



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

**Aplicación de estrategias competitivas en la generación del
servicio de calidad en los hostales del cantón Pedernales.**

Autores:

Erika Isabel Cedeño Delgado

Lady Dayana Lucas Chávez

Tutor:

Ing. Daniel Caballero Mero, Mg.

Manta, enero de 2020

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal Evaluador certifica:

Que el trabajo de fin de carrera, titulado “**APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS COMPETITIVAS EN LA GENERACIÓN DE SERVICIO DE CALIDAD EN LOS HOSTALES DEL CANTÓN PEDERNALES**” ha sido realizado y concluido por las señoritas egresadas, Erika Isabel Cedeño Delgado y Lady Dayana Lucas Chávez; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño, que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad.

Firmamos:

Lic. Luis Reyes Chávez, Mg
**DECANO DE LA FACULTAD
DE HOTELERÍA Y TURISMO**

Inq. María de Los Ángeles Cárdenas
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Lcdo. Emil Viera, Mg
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Daniel Caballero Mero, Mg.
**DOCENTE TUTOR DE
TITULACIÓN**

Erika Cedeño Delgado.
GRADUADA

Lady Lucas Chávez
GRADUADA

Dedicatoria

A Dios principalmente que gracias a su bondad e infinito amor me ha permitido alcanzar unas de mis metas que tanto anhelaba.

A mis padres por darme su apoyo incondicional, por su educación y valores intachables, por ser dignos ejemplos de perseverancia y constancia a pesar de toda adversidad. A mi compañero de vida Cristian Acosta por su amor absoluto y a su familia principalmente a Marivel Moreira por todo su apoyo en esta etapa de mi vida. A mis amigas de la facultad: Dayana, Yoselin, Fátima y Josselyne por cada momento y experiencia vivida en estos años de crecer y madurar juntas, por el apoyo incondicional y mutuo durante nuestra formación.

Erika Isabel Cedeño Delgado

A Dios en primer lugar, porque me ha permitido llegar hasta este momento, uno de los más importantes de mi vida, gracias a su infinito amor y luz que me guiado por el camino correcto y me ha acompañado durante toda mi vida para seguir alcanzando mis metas.

A mis adorados padres que siempre me han brindado su amor y su apoyo incondicional, por darme esta la mejor herencia: la educación, que sin duda es lo mejor que han podido regalar para ser alguien en la vida, una mujer fuerte e independiente. A mis hermanas por su apoyo incondicional y mutuo, por su amor y su amistad infinita. A las grandes amigas que me regaló esta etapa de la vida: Erika, Fátima y Yoselin, porque siempre estuvimos apoyándonos mutuamente durante este largo camino y creamos momentos inolvidables y una gran amistad que nos unirá por siempre.

Lady Dayana Lucas Chávez

Reconocimiento

Agradezco a Dios por todas las oportunidades que me ha permitido realizar, por darme fuerzas y sabiduría para mis estudios. A mi familia por estar ahí siempre y alentarme a cumplir mis objetivos.

A mis docentes de la facultad Hotelería y Turismo por enriquecerme de sus conocimientos. De igual manera a mi tutor por su tiempo y dedicación por hacer posible la presentación del proyecto. A mi amiga y compañera de tesis Dayana Lucas por todo el apoyo mutuo para realizar este proyecto de titulación juntas.

Erika Isabel Cedeño Delgado

Agradezco infinitamente a Dios por darme la fuerza y sabiduría para tomar las mejores decisiones de mi vida y nunca rendirme, a mis padres por motivarme a seguir adelante y apoyarme en todo lo necesario para cumplir esta meta, a mis hermanas por el apoyo, la ayuda y la paciencia que me han brindado.

A mis amigos más cercanos por sus palabras de aliento y los mejores consejos que me han dado, a mi gran amiga y compañera de este proyecto Erika por todo el apoyo mutuo que nos hemos dado la una a la otra para cumplir esta gran meta.

A los profesores de la Facultad de Hotelería y Turismo por los conocimientos compartidos durante esta etapa y a nuestro tutor por su tiempo y ayuda otorgada para culminar con éxito nuestro trabajo de titulación.

Lady Dayana Lucas Chávez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	II
DEDICATORIA.....	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	V
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	XI
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 OBJETO DEL PROBLEMA.....	4
1.5 HIPÓTESIS.....	5
1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.7 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2. CAPITULO I.....	6
2.1 MARCO TEÓRICO.....	6

2.2 SERVICIO.....	6
2.3 SERVICIO AL CLIENTE.....	6
2.4 SERVICIO HOTELERO.....	7
2.6 CALIDAD.....	7
2.7 NORMAS.....	8
2.8 NORMAS ISO.....	8
2.9 FAMILIAS DE LAS NORMAS ISO 9000.....	9
2.10 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	10
2.11 NORMAS ARCSA.....	10
2.12 NORMA “Q” DE CALIDAD TURÍSTICA.....	10
2.13 CALIDAD DE SERVICIO.....	11
2.14 ESTRATEGÍA.....	11
2.15 COMPETITIVIDAD.....	12
2.16 ESTRATEGIAS COMPETITIVAS.....	13
2.17 HOSTAL.....	14
3. CAPITULO II.....	15
3. 1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	15
4. CAPITULO III.....	19

4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	19
5. PROPUESTA.....	30
6. CONCLUSIONES.....	31
7. RECOMENDACIONES.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	33
ANEXOS.....	38

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva como título: Aplicación de estrategias competitivas en la generación del servicio de calidad en los hostales del cantón Pedernales. El turismo y la hotelería son el motor del crecimiento económico de hoy, esto hace que el mercado sea más exigente y competitivo, por esto las empresas deben tener muy en cuenta la calidad en el servicio que prestan para obtener la satisfacción de sus clientes, la preferencia y por ende una buena rentabilidad de su establecimiento. El objetivo general de esta investigación es aplicar servicios de calidad en base a estrategias competitivas en los hostales del cantón Pedernales bajo la normativa del Reglamento de Alojamiento Turístico y las normas de calidad. La metodología que se utilizó en la investigación se basó en un enfoque mixto: cuantitativa y cualitativa, que se realizó con el objeto de identificar la calidad de servicios en los hostales, utilizando como muestra 15 hostales de manera aleatoria ubicados entre las parroquias del cantón: Pedernales y Cojimíes. Mediante encuestas realizadas a los establecimientos se obtuvieron resultados positivos y negativos como: La falta de capacitación y reconocimientos a los colaboradores por parte de los hostales y la falta de supervisión de las autoridades competentes del cantón hacia los mismos. Una vez conocidos los resultados se deben tomar en consideración los aspectos negativos encontrados para mejorarlos y así brindar un excelente servicio de calidad con estrategias competitivas para crecer en el sector hotelero y que estos puedan destacarse entre los demás.

Palabras claves: Calidad, competitividad y hostales.

Abstract

This research work has the title: Application of competitive strategies in the generation of quality service in the Pedernales canton hostels. Tourism and hospitality are the engine of economic growth today, this makes the market more demanding and competitive, so companies must take into account the quality of service they provide to obtain the satisfaction of their customers, the preference and therefore a good profitability of your establishment. The general objective of this research is to apply quality services based on competitive strategies in the Pedernales canton hostels under the regulations of the Tourism Accommodation Regulation and quality standards. The methodology used in the research was based on a mixed approach: quantitative and qualitative, which was carried out in order to identify the quality of services in the hostels, using as a sample 15 hostels randomly located between the parishes of the canton: Pedernales and Cojimías. Through surveys conducted to establishments, positive and negative results were obtained such as: The lack of training and recognition of employees by the hostels and the lack of supervision of the competent authorities of the canton towards them. Once the results are known, the negative aspects found to improve them must be taken into account and thus provide an excellent quality service with competitive strategies to grow in the hotel sector and that these can stand out among others.

Keywords: Quality, competitiveness and hostels.

