**UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN ECOTURISMO**

**TEMA:**

# CALIDAD DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURISTICO DEL HOTEL TORONTO EN EL CANTÓN SAN VICENTE


**AUTORA**

**GLADYS MARGARITA VELEZ MURILLO**

**TUTORA**

**LIC. SOLEDAD AYON VILLAFUERTE MG. SC.**


**JIPIJAPA – MANABÍ - ECUADOR**

**2015**

**LCDA. SOLEDAD AYÓN VILLAFUERTE Mg.SC**

Docente de la Unidad Académica de Ciencias Económicas, Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

**CERTIFICA**:

Que la presente tesis de grado titulada **"CALIDAD DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DEL HOTEL TORONTO DEL CANTÓN SAN VICENTE",** ha sido monitoreada y revisada en varias sesiones de trabajo encontrándose lista para su presentación y acta para su defensa ante el tribunal.

Las opiniones y sugerencias vertidas en la misma son fruto de la investigación realizada, experiencias, constancia, trabajo y originalidad de su autor **GLADYS MARGARITA VÉLEZ MURILLO** siendo de su exclusiva responsabilidad.

Jipijapa, 10 Septiembre de 2015

Soledad Ayón G.

Lcda. Soledad Ayón Villafuerte Mg. S.C

**TUTORA**

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente proyecto de titulación titulado: **"CALIDAD DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURISTICO DEL HOTEL TORONTO EN EL CANTON SAN VICENTE",** cuenta con todas correcciones y sugerencias emitidas por la comisión de profesionalización y extensión de la carrera de ingeniería en ecoturismo, motivo por el cual el Sra. **GLADYS MARGARITA VELEZ MURILLO,** es aprobado.

Lcdo. Walter Jesús Pin Figueroa Mg. Duie.
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

Lcda. Alexandra Elsy Pita Lino Mg. Ge
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Ing. Franklin Edmundo Pin Figueroa M.Sc
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento muy especial a Dios por acompañarme cada día paso a paso para seguir adelante con mis estudios, el que ahora estoy culminando con mucha satisfacción.

A mis adorados padres que con su apoyo alimentaron cada día llegar a culminar mi propósito de superación.

A mis hijos y esposo que con su apoyo y buenos deseos me acompañaron cada día para llevar a cabo esta meta en la que hoy en día me he convertido en una profesional de la República del Ecuador.

Mi gratitud a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, y al grupo de maestros que impartieron sus buenos conocimientos para culminar con éxito esta meta ya cumplida.

Mis sinceros agradecimientos a mi tutora de proyecto de investigación que con su apoyo, esmero y dedicación profesional en éste proceso educativo Lic. Soledad Ayón.

A los maestro del taller Ing. Walter Pin Figueroa, Lic. Alexandra Pita, Ing. Franklin Edmundo Pin Figueroa e ing. Héctor Pianrgote, por impartir los conocimientos para culminar con éxito mi proyecto.

## DEDICATORIA

Es un inmenso orgullo el saber estoy  a culminando mis estudios universitarios, por lo que cual me siento llena de felicidad al saber que la meta que me propuse, hoy la estoy cumpliendo que en cada año de estudio ,fui superándome cada día y que hoy puedo decir con orgullo que mis sueños están cumplidos; gracias a Dios porque sin su ayuda no viera logrado tan merecido esfuerzo, y en el  cual me ha permitió conocer personas  maravillosas que siempre estuvieron compartiéndome sus buenos deseos y participado de buenos momentos.

Dedico mi gratitud por el trabajo incondicional a los Docentes, que durante estos cinco años estuvieron brindándome sus conocimientos  y en especial a los que llegaron hasta los últimos momentos, Lic. Alexandra Pita Ing. Walter pin Ing. Franklin e Ing. Héctor por impartir los conocimientos para culminar con éxito mi proyecto. A mis padres, mis hijos y  compañeros en los que caminaba junto a ellos cada día, fue lo más hermoso de mi vida el compartir con mis compañeros y estoy muy agradecida por compartir el aula que ahora la  dejamos para continuar superándonos cada día.

**RESUMEN**

Éste trabajo de investigación surgió de la gran necesidad de establecer la calidad de servicio de alojamiento de Hotel Toronto de turistas nacionales e internacionales del Cantón San Vicente, para lo cual una vez realizado el trabajo de campo, recopilando la información necesaria y fortaleciéndola a través de diferentes textos, e internet, se formuló el objetivo general, determinar la calidad de servicio de alojamiento del hotel Toronto para los turistas en formas satisfactoria y específicamente, establecer la calidad de los mismos; identificando la oferta y la demanda que se dan durante el primer semestre del año; fundamentándolo en un marco teórico fortalecido con una información seleccionada y sustentada en la bibliografía pertinente y ratificada por todos los involucrados mediante la comunicación, durante la investigación desde los antecedentes del territorio, su conformación jurídica, desarrollo urbanístico, equipamiento con respecto a los servicios turísticos, equipamiento en el pensamiento César Ritz que dice "El cliente siempre tiene la razón". con la aplicación de una metodología sistemática como soporte conceptual y aplicación del conocimiento para la elaboración del conocimiento para la elaboración de todo un proceso y así obtener resultados, mediante métodos y técnicas como la observación, encuesta que reflejan la realidad del hotel Toronto y el servicio que brinda actualmente, los mismos que son expuestos a través de datos estadísticos que se convierten en los indicadores que definen las acciones y decisiones que se deben asumir.

Palabras claves: Hotel Toronto, Cantón San Vicente, Pensamiento César Ritz.

**SUMMARY**

This research arose from the great need for quality hosting services Hotel Toronto national and international tourists in the canton San Vicente, for which once made the fieldwork, compiling the necessary information and strengthening it through various texts, and the Internet, the overall objective was formulated to determine the quality of service Toronto hotel accommodation for tourists in satisfactory forms and specifically establish the quality thereof, identifying supply and demand occurring during the first half of the year, basing on a strengthened framework with information selected and supported by the relevant literature and ratified by all involved through communication, during the investigation from the history of the territory, his legal establishment, urban development, equipment regarding tourism services, equipment in thought Cesar Ritz saying "The customer is always right "with the application of a systematic methodology and conceptual knowledge and application support for the development of knowledge for the development of a process and obtain results, using methods and techniques such as observation, survey reflect the reality of the hotel and service Toronto currently it provides, they are exposed through statistical data become indicators that define the actions and decisions that must be assumed.

Keywords: Hotel Toronto, San Vicente Canton, thinking César Ritz.

**INDICE**

AGRADECIMIENTO ..... 2
DEDICATORIA ..... 5
RESUMEN ..... 6
INDICE ..... 8
INTRODUCCIÓN ..... 10
I. TÍTULO DEL PROYECTO ..... 11
II. PROBLEMA DE INVESTIGACION ..... 11
2.1. Definición del problema ..... 11
2.2 Formulación del problema ..... 12
2.3 Preguntas derivadas –sub preguntas ..... 12
III. OBJETIVOS ..... 13
3.1 Objetivo General ..... 13
3. 2 Objetivos Específicos ..... 13
IV. JUSTIFICACION ..... 14
V. MARCO TEÓRICO ..... 15
VI. HIPÓTESIS GENERAL ..... 26
VII. METODOLOGIA ..... 27
7.1 Métodos ..... 27
7.2 Técnicas ..... 27
7.3 Recursos ..... 28
VIII. PRESUPUESTO ..... 29
IX. ANALISIS Y TABULACION DE LOS RESULTADOS ..... 30
X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ..... 39
XI. PROPUESTA ..... 40
Protocolo de revisión de la limpieza en hoteles ..... 42
XII. BIBLIOGRAFÍA ..... 46
12 ANALISIS Y TABULACION DE LOS RESULTADOS ..... 52

## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

**Cuadros**

Cuadro 1. …… 28
Cuadro 2. …… 29
Cuadro 3. …… 30
Cuadro 4. …… 31
Cuadro 5. …… 32
Cuadro 6. …… 33
Cuadro 7. …… 34
Cuadro 8. …… 35

**Gráficos**

Gráfico 1. …… 28
Gráfico 2. …… 29
Gráfico 3. …… 30
Gráfico 4. …… 31
Gráfico 5. …… 32
Gráfico 6. …… 33
Gráfico 7. …… 34
Gráfico 8. …… 35

# INTRODUCCIÓN

Actualmente la calidad se ha convertido en la estrategia principal en el servicio de alojamiento, en el cual permite crear un ambiente competitivo en la actividad turística, pero siempre utilizando los instrumentos y herramientas necesarias para así obtener una excelente imagen, pero siempre tomando en cuenta la Gestión de calidad, estructura organizativa y formación del talento humano, con el propósito de obtener la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales.

Tanto los clientes nacionales como internacionales cada día son más exigentes principalmente al momento de hospedarse, el mismo que conlleva un sinnúmero de servicios complementarios, para lo cual es necesario un esfuerzo constante en el planteamiento de nuevos enfoques y soluciones imaginativas para las empresas del sector, con lo que se conseguirá fortalecer la imagen respecto a los clientes, fomentando un aumento de los resultados empresariales sobre todo en el hotelero, para realmente lograr esa imagen es necesario que exista el involucramiento de los empleados que conjuntamente con el equipamiento o elementos que complementan el servicio de alojamiento se cumpliría también todas las etapas del ciclo de calidad; por este motivo se ha realizado este trabajo de investigación sobre "La calidad de servicio de alojamiento turístico del hotel Toronto y la satisfacción de turistas nacionales e internacionales en el Cantón San Vicente en el año 2015, la actividad turística es una de las principales fuentes de ingreso del mismo, siendo de gran importancia hacer un análisis minucioso para el mejoramiento del mismo.

