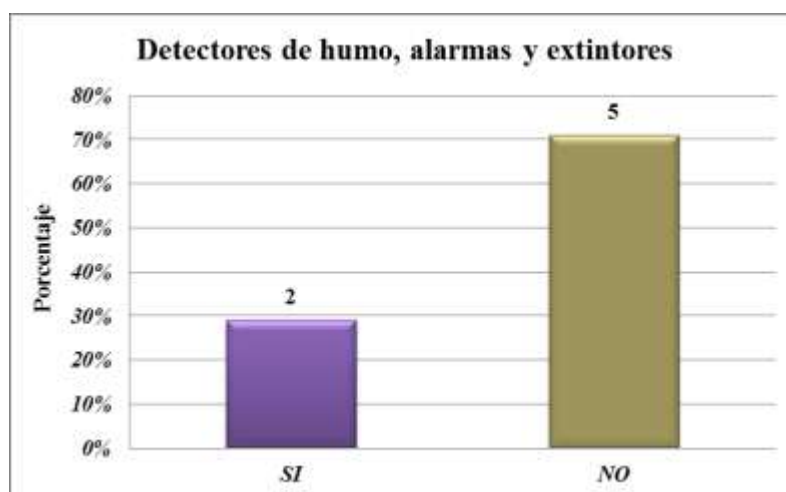
Cuadro N° 8

Variabes	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

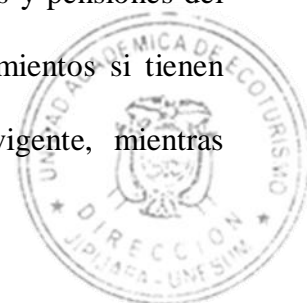
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 8



Interpretación

Ante esta interrogante efectuada a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo verificar que el 29% de los establecimientos si tienen detectores de humo, alarma contra incendio y extintores con carga vigente, mientras que el 71% no cuenta con estos implementos.



9. ¿Cuenta con ventilación mecánica o natural?

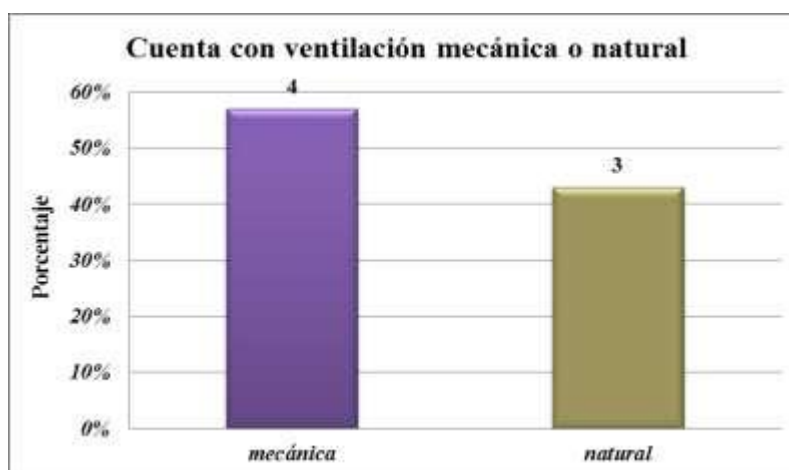
Cuadro N° 9

VARIABLES	f	%
Mecánica	4	57
Natural	3	43
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 9



Interpretación

Según los resultados obtenidos se deduce que el 57% de establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si cuentan con ventilación mecánica o natural, mientras que el 43% restante no cuenta con esto en su establecimiento.



10. ¿Cuenta con generador propio de emergencia para suministro general de energía eléctrica?

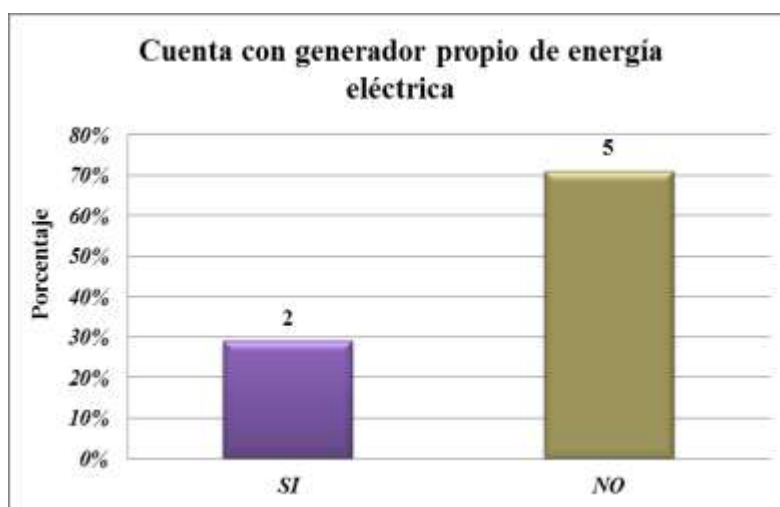
Cuadro N° 10

Variables	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 10



Interpretación

De acuerdo al gráfico podemos verificar que un 29% de los establecimientos cuenta con generador propio de emergencia para suministro general de energía eléctrica, y el 71% no cuenta con esto, en su establecimiento.



11. ¿Cuenta con internet en algún lugar de uso común?

Cuadro N° 11

Variables	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 11



Interpretación

Según los resultados obtenidos se deduce que el 29% de los establecimientos cuentan con internet en algún lugar de uso común y el 71% no cuentan con esto.



12. ¿Cuenta con Servicios de televisión con acceso a TV satelital en cada habitación y en áreas de uso común?

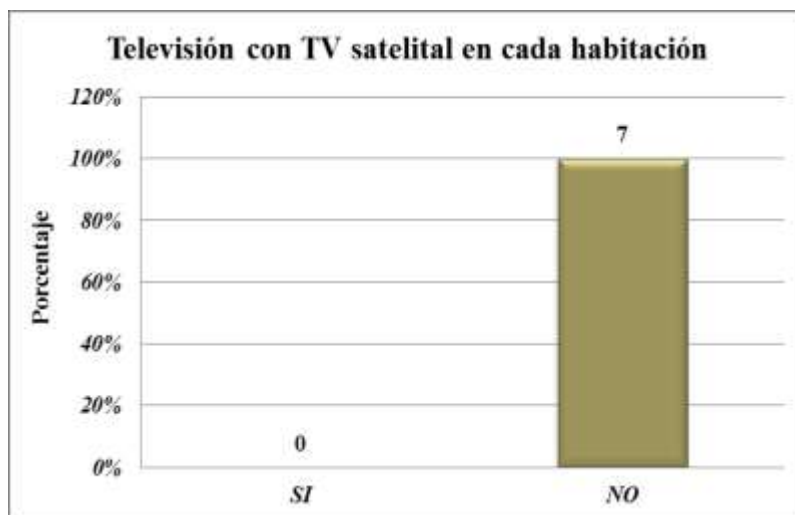
Cuadro N° 12

Variabes	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

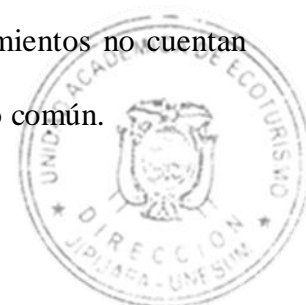
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 12



Interpretaci3n

De las encuestas formuladas a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cant3n Jipijapa se pudo comprobar que el 100% de los establecimientos no cuentan con televisi3n con TV satelital en cada habitaci3n y en 3reas de uso com3n.



13. ¿Cuenta con servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación?

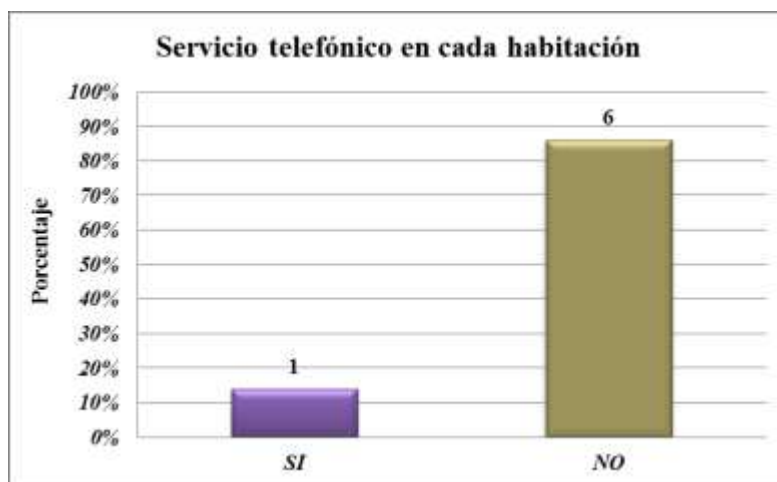
Cuadro N° 13

Variables	f	%
SI	1	14
NO	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

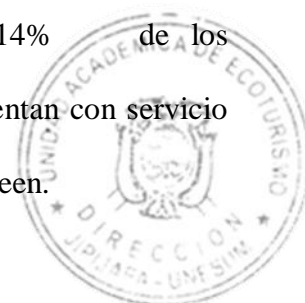
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 13



Interpretación

Los resultados de esta interrogante nos demuestran que el 14% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si cuentan con servicio telefónico interno en cada habitación, mientras que el 86% no lo poseen.



