



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

TEMA:

**“MODELO DE GESTIÓN HOTELERA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO
DE ALOJAMIENTO EN LA PARROQUIA SAN LORENZO, CANTÓN
MANTA”**

Autores:

Chiquito Delgado Michael Stiven

Mero Barcia Yasbeth Jamilet

Tutor:

Ing. Pedro Montalván Acosta

Manta – Manabí- Ecuador

2023

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor (a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 384 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema es “Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, Cantón Manta”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamentos de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado trabajo reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a los Estudiantes **CHIQUITO DELGADO MICHAEL STIVEN, MERO BARCIA YASBETH JAMILET** estudiantes de la carrera de Turismo, periodo académico 2022-2023(2), quienes se encuentra aptos para la sustentación de su trabajo de titulación

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, abril 2023

Lo certifico

Ing. Pedro Montalván Acosta

Docente tutor(a)

Área: Turismo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La actual investigación se efectuó como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expresado en este proyecto investigativo pertenece exclusivamente a los autores, por lo cual se orienta a dar los respectivos créditos en caso de utilización de este.

Chiquito Delgado Michael Stiven
131355873-4

Mero Barcia Yasbeth Jamilet
131655223-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal certifica:

Que, el trabajo de carrera titulado “**MODELO DE GESTION HOTELERA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN LA PARROQUIA SAN LORENZO, CANTON MANTA**”, ha sido realizado y concluido por los estudiantes Chiquito Delgado Michael Stiven y Mero Barcia Yasbeth Jamilet; 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 los referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevada a cabo

Para dar testimonio y autenticidad

Firmamos:

LIC. MARCO DURAN VASCO MG
**PRESIDENTE
DEL TRIBUNAL**

ING. CARMEN LUCAS MANTUANO
**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

ING. INÉS MORA PISCO
**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

ING PEDRO MONTALVÁN ACOSTA
**DOCENTE TUTOR
DE TITULACIÓN**

Chiquito Delgado Michael Stiven
ESTUDIANTE

Mero Barcia Yasbeth Jamilet
ESTUDIANTE

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios por ser mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Teófilo y Juana quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Kelvin, Nexar, Keila y Karelis por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Michael Stiven Chiquito Delgado

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres Manuel Mero y Genny Barcia que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil quienes con sus consejos han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Mero Barcia Yasbeth Jamilet

RECONOCIMIENTO

A mis padres:

Teófilo y Juana “Ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada.

A mi tutor:

Ing. Pedro Montalván Acosta. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más los necesite. Gracias por sus orientaciones.

A mis docentes:

Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí recorrer profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia.

A mis compañeros:

“Mis amigos y compañeros de viaje, hoy culminan esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación. Hoy nos toca cerrar un capítulo maravilloso en esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia, al estar en las horas más difíciles, por compartir horas de estudio. Gracias por estar siempre allí.”

Michael Stiven Chiquito Delgado

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

“Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional”.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí , por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Yasbeth Jamilet Mero Barcia

INDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO.....	VI
RESUMEN	XII
SUMARY	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	5
1.1. Antecedentes.....	5
1.2. Bases teóricas.....	12
1.2.1. Regulaciones para el servicio de hospedaje a nivel internacional y nacional	12
1.2.2. Gestión hotelera	14
1.2.3. Modelo de gestión en el sector de alojamiento turístico	16
1.2.4. Modelo de gestión y su importancia en el sector hotelero para el desarrollo del servicio de alojamiento.....	18
CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	19
2.1. Métodos	19
2.1.1. Método analítico.....	19
2.1.2. Método descriptivo.....	19
2.1.3. Método estadístico	20
2.2. Técnicas	20
2.2.1. Encuesta.....	20
2.2.2. Entrevista.....	20
2.2.3. Observación	20
2.3. Población y muestra	21
2.4. Recursos	22
2.5. Estructura metodológica para el modelo de gestión hotelera en la parroquia San Lorenzo	23
2.5.1. Descripción de las etapas y actividades.....	25
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
3.1. Etapa 1. Caracterización del estado actual de la gestión hotelera	27