# I. TÍTULO DEL PROYECTO

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO DEL HOTEL TORONTO DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL AÑO 2015

# II. PROBLEMA DE INVESTIGACION

Deficiente servicios de alojamiento y atención al turista en hotel Toronto

## 2.1. Definición del problema

Hotel Toronto tiene muchos años al servicio de turistas nacionales e internacionales, que a pesar de su posicionamiento tiene limitaciones en lo que se refiere a un buen servicio, para lo cual es importante resaltar que esto se debe porque muchas veces no se cumple a tiempo con las normativas exigidas por el máximo organismo que es el Ministerio de turismo, lo que se refleja actualmente por las exigencias del turista y hace evidente la intervención inmediata con eficiencia y eficacia para obtener un nivel de satisfacción y confort hacia los mismos.

San Vicente en la actualidad intervenido en su imagen urbanística cuyo proceso involucra la ubicación preferente del hotel Toronto, lo que visibiliza su infraestructura acorde a los servicios que brinda hacia el turismo, sin embargo es necesario remarcar que estas intervenciones han influido en forma eventual la afluencia esperada, limitando así ingresos económicos que permitan la solvencia requerida en el aspecto hotelero; los aspectos negativos como la presencia de polvo, ruido, lluvias han provocado lo que toda obra civil conlleva en su ejecución, no obstante el enfoque de servicios hacia el turismo del hotel Toronto mediante la investigación planteada hace muy propicia su realización por cuanto las bondades geográficas así lo amerita.

## 2.2 Formulación del problema

¿Cómo el deficiente alojamiento y servicio de atención de hotel Toronto afecta la satisfacción de los turistas?

## 2.3 Preguntas derivadas –sub preguntas

¿Cuáles son los servicios de alojamiento que brinda el hotel Toronto del cantón San Vicente?

¿Cuál es la demanda turística en el hotel Toronto del cantón San Vicente durante los doce meses del año?

¿Cuál es nivel de aceptación que tienen los turistas en los servicios de alojamiento que brinda el hotel Toronto a los visitantes?

# III. OBJETIVOS

## 3.1 Objetivo General

Determinar los parámetros de la calidad en cuanto a servicio y atención de hotel Toronto y su influencia en la satisfacción de los Turistas.

## 3. 2 Objetivos Específicos

- Analizar la calidad de servicio de alojamiento y atención del hotel Toronto en el cantón San Vicente.

- Identificar la oferta y la demanda turística de hotel Toronto del cantón San Vicente durante el primer semestre del año.

- Analizar el nivel de satisfacción que tienen los turistas en los servicios de alojamiento y atención que brinda el hotel Toronto a los visitantes.

## IV. JUSTIFICACION

Considerando que el servicio de hospedaje es cada vez más exigente por parte de los huéspedes, tanto en infraestructura y equipamiento, así como también los elementos intangibles: adecuada gestión, amabilidad, buena disposición y presentación del personal, siempre cumpliendo con la normativa exigida por el Ministerio de Turismo; porque es necesario un cambio de actitud en cuanto al manejo de los servicios turísticos como es el caso de Hotel Toronto con una visión hacia la calidad de servicio y atención y así fortalecer el confort de los turistas y en cumplimiento de las exigencias actuales para poder ser competitivo con los estándares establecidos en la Organización mundial de turismo, encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas (OMT, 2014)

En lo que se ha creído necesario realizar una investigación sobre la calidad de servicio de alojamiento turístico en Hotel Toronto del Cantón Vicente, para así contribuir al fortalecimiento de la imagen del mismo, sobre todo mejorar la experiencia del turista tanto nacional como internacional durante su estadía en éste hermoso Cantón, porque es necesario una mejora continua de los servicios que se ofrecen, incrementando además la productividad y la satisfacción del cliente en los cuales ellos son los beneficiarios..

# V. MARCO TEÓRICO

## 5.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

“El origen de lo que hoy conocemos como Hotelería data de hace más de 2000 años. Antiguamente el servicio de alojamiento se consideraba una obligación social, donde se debían recibir a los viajeros que no tuvieran donde alojar. Los alojamientos públicos comenzaron a aparecer durante el Imperio Romano, localizándose a lo largo de las rutas comerciales y de las principales vías públicas. La mayor parte de los alojamientos eran de tercera clase puesto que en ellos se atendían solo a las clases más pobres y a menudo no eran más que prostíbulos. Durante los siglos XVI, XVII y XVIII, las posadas surgieron por doquier como consecuencia del desarrollo de la actividad comercial y de la industria bajo sistema mercantilista.

La revolución industrial, en el s. XVIII, genero un gran avance en los medios de transporte y de comunicaciones. Comercial e industrialmente, Inglaterra iba más avanzado que el resto del continente. Las posadas eran el centro de la vida social, política y comercial. El primer hotel de moderna concepción fue el "Badischer Hof", en Daden, Alemania a comienzos del s. XIX. Comparado con las antiguas posadas era un edificio bastante lujoso.” (MATTA, 2014)

En el siglo XX, se dio inicio al auge hotelero en nuestro país Ecuador, siendo Guayaquil y Quito los pioneros en esta actividad, fortaleciéndose de esta manera el turismo en sus diferentes cantones, es así que en el Cantón San Vicente también ha tenido un desarrollo notable en cuanto al servicio de hospedaje con una trayectoria de 25 años prestando servicio tanto a turistas nacionales e internaciones, por lo cual es importante mencionar un poco de historia de este hermoso cantón.

“Los primeros habitantes que llegaron por estas tierras fueron los españoles, quienes dejaron infundida la religión católica que hasta los actuales momentos se puede decir que nuestros habitantes aún la practican y manera fervorosa, y es por este motivo que lleva el nombre de un Santo como es San Vicente de Ferrer.

Así mismo San Vicente fue habitada por otras culturas como Valdivia, Machadilla, Manteña, Bahía, Chorrera, Guangala, Jama – Coaque, según restos arqueológicos encontrados en la zona.

Luego de pertenecer por muchos años como parroquia del cantón Sucre, sus habitantes en pos de un mejor desarrollo tomaron la iniciativa de buscar su cantonización, lográndolo en el 16 de noviembre de 1999, el mismo que posee dos parroquias, San Vicente, parroquia urbana y cabecera cantonal, San Andrés de Canoa, parroquia rural., con un total de 42 comunidades rurales, posee 715 Km² de extensión, (zona urbana, 33 km² y zona rural 682 km²), el mismo que limita al norte con el Océano Pacifico, y el Cantón Jama; al Sur con el Estuario del Rio Chone, y al Oeste con el Océano Pacífico, su clima es tropical, su temperatura se presenta de acuerdo c las estaciones anuales de invierno caluroso y fresco, siendo su temperatura promedio anual de 25.9 °C, la máxima media 28,3 °C, y la mínima media de 24,3 °C". (Barreto, 2015)

San Vicente ha demostrado un gran desarrollo tanto en servicios básicos como en urbanismos, tiene sus barrios organizados con vida Jurídica; entre los barrios con más historia son Los Perales y El Barrio Chino,

Posee servicios básicos de agua, Luz eléctrica, alcantarillado, internet, Tv. Cable., DTV.
Además posee Centro de Salud, y otras instituciones como FOCAZNOM, Asamblea del Bue Vivir, instituciones que han contribuido en el desarrollo de la misma, no solo como parroquia si no como cantón.

Posee infraestructura hotelera, bares, y recursos naturales muy hermoso como Playa Los perales, Punta Napo, Puerto Portovelo (Isla corazón y Fragatas), y las diferentes comunidades rurales que permiten disfrutar de paisajes maravilloso donde turistas nacionales e internacionales puede disfrutar de una estancia inolvidable." (Centeno, 2015)

## 5.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

"Cesar Ritz, líder de la Corriente Europea, considerado el padre de la hotelería, organizó y dirigió los hoteles de lujo del llamado Ansíen Régimen turístico que estuvo en vigor hasta 1914, cuya filosofía es "El cliente siempre tiene la razón".

Debido a los altos estándares de calidad en los servicios de hospedaje las cuales determina a la atención a los detalles y a la motivación de sus importantes conocidos, lo que le permitió a Ritz tuviera la motivación de crear el Hotel Ritz de París en 1898 y en 1906 el Hotel Ritz-Carlton de Londres (ARTÍCULO 100 YEARS OF PUTTING ON THE RITZ, 2010).

## 5.3 HOTEL TORONTO

"Hotel Toronto inicia como una vivienda normal, hace 25 años, debido a que San Vicente era muy frecuentado por visitantes tanto nacionales como internacionales, y en pos de obtener otra fuente de ingreso, sus propietarios Sr. Walter Alcívar y Sra. tomaron la iniciativa de convertirlo en lugar de hospedaje iniciando con sus propias habitaciones, y en algunos casos los mismos turistas traían colchones, luego para su primer feriado de Carnaval, habilitaron 5 habitaciones más, mejorando su servicio, todas con baño privado, y así fue creciendo poco a poco. Actualmente cuenta con 24 habitaciones.

Su nombre fue escogido debido a que su propietario vivió muchos años en Canadá, en el Estado de Toronto, y con el trabajo realizado en ese estado puedo construir lo que hoy es el Hotel Toronto.