1. Introducción

La estrategia competitiva es un plan a largo plazo que permite que una empresa desarrolle sus capacidades y fortalezas, aproveche oportunidades, y pueda superar sus debilidades al igual que los desafíos constantes a los que se tiene que enfrentar en el campo al que pertenece, principalmente al referirse de la competencia, mediante habilidades que ayuden a impulsar e imponer la empresa en el mercado y herramientas tecnológicas de última generación, al igual que con la sostenibilidad y responsabilidad social correspondiente.

Una ventaja competitiva es una característica diferencial de una empresa que la hace desmarcarse de la competencia y colocarse en una posición claramente superior respecto del resto, a fin de obtener un rendimiento mayor. La ventaja competitiva ha de ser única en su sector, apreciada por el consumidor o cliente final y capaz de mantenerse a través del tiempo. (Michael Porter, 1985).

La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor. (Melara, 2017). Si hablamos de la calidad de servicio en los hostales se refiere a dichos establecimientos cuando cumplen con las expectativas de los huéspedes, factor de satisfacción de los clientes que se vuelve una respuesta emocional del consumidor.

Según (Fonseca, 2007) menciona que la Hostelería es la oferta de servicios destinados a proporcionar alojamiento y alimentación. Es un servicio importante cuyos orígenes aparecen en los tiempos de la antigua Roma cuando las tabernas y las posadas satisfacían las necesidades elementales de los viajeros, (Romero, 2008) señala que los Hostales surgen de la necesidad del hombre de viajar, de hecho el hombre ha viajado desde miles de años atrás y en sus viajes ha

necesitado alojamiento y alimentos. Por lo tanto el concepto de Hostal implica la hospitalidad y otros servicios muy importantes para que el huésped se sienta cómodo mediante su estadía.

1.1 Contextualización del problema

“El Ecuador es uno de los países con mayor biodiversidad del planeta, y que ha mantenido durante los últimos años un incremento en la llegada de turistas debido a sus maravillas naturales. Las Islas Galápagos, son sin lugar a duda el atractivo natural por excelencia del Ecuador. Constituye uno de los archipiélagos oceánicos más grandes, complejos, diversos y mejor conservados en términos ecológicos que existen actualmente en el planeta.

El patrimonio de los pueblos está en su cultura, en la arquitectura, las artes, todo esto plasmado en el teatro, la música, la danza, las herencias ancestrales o en expresiones arquitectónicas coloniales y modernas. De esta manera, el Ecuador se perfila como un país multiétnico y pluricultural, lo que lo convierte en una joya para los visitantes atraídos por esta diversidad de gente y sus costumbres.” (Guido Poveda Burgos, Juan Rendón Pérez y David Castro Carrasco. 2018).

El cantón Pedernales ubicado en el norte de Manabí, fue el asentamiento de una de las culturas Precolombinas más ricas en prácticas alfareras, la Jama-Coaque. Su nombre, se dice, es producto de la cantidad de piedras que hay en su territorio y es el primer punto que atraviesa la línea equinoccial en la costa del Océano Pacífico. Pedernales ha mejorado mucho en cuanto a su infraestructura hotelera albergando a cerca de 2.626 personas en la actualidad. Su clima cálido y la hospitalidad de sus habitantes la hacen un destino muy visitado durante todo el año. (Ministerio de Turismo. 2018).

El turismo y la hotelería son el motor del crecimiento económico de hoy, en muchos países la industria turística y hotelera figura entre las cinco principales fuentes de ingreso

económico, representando así el 83 % del PIB de los países en desarrollo y en vías de desarrollo. Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) unos 200 millones de personas en el mundo trabajan en el sector de viajes y turismo. Este mercado laboral registra tendencias de altas tasas de empleo a tiempo parcial no deseado, ocupación temporal y estacional, con una creciente gestión de los servicios.

Por lo que el turismo en el Ecuador representa el tercer ingreso para la economía en el país. La calidad turística en Ecuador se basa en estrategias de desarrollo con un principal factor de competitividad con miras a un modelo de desarrollo sostenible de los destinos turísticos.

Los World Travel Awards (WTA) fueron establecidos en 1993, con el fin de reconocer, premiar y celebrar la excelencia en todos los sectores de la industria turística, Ecuador obtuvo 19 de los 66 galardones World Travel Awards 2019 capítulo Sudamérica, considerados como los Óscar del Turismo. (El Universo. 2019).

1.2 Planteamiento del problema

El Ecuador tiene diferentes tipos de reconocimientos internacionales referentes al turismo y a la hotelería, ciudades, hoteles, operadores de turismo, un aeropuerto y destinos de playa y selva constan en el listado de triunfadores en los WTA; y a pesar de que existen normas de calidad la falta de una excelente aplicación de las mismas en las diferentes categorizaciones de alojamiento dejan mucho que desear.

En base a estas necesidades de excelencia el Ecuador reformó en el 2015 la normativa legal que agrupa una serie de actividades turísticas de alojamiento dejando en vigencia el Reglamento de Alojamiento Turístico, donde están categorizadas de acuerdo a la función, servicios y prestaciones, hay nueve categorizaciones dentro de las cuales fungen los hostales por el reconocimiento de estrellas.

En este sentido, se ha evidenciado la necesidad de contar con un manual de aplicación que facilite la implementación y desarrollo de cada uno de los requisitos establecidos, así como aclarar algunos puntos del articulado que merecen una explicación adicional, la cual favorezca a la implementación por parte del usuario así como la autoridad de control.

Por lo cual es necesario y de mucha importancia que el Ministerio de Turismo que les asigna a las Direcciones de Turismo específicamente a este cantón aplique la normativa trabajando conjuntamente con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedernales y las empresas públicas para que estos sean benefactores de todos los servicios básicos y de esta manera los establecimientos a investigar puedan brindar servicios de calidad que el turista demanda en los últimos tiempos.

El sector hotelero del cantón Pedernales carece de importancia por parte de las autoridades administrativas y competentes al no proveer los servicios básicos necesarios para que los hostales brinden un servicio primordial y no tener el control y la supervisión adecuada sobre los requisitos que deben poseer los alojamientos turísticos para adquirir una determinada clasificación como lo regula el Reglamento de Alojamiento Turístico en el artículo 12 (2015).

1.3 Definición del problema

¿Aplican los hostales del cantón Pedernales servicio de calidad como estrategia competitiva?

1.4 Objeto del problema

Este cantón tiene 28 hostales según lo registrado en el catastro municipal ubicados entre dos de sus parroquias: Pedernales y Cojimíes.

1.5 Hipótesis

¿Con brindar un excelente servicio de calidad los hostales del cantón Pedernales podrán alcanzar estrategias competitivas que les permitan mejorar los servicios hoteleros?

1.6 Variables de la investigación

Variable dependiente

Aplicación de estrategias competitivas.

Variable independiente

Servicio de calidad en los hostales.

1.7 Objetivo general

Aplicar servicios de calidad como estrategia competitiva en los hostales del cantón Pedernales bajo la normativa del Reglamento de Alojamiento Turístico y las normas de calidad.

1.8 Objetivos específicos

- Evaluar la calidad del servicio de los hostales del cantón Pedernales.
- Identificar la situación actual de la calidad de servicio de los hostales del cantón Pedernales.
- Proponer que la calidad de servicio sea aplicada como estrategia competitiva en los hostales del cantón Pedernales.

2. Capítulo I

2.1 Marco Teórico

Según (Br García, Armindaocherie, 2016, p. 385), el servicio es el ofrecimiento intangible resultado del proceso de producción de la organización.

Vargas, M., & Aldana, L. (2014), establece que “Hoy se estima que el servicio es inherente a todos los procesos de intercambio; que es el elemento central de transferencia que se concreta en dos formas: el servicio en sí mismo y el servicio añadido a un producto” (p. 92).

Servicio es la acción o conjunto de acciones emitidas por una persona hacia otra para cumplir sus expectativas, deseos o necesidades a cambio de una remuneración.

2.2 Servicio al cliente

Edith Ávila Alcaraz (2018), establece que el servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo.