14. ¿Cuenta con agua caliente centralizada las 24 horas en los baños?

Cuadro N° 14

VARIABLES	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

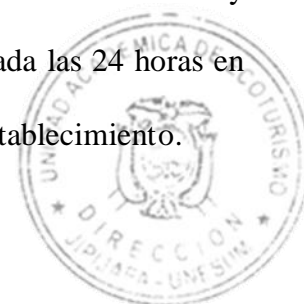
Elaborado por: Investigador

Gráfico N°14



Interpretación

Según los resultados adquiridos se demuestra que el 29% de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa, cuentan con agua caliente centralizada las 24 horas en los baños, mientras que el 71% no cuenta con este servicio en su establecimiento.



15. ¿Cuenta con Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés y/o Mini Bar (frigo bar) en habitaciones?

Cuadro N° 15

Variables	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 15



Interpretación

De acuerdo al gráfico se observa que el 100% de estos establecimientos no cuentan con el Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés, y/o Mini Bar (frigo bar) en habitaciones.



9.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

El servicio de atención al cliente que prestan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa presenta deficiencias para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

Para comprobar esta hipótesis se empleó la técnica de la encuesta dirigida a los recepcionistas y la técnica de observación de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa, cuyos resultados fueron:



ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ¿Ofrece el Servicio de recepción las 24 horas, con atención español e inglés?

Cuadro N° 1

VARIABLES	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

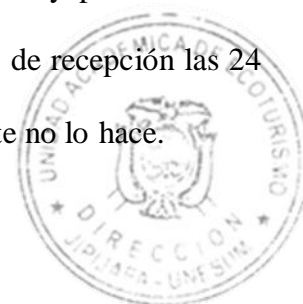
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 1



Interpretación

De las encuestas efectuadas a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo comprobar que el 29% ofrece el Servicio de recepción las 24 horas, con atención español e inglés, mientras que el 71% restante no lo hace.



2. ¿La recepción cuenta con un sistema telefónico interno las 24 horas con atención español e inglés?

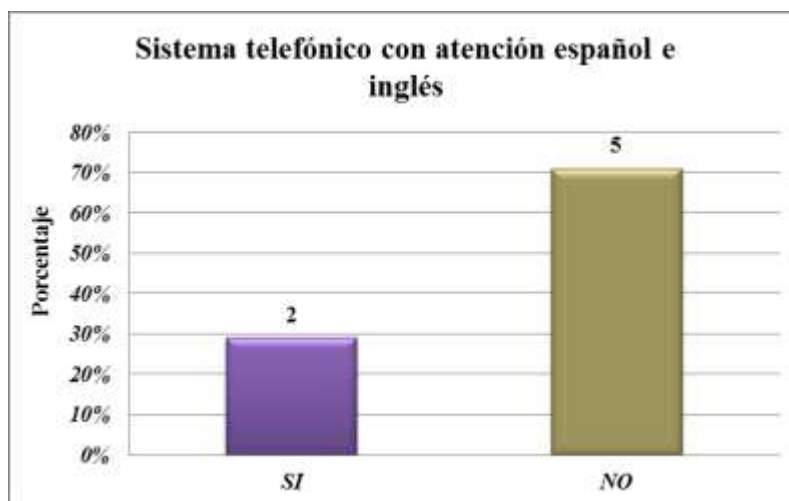
Cuadro N° 2

VARIABLES	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 3



Interpretación

Según los resultados obtenidos se deduce que el 29% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, cuentan con un sistema telefónico interno las 24 horas con atención español e inglés y el 71% no cuentan con esto en los establecimientos.



3. ¿La recepción cuenta con personal de botón y mensajero?

Cuadro N° 3

Variables	f	%
SI	1	14
NO	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

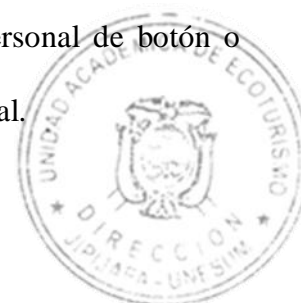
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 3



Interpretación

Ante esta interrogante el gráfico nos demuestra que el 14% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si cuenta con un personal de botón o mensajero, mientras que el 86% restante no cuenta con este personal.



4. ¿Cuenta con personal exclusivo para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación?

Cuadro N° 4

Variables	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

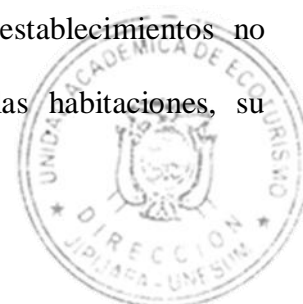
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 4



Interpretación

De acuerdo al formulario aplicado a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo constatar que el 100% de los establecimientos no cuentan con personal exclusivo para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación.



5. ¿Este establecimiento brinda a sus clientes servicio de comedor?

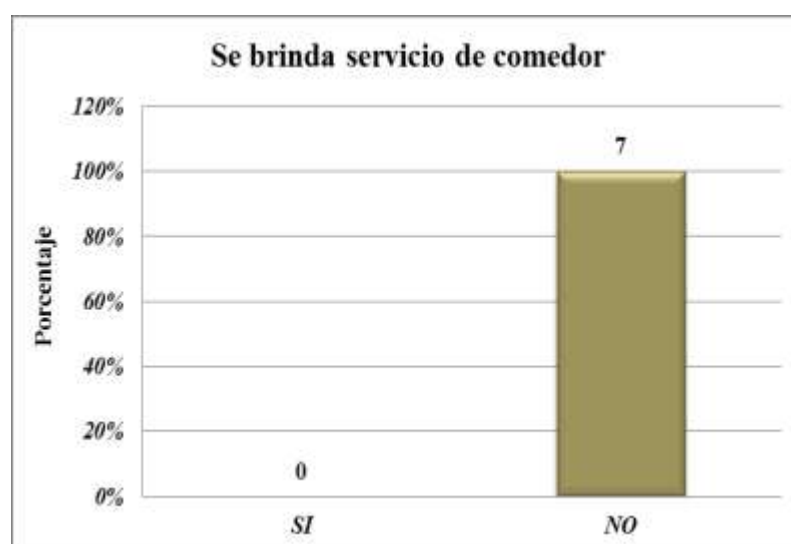
Cuadro N° 5

Variables	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 5



Interpretación

Según los resultados obtenidos se deduce que el 100% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, no brindan a sus clientes servicio de comedor.



6. ¿El menú que se ofrece permite al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos?

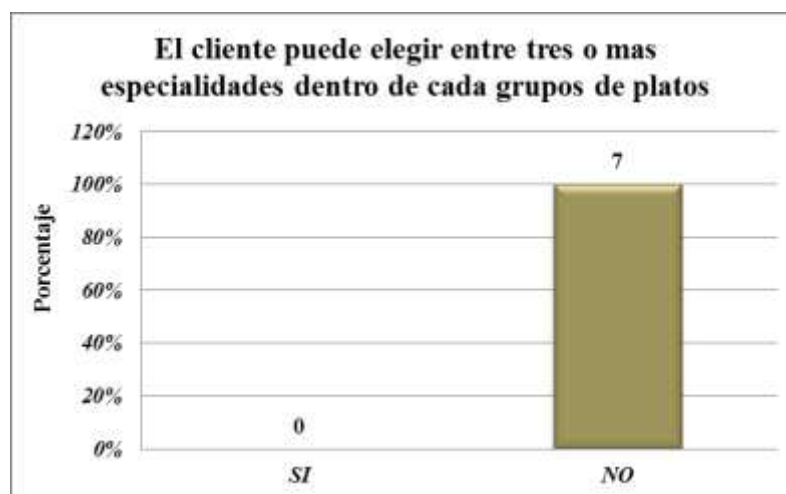
Cuadro N° 6

VARIABLES	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

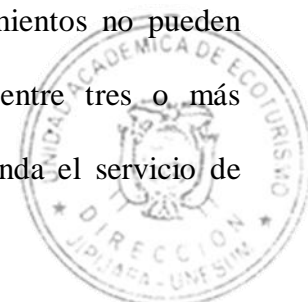
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 6



Interpretación

De las encuestas realizadas a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo verificar que el 100% de los establecimientos no pueden ofrecer ningún menú que le permite al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos, porque no se brinda el servicio de comedor.



7. ¿Este establecimiento ofrece servicio de lavandería y planchado a sus huéspedes?