Su propietario: Ing. Walter Wilfrido Alcívar Ostaiza
Su atención es permanente y personalizada, es decir las 24 horas y se encuentra ubicado en el malecón Leónidas Vega – Vía a Canoa." (ALCIVAR, 2015)

## 5. 4 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS QUE OFRECE HOTEL TORONTO

### 5.4.1 Infraestructura hotelera

Consiste en la unión de diferentes elementos en forma adecuada sistemáticamente en función a lo que va a ser destinada, es decir cumpliendo con una planificación previa,

diseño y ejecución, en nuestro caso con un enfoque hacia el turismo, por cuanto el espacio donde se levanta la infraestructura obedece a un organigrama funcional que cumpla con las especificaciones técnicas para el servicio de alojamiento o estadía de personas que acceden a las mencionadas instalaciones.

El hotel Toronto ha sido construido en hormigón, con tres lozas, diseño moderno, con vista al Océano pacifico, el mismo que cuenta con todos los servicio básicos.
Cuenta con 12 habitaciones matrimoniales, 4 habitaciones doble, 3 habitaciones con camas literas ( 3 literas por habitaciones) 2 habitaciones quíntuples, con baño privado, Tv- cable, con aire acondicionado, otras con ventiladores, y otros servicios como parqueadero seguridad, bar- restaurante, su tarifa es de $15,oo por pax.

## 5.5 TIPO DE HUÉSPED Y CLIENTE QUE RECIBE HOTEL TORONTO

### 5.5.1 Huésped

Existes muchas investigación para determinar el concepto adecuado sobre que es un huésped, sin embargo para Leire determina que "Los huéspedes son personas que aunque viajen solos, en parejas, familias, grupos de amigos, grupos de intereses especiales, representan una variedad de individualidades que plantearán diferentes requerimientos, distintas formas de comunicación y todo aquello que significa para todo el personal de un hotel: atenderlos, entenderlos, y satisfacerlos, no "de la mejor manera posible", sino brindándoles la atención y entregándoles los servicios como a los más distinguidos personajes" (LEIRE LARRAIZA, 2014),

Los cuales nos permiten identificar que los huésped son persona que poseen la necesidad de servicios turístico de hospedaje para diferentes actividades que desea realizar en un lugar o varios lugares.

Hotel Toronto recibe huéspedes las 24 horas del día, solos o acompañados (familias) cada uno con diferentes exigencias, las mismas que a través de una atención personalizadas se tratan de cumplir de la mejor manera, pero si es necesario recalcar que aún existen falencias que tienen que ser superadas de acuerdo a las capacitaciones que se van recibiendo en el transcurso del tiempo.

### 5.5.2 Cliente

"Para que pueda existir un servicio de calidad y de excelencia se debe de tomar en cuenta que los clientes son lo más importante, por lo que vemos que ellos son los que crean una imagen dependiendo el trato que como empleado o gerente les proporcionen, ellos siempre debe de ser lo más importante para una empresa."

"El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él. " (ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL, 2011)

En el hotel Toronto se hospedan de toda la Provincia de Manabí: Manta, Portoviejo, Chone, Sucre entre otros. Así mismo de la sierra como Quito, Cuenca, Riobamba, Ambato, y en ocasiones del Oriente, y a nivel internacional sobre todo de Colombia, Europa y otros países

Es importante resaltar que este hotel ofrece un ambiente familiar, a tal punto que hay clientes que se hospedan hasta un mes, ya sea por trabajo de las diferentes compañías que tienen empleados de diferentes partes del país.

### 5.6 Calidad de servicio de alojamiento

"Actualmente hablar de calidad es hablar de un elemento diferenciador dentro del ambiente competitivo de una empresa hotelera, en pocas palabras se ha convertido en la estrategia principal es así que los propietarios del hotel Toronto buscan mejorar el servicio a sus clientes, y estos a la vez también se han vuelto muy exigentes, no solo buscan una cama para descansar si no que los elementos que componen un servicio de hospedaje sea el más idóneo. Los parámetros o dimensiones que los clientes utilizan para evaluar la calidad del servicio que reciben de una empresa son: Fiabilidad, capacidad de respuesta. Profesionalidad, accesibilidad, cortesía. Comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión y conocimiento de los clientes. Elementos tangibles" (DEL TORO, SOTO MAITHÉ, 2011)

### 5.7. ¿COMO DEBEN SER LOS EMPELADOS DE UN HOTEL?

Haciendo referencia al concepto de cómo deben ser el empleado de un hotel; Facchin define que "El personal que trabaja día a día en el hotel debe estar lo suficientemente

capacitado y motivados como para desarrollar su función con la mejor calidad y eficiencia posible. A su vez, los hoteleros tienen que aportar las herramientas necesarias, brindar la formación adecuada y generar el ambiente laboral más apropiado para sus empleados presten un servicios al cliente de calidad" (FACCHIN, 2014).

Sin embargo se considera que todos estos requisitos son importantes pero si no mantenemos un sistema de medición de la percepción del cliente, no obtendremos una satisfacción de todos sus clientes.

Es importante recalcar que los empleados de hotel Toronto la mayoría es familia, sus propietarios tienen título profesional en turismo, pero los demás solo bachillerato y lo que han aprendido ha sido por la experiencia de los años que tiene el hotel, es decir en forma empírica, sus capacitaciones son limitadas, por éste motivo hay que preocuparse por una capacitación continua en las diferentes áreas como son: Gerencia, Administración, recepción, servicio y mantenimiento.

La ventaja que tiene éste hotel hacia la competencia es que tanto su propietario como el administrador dominan el idioma Inglés.

## 5.8 EMPLEADOS DE HOTEL TORONTO

**Gerente general**

Ing. Walter Alcívar Ostaiza,

El Gerente es el responsable de controlar todos los servicios que se realizan en el hotel, los mismos que deben ser ejecutados con eficiencia y eficacia, así mismo todo lo que tiene que ver con los costos, ingresos y egresos, pero siempre basado en la comunicación con las diferentes áreas, de acuerdo a las normas internas del hotel y así alcanzar los objetivos establecidos cada año. Es importante recalcar que el Gerente a su vez es el propietario quien tuvo la necesidad de incursionar sus estudios en Turismo Para poder aplicarlo de la mejor manera en su establecimiento. Otro

punto importante a favor del buen funcionamiento del hotel es que domina el idioma Inglés.

**Administrador**

Sr. Enrique Alcívar Aguiar

"Es el responsable directo del logro de los objetivos planteados en el hotel. Para ello se le brinda de los recursos necesarios, entre los cuales (constituyéndose en el más importante) se lo responsabiliza por la conducción del personal." (LOZANO, 2010)

El administrador de Hotel Toronto es quien ha asumido de manera personalizada el control, dirección y ejecución de las actividades relacionadas con el buen funcionamiento de las diferentes áreas que con las que cuenta, quien es hijo del propietario y quien también domina el idioma Inglés.

**Recepción**

Tomás Alcívar Aguiar

"Se encarga de organizar y gestionar el área de recepción, dar la acogida, asistir y atender el huésped desde su ingreso hasta su salida del establecimiento. Busca lograr satisfacer las expectativas del cliente brindado servicios de calidad y respetando los procedimientos del establecimiento. A su vez, está capacitado para realizar reservas, interna y externas al establecimiento y registrar los consumos realizados por los clientes." (MINISTERIO DE EDUCACIÓN INET, 2013).

En este caso quien atiende en recepción es bachiller, su trabajo lo hace de forma empírica, para lo cual es importante recalcar que el área de recepción de Hotel Toronto no es muy compleja en cuanto a su equipamiento, por lo que se les ha hecho fácil realizar su trabajo, cuenta con teléfono, computadora personal, escritorio, formularios de ingresos y salidas del huésped, casilleros para llave y pertenencias personales, indicando claramente la necesidad imperiosa de una preparación continua en todo lo referente al área de recepción y así mismo readecuar con equipos sofisticados para mejorar la atención al cliente.

**Servicios generales**

Wilson Cedeño Zambrano

"Es el encargado del aseo general del hotel como: ventanas, pasillos, salones, zonas verdes". (DIOFE, 2011)

Una de las partes más importantes es la imagen interna que el hotel debe presentar, y esto se refiere a la higiene tanto en los pasillos como en las habitaciones y baños, para lo cual debe haber un control minucioso por parte de los propietarios y su inmediato superior. Es necesario manifestar que hotel Toronto cuenta con un piso de cerámica el mismo que debe tener una limpieza continua debido al ingreso de muchas personas que por su ubicación recogen mucha arena, ya que está ubicado frente a la playa y el intenso tráfico que se dirige a los diferentes cantones.

**Servicios que ofrece Hotel Toronto**

- Alojamiento
- Parqueadero
- Servicio de bar – Karaoke
- En temporadas altas ( servicio de restaurante)

## 5.9. CLASIFICACIÓN DE HOTELES

Al investigar varios conceptos sobre la clasificación de hoteles, identificamos que la Organización Mundial de Turismo es la encargada de determinar y unificar los criterios en cuando a la clasificación hotelera, pero como los diferentes trabajo que está en proceso, actualmente cada nación decide las bases y requisitos que deben cumplir los hoteles y hospedajes para alcanzar las estrellas, las cuales podemos observar en casi todas las entradas de los hoteles, como logro para sus clientes y posicionamiento del mercado de servicios turísticos. (TERMINHOTUR, 2009)

Los establecimientos hoteleros se dividen en:

**Hoteles**

"Se conoce como hotel al lugar donde las personas albergan, aquí es donde los turistas se alojan durante sus viajes. Los hoteles brindan diferentes servicios como piscina, restaurantes, guarderías, conferencias, animaciones, etc. Según la calidad

que brinde el hotel y nivel de servicios, se puede clasificar en diferentes categorías". (JIMENEZ, 2014)

**Hostal**

"Son Establecimientos donde se comparte la habitación compartida con otros clientes, esto se cita en la historia de la formación de los hostales, pero a través de las diferentes posturas de las literatura que han realizado los investigadores, se determina que en la actualidad **la mayoría de los hostales incluye habitaciones privadas con baño** y a mejores precios que un hotel, manteniendo todos los beneficios de la integración que ofrece un hostal a través de sus salas de juego, living con TV y bibliotecas, excursiones y actividades organizadas por el hostal, **cocinas compartidas donde probar comidas de diferentes partes del planeta hechas en el momento por los viajeros. Con diversidad de opciones para el turista, las cual mencionamos las actividades de cocinar para ahorrar dinero, utilizar los productos que normalmente consume o porque simplemente les gusta preparase sus alimentos;** se suma la barra donde probar diferentes bebidas, o las fiestas que suelen hacerse en las noches". (Vögler, 2013)

**Pensiones**

Según Jaén define que las pensiones son infraestructura que ofrecen servicios de alojamiento, con o sin otros servicios complementarios. Se logra identificar de los demás servicios de alojamiento debido a que exige menos requisitos que a los hostales.