De acuerdo a Escudero (2011) indicó que el éxito de una organización depende fundamentalmente de sus clientes; ellos son los protagonistas principales y el factor más importante del negocio. Cuando la organización no satisface las necesidades y deseos de sus clientes es evidente que tendrá una existencia muy corta en el mercado.

Esto quiere decir que hoy en día brindar un buen servicio al cliente es fundamental para asegurar la fidelidad de los clientes al satisfacer sus necesidades, respondiendo a todas sus inquietudes y exigencias en el momento adecuado.

2.3 Servicio hotelero

La organización hotelera deberá contratar personas que estén motivadas en el servicio al huésped, invitado o potencial cliente, teniendo a su cargo un proceso continuo de formación y capacitación, a fin de transmitir habilidades técnicas en entrenamientos formales, en un entorno de liderazgo y respeto. (Citrullo, 2005).

Según Izaguirre (2014, p. 22), la clave del éxito de las empresas turísticas se basa en la calidad, pero contemplada desde una perspectiva hasta el momento un tanto relegada: el servicio.

Es importante que todo el personal encargado de la atención y servicio a los huéspedes de un establecimiento hotelero esté debidamente capacitados y tengan claras sus tareas y responsabilidades así como el rol que cumplen dentro del funcionamiento del establecimiento, ya que son ellos quienes están en contacto directo con los clientes.

2.4 Calidad

De acuerdo con la definición de la American Society for Quality (ASQ), “calidad es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su capacidad para satisfacer necesidades dadas”.

Según Carro Paz & González Gómez en prensa, en la norma internacional ISO 9000 indica que la calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismos, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

Esto se refiere a que calidad es la suma de todas las características que posee un producto o servicio y que genera satisfacción en los clientes, es mediante esta cualidad que se puede decir que un producto o servicio es mejor que otro y hace que una empresa tenga mayor rendimiento.

2.5 Normas

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española lo define como la “regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.”

Es un documento que establece, por consenso y con la aprobación de un organismo reconocido, reglas y criterios para usos comunes y repetidos. (IRAM, s.f.). La INEN se refiere a norma como un documento aprobado por un organismo reconocido que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características de productos o procesos relacionados y métodos de producción, con los cuales el cumplimiento no es mandatorio.

Las normas se refieren a las reglas establecidas en un documento aprobado por un determinado organismo para regular y controlar las actividades y tareas que realizan las personas y garantizar de esta manera el bienestar común.

2.6 Normas ISO

González & Arciniegas (2016) establece que las Normas ISO especifican los requerimientos o requisitos y de lo que se deben hacer o establecer en el sistema de gestión de la calidad.

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2007) define a la Organización Internacional de Normalización (ISO) de la siguiente manera: La ISO es una organización que agrupa

institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares.

2.7 Familia de normas ISO 9000

La ISO 9000 no es, stricto sensu, una norma, sino una familia de normas. El Comité Técnico ISO/TC 176 (2005, p. 6) da cuenta de sus cuatro miembros básicos, que describe de la siguiente manera:

- **Norma ISO 9000:** Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología.
- **Norma ISO 9001:** Detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor.
- **Norma ISO 9004:** Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- **Norma ISO 9011:** Brinda orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

La Organización Internacional de Normalización fue creada el 23 de febrero de 1947 en Londres y tiene como objetivos simplificar la coordinación internacional y unificar los estándares industriales, estas normas se utilizan para asegurar la calidad, seguridad y eficiencias en los productos y servicios, entre estas normas constan la familia 9000 que tratan sobre la

gestión de calidad para aumentar la satisfacción del consumidor y de las debidas precauciones que debe tener una empresa para con el medio ambiente.

2.8 Principios de gestión de la calidad

Según Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016), la norma se basa en ocho principios de gestión de la calidad de los cuales escogimos los más enfocados a nuestro proyecto de investigación:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoques del sistema para la gestión.
6. Relaciones beneficiosas con el proveedor.

Estos principios se basan en las acciones que el alojamiento debe tener en cuenta para dar una excelente gestión de calidad a los consumidores, que tratan desde la dirección y motivación de los jefes hacia sus empleados para que estos sepan responder correctamente a cada proceso y tareas asignadas, hasta la relación que se debe crear y mantener con sus clientes y proveedores, alcanzando de esta manera todos los objetivos y metas planteadas por el establecimiento.

2.9 Norma ARCOSA

La presente Normativa Técnica Sanitaria tiene como finalidad el control y vigilancia sanitaria de los productos de uso y consumo humano que son regulados por la Agencia Nacional

de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA y que se podrían considerar falsificados, adulterados o alterados. ARCSA. (2016, 23 mayo).

Esta norma tiene como objetivo la protección de la salud y de los productos de consumo humano, en relación a este proyecto de investigación, ARCSA se verá vinculada en la manipulación de alimentos que algunos hostales del cantón ofrecen entre sus servicios y con las buenas prácticas de higiene que deben optar los trabajadores de los mismos.

2.10 Norma “Q” de Calidad Turística

La “Q” de calidad turística es un distintivo que se otorga a aquellos establecimientos turísticos que cumplen unos mínimos requisitos específicos exigidos en el Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) en cuanto a prestación de servicio. Pueden optar a contar con esta distinción de calidad todos los establecimientos que están dentro del sector turístico en cualquiera de sus variantes. Desde hoteles, restaurantes, campings, palacios de congresos hasta playas o locales de ocio nocturno. (CTMA Consultores, 2017).

Gracias a este distintivo los establecimientos que pertenecen al sector turístico ganan exclusividad, fiabilidad y reconocimiento, además demuestran que su compromiso es la satisfacción de sus clientes en un nivel de calidad.

2.11 Calidad de servicio

CEUPE (s.f.) ha descubierto en un estudio reciente que la calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología. Se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

- Calidad como excelencia
- Calidad como ajuste a las especificaciones
- Calidad como valor
- Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores

Ruiz (et al., 1995b, p. 21) establece que la calidad de servicio es una combinación de dos dimensiones, la relativa al procedimiento, que es la que depende de los sistemas técnicos utilizados para prestar el servicio y la relacionada con la sociabilidad, con la habilidad del proveedor para relacionarse con los clientes y captar sus necesidades.

La calidad del servicio representa la diferencia entre una empresa y otra, a lo que podemos llamar “servicio único” y hace que ésta sea preferida por los clientes gracias a su grado de excelencia en los servicios y satisfacción de sus expectativas de parte de sus colaboradores.

2.12 Estrategia

González, Castañeda y Maytoarena (2006), establece que una estrategia es una representación cognoscitiva de secuencia de acciones complejas ligada a la noción de plan. La estrategia es una manera global de decidir tipos de acciones diferentes que serán aplicadas a lo largo del curso de una actividad; las estrategias son flexibles porque operan en diversos niveles al mismo tiempo, son sensibles al contexto y son susceptibles de cambio.

Según Rozas, G. S., & Corredor, V. C. (2016), la estrategia de una empresa la debemos definir como la acción encaminada a alcanzar los objetivos de esta; es el cómo hacer las cosas para alcanzar los objetivos de la Planeación Estratégica establecida. Estas estrategias deben estar

encaminadas a incrementar la rentabilidad de la empresa y la tasa de crecimiento de la utilidad a largo plazo (sostenibilidad en el tiempo), y así maximizar el valor de la empresa.

Por lo tanto las estrategias son acciones establecidas por una empresa a seguir durante un tiempo determinado para alcanzar los objetivos propuestos por la misma a corto, mediano o largo plazo y de manera hacer de esta una exitosa y mejor organización, esto involucra recursos humanos y otros materiales que permitan lograr un beneficio para todos quienes la conforman.

2.13 Competitividad

Según la teoría del diamante de Michael Porter mencionada en un documento del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009, P. 36), la competitividad debe entenderse como la capacidad de mejorar e innovar constantemente para generar ventajas diferenciales frente a los competidores, situación que implica realizar un análisis estructural de los mercados para elegir las alternativas más viables. (Parra, A. M. 2015).