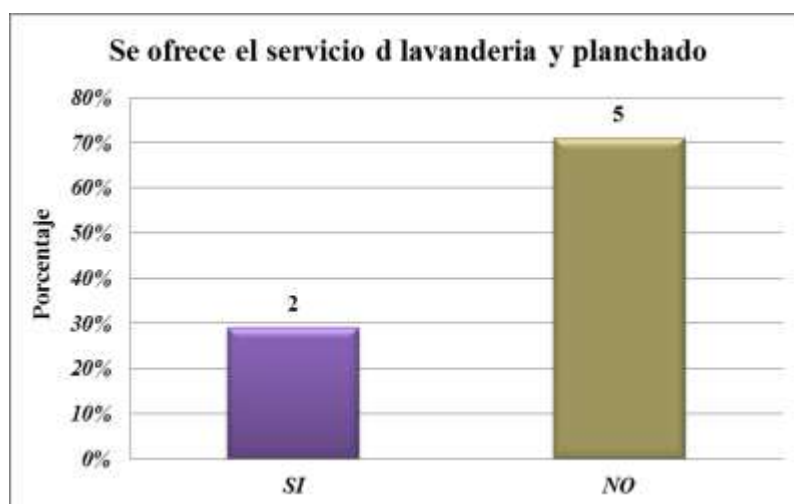
Cuadro N° 7

VARIABLES	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

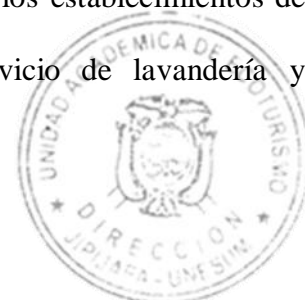
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 7



Interpretación

Según los resultados adquiridos se observa que el 29% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si ofrecen servicio de lavandería y planchado a sus huéspedes, y el 71% no lo hace.



8. ¿Ofrece algún servicio adicional propio (único) su establecimiento para atraer visitantes?

Cuadro N° 8

VARIABLES	f	%
SI	1	14
NO	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Recepcionistas

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 8



Interpretación

Según el gráfico podemos darnos cuenta que el 14% de los establecimientos si ofrece un servicio adicional propio (único) su establecimiento para atraer visitantes, mientras que el 86% restante no lo ofrece.



9.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Los hostales y pensiones del cantón Jipijapa no presentan pautas de un sistema interno de gestión de calidad que les permita dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del cantón.

Para comprobar esta hipótesis se empleó la técnica de la encuesta dirigida a los recepcionistas y observación de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa, cuyos resultados fueron:



GESTIÓN DE CALIDAD:

1. ¿El personal esta uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamientos?

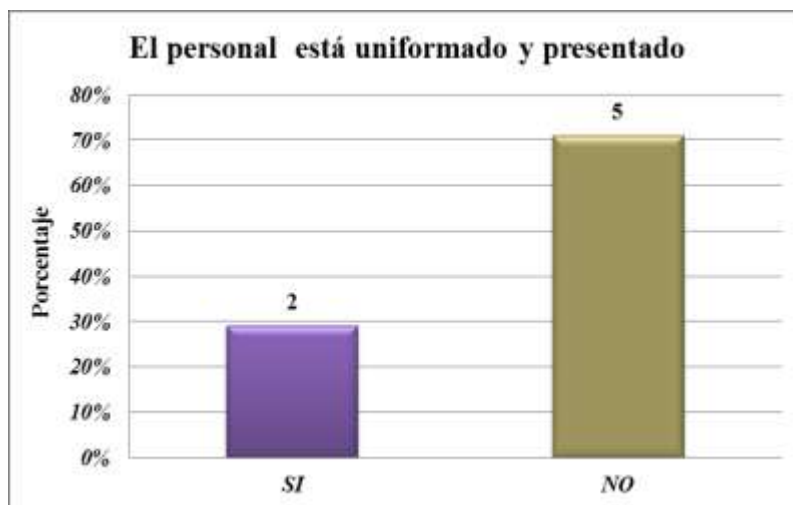
Cuadro N° 1

Variables	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 1



Interpretación

Los resultados de esta pregunta nos demuestran que el 29% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si tiene al personal uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamientos, mientras que el 71% no lo tiene.



2. ¿Se establece y documenta los perfiles de educación, experiencias, capacitación y habilidades requeridos para cumplir el servicio al cliente?

Cuadro N° 2

VARIABLES	f	%
SI	3	43
NO	4	57
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

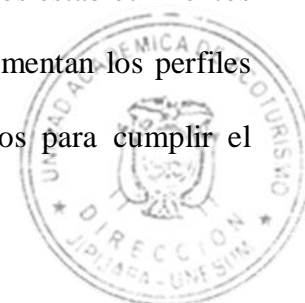
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 2



Interpretación

De acuerdo a los resultados adquiridos se deduce que el 43% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si establecen y documentan los perfiles de educación, experiencias, capacitación y habilidades requeridos para cumplir el servicio al cliente, y el 57% no lo establece.



3. ¿El establecimiento cuenta con un 10 % del personal capacitado en competencias laborales del servicio de alojamiento?

Cuadro N° 3

Variab les	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 3



Interpretación

Las respuestas ante esta interrogante nos demuestran que el 100% no cuenta personal capacitado en competencias laborales del servicio de alojamiento.



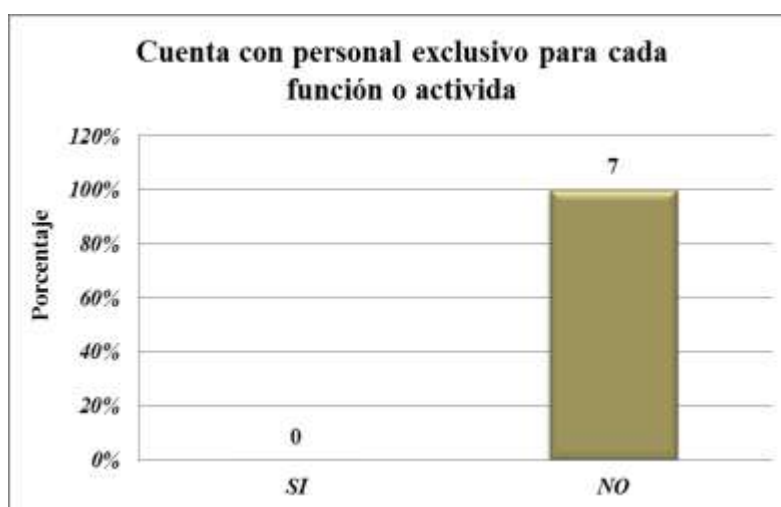
4. ¿Cuenta con un personal exclusivo para cada función o actividad que se realiza en el servicio que ofrece este establecimiento?

Cuadro N° 4

Variables	f	%
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

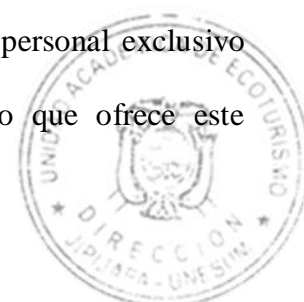
Fuente: Dueños
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 4



Interpretación

De las encuestas realizadas a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo constatar que el 100 no cuenta con un personal exclusivo para cada función o actividad que se realiza en el servicio que ofrece este establecimiento.



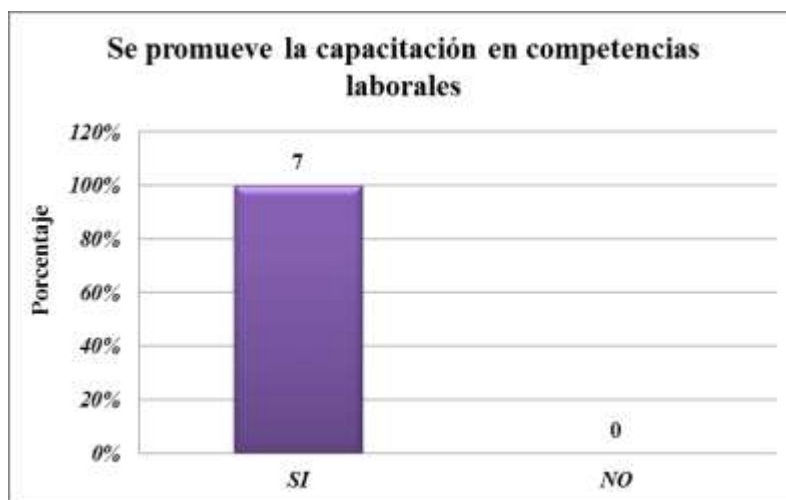
5. ¿Se promueve la capacitación en competencias laborales y se incentiva al personal para que ofrezca un servicio de calidad?

Cuadro N° 5

Variabes	f	%
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 5



Interpretación

De acuerdo al grafico se puede observar que el 100% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si se promueve la capacitación en competencias laborales y se incentiva al personal para que ofrezca un servicio de calidad.