3.1.1.	Identificación de las empresas que prestan servicios de alojamiento en la parroquia de San Lorenzo, cantón Manta.....	27
3.1.2.	Descripción general de los establecimientos hoteleros	28
3.2.	Etapa 2. Evaluación de los procesos de gestión.	36
3.2.1.	Tabulación y análisis de la encuesta aplicada a los visitantes y turistas de los establecimientos de hospedaje de la parroquia San Lorenzo.	36
3.2.2.	Matriz DAFO	46
3.2.3.	Problema general del sector hotelero de la parroquia San Lorenzo	48
3.2.4.	Solución estratégica general para el sector hotelero del territorio.	48
3.3.	Etapa 3. Diseño de la propuesta	49
3.3.1.	Introducción.....	49
3.3.2.	Premisas o principios del sustento del modelo	50
3.3.3.	Modelo de gestión hotelera	51
3.3.4.	Generalidades del modelo de gestión	51
3.3.5.	Objetivos de la propuesta	52
3.3.6.	Diseño de la estructura funcional	52
3.3.7.	Personalización de los procesos	53
3.3.8.	Definición de cargos y funciones de referencia	54
3.3.9.	Capacitación del personal	61
3.3.10.	Investigación del desarrollo de la gestión.....	62
	CONCLUSIONES.....	65
	RECOMENDACIONES	66
	BIBLIOGRAFÍA	67
	ANEXOS.....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelos de gestión hotelera descrita por diversos autores.....	9
Tabla 2: Categorización de alojamientos turísticos en Ecuador.....	14

Tabla 3: Estructura metodológica.....	24
Tabla 4: Identificación de los centros de alojamiento de la parroquia San Lorenzo.....	29
Tabla 5: Cronograma de visita de campo.....	31
Tabla 6: Principales hallazgos y descripción del objeto de estudio	32
Tabla 7: Atención recibida al ingresar al alojamiento.....	36
Tabla 8: Nivel de satisfacción en relación a los servicios.....	37
Tabla 9: Trato por parte del personal	38
Tabla 10: Valoración de la capacidad de los empleados por parte del usuario.....	39
Tabla 11: Valoración de las instalaciones	40
Tabla 12: Valoración de servicios adicionales.....	41
Tabla 13: Valoración respecto a la ubicación del alojamiento.....	42
Tabla 14: Valoración de los servicios de habitación.....	43
Tabla 15: Valoración respecto a la imagen del personal.....	44
Tabla 16: Valoración respecto a la mejora de servicios.....	45
Tabla 17: Matriz DAFO	47
Tabla 18: Ficha técnica de referencia del área gerencial.....	54
Tabla 19: Ficha técnica de referencia del área de recepción.....	55
Tabla 20: Ficha técnica de referencia del área de alimentos y bebidas.....	56
Tabla 21: Ficha técnica referencial del área de Mantenimiento.....	57
Tabla 22: Ficha técnica de referencia del área de Finanzas	58
Tabla 23: Ficha técnica referencial del área de Sistemas	59
Tabla 24: Ficha técnica de referencia del área de Recursos Humanos.....	60
Tabla 25: Cronograma de capacitaciones.....	61
Tabla 26: Indicadores de la gestión hotelera.....	63

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación geográfica de la parroquia San Lorenzo	27
Ilustración 2: Ubicación geográfica de los establecimientos de alojamientos de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.....	30
Ilustración 3: Organigrama funcional para el modelo de gestión hotelera.....	53

INDICE DE GRÀFICOS

Gráfico 1: Atención recibida al ingresar al alojamiento.....	36
Gráfico 2: Nivel de satisfacción en relación a los servicios.....	37
Gráfico 3: Trato por parte del personal	38
Gráfico 4: Valoración de la capacidad de los empleados por parte del usuario.....	39
Gráfico 5: Valoración de las instalaciones	40
Gráfico 6: Valoración de servicios adicionales	41
Gráfico 7: Valoración respecto a la ubicación del alojamiento.....	42
Gráfico 8: Valoración de los servicios de habitación.....	43
Gráfico 9: Valoración respecto a la imagen del personal.....	44
Gráfico 10: Valoración respecto a la mejora de servicios.....	45