Es la capacidad que tiene una empresa de posicionarse en un determinado mercado utilizando cualquier recurso, habilidad o fortaleza de manera innovadora que le permitan tener ventaja sobre las demás, ofreciendo servicios que atraigan a los clientes.

2.14 Estrategias competitivas

Según Escalante, K. (2009), la definición de una estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos. La estrategia competitiva es una combinación de los fines (metas) por los cuales se está esforzando la empresa y los medios (políticas) con las cuales está buscando llegar a ellos.

Otro como, Jaramillo (2002, p 35) por su parte, estudian la estrategia competitiva como un conjunto de acciones que la empresa pone en práctica para asegurarse una ventaja competitiva sostenible, pues, una ventaja competitiva preserva los beneficios frente a los competidores, presentes o potenciales que buscan ventajas competitivas (Eco. Rafael, 2008).

Son las acciones a corto, mediano o largo plazo a ejecutar por la empresa a través de recursos y herramientas que llevan a esta a alcanzar los objetivos deseados y posicionarse fuertemente en el mercado frente a la competencia de manera innovadora.

2.15 Hostal

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (2002) considera que 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.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española lo define como: El establecimiento hotelero de categoría inferior a la del hotel.

Los hostales se categorizan de 3 a 1 estrellas plateadas y pueden ofrecer habitaciones privadas con baños privados y habitaciones compartidas con baños compartidos así como habitaciones privadas con baños compartidos.

3. Capítulo II

3.1 Diseño Metodológico

El desarrollo de la presente investigación estuvo direccionada en conocer el estado actual de los alojamientos turísticos del cantón Pedernales en este caso se destaca el hecho de que los hostales deben aprovechar no sólo sus atributos naturales en el servicio turístico, sino, mejorar la calidad en la prestación del servicio y la orientación que los empresarios tienen hacia el marketing del servicio.

En este capítulo se realiza una observación de la metodología de la investigación que se implementara en el proyecto como: Población, muestra y así como también métodos y análisis de los resultados.

El estudio de investigación es con un enfoque mixto, con una investigación cualitativa: Reconocer la realidad de los hostales en su calidad de servicio y cuantitativa: Encuestas dirigidas a los propietarios de los alojamientos.

En el transcurso de la misma se efectuó la investigación bibliográfica contenida en libros y archivos de Internet, así como la revisión de los documentos y archivos históricos que se encuentra en la unidad administrativa del cantón.

Investigación descriptiva: Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. (Frank Morales, 2010).

El estudio de la investigación es descriptiva porque se dará a conocer y se analizarán las variables, características y preferencias que influyen en los hostales.

Investigación cualitativa: La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, historias de vida,

observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (Rodríguez, Gil & García, 2017).

El análisis se enfocó en los mínimos detalles y en las debilidades de los alojamientos como son los hostales y funcionarios administrativos del cantón Pedernales como la Dirección de Turismo, con la finalidad de analizar las deficiencias existentes en el trayecto del proceso que se desarrolla para brindar un servicio con total calidad.

Se realizó una investigación de nivel crítico- propositivo, la que se sustentó con la investigación de campo de manera in situ y a través de los instrumentos investigativos, la observación científica, entrevistas y encuestas que permitieron obtener la información deseada sobre la problemática.

Investigación cuantitativa: Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. (Fernández & Díaz, 2002).

3.2 Universo, Población y Muestra

Universo: Es un conjunto de elementos, personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otros, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio, en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, materia de investigación. (Chávez, 2014).

Población: Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. ("Metodología de la Investigación", 2010).

Muestra: Una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. (Neftalí, en prensa).

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en el sector de alojamientos turísticos del cantón Pedernales provincia de Manabí, la población estuvo comprendida por la totalidad de 28 hostales de las parroquias Pedernales y Cojimíes según el catastro municipal, la muestra fue tomada de forma aleatoria por la ubicación y se evaluó un total de 15 hostales de los cuales 8 están ubicados en la parroquia Pedernales y 7 en la parroquia Cojimíes, los cuales detallamos a continuación:

Tabla: 1

Royal (Pedernales)	Villa Lucy (Cojimíes)
Mirador Pedernales (Pedernales)	San Francisco del Mar (Cojimíes)
Melao (Pedernales)	Punto Blue (Cojimíes)
Mar y Bambú (Pedernales)	Isla Bonita (Cojimíes)
Don Tima Inn (Pedernales)	Helenos Vacacionales (Cojimíes)
Hostal Bris's (Pedernales)	El Faro (Cojimíes)
Bryianna (Pedernales)	Metete (Cojimíes)
Saraí (Pedernales)	

Fuente: Elaboración propia

3.3 Recolección de información

Para el desarrollo de este proyecto, se utilizaron las técnicas de recolección de datos:

La observación: Observar, en el lenguaje corriente apunta a mirar y estudiar algo detenidamente, concentrando nuestra atención en aquello que nos proponemos conocer. De este modo nuestros sentidos ejercen plenamente todas sus posibilidades, capturan lo que no descubre una mirada casual o impremeditada, aprehenden una multitud de datos que de otro modo no llegaríamos a hacer plenamente conscientes. De este modo podemos referirnos a una observación directa e indirecta. (Rodríguez, 2011).

Se hizo la visita a las instalaciones de los hostales del cantón, con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información pertinente. A través de esta técnica se pudo comprobar de qué manera se realizan los procedimientos para establecer un servicio de calidad al cliente en el hostel, evidenciando que hay varias deficiencias en la gestión administrativa y en la parte operativa.

Encuesta: Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (Casas, Repullo & Donado, 2003).

Esta se aplicó en 15 hostales del cantón y las posibles respuestas fueron elaboradas con ítems que permitieron determinar el nivel de calidad en el servicio, establecidos por los empleados del hostel y así mismo, la satisfacción que mantienen los clientes; consecuentemente, como se muestra el personal en el cumplimiento de funciones y procesos para otorgar un servicio de excelente calidad con la ayuda de la Dirección de Turismo u otra autoridad competente.

Las respuestas obtenidas se procesaron con precisión realizando una tabulación de datos por medio de un sistema informático (Excel) de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas.

4. Capítulo III

4.1 Resultados

Durante el desarrollo de la presente investigación se realizó un criterio equilibrado en el que se analizó y seleccionó el mejor proceso para realizar las actividades investigativas con el objetivo de obtener la información requerida, ejecutando las respectivas encuestas a los hostales del cantón.

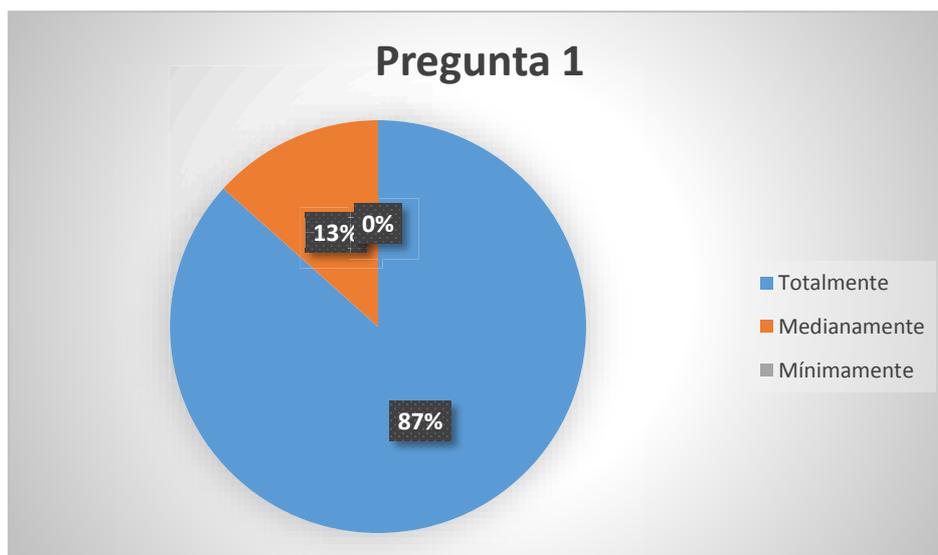
La muestra representativa fueron 15 de los 28 hostales con los que cuenta Pedernales en sus principales parroquias.