Algunas de sus características son:

- Las pensiones no cuentan con ascensor.
- Pueden ocupar sólo parte de un edificio y tener los aseos o baños fuera de la habitación. La proporción exigida por la norma es de un baño cada 5 habitaciones.
- Cuentan con servicio de limpieza.

- Cuentan con calefacción pero no con refrigeración". (JAEN, 2014)

**5.10. Calidad de servicios de alojamiento turístico**

"La calidad es el conjunto de propiedades de un servicio ya sean conductuales (presentación personal, cortesía, actitudes) o técnicas (infraestructura, sistema de trabajo, procedimientos), las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o un grupo de ellos. Por ende, para determinar si un servicio es o no de calidad es necesario conocer y/o contar tres elementos: Clientes, sus necesidades, aptitud de servicio para que las necesidades sean satisfechas". (MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, 2012).

Uno de los principios fundamentales de Hotel Toronto es lograr la excelencia en la calidad de los servicios tanto en equipamiento como en atención al cliente, lo que implica hacer una restructuración integral del mismo que implique también una preparación teórica y práctica de todo su personal, ya que la afluencia de sus clientes es muy significativa y sobre todo hay que buscar la estrategia para lograr ventajas competitivas sobre todo que actualmente San Vicente ha tenido un cambio transcendental en cuanto a la regeneración urbana, donde se nota claramente que estamos siendo visitados de diferentes partes del Ecuador y del mundo.

**5.11 Satisfacción del cliente**

El nivel de aceptación del cliente sobre las necesidades satisfechas, definiendo un área importante sobre las quejas de los consumidores del producto:

- Es importante indicar que la **existencia** es un claro indicador de una **baja satisfacción,** pero su **ausencia** no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, por lo tanto también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor" (Feigenbaum, 2011)

**Turista**

Para el investigador Sierra define al turista de la siguiente manera: "Un turista es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico,

estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico”(SIERRA, 2010)

**Afluencia de turistas**

“Es un gran número de personas que desplazan por algún motivo de su lugar de origen hacia alguno de los destinos turísticos, con el propósito de disfrutar las prácticas del turismo sin necesidad de tomar altos recursos económicos”. (JALISCO , 2015)

**Turistas nacionales**

Incluye el turismo interno y turismo emisor

**Turistas internacionales**

Turistas que pernoctan cuando menos una noche en el país visitado.
(SECRETARÍA DE TURISMO, 2014)

Es importante resaltar que la hotel Toronto es muy visitada por turistas nacionales, ya sea en familia, grupos de estudiantes, de empresas, principalmente de la sierra, sobre todo en los meses de Julio a septiembre. A través del GAD municipal también se hospedan personas que vienen en festividades del cantón o cualquier fecha en que se organice eventos, siempre el hotel ha prestado sus servicios en eventos importantes del cantón.

Es importante recalcar que su ubicación ha tenido mucha importancia para captar turistas extranjeros, debido que está ubicado en el malecón, por donde muchos viajeros obligadamente tienen que pasar debido a que esta vía permite llegar hacia otros cantones de la zona norte donde hay atractivos turísticos muy visitados principalmente el Balneario San Andrés de Canoa y Finca Orgánica Río Muchacho que pertenecen al cantón San Vicente, son muy visitados por extranjeros, quienes deciden descansar por una noche en este hotel para poder llegar al lugar de su destino.

## VI. HIPÓTESIS GENERAL

¿La calidad de los servicios de alojamiento turístico SI AFECTA a la satisfacción de los visitantes del Hotel Toronto?

# VII. METODOLOGIA

Aplicar metodología significa utilizar una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante el proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido, por lo que la metodología funciona como soporte conceptual en todo lo referente a los procedimientos de la investigación, es decir aplicar el conocimiento para poder elaborar, definir y sistematizar el desarrollo de todo el proceso y así obtener un resultado

## 7.1 Métodos

**Método deductivo**

Es lo contrario del exterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico.

**Método inductivo**

Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley. También se puede decir que sigue un proceso analítico-sintético.

**Método estadístico**

Éste método permite la obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación de resultados de la investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

## 7.2 Técnicas

**Documental y bibliográfico**

La aplicación de esta técnica ocupa un lugar importante, en los que se garantiza la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación.

**Investigación aplicada o de campo**

Esta técnica permite al investigador comprobar en el lugar donde se está realizando el trabajo de investigación si la información que se ha recopilado de otras fuentes con fidedignas y a más de eso se puede obtener datos muy significativos para la misma, y así elaborar una propuesta basada en la realidad.

**Técnicas e instrumento**

Son herramientas que permiten obtener evidencias:

**Observación**

Esta técnica permite que quien está realizando la investigación utilice los sentidos para observar hechos y realidades presentes, y a actores sociales en que están relacionados con el trabajo de investigación.

**Encuesta**

Esta técnica es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, y los que permiten obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz

**Entrevista**

Es una técnica muy importante dentro de la investigación ya que permite tener un contacto directo entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto.

**Población y muestra**

Se tomó como muestra a 30 personas

**7.3 Recursos**

**Recursos humanos**

- Gerente –propietario Hotel Toronto
- Empleados
- Huéspedes y/o clientes nacionales e internacionales
- Investigador
- Tutor
- **Recurso Material**
- Resma A 4
- Hojas
- Anillado
- CD
- Textos
- Folletos
- Cartucho impresora

## VIII. PRESUPUESTO

El financiamiento del presente trabajo de investigación, será cubierto en su totalidad por los recursos económicos del investigador.

| RUBROS | UNIDAD | CANTIDAD | VALOR. UNITARIO. | VALOR TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| Laptop | U | 1 | 500.00 | 500.00 |
| Internet | HORAS | 90 | 1.00 | 90.00 |
| Esferos | U | 6 | 0.40 | 2.40 |
| Hojas de papel boom | RESMA | 3 | 5.00 | 15.00 |
| Impresión de proyecto de Tesis (original) | HOJA | 150 | 0.10 | 15.00 |
| Fotocopias de proyecto de tesis | HOJA | 250 | 0.05 | 12.00 |
| Anillados de proyecto de tesis | U | 8 | 1.25 | 10.00 |
| Libretas de apuntes | U | 1 | 2.50 | 2.50 |
| Copias de encuesta | hojas | 80 | 0.05 | 4.00 |
| Tableros | U | 4 | 3.00 | 12.00 |
| Viatico | Días | 6 | 3 | 18.00 |
| Total | | | | 681.000 |

## IX. ANALISIS Y TABULACION DE LOS RESULTADOS

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS HUESPEDES DE HOTEL TORONTO PERTENECIENTE AL CANTÓN SAN VICENTE**

### A. OBJETIVO 1

**Analizar la calidad de servicio de alojamiento y atención del Hotel Toronto**

**1.- ¿Cuántas veces se ha hospedado en Hotel Toronto?**

**CUADRO N° 1**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Primera vez | 9 | 30% |
| Segunda vez | 1 | 3% |
| Varias veces | 20 | 67% |
| **TOTAL** | 30 | 100% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*
***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**GRÁFICO N° 1**

Al referirse a la veces que los visitantes se han hospedado en Hotel Toronto manifestaron un 3% por segunda vez, 30% primera vez y 67% varias veces, lo que significa que el servicio ofrecido o las facilidades que este hotel presta a sus clientes ha llenado las expectativas, un turista que regresa al mismo lugar más de dos veces se convierte en un cliente Vip y sobre todo que él mismo se encargará de promocionar al hotel.

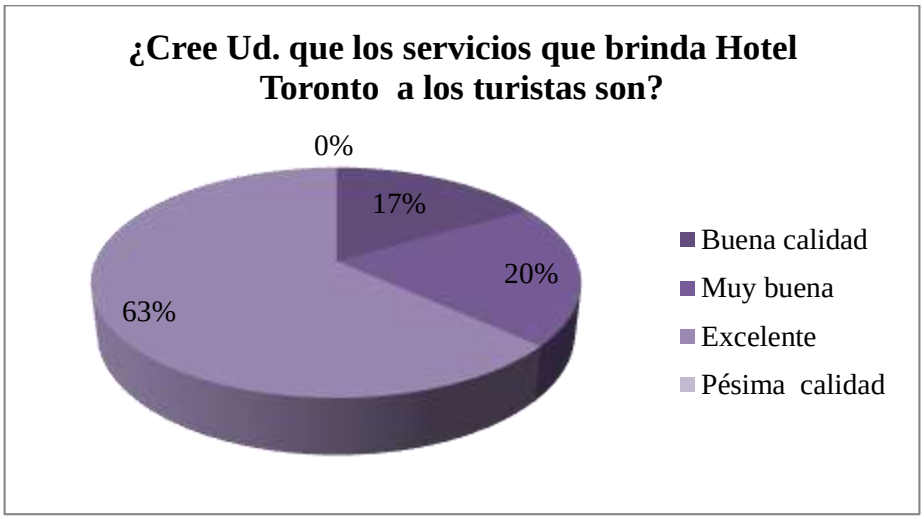
**2.- ¿Cree Ud. que los servicios que brinda Hotel Toronto a los turistas son?**

**CUADRO N° 2**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Buena calidad | 5 | 17% |
| Muy buena | 6 | 20% |
| Excelente | 19 | 63% |
| Pésima calidad | 0 | 0 |
| **TOTAL** | 30 | 100% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*
***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**GRÁFICO N° 2**




ANALISIS

En cuanto a los servicios que ofrece hotel Toronto a los turistas se puede decir que respondieron que un 17% buena calidad, 20% Muy Buena y un 63% excelente, cabe resaltar que este resultado es de acuerdo a lo que determinan las leyes de turismo en cuanto a los servicios que puede ofrecer este tipo de categoría, y como lo percibe el turista de acuerdo a al pago que realizan y su propia percepción, porque si hablamos realmente de excelencia en este caso los hoteles de lujo son quienes realmente dan un servicio completo.