RESUMEN

Realizar una buena gestión hotelera es fundamental para optimizar los procesos y aumentar la productividad. Esto se debe a que impacta directamente en la gestión y servicio. Es así que el objetivo principal de esta investigación fue estructurar un modelo de gestión hotelera para optimizar el servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, cantón Manta. La investigación fue de carácter descriptivo, analítico y estadísticos para la recopilación y procesamiento de información. Se utilizaron como técnicas la encuesta aplicada a los visitantes y clientes y la entrevista a los dueños o encargados de los alojamientos. La propuesta metodológica utilizada está formada por tres etapas, que se dividen en la caracterización del estado actual de los establecimientos hoteleros, la descripción de los procesos de gestión en los centros de alojamiento y la definición de la propuesta. La población sujeta de estudio es 1 de 4 establecimientos. Los resultados encontrados están en torno a la descripción del modelo de gestión, generalidades relacionadas con la visión, misión y objetivos, la definición de la estructura funcional, identificación de los procesos hoteleros con cargos y funciones para el desarrollo de la gestión en establecimientos hoteleros. Lo anterior muestra de forma específica los beneficios de la utilización del modelo propuesto como una herramienta eficaz adaptada a las características de la gestión y a los procesos internos en los establecimientos hoteleros de la parroquia San Lorenzo, permitiendo la optimización de los recursos disponibles y la mejora de los servicios de alojamiento en general.

Palabras clave: servicio de alojamiento, modelo de gestión, calidad, clientes, alojamiento.

SUMMARY

Carrying out good hotel management is essential to optimize processes and increase productivity. This is because it directly impacts management and service. Thus, the main objective of this research was to structure a hotel management model to optimize the accommodation service in the San Lorenzo parish, Manta canton. The research was of a descriptive, analytical and statistical nature for the collection and processing of information. The survey applied to visitors and clients and the interview with the owners or managers of the accommodations were used as techniques. The methodological proposal used is made up of three stages, which are divided into the characterization of the current state of the hotel establishments, the description of the management processes in the accommodation centers and the definition of the proposal. The study population is 1 of 4 establishments. The results found are around the description of the management model, generalities related to the vision, mission and objectives, the definition of the functional structure, identification of hotel processes with positions and functions for the development of management in hotel establishments. The foregoing specifically shows the benefits of using the proposed model as an effective tool adapted to the characteristics of management and internal processes in the hotel establishments of the San Lorenzo parish, allowing the optimization of available resources and the improvement of accommodation services in general.

Keywords: accommodation service, management model, quality, clients, accommodation.

INTRODUCCIÓN

La gestión enmarcada en el ámbito turístico hace mención a los procesos de seguimiento y control que se le da a los bienes o servicios que entidades públicas o privadas brindan a un determinado público o grupo de personas en general. Este tipo de procesos conlleva una serie de pasos, perspectivas o instrucciones que aseguran la calidad de un bien o servicio. Sin embargo, la problemática surge cuando no se da un adecuado control, por ello, se tiende a incumplir con las expectativas o niveles de satisfacción de los usuarios o clientes.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2021) considera que el turismo es un fenómeno social que se ha transformado en una actividad económica fundamental en diferentes países, debido a que esta actividad necesita de tres elementos básicos para su desarrollo; servicios de alimentación, transporte y hospedaje, los cuales permiten desplegar gestiones y actividades. En la actualidad debido al delimitado uso de modelos de gestión en el sector hotelero a nivel global, no se ha logrado generar una actividad regular en los diferentes establecimientos, dado que al momento muestra deficiencia en la gestión administrativa, escaso diseño de estrategias de ventas, falta de innovación de productos e inadecuada prestación del servicio para el cliente (Prieto, 2022).

En el Ecuador el sector hotelero se encuentra representado principalmente por grupos internacionales como: Intercontinental Hotels Group, Wyndham Hotels Group o Accor Group que basan los procesos en modelos de gestión y el sector de alojamiento de menor nivel, que en su gran mayoría presenta inconvenientes en la operación y administración de las diferentes ocupaciones del establecimiento, puesto que no se establecen procedimientos técnicos para los procesos de gestión de las áreas y servicios de alojamiento, ocasionando insatisfacción en el cliente (Toala y Hinojosa, 2021).

Dentro de los principales problemas detectados en el ámbito hotelero del país resalta la falta de modelos de gestión que integren los lineamientos para el personal que labora en los establecimientos, lo que genera confusión y una dificultosa organización de los procesos de gestión interna (Calle et al., 2018). Asimismo, la administración tradicional por parte de los propietarios basados en un conocimiento empírico y no técnico es un factor dominante para el

estancamiento produciendo deficiencia en la gestión y manejo de los diferentes centros de alojamiento en todo el país.