Encuesta dirigida a los hostales del cantón Pedernales.

¿Cuenta Ud. con todas las herramientas e instrumentos que le permitan efectuar de buena forma su trabajo?

Pregunta 1	Total	Porcentaje
Totalmente	13	87%
Medianamente	2	13%
Mínimamente	0	0%
Total	15	100%

Tabla: 2



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

De los 15 hostales encuestados el 87% afirmó que totalmente cuentan con el uso de herramientas e instrumentos que les permite efectuar de buena forma su trabajo, el 13% expresó que medianamente y la opción mínimamente queda con el 0%. Los resultados expresados determinan que la mayoría de los trabajadores de los hostales cuentan con los materiales necesarios para realizar adecuadamente su trabajo.

¿Existen en su hostel manuales y procedimientos en los que se detalle específicamente las tareas a efectuar por cada empleado?

Pregunta 2	Total	Porcentaje
Sí	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Tabla: 3



Fuente: Elaboración propia

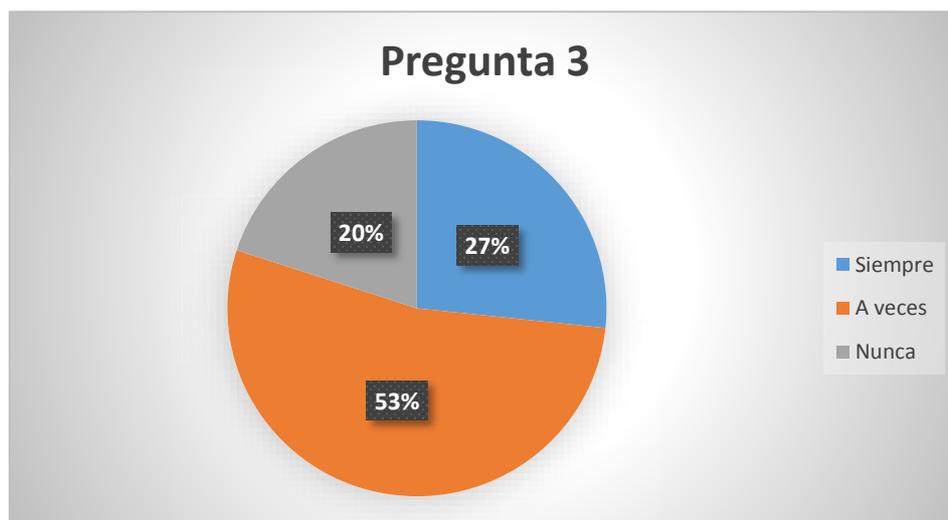
Interpretación de resultados

Al encuestar los 15 hostales sobre la existencia de manuales y procedimientos para ejecutar las tareas, el 40% dijo que sí, mientras que el 60% dijo que no, estableciendo que no existe en el interior de los hostales un manual o procedimientos en los que se detalle específicamente las tareas a realizar por cada empleado.

¿Se llevan a cabo procesos de capacitación en los que se actualicen los conocimientos de los colaboradores?

Pregunta 3	Total	Porcentaje
Siempre	4	27%
A veces	8	53%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

Tabla: 4



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

Al responder con qué frecuencia recibe capacitaciones el personal de los 15 hostales para actualizar sus conocimientos, el 27% respondió que siempre, el 20% expresó que nunca y el 53% afirmó que a veces. Los resultados expresados determinan que los procesos de capacitación para los empleados de los hostales son discontinuos y se dan en periodos de tiempo que superan los tiempos recomendados.

¿Existen procesos de reconocimiento y motivación para premiar el buen trabajo de los colaboradores de la empresa?

Pregunta 4	Total	Porcentaje
Sí	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Tabla: 5



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

De los 15 hostales encuestados el 33% respondió que sí existen procesos de motivación y reconocimiento hacia su personal, mientras que el 67% respondió que no. Los datos expresados permiten evidenciar que en la mayoría de los hostales no se aplican procesos de motivación y reconocimiento para premiar el esfuerzo de sus empleados que rinden más allá de lo exigido.

¿Se han realizado mediciones a la calidad del servicio prestado por el hostel a sus clientes?

Pregunta 5	Total	Porcentaje
Sí	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Tabla: 6



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

El 87% de los 15 hostales encuestados afirmó que sí se han ejecutado procesos de medición de la calidad del servicio brindado, mientras que el 13% dijo que no. Los datos expuestos permiten establecer que si se llevan a cabo procesos continuos que permiten medir la percepción de la calidad de los servicios brindados por los hostales hacia sus clientes.

¿El hostel toma muy en cuenta las quejas y sugerencias de sus clientes para mejorar sus servicios?

Pregunta 6	Total	Porcentaje
Siempre	12	96%
A veces	2	3%
Nunca	1	1%
Total	15	100%

Tabla: 7



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

Al encuestar los 15 hostales sobre las quejas y sugerencias que realizan sus clientes el 80% dijeron que siempre las toman en cuenta, mientras que el 13% a veces y el 7% respondió que nunca. Estos datos determinan que la mayoría de los hostales encuestados si toman en cuenta las quejas y sugerencias de sus clientes para mejorar sus servicios ya que esto es muy importante para el crecimiento hotelero.

¿Recibe el hostel supervisión por parte de la Dirección de Turismo u otra autoridad competente?

Pregunta 7	Total	Porcentaje
Siempre	5	33%
A veces	9	60%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Tabla: 8



Fuente: Elaboración propia

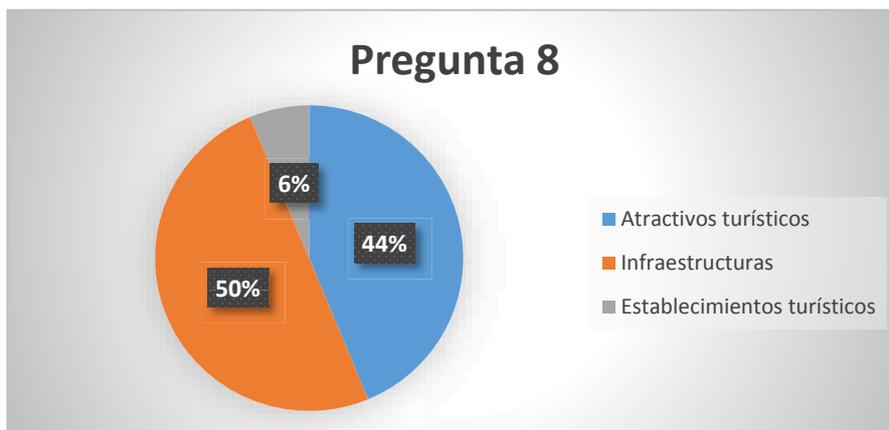
Interpretación de resultados

Al consultar con qué frecuencia reciben supervisión los hostales por parte de la Dirección de Turismo u otra autoridad competente, de los 15 encuestados el 33% dijo que siempre, el 7% expresó que nunca, mientras que el 60% afirmó que a veces. Los resultados expresados permiten establecer que la supervisión de las autoridades competentes no se dan con mucha frecuencia por lo que no hay un control adecuado.

¿Conoce Ud. qué elementos fueron adecuados para reactivar el turismo post terremoto 16-A?