**3...- ¿Cuáles cree Ud. que deben ser los parámetros que den calidad al hotel Toronto?**

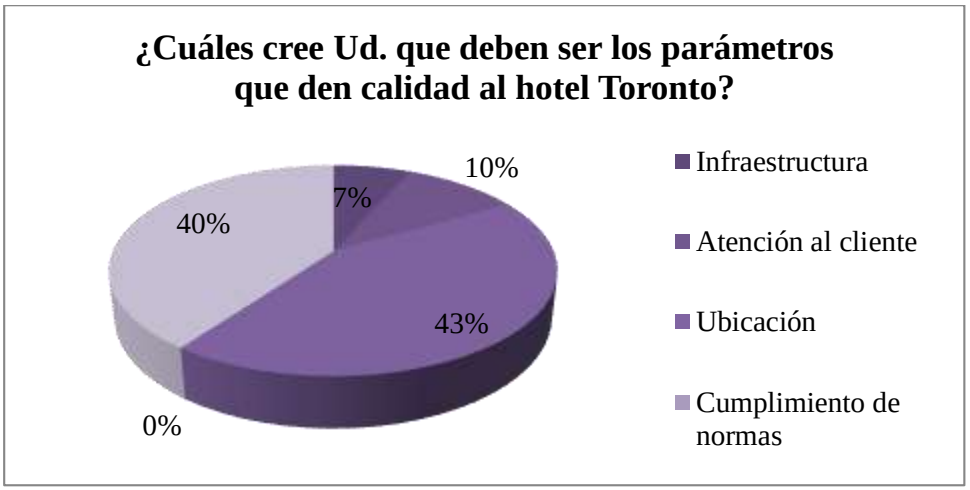
**CUADRO N° 3**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Infraestructura | 2 | 7% |
| Atención al cliente | 3 | 10% |
| Ubicación | 13 | 43% |
| Cumplimiento de normas | 0 | 0% |
| Todas las anteriores | 12 | 40% |
| **TOTAL** | 30 | 100% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*

***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**GRÁFICO N° 3**




ANALISIS

En cuanto a los parámetro que los turistas toman muy en cuenta al momento de decidir hospedarse en hotel Toronto manifestaron un 7% infraestructura, 10% atención al cliente, 40% todas las anteriores, 43% ubicación, realmente este último es uno de los motivos más importante para que los turistas tomen la decisión de elegir a Hotel Toronto, por lo que se encuentra en el malecón principal que conduce hacia diferentes puntos de nuestro país, se encuentra además frente a la playa.

**B. OBJETIVO 2**

**Identificar la oferta y la demanda turística del Hotel Toronto del Cantón San Vicente durante el primer semestre del año**

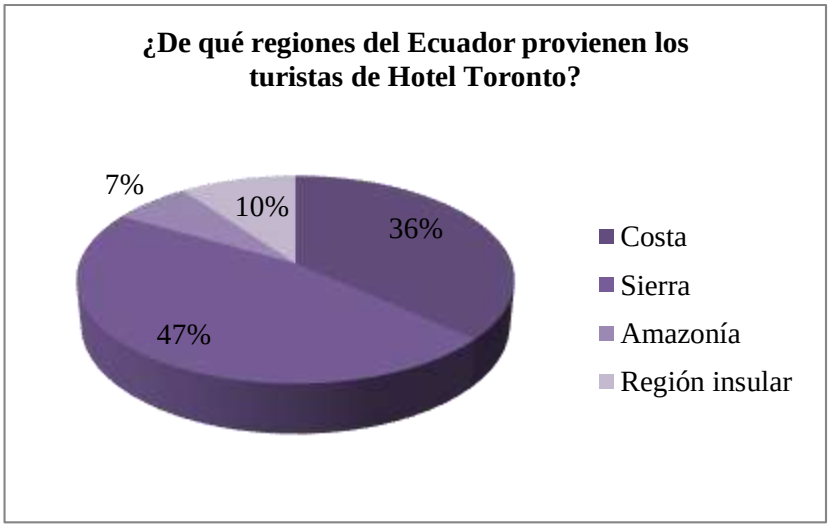
**4.- ¿De qué regiones del Ecuador provienen los turistas de Hotel Toronto?**

**CUADRO N° 4**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Costa | 11 | 37% |
| Sierra | 14 | 46% |
| Amazonía | 2 | 7% |
| Región insular | 3 | 10% |
| **TOTAL** | 30 | 100% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*
***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**GRÁFICO N°4**




ANALISIS

Con las encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en Hotel Toronto contestaron un 7% Amazonía, 10% región Insular, 37% costa, 46 % sierra, porcentajes que indican que de todas las regiones se hospedan en éste hotel, en mayor o menor porcentaje pero es muy importante que se debe promocionar para lograr mayor afluencia de todo el Ecuador, ya que el Hotel Toronto a más de tener una buena ubicación ofrece habitaciones muy confortables y un servicio atento por parte de sus propietarios.

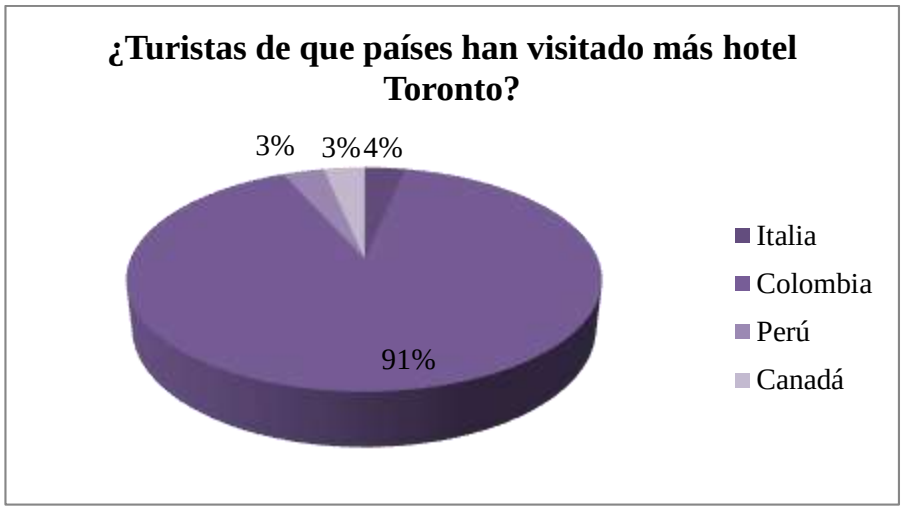
**5. ¿Turistas de que países han visitado más hotel Toronto?**

**CUADRO N° 5**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Italia | 1 | 3% |
| Colombia | 27 | 91% |
| Perú | 1 | 3% |
| Canadá | 1 | 3% |
| **TOTAL** | 30 | 99% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*
***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**GRAFICO N° 5**




ANALISIS

Con la finalidad de saber realmente de que países se recibe más turistas en hotel Toronto se encuestó a los mismos, quienes manifestaron en un 3% Italia, Perú, Canadá respectivamente, y un 91% Colombia, por lo que se puede notar que recibe tanto de países latinos como de Europa, y los motivos son los mismos la ubicación da facilidad para poder continuar su viaje hacia otros destinos.

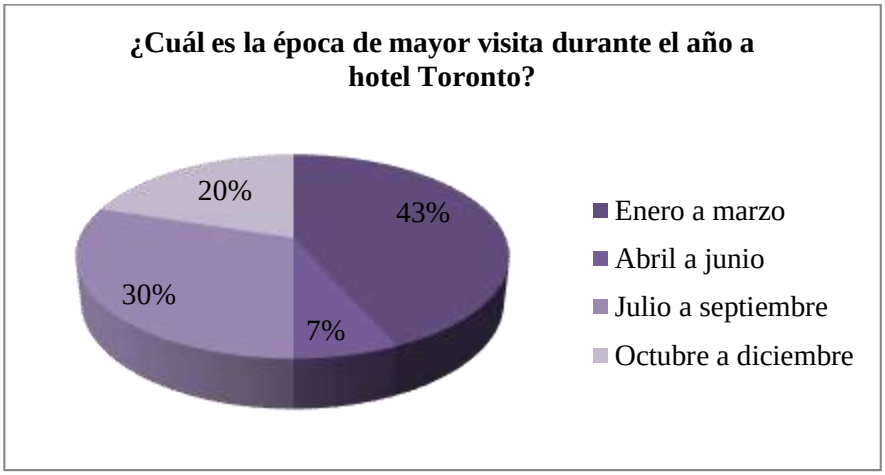
**6.- ¿Cuál es la época de mayor visita durante el año a hotel Toronto?**

**CUADRO N°6**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Enero a marzo | 13 | 43% |
| Abril a junio | 2 | 7% |
| Julio a septiembre | 9 | 30% |
| Octubre a diciembre | 6 | 20% |
| **TOTAL** | 30 | 100% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*
***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**GRÁFICO N° 6**




ANALISIS

Al preguntar sobre la época que más visitan hotel Toronto, manifestaron un 7% Abril- Junio, esta época es baja, la mayoría se encuentran trabajando, sus hijos en clases en las diferentes regiones del Ecuador, y en otros países toman muy en cuenta también el clima, 20% de Octubre a Diciembre, época que está cerca navidad, fin de año, 30% de Julio a septiembre, en éste caso turistas de la sierra que están en vacaciones y les encanta la playa, y un 43% es la temporada más esperados por todos, ya que el carnaval en nuestro país es uno de los atractivos culturales de preferencia.