La provincia de Manabí está ubicada en la región costa del Ecuador cuenta con infraestructura que en la actualidad permite el desarrollo de actividades turísticas, sin embargo el servicio de hospedaje no logra satisfacer las necesidades de los visitantes debido a la inexistencia de procesos de gestión internos que corrijan la deficiencia en el manejo de los recursos enfocados al servicio (Ayón et al., 2021); a esto se le agrega la reciente crisis sanitaria que golpeó fuertemente al sector hotelero y turístico afectando su desempeño de manera negativa (Millán y Gómez, 2018).

Por su parte, la parroquia San Lorenzo perteneciente al cantón Manta es un paraje de turismo y de encuentros culturales, el sector hotelero se levanta de a poco y mejora su infraestructura, sin embargo, hace falta mejorar el proceso de planificación en los establecimientos ya que el limitado uso de modelos de gestión hotelero en el territorio no permite el mejoramiento del servicio de alojamiento, debido al desconocimiento de los procesos adecuados para los servicios y productos que oferta cada establecimiento (Rojas, 2022).

Estos aspectos apuntan a la optimización de los recursos que deterioran el servicio turístico y generan la insatisfacción en los turistas. Dadas las problemáticas antes mencionadas se requiere formular la siguiente interrogante: ¿De qué manera un modelo de gestión hotelera contribuye a la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo en el cantón Manta?

La respuesta al problema científico se concreta en la formulación de la idea a defender, expresada en los siguientes términos: La gestión hotelera es fundamental para optimizar los procesos y aumentar la productividad debido al impacto directo en la gestión y servicio. Aumentando las posibilidades de ofrecer una experiencia positiva a los clientes que visitan los establecimientos de alojamiento de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

La propuesta científica de solución formulada, articula las ventajas de la gestión hotelera, mediante la realización de acciones o actividades que permiten incrementar la rentabilidad de los hoteles, buscar oportunidades de diversificación de ventas, hacer más eficiente el funcionamiento, y destacarse frente a los demás, garantizando la satisfacción del

cliente y manteniendo su salud financiera. Por ello se plantea un modelo de gestión hotelera para mejorar el servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, siendo este grupo los principales beneficiarios de la propuesta investigativa.

Los argumentos asumidos, direccionaron el trabajo investigativo al logro del objetivo general: Estructurar un modelo de gestión hotelera para optimizar el servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, cantón Manta

El logro del objetivo general fue antecedido por el cumplimiento planificado y sistemático de un conjunto de objetivos específicos:

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre los modelos de gestión hotelera y los servicios de alojamiento.
- Identificar las empresas que prestan servicios de alojamiento en la parroquia de San Lorenzo, cantón Manta.
- Diagnosticar los establecimientos de alojamientos turísticos seleccionados para conocer la base de su gestión hotelera.
- Plantear un modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo.

La investigación presenta un diseño documental aplicando los métodos descriptivo, analítico y estadísticos para la construcción científica del resultado: modelo de gestión hotelera. La primera etapa, permitió la caracterización del estado actual de la gestión hotelera de los establecimientos de hospedaje de la parroquia San Lorenzo, cantón Manta, mediante revisión documental y visita de campo. La segunda etapa describe los procesos de gestión que utiliza cada centro de hospedaje a través del diseño de la matriz DAFO, por último, la tercera etapa se describe la propuesta de solución ante la problemática planteada, trasciende el nivel descriptivo en el análisis y comprensión del objeto de estudio.

La población sujeta de estudio es limitada por ello se consideró la totalidad de la misma teniendo como muestra un total de 4 establecimientos de alojamiento en la parroquia hay que destacar que los representantes o propietarios expresaron su voluntariedad de participar en la

investigación, lo que brindó la oportunidad de obtener la información necesaria para alcanzar los resultados esperados.

Los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo, acompañan el proceso investigativo en el establecimiento de las relaciones esenciales entre los núcleos teóricos sustentados, la interpretación de los resultados y la fundamentación de la propuesta. Cada uno de ellos aportan significativamente en el desarrollo de la investigación, conjuntamente con las técnicas empíricas de recogida de información: análisis de documentos, cuestionario a representantes y matriz de levantamiento de información, fueron necesarias para recopilar datos sobre el objeto de estudio.