Pregunta 8	Total	Porcentaje
Atractivos turísticos	7	44%
Infraestructuras	8	50%
Establecimientos turísticos	1	6%
Total	16	100%

Tabla: 9



Fuente: Elaboración propia

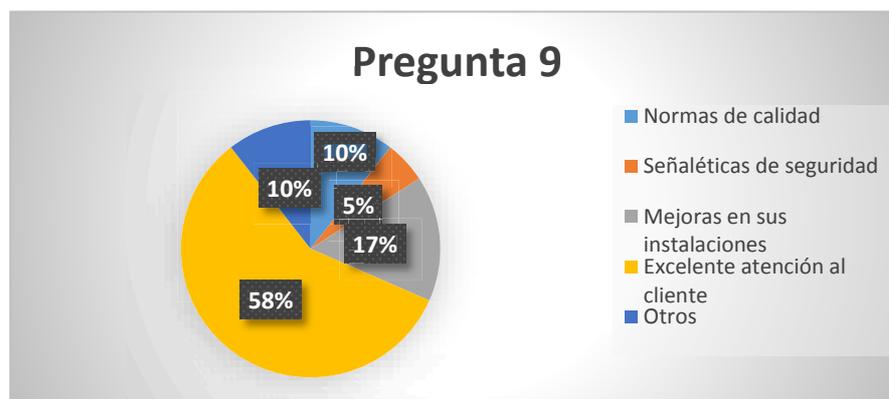
Interpretación de resultados

El 16 de abril del 2016 el cantón Pedernales fue afectado por un terremoto de 7.8 grados, por esta razón se preguntó si tenían conocimiento de cuáles elementos fueron adecuados dentro del mismo para reactivar el turismo, el 44% de los 15 hostales respondió atractivos turísticos, el 50% dijo infraestructuras y el 6% establecimientos turísticos. Los resultados obtenidos determinan que las infraestructuras fueron la mayor prioridad a la hora de reestablecer el cantón.

¿Qué estrategias fueron aplicadas en el hostel para atraer a los turistas post terremoto 16-A?

Pregunta 9	Total	Porcentaje
Normas de calidad	2	10%
Señaléticas de seguridad	1	5%
Mejoras en sus instalaciones	3	17%
Excelente atención al cliente	11	58%
Otros	2	10%
Total	19	100%

Tabla: 10



Fuente: Elaboración propia

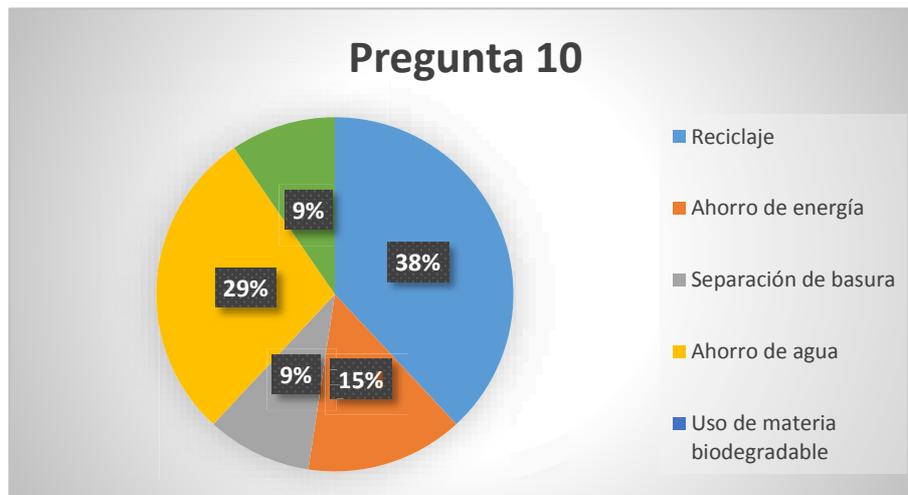
Interpretación de resultados

El 58% de los 15 hostales encuestados aplicó la estrategia de la excelente atención al cliente, el 17% mejoras en sus instalaciones, el 10% normas de calidad, el 5% señaléticas de seguridad y el 10% otros para atraer a los turistas post terremoto 16-A. Los resultados expresados permiten establecer que para los hostales la excelente atención al cliente fue y es muy importante para atraer a los turistas en cualquier circunstancia.

¿Qué acciones realiza para contribuir con la conservación del medio ambiente?

Pregunta 10	Total	Porcentaje
Reciclaje	8	38%
Ahorro de energía	3	15%
Separación de basura	2	9%
Ahorro de agua	6	29%
Uso de materia biodegradable	0	0%
Otros	2	9%
Total	21	100%

Tabla: 11



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

La conservación del medio ambiente es muy importante, por esta razón el 38% de los 15 hostales encuestados reciclan, el 29% ahorran agua, el 15% ahorran energía, el 9% separan la basura, mientras que ninguno usa materia biodegradable y el 9% realiza otras acciones para contribuir con el planeta.

5. Propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad dar solución a las distintas falencias que atraviesan los hostales del cantón Pedernales. Una vez obtenidos los resultados negativos de las encuestas realizadas, se exponen las posibles acciones a ejecutar dentro de los establecimientos, el propósito de estas es fortalecer la calidad del servicio y el desempeño del talento humano como una estrategia competitiva contribuyendo así en el desarrollo económico del cantón.

1. Motivar al personal para conseguir un mayor rendimiento en su trabajo.

- Reconocimiento por empleado del mes.
- Bonos monetarios.
- Flexibilidad horaria.
- Elección de días libres.

2. Mejorar la calidad de servicios para la satisfacción de los clientes.

- Creación de un manual de procedimientos para el hostel.
- Uso de la guía de buenas prácticas de manufactura para servicios de comidas.
- Aplicación de las normas ISO.

3. Brindar programas de capacitaciones para el personal administrativo y de servicio.

- Conferencia de comunicación con los clientes internos y externos.
- Charla de manejo de quejas y reclamos.
- Conferencia de habilidades de servicios.

La participación de entidades públicas como el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedernales junto a la Dirección de Turismo y los dueños de los establecimientos son los actores principales para la ejecución de las actividades.

6. Conclusiones

A lo largo de la presente investigación de la calidad del servicio en los hostales del cantón Pedernales, se obtuvieron luego del proceso de recolección, procesamiento, análisis e interpretación las siguientes conclusiones:

La calidad del servicio es muy importante hoy en día ya que de esto depende mucho el fracaso o el éxito que pueda alcanzar un establecimiento hotelero, así mismo como la satisfacción y la superación de las expectativas que el cliente obtenga con su estadía en el alojamiento, la preferencia y por ende la fidelidad y posterior recomendación que estos hagan en su círculo social del lugar en el cual se han hospedado, ya que son los clientes los mejores aliados de estos, ellos son quienes también tienen el poder de hacer que estas empresas hoteleras alcancen el éxito deseado.

Mediante la ejecución de las encuestas se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: Herramientas e instrumentos para realizar las actividades, medición de calidad del servicio a sus clientes, quejas y sugerencias de sus clientes y elementos y estrategias que fueron adecuados para reactivar el turismo.

También se notó desmotivaciones en los trabajadores de los hostales por motivos de no contar con manuales y procedimientos para las tareas que realizan, discontinuidad en los procesos de capacitación, la falta de reconocimientos para ellos; y además el desinterés por parte de la Dirección de Turismo en la supervisión adecuada.

Aunque los resultados de forma general no muestran una gran deficiencia en el servicio brindado, se hace importante que se tomen en consideración los resultados negativos que permitan brindar un servicio de excelente calidad y que supere las expectativas de los clientes exigentes que existen en la actualidad.

7. Recomendaciones

En base a las conclusiones obtenidas anteriormente, para mejorar los servicios prestados se recomienda:

- Que los establecimientos deben contar con manuales de procedimientos para realizar las actividades diarias y crear una buena armonía de trabajo en equipo y de esta manera el personal pueda dar una solución más rápida a los posibles problemas que se presenten dentro del hostel.
- Que los propietarios de los hostales brinden capacitaciones a todo el personal administrativo y de servicio constantemente, ya que el personal debe tener conocimientos actualizados y tener presente que depende del servicio que se brinda existirá una mayor rentabilidad en el establecimiento y un mejor reconocimiento.
- Que las autoridades y organismos competentes provean los servicios básicos necesarios y brinden la supervisión adecuada a los establecimientos hoteleros, para crear una impresión fiable y una buena imagen tanto para el personal como para los clientes que llegan en busca de nuevas experiencias y satisfacción en los servicios prestados.
- Que los hostales apliquen las normas de calidad en sus servicios como una estrategia competitiva que les permita destacarse en el mercado existente en el cantón Pedernales y por la situación que se vivió en el 16-A puedan reactivar al 100% nuevamente el turismo y la economía de este sector.