## C. OBJETIVO 3

**Analizar el nivel de satisfacción que tienen los turistas en los servicios de alojamiento y atención que brindan el Hotel Toronto a los visitantes**

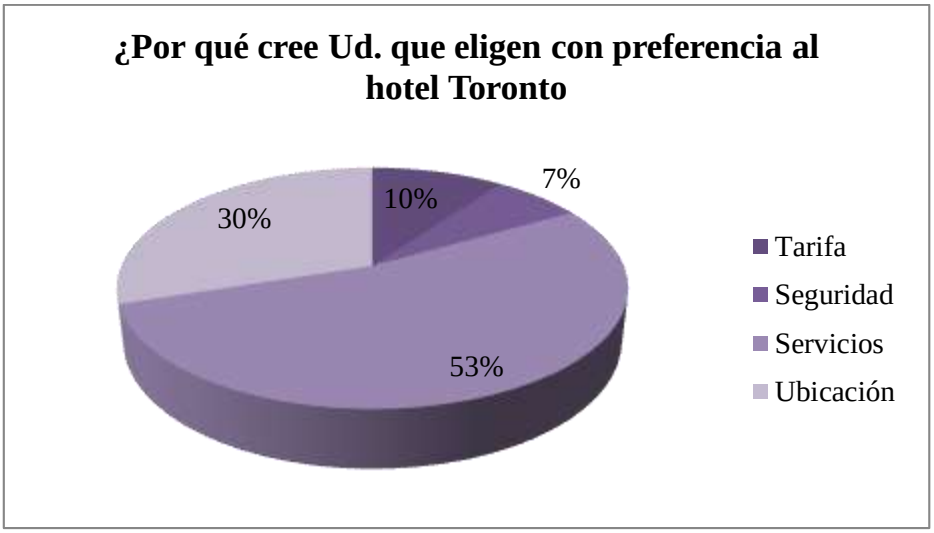
**7.- ¿Por qué cree Ud. que eligen con preferencia al hotel Toronto?**

**CUADRO N° 7**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Tarifa | 3 | 10% |
| Seguridad | 2 | 7% |
| Ubicación | 16 | 53% |
| Servicios | 9 | 30% |
| **TOTAL** | 30 | 100% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*
***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**D. GRÁFICO N° 7**




ANALISIS

Según encuestas realizadas del por qué eligen Hotel Toronto manifestaron un 7% seguridad, 10% tarifa, 30% servicios, 53% ubicación, estrategia que ha permitido mantenerse por muchos años, (25 años) al servicio del Hospedaje seguido por los servicios que ofrece.

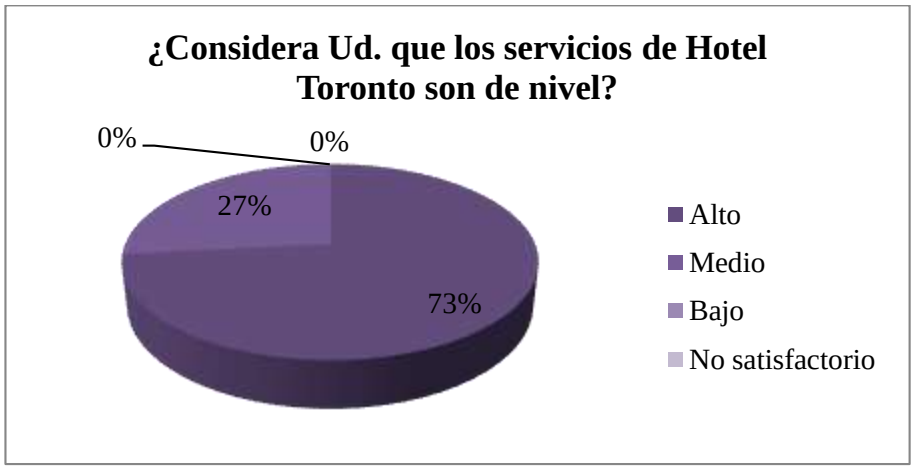
**8.- ¿Considera Ud. que los servicios de Hotel Toronto son de nivel?**

**CUADRO N° 8**

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Alto | 22 | 73% |
| Medio | 8 | 27% |
| Bajo | 0 | 0% |
| No satisfactorio | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 30 | 100% |

***Fuente:*** *Turistas del Hotel Toronto- San Vicente –Manabí*
***Autor:*** *Gladys Margarita Vélez Murillo*

**GRÁFICO N°8**




ANALISIS

Al realizar la encuesta en cuanto a nivel de servicio que consideran que tiene Hotel Toronto manifestaron un 27% Medio y un 77% alto, lo que demuestra los huéspedes se encuentran satisfechos por el servicio recibido pero también es importante manifestar que el turismo es cambiante, lo que quiere decir que siempre que estar involucrado en un mejora continua conforme consta en la Ley de Turismo que rige nuestro país y sobre todo conforme va evolucionando el mismo.

## CONCLUSIONES

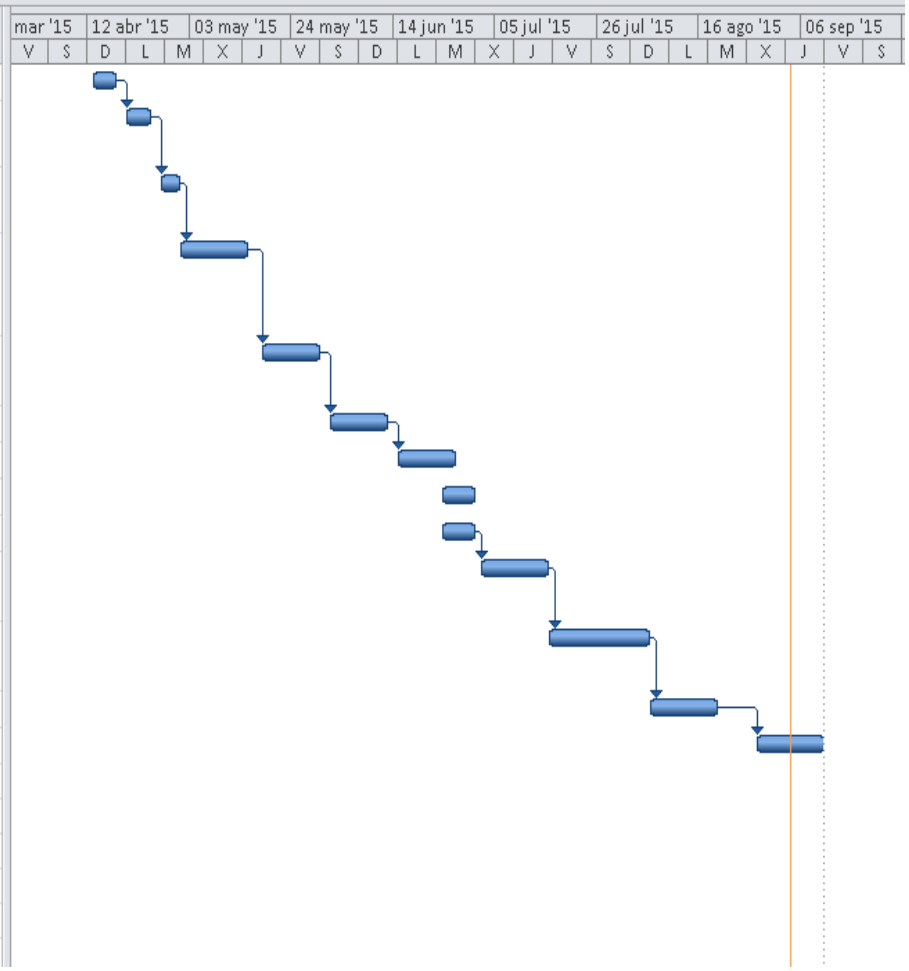
- En cuanto a la calidad de servicios de alojamiento y atención al cliente, se concluye que los turistas del país de Colombia, quienes predominan; entre los 35 y 45 años realizan sus visitas en formas constantes en el período de Enero a Marzo, lo que se demuestra un servicio con calidad y de preferencia.

- La demanda con respecto a la oferta del hotel Toronto en cuanto a servicios, se manifiesta por parte de los señores que perciben un sueldo con un porcentaje muy significativo; también lo expresan por la ubicación del hotel y por su nivel alto de aceptación en todos los servicios que brinda durante los semestres del año.

- El nivel de aceptación que tienen los turistas con respecto al hotel Toronto se debe a la buena atención en todos los servicios que presta y calidad de atención de su personal por tener un nivel de proporción de muy buena calidad, lo que establece un grado de satisfacción alto.