La tesis se estructura en introducción, tres capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

La introducción contiene la información preliminar sobre los datos más importantes de la investigación, dando respuesta a los planteamientos teóricos y prácticos que dan cabida al diagnóstico, desarrollo y ejecución del trabajo escrito. El capítulo I contiene el marco teórico, en donde se categorizan las variables y demás epígrafes que intervienen de manera directa e indirecta dentro de la investigación. El capítulo II contiene la metodología, definiéndose los procedimientos metodológicos utilizados para dar alcance a los objetivos propuestos. El capítulo III desglosa los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información en los participantes del proyecto.

En lo que respecta a las conclusiones se destaca la importancia de aplicar un modelo de gestión que permita el despegue definitivo del sector de empresas de alojamientos para turistas en la parroquia San Lorenzo, su éxito o fracaso dependerá por un lado de la efectividad del modelo, la implementación metódica y ordenada del mismo, de la continua evaluación con el fin de verificar su evolución, de corregir errores si fuere necesario o innovar permanentemente. Por último, se detallan las respectivas Recomendaciones y Anexos los cuales dan sustento a la investigación.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

El proceso de investigación está sustentado y orientado en el presente marco teórico, el cual fue estructurado y delimitado mediante una revisión bibliográfica que toma en cuenta las variables de estudio: modelo de gestión y servicio de alojamiento. El desarrollo del capítulo tomó en cuenta bases e información especializada en el tema de estudio. A continuación, se presenta el resumen de los aportes bibliográficos encontrados en la revisión, los cuales permitieron alinear las acciones de la indagación.

1.1. Antecedentes

Alojarse ha sido una necesidad de la especie humana desde la antigüedad. Las actividades económica ligadas a la prestación de esos servicios de alojamiento dieron lugar a la hotelería que ha evolucionado mucho hasta la actualidad. La historia de la industria hotelera se remonta a la antigüedad (años 1000 a 500 a. de C.) cuando los comerciantes viajaban de un lugar a otro para intercambiar mercancías a cambio de hospedaje. En ese tiempo surgieron posadas en los caminos para alojar a los viajeros y a sus caballos a cambio de dinero. Eran lugares donde los huéspedes se alojaban junto al ganado y se les ofrecía un servicio de comidas (Nebreda, 2019).

Hacia los siglos X y XI tras la caída del Imperio Romano los monasterios se apropiaron del servicio de hospedaje. Lo prestaban de forma voluntaria y además estaba protegido por ley. A partir del siglo XII y XIII las cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio y la hospitalidad dio paso a locales que comenzaron a cobrar a cambio de alojamiento (Mamani, 2016). De los siglos XV al XVIII se desarrolla un servicio de posadas no solo destinadas al alojamiento de viajeros sino también como centros de actividades, negocios o para elegir a miembros del consejo eclesiástico o del parlamento.

Con la llegada de la Revolución Industrial y la generalización de los medios de transporte los viajes estaban reservados a clases más adineradas que podían salir de vacaciones y por tanto exigían alojamientos acorde a su nivel económico (Ramos, 2019). Se generalizan establecimientos para comer y pernoctar y surge así la hotelería moderna.

Adentrándose en la historia ecuatoriana, Santamaría y López, (2019, p. 423) señalan que la cultura Inca es un referente avanzado del servicio de hospedaje, ya que es la que decidía todas las actividades personales de los moradores. Esto se explica con presencia del sistema imperial mediante el servicio que genera el Chasqui. Quien utilizaba el tambo que era una residencia utilizada por el Chasqui, pues mientras el recién llegado descansa existe otro que toma la responsabilidad de continuar el viaje. Los llamados Tambos fueron sitios para descanso, recuperación de fuerzas, lugar tranquilo para alimentarse.

Con la presencia de los europeos el ambiente cambio, en el tiempo pleno de la Colonia, aparece la oferta del servicio de hospedaje en los recintos de las comunidades en especial en lugares de descanso o retiro espiritual a los que denominaron Recoletas. En el año 1780 aparecieron las primeras fondas, las que eran espacios cerrados con función de bodega de las mercancías que vendían los comerciantes, en ocasiones estos comerciantes decidían alojarse allí con la ventaja de tener una cama agradable, como también comida (Pinto, 2022).