Bibliografía

- ARCSA. (2016, 23 mayo). *Norma técnica sanitaria para el control de productos consumo humano*. Recuperado de https://www.controlsanitario.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/12/RESOLUCION%20N_ARCSA_DE_010_FALSIFICADOS_ADULTERADOS_ALTERADOS.pdf
- C.A. EL UNIVERSO. (2019, 14 julio). *Ecuador gana 19 galardones World Travel Awards 2019, capítulo Sudamérica*. *El Universo*, p. 1. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/07/14/nota/7425348/ecuador-obtuvo-19-galardones-world-travel-awards-2019-capitulo>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (en prensa). *Administración de la calidad total*. *Administración de las operaciones*, 65. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. ELSEIVER, 31(08), 527–538. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- CEUPE. (s.f.). *¿Qué es la calidad de servicio?* [Publicación en un blog]. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Chávez, L. (2014, 9 octubre). *Modelo de comportamiento organizacional en la educación superior tecnológica, para los institutos tecnológicos descentralizados del estado de Michoacán*. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/lcc/campo.htm>

- Citrullo, S. (2005). *Servicio Hotelero: La Importancia de la Atención al Invitado*. Recuperado de <http://www.mujeresdeempresa.com/servicio-hotelerola-importancia-de-la-atencion-al-invitado/>
- CTMA Consultores. (2017, 20 julio). “Q” de Calidad Turística: Qué es y cómo conseguirla para tu establecimiento. Recuperado de <https://ctmaconsultores.com/q-de-calidad-turistica/>
- Edith Ávila Alcaraz, E. A. (2018, 12 mayo). *La importancia del servicio al cliente en la actualidad*. Recuperado de <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- Escalante, K. (2009). *Estrategias competitivas*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Escudero, M. (2012). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. (p. 211). Madrid, España: Paraninfo.
- Fernández, P., & Díaz, P. (2002, 27 mayo). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de http://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
- Fonseca, E. 2007. *Turismo, Hostelería y Restauración 2ed*. Lima-Perú. Editorial Lexus. pág. 445.
- Frank Morales. (2010). *Clasificación de la investigación*. Recuperado de https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832_r649220160427120000289061.pdf
- García, Armindaocherie, G. A. Br. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 18(3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

González, D., Castañeda, S., & Maytorena, M. (2006). *Estrategias: Referidas al aprendizaje, la instrucción y la evaluación*.

González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=baUwDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=definicion+de++norma&ots=bmxDe-a-qz&sig=7Ejya10jdqfdkuhruEhcvpyXDe4#v=onepage&q&f=false

Guido Poveda Burgos, Juan Rendón Pérez y David Castro Carrasco (2018): "*Incentivo del turismo en el Ecuador como una fuente de empleo, inclusión y desarrollo sostenible - sustentable*", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2018). En línea:<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/turismo-ecuador.html>

Hostal. (s.f.). En el Diccionario de la Real Academia Española (23ª ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/hostal>

IRAM. (s.f.). *Que es una norma*. Recuperado de <http://www.iram.org.ar/index.php?id=Que-es>

Izaguirre, M. H. (2014). *Gestión y Marketing de servicios turísticos y hoteleros (2ª ed.)*. Bogotá, Colombia: ECOEC EDICIONES.

Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, 18(30), 33-54. Doi: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02)

Merlara, Marlon. (2 de noviembre del 2017). *El blog de Marlon Merlara*.

Recuperado:<https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Metodología de la Investigación [Publicación en un blog]. (2010, 14 junio). Recuperado de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Ministerio de Turismo. (2 de septiembre del 2018). Recuperado:

<https://www.turismo.gob.ec/pedernales-el-paraiso-en-la-mitad-del-mundo/>

Ministerio de Turismo. (2002, 17 diciembre). *Reglamento general de actividades turísticas*.

Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>

Ministerio de Turismo. (2015, 24 marzo). *Reglamento de alojamiento turístico*. Recuperado de

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/5.18-02-2016-Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento.pdf>

Nebrera Herrera, J. (1999, 28 junio). *Introducción a la calidad*. Recuperado de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf

Neftalí, M. (en prensa). *Población y Muestra. Técnica de investigación cualitativa y cuantitativa*.

Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Parra, A. M. (2015). *El marketing urbano como estrategia de gestión: Impactos sobre los*

prestadores de servicios turísticos. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

- Porter, Michael. (Septiembre de 1991). *Ventaja competitiva: crear y mantener un rendimiento superior*. USA.
- Rafael, M.Eco. (2008). *Estrategias competitivas: factor clave de desarrollo*. NEGOTIUM, 37
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (2017). *Metodología-de-la-investigación-cualitativa*.
Recuperado de <https://es.scribd.com/document/365222461/128205939-METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-CUALITATIVA-Gregorio-Rodriguez-Gomez-Javier-Gil-Flores-docx>
- Rodríguez, J. (2011). *Métodos de investigación cualitativa*. Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo, (08), 338–358. Recuperado de <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Romero, S. 2008 *Manual de operaciones Hoteleras 2ed*. El Salvador. Editorial Farolitos. pág. 19.
- Rozas, G. S., & Corredor, V. C. (2016). *Negocios internacionales: Fundamentos y estrategias (2a. ed.)*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ruiz, A., Vázquez, R., & Díaz, M. (1995b). *La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural*. Área de comercialización e investigación del mercado, 17.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas (3a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Anexos

Anexo 1

Encuesta

ULEAM - Facultad Hotelería y Turismo

Encuesta para desarrollo de Proyecto de Tesis

Por favor, responda con una X las siguientes preguntas:

- 1. ¿Cuenta Ud. con todas las herramientas e instrumentos que le permitan efectuar de buena forma su trabajo?**

Totalmente ____ Medianamente ____ Mínimamente ____

- 2. ¿Existen en su hostel manuales y procedimientos en los que se detalle específicamente las tareas a efectuar por cada empleado?**

Sí ____ No ____

- 3. ¿Se llevan a cabo procesos de capacitación en los que se actualicen los conocimientos de los colaboradores?**

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

- 4. ¿Existen procesos de reconocimiento y motivación para premiar el buen trabajo de los colaboradores de la empresa?**

Sí ____ No ____

5. ¿Se han realizado mediciones a la calidad del servicio prestado por el hostel a sus clientes?

Sí ____ No ____

6. ¿El hostel toma muy en cuenta las quejas y sugerencias de sus clientes para mejorar sus servicios?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

7. ¿Recibe el hostel supervisión por parte de la Dirección de Turismo u otra autoridad competente?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

8. ¿Conoce Ud. qué elementos fueron adecuados para reactivar el turismo post terremoto 16-A?

Atractivos turísticos ____ Infraestructuras ____ Establecimientos turísticos ____

9. ¿Qué estrategias fueron aplicadas en el hostel para atraer a los turistas post terremoto 16-A?

Normas de calidad ____ Señaléticas de seguridad ____ Mejoras en sus instalaciones ____

Excelente atención al cliente ____ Otros ____

10. ¿Qué acciones realiza para contribuir con la conservación del medio ambiente?

Reciclaje ____ Ahorro de energía ____ Separación de basura ____

Ahorro de agua ____ Uso de materia biodegradable ____ Otros ____

Anexo 2

Hostales del cantón Pedernales.

Tabla: 12.