# X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| | Modo de | Nombre de tarea | Duración | Comienzo | Fin |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | Selección del tema | 5 días | lun 13/04/15 | vie 17/04/15 |
| 2 | | Recolección de información | 5 días | lun 20/04/15 | vie 24/04/15 |
| 3 | | Planteamiento del problema | 4 días | lun 27/04/15 | jue 30/04/15 |
| 4 | | Formulación del problema preguntas y directrices. | 10 días | vie 01/05/15 | jue 14/05/15 |
| 5 | | Objetivos generales, específicos y justificación | 10 días | lun 18/05/15 | vie 29/05/15 |
| 6 | | Marco teórico | 10 días | lun 01/06/15 | vie 12/06/15 |
| 7 | | Análisis de resultados | 10 días | lun 15/06/15 | vie 26/06/15 |
| 8 | | Metodología | 5 días | mié 24/06/15 | mar 30/06/15 |
| 9 | | Recursos | 5 días | mié 24/06/15 | mar 30/06/15 |
| 10 | | Conclusiones y Recomendaciones | 10 días | jue 02/07/15 | mié 15/07/15 |
| 11 | | Presentación y Revisión del proyecto | 15 días | jue 16/07/15 | mié 05/08/15 |
| 12 | | Sugerencias y arreglos | 10 días | jue 06/08/15 | mié 19/08/15 |
| 13 | | Defensa del proyecto | 10 días | vie 28/08/15 | jue 10/09/15 |



# XI. PROPUESTA

Manual de procedimiento para mejorar la calidad de servicio de alojamiento en hotel Toronto del Cantón San Vicente.

## 11.1 Objetivo General

Desarrollar potencialidades axiológicas, técnicas de asistencia de personal administrativo y de servicio en Hotel Toronto.

## 11.2 Objetivos Específicos

- Aplicar técnicas estratégicas de atención al cliente desde su llegada hasta su salida.
- Proporcionar al personal de hotel Toronto las herramientas teóricas, técnicas, prácticas que permitan desempeñar funciones en cuanto a organización, planificación dirección y control.
- Implementar sistemas de evaluación permanente para el desempeño de las diferentes funciones.

## 11.3 JUSTIFICACION

La calidad de servicio en la actualidad es parte importante para el éxito de toda empresa, donde satisfacer las necesidades del turista es primordial, sobre todo para obtener una imagen de prestigio, y un posicionamiento práctico frente a la oferta y demanda que cada día se tornan más exigentes debido al avance acelerado de la tecnología, para lo cual se hace necesario y como aporte prioritario la elaboración de un manual d procedimiento que proporcione la herramienta fundamental para el desenvolvimiento de todas y cada una de las actividades que se generan en la conducción d las prácticas de servicio hacia el turista. Es de significativa relevancia y oportuna decisión contar con una estructura sólida y anexa al Orgánico funcional, de cada infraestructura hotelera que brinde un servicio a acorde a sus necesidades y exigencias, justificándose plenamente la propuesta planteada.

## 11.4 CONTENIDO

El manual de procedimiento para mejorar la calidad de servicio en Hotel Toronto está dirigido al Gerente-Propietario, Administrador, recepcionista y personal de mantenimiento, la misma que será una guía de orientación, el mismo que proporcionará las técnicas adecuadas para desarrollar un programa de calidad que incluya: conocer a su cliente, estandarizar procesos para la prestación de servicios, tener una adecuada comunicación y manejo de quejas, así como, negociar y resolver conflictos con sus clientes externos e internos. Lograr que el personal de su empresa atienda a sus clientes respondiendo a sus exigencias y expectativas.

Es importante tener claro que el servicio de  de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción de las necesidades del cliente sino, también, que la prestación recibida exceda las expectativas del cliente generando, en el mediano y largo plazo, el incremento de las ventas y la fidelización de los clientes.

| **GERENCIA Y ADMNINITRACION** |
|---|
| GERENCIA DE PLANIFICACION, CONTROL Y CALIDAD |
| Administración - Funciones de la Administración |
| Productividad, Eficacia y Eficiencia |
| Estructura organizacional |
| Funciones principales |

| **AREA DE RECEPCIÓN** |
|---|
| Responsabilidad general del puesto |
| Perfil de servicio |
| Estándares de amabilidad y cortesía: |
| Comportamiento del recepcionista |
| Relaciones humanas |
| Funciones Principales  que debe cumplir el recepcionista. ( Check in - check out) |
| Técnicas y experiencias |

| ÁREA DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO |
| --- |
| Funciones generales del Departamento |
| Protocolo de revisión de la limpieza en hoteles |
| Limpieza del cuarto de baño |
| Necesidades básicas del Huésped en la Habitación |
| Habitaciones: 10 Pautas de rechazo en la elección de un hotel |
| Gastos innecesarios |
| Procedimientos con el huésped |

## 11.5 PROCEDIMIENTO OPERATIVO

- Aplicar técnicas estratégicas de atención al cliente desde su llegada hasta su salida.
- Proporcionar al personal de hotel Toronto las herramientas teóricas, técnicas, prácticas que permitan desempeñar funciones en cuanto a organización y planificación dirección y control.
- Implementar sistemas de evaluación permanente para el desempeño de las diferentes funciones.

**Para el objetivo específico 1**

- Elaboración de la técnica Foda para aumentar sus fortalezas, corregir sus debilidades, aprovechar sus oportunidades y enfrentar sus amenazadas.
- Construir una visión para enviar acciones encaminadas hacia la realización de la situación ideal la misión del porque la existencia del hotel Toronto, su razón de ser con sus cualidades y características ante los ojos de los visitantes.
- Participar en forma permanente en los diferentes cursos y talleres que permitan desarrollar sus capacidades.

**Para el objetivo específico 2**

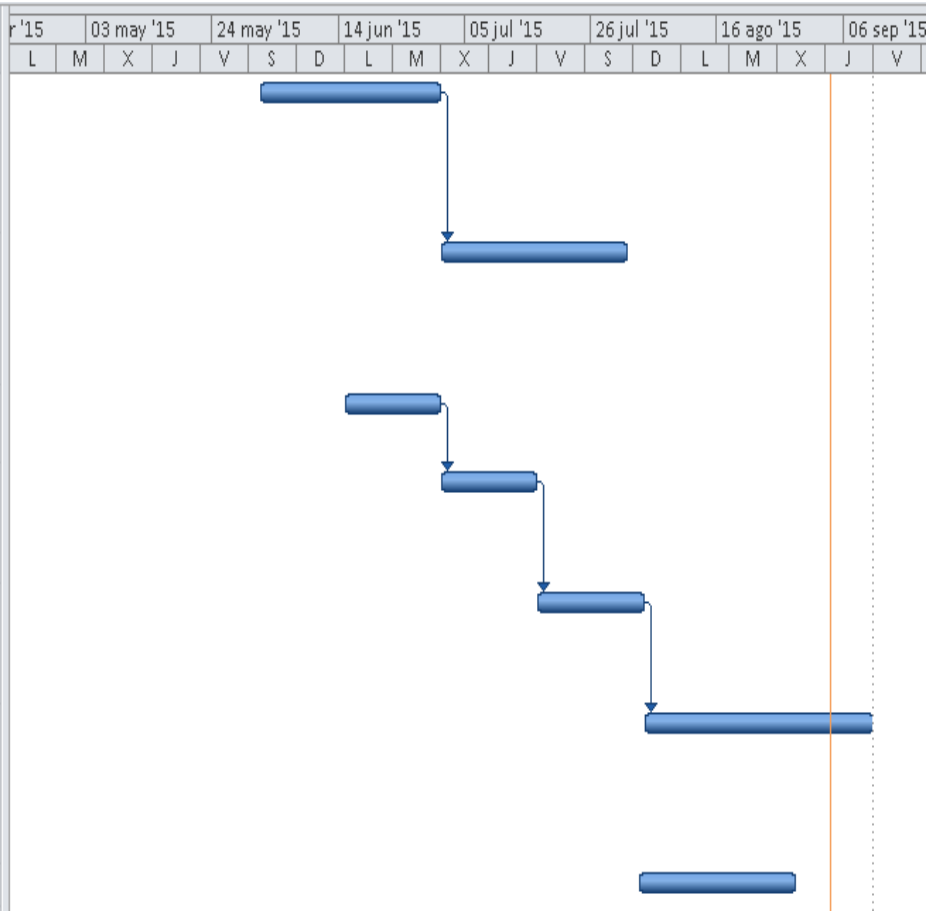
- Levantamiento de procesos para documentarlos y estandarizarlos.( Gerencia, Administración, recepción y servicio de mantenimiento)
- Determinación de potencialidades y limitantes
- Creación y estandarización de procedimientos y definición el formato en el que deberá estar cada procedimiento.

**Para el objetivo específico 3**

- Practica de inducción al personal en el manejo del manual de procedimientos como herramienta de apoyo administrativo y operativo.
- Monitoreo de seguimiento y medición de las prácticas de inducción de las diferentes áreas.
- Visita sorpresa para verificar el cumplimento del manual de procedimiento.

CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA

| | Modo de | Nombre de tarea | Duración | Comienzo | Fin |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | Presentación de la propuesta a los moradores y autoridades competentes. | 22 días | lun 01/06/15 | mar 30/06/15 |
| 2 | | Desarrollo De grupos focales con los moradores de la comunidad.. | 23 días | mié 01/07/15 | vie 31/07/15 |
| 3 | | Detallar la lista de actividades necesarias. | 12 días | lun 15/06/15 | mar 30/06/15 |
| 4 | | Establecer responsabilidades a los involucrados. | 12 días | mié 01/07/15 | jue 16/07/15 |
| 5 | | Monitorear el desarrollo de las actividades designadas. | 12 días | vie 17/07/15 | lun 03/08/15 |
| 6 | | Identificación, diseño, diagramación, grabación y elaboración de material publicitario. | 28 días | mar 04/08/15 | jue 10/09/15 |
| 7 | | Difusión de material | 20 días | lun 03/08/15 | vie 28/08/15 |



## 11.6 METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Se utilizará el método de la inducción, deducción, impartiendo talleres de acuerdo a la temática planteada, para luego sean aplicados en Hotel Toronto y consolidar la propuesta.