ORGANIZACIÓN

6. ¿Cuenta con manuales de funciones de los diferentes cargos determinados en la organización?

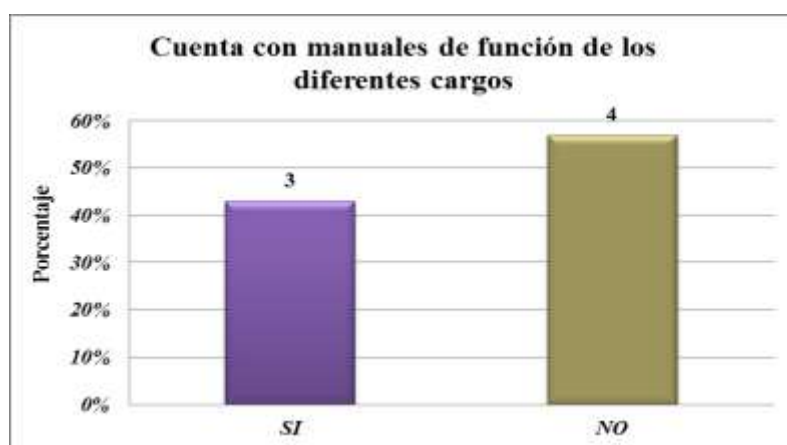
Cuadro N° 6

Variables	f	%
SI	3	43
NO	4	57
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

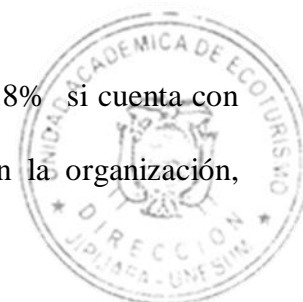
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 6



Interpretación

De acuerdo a la encuesta formulada se pudo comprobar que el 42.8% si cuenta con manuales de funciones de los diferentes cargos determinados en la organización, mientras que el 57.2% no cuenta con esto.



7. ¿Disponen de un sistema interno de atención y quejas y reclamos documentado?

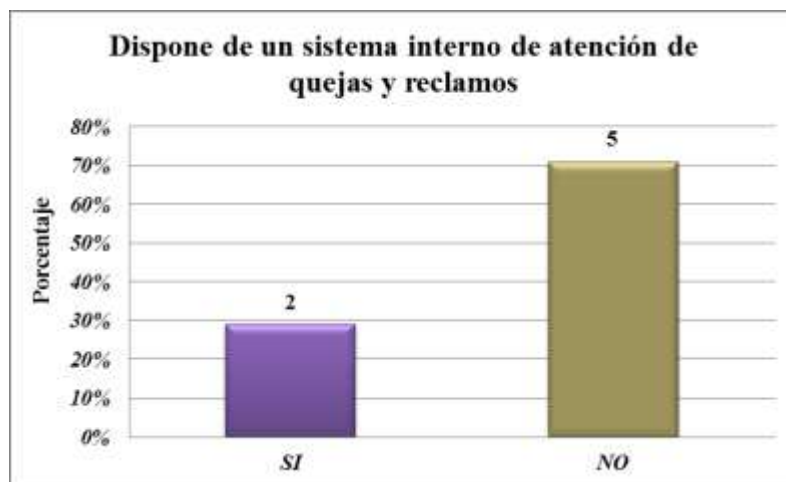
Cuadro N° 7

VARIABLES	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

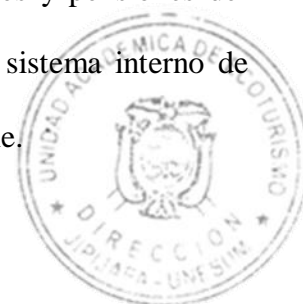
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 7



Interpretación

Ante esta pregunta efectuada a los recepcionistas de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo verificar que el 29% si disponen de un sistema interno de atención y quejas y reclamos documentados, y el 71% no lo dispone.



8. ¿Existen documentos o herramientas de registro de quejas actualizado?

Cuadro N° 8

VARIABLES	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 8



Interpretación

El gráfico demuestra que el 29% de los establecimientos de hostales y pensiones del cantón Jipijapa, si existen documentos o herramientas de registro de quejas actualizado, mientras que en el 71% restante no existen.



9. ¿Existe un análisis de las quejas o recomendaciones realizadas en el establecimiento, a través de un estudio estadístico o similar?

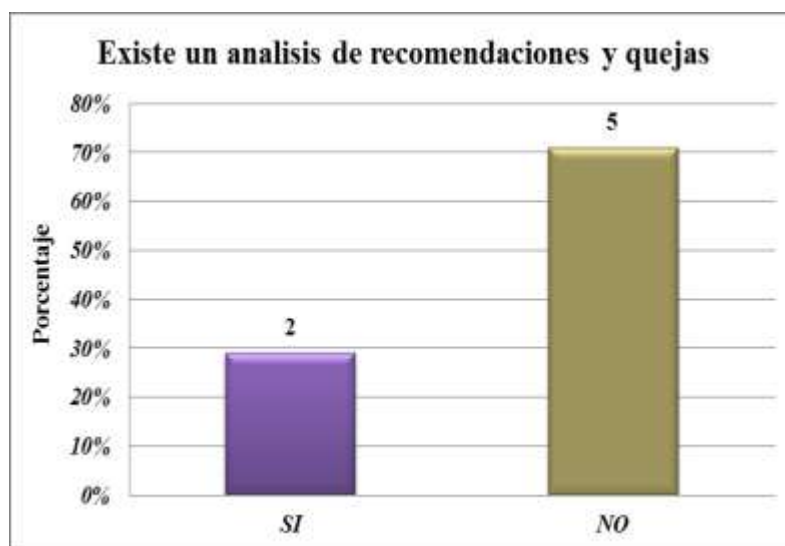
Cuadro N° 9

Variables	f	%
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 9



Interpretación

Las respuestas ante esta interrogante es que un 29% si existe un análisis de las quejas o recomendaciones realizadas en el establecimiento, a través de un estudio estadístico o similar, mientras que en el 71% restante no existe análisis.



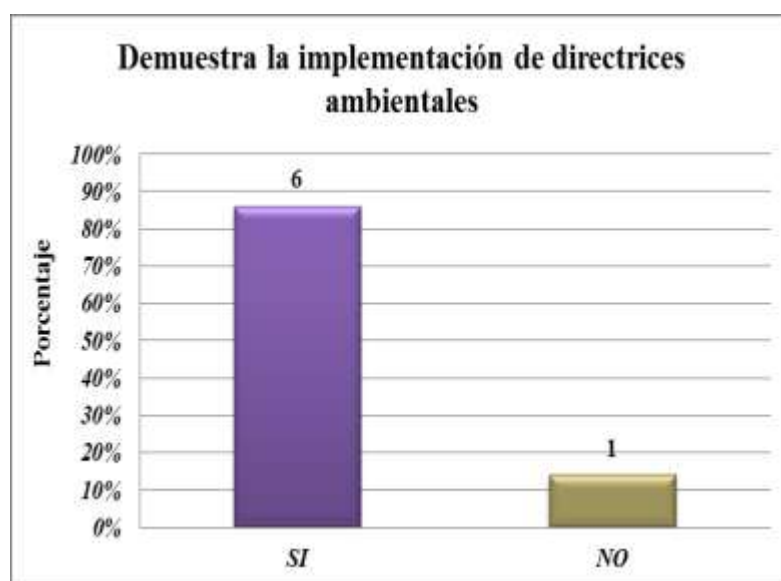
10. ¿Demuestra la implementación de las directrices ambientales para empresas turísticas emitidas por el MINTUR e Identifica porcentajes de implementación y tiempo?

Cuadro N° 10

Variables	f	%
SI	6	86
NO	1	14
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños
Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 10



Interpretación

Según los resultados obtenidos un 86% si demuestra la implementación de las directrices ambientales para empresas turísticas emitidas por el MINTUR e Identifica porcentajes de implementación y tiempo, mientras que el 14% no.



11. ¿Se tiene programas y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario?