Royal (Pedernales)	Villa Lucy (Cojimíes)
Mirador Pedernales (Pedernales)	San Francisco del Mar (Cojimíes)
Melao (Pedernales)	Punto Blue (Cojimíes)
Mar y Bambú (Pedernales)	Isla Bonita (Cojimíes)
Don Tima Inn (Pedernales)	Helenos Vacacionales (Cojimíes)
Hostal Bris's (Pedernales)	El Faro (Cojimíes)
Bryianna (Pedernales)	Metete (Cojimíes)
Saraí (Pedernales)	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3 *Figura: 4. Fuente: Municipalidad del cantón Pedernales*

N°	Nombre Establecimiento	Propietario	Parroquia	Dirección	Telf
17	LOS PABLOS	ZAMBRANO INTRIAGO NELLY NOEMI	PEDERNALES	JUAN PEREIRA POR LA CLINICA NEGRETE	0997770494 0992417344
18	MAVER	ALCIVAR HIDROVO ENMA BERTINA	PEDERNALES	AV. JUAN PEREIRA Y PRIMERA TRANSVERSAL	0991734468
19	MIRADOR PEDERNALES	NAVARRETE BALLOH HECTOR HOGU	PEDERNALES	MALCON SECTOR LAS PALMITAS	0959744571
20	MONINGE	GLADIS PILAR VELEZ PINARGOTE	PEDERNALES	GARCIA MORENO CALLE H	0981958774 0952680757
21	MR. HOBRETH	ROBERTH RAMON VERA ESPINEL	PEDERNALES	CALLE SIMON PALACIOS	0998679793 0952680401
22	PLAISE	JESUS TRINIDAD ZAMBRANO INTRIAGO	PEDERNALES	JUAN FREDINA Y MANABI	0952681125 0996216192
23	PUERTO ESCONDIDO	DILENAS MENDOSA MARIA DEL LOS ANGELES	PEDERNALES	KM 4 L/2 VIA EL CARMEN	0997009089 0991506996
24	PUERTO MONTT	VICENTE LA LANGUI CUEINCA	PEDERNALES	VIA COJIMIES	0952680047 0991506996
25	PUNTA AZUL	VERA LOON SONIA YANIRA	PEDERNALES	VIA COJIMIES KM 2.8	0992079999 0997451365
26	ROYAL	PAZMÑO ROMAN XIMENA DEL PILAR	PEDERNALES	GARCIA MORENO Y MALCON	0988754977 0997115474
27	TEXAS HOME	ORTIZ BAYAS MISAEI ANIBAL	PEDERNALES	GARCIA MORENO Y FERRAN ROBLES	0952680310 0999663741
28	VISTRAL MAR	RENDOX HOYOS JUAN CORNELIO	PEDERNALES	VIA A COJIMIES KM 1.5	0982620561
29	YAM YAM - CABAÑAS	ARTEAGA MACIAS CRUZ YANDRE	PEDERNALES	CALLE ESMERALDA VIA EL CARMEN	0999114212 0997052326
30	EDILMAS LOODGE	HERRERA LOZA MARIA EDILMA	COJIMIES	AV. COLON S/N Y RUPERTO DELGADO	0987811724 0523911179
31	LOS ALMENDROS	CEDEÑO BALLON HEIRA NELBA	COJIMIES	VIA PEDERNALES	0981255183
32	HELENOS VACACIONALES	ALMEIDA CEDEÑO CRUZ MARIANA	COJIMIES	AV. REPERTO D. Y CAIDA DEL SOL	0952391176
33	HUDSON	WILSON	COJIMIES	CALLE LOS ANGELES S/N	997171842

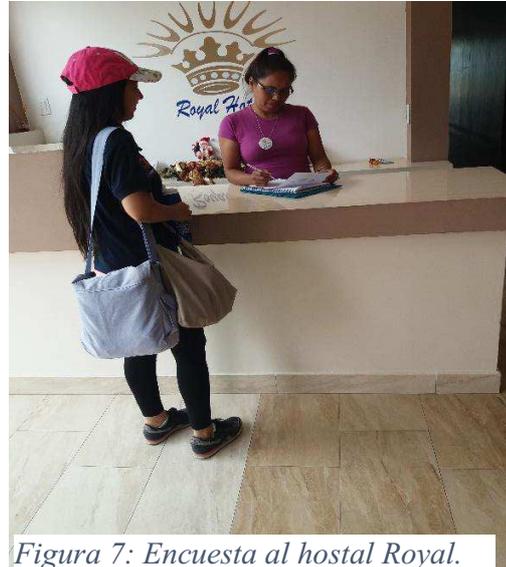
N°	Nombre Establecimiento	Propietario	Parroquia	Dirección	Telf
1	AGUA MARINA	VEGA VALENCIA OSWALDO MIGUEL	PEDERNALES	AV. JAIME KOLDOS 413 Y VELASCO IBARRA	0992019545 0985808269
2	AIRIS LIBRES	INTRIAGO MIRANDA ULPIANO JORGE	PEDERNALES	MALCON ENTRE GARCIA MORENO Y PLAZA ACOSTA	0952681273 0991639577
3	ALGAS MARIAS	ZAMBRANO PINCAJ CRUZ ALBERTO	PEDERNALES	MALCON SEGUNDA ETAPA	0952680926 0952689969
4	ARCO IRIS	QUEVEDO VEGA AMADA ESPERANZA	VIA COJIMIES	VIA COJIMIES	0968474227 098137490
5	BAMBINO RESORT	ANDRADE AZUAS LUIS ADELFO	PEDERNALES	JUAN PEREIRA Y 27 DE NOVIEMBRE	0952680064 0990603953
6	BOCANNA	SCHETTINI LIMONSI PATRICIO EDUARDO	PEDERNALES	BARRIO TORRE MOLINOS, CALLE GARCIA MORENO Y CALLE G	0952680650 0999130924
7	CATEDRAL DEL MAR	COVALLOS CENTENO LUIS	PEDERNALES	AV. JUAN PEREIRA Y MALCON	0952681136 0995975054
8	COSTA LATINA	DANY DEL ROCIO INTRIAGO MOLINA	PEDERNALES	AV. MANABI ENTRE GARCIA MORENO	0996189694 098340084
9	CUASA	ORTIZ CARTAGENA OSCAR ELOY	PEDERNALES	KM 34.5 VIA ESMERALDA	0994870852 0967119043
10	DA CLAUDIO	CLAUDIO CASTILLO LUIS ENRIQUE	PEDERNALES	VIA ESMERALDAS KM 18	0999474862
11	EBENZER	AVEGA SANTANA KETTY LENOR	PEDERNALES	AV. LOPEZ CASTILLO, 7 DE NOVIEMBRE	0994167888 0980961179
12	EL MANABA	URETA ANDRADE JOSEFA DEL CARMEN	PEDERNALES	GARCIA MORENO Y FERRAN ROBLES	0990959950
13	ERIK ANDRES	ZAMBRANO INTRIAGO ALVARADO OLVIDO	PEDERNALES	GARCIA MORENO Y RIO TACHINA	0952681357 0991058177
14	JONATHAN	CEDEÑO CEDEÑO MIGUEL ANGEL	PEDERNALES	VIA EL CARMEN KM 2 LOT. JERONIMA ATA, ETAPA	0981640529
15	LOS ABANICOS	SANTANA PARRAGA PORFIRIA MARILU	PEDERNALES	KM 5 L/2 VIA EL CARMEN SITIO LA VILLEGA	0952680343 0994228347
16	LOS JUANES	MELO PROAÑOS JUAN BENIZETO	PEDERNALES	LOTIZACION TORRES MOLINOS	0959097081 0952681178
17	LOS PABLOS	ZAMBRANO INTRIAGO NELLY NOEMI	PEDERNALES	JUAN PEREIRA POR LA CLINICA NEGRETE	0997770494 0992417344

Figura: 5. Fuente: Municipalidad del cantón Pedernales

Ejecución de las encuestas a los hostales.



*Figura 6: Encuesta al hostel Sarai.
Fuente: Elaboración propia.*



*Figura 7: Encuesta al hostel Royal.
Fuente: Elaboración propia.*



*Figura 8: Visita al hostel Don Tima Inn.
Fuente: Elaboración propia.*



*Figura 9: Encuesta al hostel Don Tima Inn.
Fuente: Elaboración propia.*



Figura 10: Visita al hostel Bris's.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 11: Encuesta al hostel Bris's.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 12: Encuesta al hostel Melao.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 13: Tabulación de resultados..

Fuente: Elaboración propia.