## XII. BIBLIOGRAFÍA


123 TEST. (2015). Obtenido de https://www.123test.es/profesiones/profesion-gerente-de-hotel/

ABC. (s.f.). *http://www.univo.edu.sv:8081/tesis*. Obtenido de http://www.univo.edu.sv:8081/tesis.

ALCIVAR, W. (15 de JULIO 20 de 2015). HISTORIA HOTEL.

ARTÍCULO 100 YEARS OF PUTTING ON THE RITZ. (2010). pág. http://laicesarritz.blogspot.com/.

Centeno, L. L. (12 de 08 de 2015). HISTORIA PARROQUIA SAN VICENTE. (G. Vélez, Entrevistador) SAN VICENTE.

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS TURISTICOS. (2015).

DEFINICIÓN ABC. (2007). *ww.definicionabc.com/general/infraestructura.php*. Obtenido de ww.definicionabc.com/general/infraestructura.php.

DEFINICIÓN ABC. (2015). Obtenido de http://www.definicionabc.com/general/afluencia.php

DEL TORO, SOTO MAITHÉ. (s.f.). *.2011*. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/

DEL TORO, SOTO MAITHÉ. (18 de Julio de 2011). Obtenido de http://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/

DIOFE. (18 de 06 de 2011). Obtenido de http://diofe92.blogspot.com/2011/06/funciones-del-personal-de-un-hotel.html

FACCHIN, J. (07 de 01 de 2014). Obtenido de http://josefacchin.com/2014/01/07/como-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente-en-nuestro-hotel/

Feigenbaum, A. (2011). Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

*http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012*. (s.f.). Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.

Husita, A. (2010). Obtenido de https://jesed.wordpress.com/2010/08/13/%C2%BFen-que-se-diferencia-un-hotel-un-hostal-y-un-motel/

JAEN. (04 de 07 de 2014). Obtenido de http://www.aytojaen.es/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v2.jsp&contenido=2905&tipo=6&nivel=1400&layout=p_20_contenedor1.jsp&codResi=1&language=es&codMenu=206&codMenuPN=4&codMenuSN=100&codMenuTN=197

JALISCO . (31 de 08 de 2015). Obtenido de https://seplan.app.jalisco.gob.mx/mide/indicador/consultarDatos/146

JIMENEZ, R. I. (2014). Obtenido de http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-tipos.html

LEIRE LARRAIZA, T. d. (2014). *http://www.leirelarraiza.com/operativa/diferentes-tipos-de-huesped/*. Obtenido de http://www.leirelarraiza.com/operativa/diferentes-tipos-de-huesped/.

LOZANO, E. (27 de 01 de 2010). Obtenido de http://erikaadministracionhotelera.blogspot.com/2010/01/funciones-del-administrador-hotelero.html

Maria Victoria Rodríguez, Diario del viajero. (06 de junio de 2008). *http://www.diariodelviajero.com/alojamiento/que-es-un-hostel*. Obtenido de http://www.diariodelviajero.com/alojamiento/que-es-un-hostel.

MATTA, C. (19 de 03 de 2014). Obtenido de https://prezi.com/a42cezzeam80/evolucion-en-la-industria-hotelera/

MI PROXIMO PASO. (s.f). Obtenido de https://www.miproximopaso.org/profile/summary/43-4081.00

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. (octubre de 2012). *http://www.mincetur.gob.pe/Turismo*. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN INET. (2013). Obtenido de http://www.inet.edu.ar/wp-content/uploads/2013/05/149-11_16.pdf

MONOGRAFIAS.COM. S.A. (s.f). Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relaciones-publicas/cliente-gestion-relaciones-publicas.shtml

OMT. (2014). Obtenido de http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL. (04 de 2011). Obtenido de http://imagenyorganizacionempresarial.blogspot.com/2011/04/que-es-un-cliente-para-un-empresa.html

PRIETO, M. (23 de 04 de 2015). Obtenido de http://hotelesfamososenperu.blogspot.com/2015/04/precursores-de-la-hoteleria.html

Promonegocios.net:. (2012). Obtenido de http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html

SANTAELLA, G. H.-L. (15 de mayo de 2015). *https://www.google.com.ec*. Obtenido de https://www.google.com.ec.

SECRETARÍA DE TURISMO. (2014). Obtenido de http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx

SEMANARIO SIETE DIAS . (2013). Historia San Vicente .

SEMANARIO SIETE DIAS. (15 de MAYO de 2003). *HISTORIA SAN VICENTE*.

SIERRA, A. (2010). Obtenido de https://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20101005222432AAEsgUi

TERMINHOTUR. ( 2009). Obtenido de http://www.hotelescuela.org.ve/terminhotur/node/856

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP -AYACUCHO. (2012 ). *http://www.monografias.com/trabajos*. Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos.

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP -AYACUCHO. (2012). *http://www.monografias.com/trabajos*. Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos.

VIAJERO.COM. (17 de 10 de 2013). Obtenido de http://www.viajeros.com/articulos/903-clasificacion-de-hoteles-de-una-a-cinco-estrellas

VIAJERO.COM. (17 de 10 de 2013). Obtenido de http://www.viajeros.com/articulos/903-clasificacion-de-hoteles-de-una-a-cinco-estrellas

Vögler, A. (24 de 03 de 2013). Obtenido de http://bitacorasdeviaje.com/tips/que-es-un-hostal

Wikypedia. (2011). *https://es.wikipedia.org/wiki/Turista*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Turista.

# ANEXOS

**FOTOGRAFIA**

**Foto panorámica – Cantón San Vicente**

**MAPA**

OCÉANO PACIFICO
Cabuyal
Mayuyal
RIO JAMA
N
W
E
S
San Benito
San Miguel
RIO MARIANO
San francisco
SUCRE
Barlomin Chico
Canoa
Cucuy
La Mocora
La Quebrada
Boca de Briseño
RIO BRISEÑO
SAN VICENTE
BAHIA
DE CARAQUEZ
La Tranca
Pajonal
Paja de la Virgen
Mauricio
Pajonal
La Fe
San Antonio
Las Delicias
Mutre
La Chivera

**FICHAJE ETC.**

## 12 ANALISIS Y TABULACION DE LOS RESULTADOS

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS HUESPEDES DE HOTEL TORONTO PERTENECIENTE AL CANTÓN SAN VICENTE**

### 6. OBJETIVO 1

**1.- ¿Cuál considera usted el género que mayor demanda, tiene en cuanto a hospedaje en el Hotel Toronto?**

Masculino ☐ Femenino ☐

**2.- ¿Cuántas veces se ha hospedado en Hotel Toronto?**

Primera vez ☐ Segunda vez ☐ Varias veces ☐

**3.- ¿Cree Ud. que los servicios que brinda Hotel Toronto a los turistas son?**

Buena ☐ Muy buena ☐ Excelente ☐ Pésima calidad ☐

**4.- ¿Cuáles cree Ud. que deben ser los parámetros que den calidad al hotel Toronto?**

Infraestructura ☐ Atención al cliente ☐ Ubicación ☐

Cumplimiento de norma ☐ Todas las anteriores ☐

### 7. OBJETIVO 2

**5.- ¿Cuál es la edad predominante de los turistas que visitan el Hotel Toronto?**

De 15 a 30 años ☐ De 31 a 45 años ☐ De 46 años en adelante ☐

**6.- ¿De qué regiones del Ecuador provienen los turistas de Hotel Toronto?**

Costa ☐ Sierra ☐ Amazonia ☐

Región Insular ☐

**7.- ¿Turistas de que países han visitado más hotel Toronto?**

Italia ☐ Colombia ☐ Perú ☐

Canadá ☐

**8.- ¿Cuál es la época de mayor visita durante el año a hotel Toronto?**

Enero a marzo ☐ Abril a junio ☐ Julio a septiembre ☐

Octubre a diciembre ☐

## 8. OBJETIVO 3

**9.- ¿Cuál es la condición Laboral que más se destaca en el turista que visita el Hotel Toronto?**

Asalariado ☐ Ama de casa ☐ Empresario ☐

Jubilado ☐ Estudiante ☐

**10.- ¿Por qué cree Ud. que eligen con preferencia al hotel Toronto?**

Tarifa ☐ Seguridad ☐ Ubicación ☐ Servicios ☐

**11.- ¿Considera Ud. que los servicios de Hotel Toronto son de nivel?**

Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

No satisfactorio ☐

**12.- ¿Cuál es la percepción del nivel educativo del turista que visita el Hotel Toronto?** ☐ ☐ ☐

Primaria Secundaria Universitario

**13.- ¿Cómo se percibe la demanda de la visita del turista al Hotel Toronto?**

Solo ☐ Acompañado ☐

HOTEL TORONTO (AREAS FISICAS)

ENCUESTA A LOS TURISTAS QUE VISITAN EL HOTEL TORONTO

DISTINTAS HABITACIONES CONFORTABLES QUE PRESTAN SERVICIOS A LOS TURISTAS QUE VISITAN EL HOTEL TORONTO.

BRINDANDO SERVICIO A LOS TURISTAS

EN LOS DIFERENTES EVENTOS QUE PRESTA SERVICIO EL HOTEL TORONTO A CLIENTES NACIONALES Y EXTRANJEROS