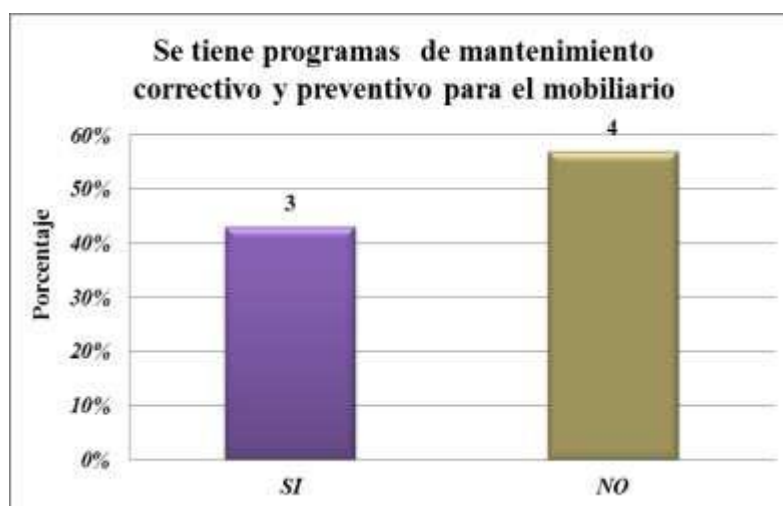
Cuadro N° 11

Variables	f	%
SI	3	43
NO	4	57
TOTAL	7	100

Fuente: Dueños

Elaborado por: Investigador

Gráfico N° 11



Interpretación

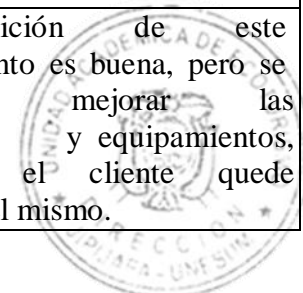
De las encuestas aplicadas a los dueños de los hostales y pensiones del cantón Jipijapa se pudo constatar que el 43% de los establecimientos si tienen programas y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario, mientras que el 57% no lo tiene.



FICHA DE OBSERVACIÓN



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Hostal Jipijapa
CATEGORÍA:	Segunda
UBICACIÓN:	Manabí, Jipijapa, calle Eloy Alfaro y Santisteban
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	La infraestructura de servicio que ofrece este establecimiento es agradable porque sus habitaciones casi cuentan con el equipamiento necesario, pero debería de ofrecer un servicio adicional (único) de su establecimiento que lo haga diferente para atraer al cliente, Debería brindar servicio de comedor, lavandería y planchado.
CONDICIONES DEL LOCAL:	La condición de este establecimiento es buena, pero se recomienda mejorar las instalaciones y equipamientos, para que el cliente quede satisfecho del mismo.



INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	Las instalaciones y equipamiento de este establecimiento en si no tienen muchas falencias pero debería contar con el equipamiento necesario para brindar un mejor servicio de calidad y por ende satisfacer al cliente, ya que no cuenta con alarmas contra incendio, tampoco cuenta con un generador propio o de emergencia para suministro general de energía eléctrica.
ATENCIÓN AL CLIENTE	En la atención al cliente de este establecimiento si presenta deficiencias al momento de brindar este servicio, no hay la preparación adecuada en el recepcionista, tampoco se brinda el servicio de comedor.
OBSERVACIONES:	Se pudo observar que la recepcionista no cuenta con una capacitación eficiente para la atención al cliente, tampoco se cumple con los requisitos de gestión de calidad en su totalidad.



FICHA DE OBSERVACIÓN



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Hostal Agua Blanca
CATEGORÍA:	Segunda
UBICACIÓN:	Manabí, Jipijapa, Av. Alejo Lascano
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	La infraestructura de servicio que brinda este establecimiento no cuenta con los servicios necesarios en su totalidad para ofrecer un servicio de calidad, ya que no cuenta con ninguna habitación para persona con discapacidad, no se cuenta con alarmas contra incendio, y tampoco se tiene generador de energía eléctrica.
CONDICIONES DEL LOCAL:	La condición de este establecimiento es buena pero se recomienda mejorar la calidad de servicio que se brinda para así atraer más clientes y el turismo incrementado gracias a la mejoración de su establecimiento.
INTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	En las instalaciones y equipamiento no cuenta con lo necesario para lograr una atracción de los clientes en su totalidad, no cuenta con ninguna habitación para

	<p>persona con discapacidad, no existen mapas de evacuación de emergencias, no cuenta con botiquín de primeros auxilios entre otros elementos.</p>
<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>La atención al cliente de este establecimiento no es mala, pues no se brinda el servicio de comedor, y debería implementarse ciertas normas de atención, o algún servicio adicional que le dé una mayor atracción al cliente.</p>
<p>OBSERVACIONES:</p>	<p>Se pudo observar que este establecimiento no cuenta con algunos servicios necesarios para la satisfacción del cliente, ya que no se brinda el servicio de comedor, servicio de internet en algún lugar de uso común y tampoco se da el servicio de lavandería y planchado, además no cumple con todos los requisitos de gestión de calidad.</p>



FICHA DE OBSERVACIÓN



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Hostal Villa de Oro
CATEGORÍA:	Tercera
UBICACIÓN:	Manabí, Jipijapa, km 1 vía a Puerto Cayo.
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	La infraestructura de servicio que ofrece este establecimiento no es muy buena, cuenta con habitaciones que no están bien equipadas, ya que no existen mapas de evacuación, no cuenta con agua caliente en sus baños, además este establecimiento no brindar el servicio de comedor.
CONDICIONES DEL LOCAL:	La condición de este local es regular por lo que es recomendable mejorar las instalaciones e implementar

	los equipos necesarios, para atender de la mejor manera a los clientes y por ende satisfacer sus necesidades.
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	Las instalaciones no cumplen las expectativas, ya que no tiene una placa que identifique su categoría, además no cuenta con servicio telefónico en sus habitaciones y su equipamiento presenta deficiencias ya que no cuenta con alarmas, con generador de energía y tampoco se cuenta con un botiquín de primeros auxilios.
ATENCIÓN AL CLIENTE	En la atención al cliente que el recepcionista no habla el idioma inglés, además no cuenta con el personal adecuado para darle el mantenimiento necesario a este establecimiento y personal no cuenta con el conocimiento necesario para la atención al cliente.
OBSERVACIONES:	Se pudo observar que este establecimiento presenta deficiencias en todos sus aspectos, en mantenimiento, en instalaciones, en equipamiento, atención al cliente y en el sistema de gestión de calidad no cumple con todos los requisitos.



FICHA DE OBSERVACIÓN



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Hostal Rio de Aguas Vivas
CATEGORÍA:	Tercera
UBICACIÓN:	Manabí, Jipijapa, km 2 ½ vía a Puerto Cayo
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	La infraestructura de este establecimiento no es muy buena, como podemos observar, por lo que no cuenta con los elementos necesarios para brindar un buen servicio de calidad a sus clientes, ya que sus baños están en mal estado, por ende no brinda agua caliente en los mismos y tampoco se brinda el servicio de comedor.
CONDICIONES DEL LOCAL:	La condición de este local es regular, por lo que se recomienda mejorar el servicio para mantener a los clientes satisfechos y de esta manera aumentar el flujo turístico en la zona.
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	Las instalaciones y equipamiento de

	este local presenta, diferentes falencias ya que no cuenta con habitación para persona con discapacidad, además no cuenta con el equipamiento necesario para brindar un buen servicio, ya que no cuenta alarmas contra incendio, no se tiene un generador propio de energía, no brinda el servicio de internet.
ATENCIÓN AL CLIENTE	En la atención al cliente encontramos deficiencias a la hora de brindar este servicio, ya que no ofrece las atenciones necesarias, no se habla el idioma inglés, debido a la falta de conocimiento.
OBSERVACIONES:	Se pudo observar que este establecimiento no cuenta con los servicios necesarios, ya que no cuenta con servicio telefónico en sus habitaciones, además no se brinda el servicio de comedor, entre otras cosa que permitan satisfacer al cliente.



FICHA DE OBSERVACIÓN



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Hostal Villa de Oro 2
CATEGORÍA:	Tercera
UBICACIÓN:	Manabí, Jipijapa, calle Guayas y 10 de Agosto.
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	La infraestructura de servicio de este alojamiento no está bien adecuada en su totalidad, ya que no se le da el mantenimiento necesario porque no se cuenta con el personal necesario para cada función y por ende no se brinda un servicio de calidad, también no se cuenta con habitación alguna para persona con discapacidad, tampoco se tienen salidas de emergencias, alarmas contra incendio.
CONDICIONES DEL LOCAL:	La condición de este establecimiento es regular, por lo que es recomendable mejorar las instalaciones e implementar los equipos necesarios, para atender de la mejor manera a los clientes y por

	ende satisfacer sus necesidades.
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	En este alojamiento no encontramos una placa que distinga su categorización, tampoco se encuentran señaladas las salidas de emergencias y en su equipamiento no encontramos un botiquín de primeros auxilios, ni tampoco con otros equipos básicos que ayuden a brindar un buen servicio..
ATENCIÓN AL CLIENTE	En la atención al cliente encontramos que no se ofrecen o no se aplican las reglas o normas de atención al cliente, no se practica el idioma inglés, además no se brinda el servicio de comedor, ni de algunos otros implementos.
OBSERVACIONES:	Se pudo observar que existen deficiencias para ofrecer un buen servicio de calidad, ya que hay falta de conocimientos, de preparación, para satisfacer al cliente, y además no se aplican las normas de gestión de calidad en su totalidad.



FICHA DE OBSERVACIÓN



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Hostal Soul Train
CATEGORÍA:	Tercera
UBICACIÓN:	Manabí, Jipijapa, Cdla. Los Ceibos
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	Este establecimiento tiene una infraestructura de servicio que no presenta las adecuaciones necesarias, ya que hacen falta algunos elementos básicos, no se tiene habitación para personas con discapacidad, no cuenta con la placa distintiva que indique su categoría, en sus habitaciones los baños no cuentan con agua caliente en ellos.
CONDICIONES DEL LOCAL:	La condición de este alojamiento es regular, por lo que se recomienda mejorar las instalaciones y equipamiento para brindar un mejor servicio y de esta manera ofrecer al cliente comodidad y seguridad tan necesarias para captar y mantener a los mismos.
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	Este establecimiento no cuenta con las instalaciones y el equipamiento necesario, porque no cuenta con los

	mapas de evacuación de emergencias, ni alarmas contra incendio, tampoco con generador propio de energía y con otros elementos que permita ofrecer un servicio de calidad, ya que es muy importante cumplir con estos elementos básicos a la hora de satisfacer al cliente.
ATENCIÓN AL CLIENTE	La atención al cliente de es alojamiento presenta debilidades, ya que no se aplican ciertas normas reglas, no se tiene la preparación necesaria, para brindar un servicio de calidad, no se habla el idioma inglés y no se cuenta con un botiquín de primeros auxilios.
OBSERVACIONES:	Se pudo observar que este establecimiento presenta diferentes deficiencias, ya que no se aplican los requisitos de gestión de calidad, además hace falta de conocimiento de atención al cliente, también hace falta algunos elementos necesarios para brindar un servicio satisfactorio, no se brinda el servicio de comedor, ni se ofrece el servicio de lavandería y planchado, entre otros.



FICHA DE OBSERVACIÓN



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Pensión San Vicente
CATEGORÍA:	Tercera
UBICACIÓN:	Manabí, Jipijapa, Mejía entre Colon y Montalvo
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	La infraestructura de servicio que ofrece este establecimiento no es adecuada, ya que apenas cuenta con un solo baño para todas las habitaciones y esto hace que haya molestia en los clientes, además las habitaciones no están bien equipadas con sus respectivos instrumentos.
CONDICIONES DEL LOCAL:	La condición de este establecimiento es mala, por lo que se recomienda mejorar la infraestructura básica y los materiales de equipamiento, para brindar un mejor servicio y de esta manera ofrecer al cliente comodidad y seguridad tan necesaria para captar y mantener a los mismos.
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS	Las instalaciones y equipamiento no están acordes a la satisfacción del cliente, ya que no se encuentran mapas de evacuación, salidas de emergencias,

	no se tiene un botiquín de primeros auxilios entre otras cosas necesarias.
ATENCIÓN AL CLIENTE	La atención al cliente que se da en este alojamiento presenta sus deficiencias, ya que no se tiene mucho conocimiento, no se habla el inglés, ni hay la preparación adecuada para dar un servicio de calidad al cliente.
OBSERVACIONES:	Como pude observar en este establecimiento hay deficiencias en lo que es atención al cliente ya que no se aplican normas de atención al cliente, no se da el mantenimiento adecuado para satisfacer el mismo, no cuenta con el equipamiento necesario en sus habitaciones, ya que solo se tiene televisores en blanco y negro, y esto hace que no se pueda brindar un servicio de calidad, además no se aplica en su totalidad el sistema interno de gestión de calidad.



9.3.1 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

- La hipótesis específica 1, se comprueba ya que de acuerdo al análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los recepcionistas, y mediante la observación efectuada de los establecimientos de hostales y pensiones, se pudo constatar que el servicio de planta si presenta deficiencias en sus instalaciones y equipamiento, para brindar un servicio de calidad.
- La hipótesis específica 2, se comprueba de acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los recepcionistas, y observación efectuada de los establecimientos de hostales y pensiones por cuanto el servicio de atención al cliente de estos locales, si presenta deficiencias a la hora de brindar un servicio de calidad.
- La hipótesis específica 3, se comprueba ya que de acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a los dueños y observación efectuada de los establecimientos, hostales y pensiones, se obtuvo como resultado que estos locales no cumplen en su totalidad con el sistema interno de gestión de calidad, que les permita ofrecer un servicio de calidad.



10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

En relación al servicio de planta, se concluye que a estos establecimientos le hacen falta las instalaciones y el equipamiento necesario, que ayude a brindar un servicio de calidad.

Respecto a la atención al cliente, podemos concluir que el personal que labora en estos locales no cuenta con el conocimiento necesario para brindar un servicio de calidad de atención al cliente que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

En lo referente a las pautas de un sistema interno de gestión de calidad, concluimos que estos establecimientos no cumplen en su totalidad con estos requisitos o normas técnicas de alojamiento.



10.2 Recomendaciones

Mejorar las infraestructura de los establecimientos hoteleros implementando las instalaciones y el equipamiento necesario que ayude a brindar un servicio de calidad y por ende aportar al desarrollo turístico del cantón.

Los dueños y las personas que laboran en estos locales deben de ser capacitados en temas de atención al cliente.

Apoyo, Coordinación y Colaboración del proyecto por parte del Municipio, Ministerio de turismo y ministerio del ambiente, y otras instituciones como entes reguladores de estas actividades.



11. PROPUESTA.

Ampliación y mejoramiento de la Calidad de los Servicios de alojamiento en los hostales y pensiones como aporte al desarrollo turístico del cantón jipijapa, Provincia de Manabí.

11.1 ANTECEDENTES

Es indiscutible que los hoteles constituyen uno de los elementos más importantes de la industria turística de un país. Un país puede tener en su territorio el máximo número de atracciones turísticas de las clases más diversas, pero sin buenos y confortables hoteles no es posible que aumente su turismo. Junto a las diversiones y a las atracciones al aire libre, los turistas demandan instalaciones bajo cubierta de nivel aceptable. Es más, es frecuente que los turistas no juzguen los países de estancia temporal más que por sus hoteles.

“La base de un turismo próspero es la industria hotelera eficiente ya que unos buenos alojamientos y una excelente gastronomía satisfacen las necesidades básicas de los turistas. Ni siquiera aquellos lugares que tienen abundancia de recursos naturales y culturales pero no cuentan con establecimientos en los que comer y alojarse consiguen desarrollar un turismo importante. Su aparición tiene lugar en relación muy estrecha con la aparición de estos.





Sin embargo para mantener la imagen de estos establecimientos hoteleros, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad y la mejora continua del servicio que se brinda a los clientes.

Es por ello que los dueños de los establecimientos hoteleros deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que la imagen de los mismos depende de ello.

11.2 PROBLEMATIZACION

Una vez realizado el trabajo de investigación sobre “La calidad de los servicios de alojamientos de los hostales y pensiones como aporte al desarrollo turístico del cantón Jipijapa, año 2011” los resultados obtenidos muestran que hay que mejorar la calidad de los servicios de los alojamientos hoteleros, situación que no se lleva a efecto debido a la mala técnica de enseñanza y la poca frecuencia de capacitaciones, tanto de los dueños y de las personas que laboran en estos locales, las mismas que generan el conformismo en los servidores de tener un negocio solo con fines de lucro, mas no se dan cuenta que mejorando el servicio pueden incrementar sus ingresos y también aumentar el flujo turístico, además los establecimientos no cuentan con todos los requisitos técnicos de alojamiento y su infraestructura necesitaría una mejora en sus instalaciones y equipamientos.



11.3 JUSTIFICACIÓN

El Cantón Jipijapa cuenta con diferentes establecimientos hoteleros para satisfacer las necesidades de los clientes, pero sin embargo estos locales no cuentan con la infraestructura adecuada ya que presenta deficiencias en sus instalaciones y equipamiento, además el personal no está debidamente capacitado para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, debido a esto se requiere diseñar técnicas y estrategias que le permitan permanecer a estos establecimientos hoteleros, en una posición en la cual pueda cumplir todas las expectativas de los turistas.

Estamos seguros de que aplicando las técnicas y estrategias requeridas se mejorara la calidad de los servicios de alojamientos, teniendo como resultado turistas satisfechos deseando regresar a estos establecimientos hoteleros , ya que el turista bien atendido realizará gratuitamente la publicidad persona a persona..



11.4 OBJETIVOS

11.4.1 Objetivo General.

Ampliar y mejorar la calidad de los Servicios de alojamiento en los hostales y pensiones como aporte al desarrollo turístico del cantón jipijapa, Provincia de Manabí.

11.4.2 Objetivos Específicos.

- Ejecutar un programa de capacitación hotelera
- Establecer un convenio con el municipio para mejorar la infraestructura de los establecimientos hoteleros.



11.5 ESTRATEGIAS

Plantear requerimientos para ampliar el ámbito de conocimiento de los servicios por parte del personal y, a la vez, dominar y aplicar con mayor constancia y dinamismo las técnicas de atención y los procedimientos de servicio, optimizándolos constantemente.

En la infraestructura se mejorara las instalaciones y equipamientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad.

Se realizaran talleres de capacitación aplicando una metodología participativa, reforzándolos con criterios técnicos y ejecución práctica de lo aprendido.

11.6 PROCEDIMIENTO OPERATIVO

La operatividad de esta propuesta se la realizara de acuerdo a los objetivos específicos planteados y los requerimientos para su ejecución.

11.7.1 Actividades por Objetivos.

Para el objetivo específico 1

- ✓ Taller sobre la calidad del servicio



- ✓ Taller sobre servicio de atención al cliente
- ✓ Charla sobre las políticas y reglamentos de los alojamientos
- ✓ Taller práctico en mantenimiento y uso de equipamientos hoteleros.
- ✓ Taller sobre las normas técnicas de alojamientos que deben cumplir estos locales.
- ✓ Taller sobre normas de atención al cliente.

Para el objetivo específico 2

- ✓ Equipar y mejorar las instalaciones y demás arreglos de los locales para mejorar la infraestructura de estos, de acuerdo a los requisitos técnicos mínimos expedidos por el MINTUR

11.8 METODOLOGÍA DEL TRABAJO.

- Aprobación, Financiamiento y desembolso.
- Reunión con la Entidad ejecutora.
- Conformación del Comité organizador.
- Socialización de la Propuesta.
- Desarrollo de las actividades.
- Realización de las capacitaciones.



11.9 CRONOGRAMA DE TRABAJO.

Componentes	Detalle	Mes 1		Mes 2		Mes 3		Mes 4		Mes 5		Mes 6		Mes 7		Mes 8	
		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Ejecución de programa de capacitación hotelera.	Taller sobre la calidad del servicio.	■	■														
	Taller sobre servicio de atención al cliente.			■	■												
	Charlas sobre las políticas y reglamentos de los alojamientos.					■	■										
	Taller práctico en mantenimiento y uso equipamiento necesarios.							■	■								
	Taller sobre las normas técnicas de alojamientos que deben cumplir estos locales.									■	■						
	Taller sobre normas de atención al cliente.											■	■				
Establecer un convenio con el municipio para mejorar la infraestructura de los establecimientos hoteleros.	Equipar y mejorar las instalaciones y demás arreglos de los locales para mejorar la infraestructura de estos, de acuerdo a los requisitos técnicos mínimos expedidos por el MINTUR										■	■	■	■	■	■	■



11.10 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

11.10.1 Organización.

Comité de gestión

Entidad ejecutiva

Unidad de asistencia técnica

11.10.2 Dirección y control.

Comité de Gestión

Estará integrado por 3 miembros, Presidente, Tesorero y Secretario que serán elegidos en consenso entre los integrantes del proyecto.

Entidad Ejecutora.

La Entidad Ejecutora será la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, representada por el Coordinador de Carrera.

Unidad de Asistencia Técnica

Estará conformada por un Administrador que será un Ingeniero en Ecoturismo.



11.11 PARTICIPACIÓN

En la implementación de la propuesta es importante considerar a los actores directos y los indirectos que participaran en este proceso, se pueden mencionar los siguientes.

Entidad ejecutora

Carrera de ingeniería en Ecoturismo

Empresarios o administradores de los alojamientos

Comunidad

Capacitadores

11.12 IMPACTOS

Se propone mejorar el servicio de alojamiento ya que el turismo aumenta la demanda de infraestructura local: transporte, agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas, eliminación de desechos sólidos, instalaciones módicas y de varios servicios públicos que generalmente son de responsabilidad del gobierno local. A menudo estas demandas acusan importantes picos de temporada. Hay que coordinar y planificar, ya que la demanda de servicios puede exceder su capacidad, con resultados negativos tanto para los residentes como para los turistas, solo así se logrará un desarrollo turístico.



11.13 SUSTENTABILIDAD

Se busca mejorar la calidad de vida de los administradores hoteleros involucrados en la propuesta, pero sin descuidar los principios y normativas que se requiere para brindar un mejor servicio para el desarrollo social y económico de los mismos pero sin descuidar el medio ambiente.

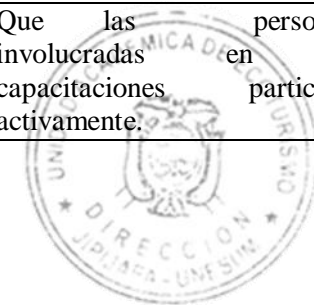


11.14 MARCO LÓGICO.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		INDICADORES VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS IMPORTANTES
FIN				
Brindar un servicio de hospedaje que, satisfaga las exigencias de los clientes a través de un servicio de calidad		Al segundo año los establecimientos hoteleros recibirán más cliente en un 60% por el servicio prestado.	Registro de huéspedes (Archivos o sistema)	Se mantiene una cultura de monitoreo y evaluación
PROPOSITO				
Ampliar y mejorar la calidad de los Servicios de alojamiento en los hostales y pensiones como aporte al desarrollo turístico del cantón jipijapa, Provincia de Manabí.		El servicio de alojamiento tiene un incremento del 80% debido al mejoramiento a la calidad del servicio de alojamiento.	Registros de alojamientos	Mayor cantidad de turistas en los alojamientos hoteleros.
COMPONENTES				
1	Ejecución de un programa de capacitación hotelera.	20 personas entre propietarios y personas que laboran en los alojamientos capacitados durante los 6 meses del proyecto.	Ficha de inscripción firmada por los participantes. Registros de participantes. Fotos de los eventos de capacitación.	Que los participantes hagan el compromiso de culminar con éxito los eventos de capacitación.
2	Establecer un convenio con el municipio para mejorar la	A el octavo mes de empezado el proyecto el 70% de los	Documentos de	El Municipio cumpla el



	infraestructura de los establecimientos hoteleros.	establecimientos hoteleros habrán mejorado la infraestructura de sus locales.	cotización Facturas de compra.	convenio en la fecha establecida.
ACTIVIDADES				
1	Ejecución de programa de capacitación hotelera.			
1.1	Taller sobre la calidad del servicio.	Presupuesto	Registro de asistencia Fotografías de evento	Que las personas involucradas en las capacitaciones participen activamente.
1.2	Taller sobre servicio de atención al cliente.	Presupuesto	Registro de asistencia Fotografías de evento	Que las personas involucradas en las capacitaciones participen activamente.
1.3	Charla sobre las políticas y reglamentos de los alojamientos	Presupuesto	Registro de asistencia Fotografías de evento	Que las personas involucradas en las capacitaciones participen activamente.
1.4	Taller práctico en mantenimiento y uso de equipamientos hoteleros.	Presupuesto	Registro de asistencia Fotografías de evento	Que las personas involucradas en las capacitaciones participen activamente.
1.5	Taller sobre las normas técnicas de alojamientos que deben cumplir estos locales.	Presupuesto	Registro de asistencia Fotografías de evento	Que las personas involucradas en las capacitaciones participen activamente.
1.6	Taller sobre normas de atención al cliente.	Presupuesto	Registro de asistencia Fotografías de evento	Que las personas involucradas en las capacitaciones participen activamente.



2	Establecer un convenio con el municipio para mejorar la infraestructura de los establecimientos hoteleros.			
2.1	Equipar y mejorar las instalaciones y demás arreglos de los locales para mejorar la infraestructura de estos, de acuerdo a los requisitos técnicos mínimos expedidos por el MINTUR.	Presupuesto	Lista de equipamientos e instalaciones necesarias.	Que se tenga el financiamiento necesario.



11.15 PRESUPUESTO

Componentes	Detalle	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Establecer programa de capacitación hotelera.	Taller sobre la calidad del servicio.	Días	5	400	400
	Taller sobre servicio de atención al cliente.	Días	5	400	400
	Charla sobre las políticas y reglamentos de los alojamientos.	Semanas	2	500	500
	Taller práctico en mantenimiento y uso de equipamientos hoteleros.	Días	4	300	300
	Taller sobre las normas técnicas de alojamientos que deben cumplir estos locales.	Días	3	250	250
	Taller sobre normas de atención al cliente.	Días	3	200	200
Establecer un convenio con el municipio para mejorar la infraestructura de los establecimientos hoteleros.	Equipar y mejorar las instalaciones y demás arreglos de los locales para perfeccionar la infraestructura de estos, de acuerdo a los requisitos técnicos mínimos expedidos por el MINTUR.	Global	7	70000	70000
	TOTAL				72.050



12.BIBLIOGRAFÍA

- Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, INCOTEC, 2006
- Proyecto de norma en consulta pública NCh2912.cR2010
- Requisitos técnicos mínimos levantados por el MINTUR para la formulación de las normas técnicas de alojamiento, Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Reglamento general de actividades turísticas, Ministerio, decreto N° 3400 Publicado en el Registro oficial N° 726 el 17 de Diciembre del 2002.
- Plan de desarrollo local de Jipijapa 2002 – 2012
- La Calidad y su gestión, Modelo EFQM de excelencia, Hoteljuice.mht



13. ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

UNIDAD ACADÉMICA DE ECOTURISMO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

ENCUESTA A LOS RECEPCIONISTAS DE LOS HOSTALES Y PENSIONES DEL CANTÓN JIPIJAPA.

La presente encuesta tiene por objeto obtener de usted valiosa información para ser utilizada como información para la Tesis de Grado “*LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS HOSTALES Y PENSIONES COMO APORTE AL DESARROLLO TURISTICO DEL CANTON JIPIJAPA, AÑO 2011*” .De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada de la misma. Gracias por su colaboración.

¿Cuál es la denominación que tiene su establecimiento?

NOMBRE

TIPO

SUBTIPO

CATEGORÍA



PLANTA DE ESTABLECIMIENTO:

Instalaciones

1. ¿Cuenta con la placa distintiva ubicada en la entrada principal misma que contiene, las letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría?

SI NO

2. ¿La entrada principal y al menos una habitación son accesibles para personas con discapacidad?

SI NO

3. ¿Existen mapas de evacuación en las habitaciones y áreas públicas?

SI NO

4. ¿Las salidas de emergencia se encuentran señaladas?

SI NO

5. ¿Las redes de servicios sanitarios, eléctricos e hidráulicos están protegidas y ocultas en las paredes y pisos?

SI NO

Equipos

1. ¿Este establecimiento cuenta con botiquín de primeros auxilio?

SI NO

2. ¿Se tiene aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruido?

SI NO



3. ¿Tienen detectores de humo, alarmas contra incendio y extintores con carga vigente?

SI

NO

4. ¿Cuentan con ventilación mecánica o natural?

Mecánica

Natural

5. ¿Cuenta con generador propio o de emergencia para suministro general de energía eléctrica?

SI

NO

6. ¿Cuenta con Servicio de Internet en algún lugar de uso común?

SI

NO

Servicios convencionales

1. ¿Cuenta con Servicio de televisión con acceso a TV satelital en cada habitación y en áreas de uso común?

SI

NO

2. ¿Cuenta con Servicio telefónico interno (nacional e internacional) en cada habitación?

SI

NO

3. ¿Cuenta con Agua caliente centralizada las 24 horas en los baños?

SI

NO

4. ¿Cuenta con Servicio de cafetería y/o restaurante con atención en español e inglés y/o Mini Bar (frigobar) en habitaciones?

SI

NO



ANEXO 2



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

UNIDAD ACADÉMICA DE ECOTURISMO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

ENCUESTA A LOS RECEPCIONISTAS DE LOS HOSTALES Y PENSIONES DEL CANTÓN JIPIJAPA.

La presente encuesta tiene por objeto obtener de usted valiosa información para ser utilizada como información para la Tesis de Grado “*LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS HOSTALES Y PENSIONES COMO APORTE AL DESARROLLO TURISTICO DEL CANTON JIPIJAPA, AÑO 2011*” .De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada de la misma. Gracias por su colaboración.

ATENCIÓN AL CLIENTE:

Servicios de atención al cliente

1. ¿Ofrece el Servicio de recepción las 24 horas, con atención español e inglés?
SI NO
2. ¿La recepción cuenta con sistema telefónico interno las 24 horas con atención español inglés?
SI NO



3. ¿La recepción cuenta con personal de botón y mensajero?

SI

NO

4. ¿Cuenta con personal exclusivo para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación?

SI

NO

5. ¿Este establecimiento brinda a sus clientes el servicio de comedor?

SI

NO

6. ¿El menú que ofrece permite al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos?

SI

NO

7. ¿Este establecimiento ofrece servicio de lavandería y planchado a sus huéspedes?

SI

NO

8. ¿Ofrece algún servicio adicional propio (único) su establecimiento para atraer visitantes?

SI

NO



ANEXO 3



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

UNIDAD ACADÉMICA DE ECOTURISMO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

ENCUESTA A LOS DUEÑOS DE LOS HOSTALES Y PENSIONES DEL CANTÓN JIPIJAPA.

La presente encuesta tiene por objeto obtener de usted valiosa información para ser utilizada como información para la Tesis de Grado “*LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LOS HOSTALES Y PENSIONES COMO APORTE AL DESARROLLO TURISTICO DEL CANTON JIPIJAPA, AÑO 2011*” .De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada de la misma. Gracias por su colaboración.

GESTIÓN DE CALIDAD:

Gestión del personal laboral

1. ¿El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento?

SI

NO



2. ¿Se establece y documenta los perfiles de educación, experiencias, capacitación y habilidades requeridos para cumplir el servicio al cliente?

SI NO

3. ¿El establecimiento cuenta con un 10 % del personal capacitado en comp laborales del servicio de alojamiento?

SI NO

4. ¿Cuenta con personal exclusivo para cada función o actividad que se realiza en el servicio que ofrece este establecimiento?

SI NO

5. ¿Se promueve la capacitación en competencias laborales y se incentiva al personal para que ofrezca un servicio de calidad?

SI NO

Organización.-

6. ¿Cuenta con Manuales de funciones de los diferentes cargos determinados en la organización?

SI NO

7. ¿Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado?

SI NO

8. ¿Existen documentos o herramientas de registro de quejas actualizado?

SI NO

9. ¿Existe un análisis de las quejas o recomendaciones realizadas en el establecimiento, a través de un estudio estadístico o similar?

SI NO



10. ¿Demuestra la implementación de las directrices ambientales para empresas turísticas emitidas por el MINTUR e Identifica porcentajes de implementación y tiempo?

SI

NO

11. ¿Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario?

SI

NO



ANEXO 4.

FICHA DE OBSERVACIÓN

FOTO	
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	
CATEGORÍA:	
UBICACIÓN:	
INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO:	
CONDICIONES DEL LOCAL:	
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	
ATENCIÓN AL CLIENTE	
OBSERVACIONES:	



Anexo 5. Establecimiento de Alojamiento del Cantón Jipijapa

CODIGO DEL PAIS: 593

PROVINCIA DE MANABI: 5

HOSPEDAJE				
Razón Social	Parroquia	Dirección	Representante Legal	Teléfono/Fax
HOSTALES				
Villa de Oro 2	San Lorenzo	Guayas y 10 de Agosto	Sr. Jhonny Parrales	2601412
Villa de Oro 1	Parrales y Guale	km 1 via a Pto Cayo	Sr. Jhonny Parrales	2601412
Agua Blanca	San Lorenzo	Av. Alejo Lascano	Ec. Fernando Osejos	2601138
Rio de Aguas Vivas	Parrales y Guale	km 2 1/2 Via a Pto. Cayo	Srta. LettySoledispa	2600540
Jipijapa	San Lorenzo	Eloy Alfaro y Santistevan	Sr. Francisco Parrales	2601365
Soul Train	Parrales y Guale	Cdla. Los Ceibos	Sr. Said Lino	97273210
PENSIONES				
San Vicente	San Lorenzo	Mejía entre Colón y Montalvo	Sr. Vicente López	2601718 - 2601892

Elaborado por Egresado



Anexo 6.

REGISTRO FOTOGRAFICO DEL TRABAJO REALIZADO DURANTE LA INVESTIGACIÓN.



PLACA DISTINTIVA



ENCUESTA REALIZADA A LOS DUEÑOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS





ENCUESTA REALIZADAS A LOS RECEPCIONISTAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS





DIFERENCIA DE HABITACIONES ENTRE ALGUNOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS





DIFERENCIA DE LOS BAÑOS DE LAS HABITACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS





SERVICIO DE RECREACION QUE BRINDA UNO DE LOS ESTABLECIMIENTO HOTELEROS PERO SIN EL MANTENIMIENTO ADECUADO.



Anexo 7.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Problema General.	Objetivo General	Hipótesis General
¿Qué características presentan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón?	Determinar las características que presentan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón	Las características que presentan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa no son suficientes para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.
Problemas Específicos.	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Cuáles son las características del servicio de planta que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que permitan dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón?	Determinar de forma general las características del servicio de planta que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón.	El servicio de planta que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa presenta deficiencias para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.
¿Qué características del servicio personalizado (atención al cliente) tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que les permita dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón?	Identificar de forma general las características del servicio personalizado (atención al cliente) que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa para dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón	El servicio de atención al cliente que prestan los hostales y pensiones del cantón Jipijapa presenta deficiencias para dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.
¿Cuál es el sistema interno de gestión de calidad que tienen los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que les permita dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón?	Identificar de forma general las pautas de gestión de calidad que deben tener los hostales y pensiones del cantón Jipijapa que les permita dar un servicio de calidad como aporte al desarrollo turístico del Cantón	Los hostales y pensiones del cantón Jipijapa no presentan pautas de un sistema interno de gestión de calidad que les permita dar un servicio de calidad que aporte al desarrollo turístico del Cantón.