En el siglo XX aparecieron los primeros casas de huéspedes que se ubicaron en la capital Quito y la ciudad de Guayaquil siendo las ciudades más importantes para el desarrollo de mercado, hoteles que brindaban servicios de hospedaje y alimentación para propios y extraños. Con el pasar de los años en 1955 un grupo de hoteleros guayaquileños construyen la Federación de hoteles en el Ecuador con el transcurrir de los años, el protagónico de esta federación es cumplir con todas las disposiciones, e informar a sus socios los cambios que se generan entorno al turismo (Minda, 2020).

El crecimiento de la industria hotelera ha tenido un gran impacto en el Ecuador. De acuerdo al inventario realizado por el Ministerio de Turismo (MINTUR) en el año 2022 a nivel nacional existen 5,488 establecimientos de alojamiento, de los cuales 40 son de lujo, 700 son de primera categoría, 1,682 son de segunda categoría, 2,985 son de tercera categoría, 56 son de cuarta categoría y 25 son de categoría única, los cuales cuentan con 100.741 habitaciones, 188.446 camas y 197.093 plazas de camas (MINTUR, 2022).

A pesar de ello, la situación económica en el Ecuador es crítica, la crisis sanitaria, la falta de empleo, la inseguridad y otros factores se constituyen en un verdadero desafío por ello se deben ejecutar estrategias a corto y mediano plazo para resolver estas problemáticas y mejorar

la situación coyuntural. Es fundamental que se formulen y canalicen acciones urgentes que beneficien al sector hotelero y que pueda reestablecerse paulatinamente y generen su recuperación y con ello mejore la economía social.

Al mencionar un poco la historia del servicio de alojamiento es preciso plasmar un estado del arte referente a diversas investigaciones y autores que han contribuido al desarrollo de la presente investigación.

Un artículo realizado por Nelson García en el año 2017, denominado “*Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador*”, publicado por la revista CULTUR: Revista de Cultura e Turismo. Tuvo por objetivo general fomentar el desarrollo del turismo comunitario en la provincia de Manabí, en esta investigación se identifican, analizan y clasifican las variables que caracterizan a los modelos de gestión turística, las cuales constituyen indicadores determinantes que deben incorporarse al diseño. La metodología propuesta establece tres fases: 1) Diagnóstico turístico situacional del territorio, 2) Análisis de la gestión turística, 3) Formalización de un plan estratégico, donde se determine los procesos de planificación, se identifique las competencias y funciones de los entes involucrados; el modelo propuesto direccionado al desarrollo del turismo rural, constituye una herramienta para la coordinación de los entes involucrados, de vinculación entre las iniciativas privada y comunitaria con el apoyo de las planificaciones del GAD Provincial de Manabí, en función de potenciar un turismo comunitario sostenible (García, 2017).

Por otro lado, Jahaira Sangucho y Angélica Ruiz en el año 2020 realizaron una investigación denominada “*Modelo de gestión para mejorar el producto turístico en el sector hotelero de la parroquia Crucita*” el mismo fue publicado por la revista Polo del Conocimiento. En este estudio se planteó como objetivo general “Estructurar un modelo de gestión hotelera para mejorar los productos turísticos en la Parroquia Crucita”, para cumplir lo propuesto se utilizó un tipo de investigación mixta, con técnicas cuantitativas (análisis situacional, encuesta a visitantes) y cualitativas (búsqueda bibliográfica, documental), por medio de pasos puntuales, recolección de información y devolución de la información. Entre las conclusiones se destaca que el diseño e implementación de un modelo de gestión impulsaría al sector hotelero; ya que su planificación y estructura le brinda alternativas para mejorar cada una de las áreas y

departamentos de la organización de alojamiento, lo que se traduciría en una mayor demanda del servicio (Sangucho y Ruiz, 2020)

Asimismo, la autora Génesis Navarro en el año 2021 realizó una investigación de pregrado en la Universidad Estatal del Sur de Manabí denominada “*La gestión hotelera y el servicio de alojamiento del cantón Manta*”. La cual tuvo por objetivo general estructurar recomendaciones para los modelos de gestión hotelera en mejoras del servicio de alojamiento, siendo estos la herramienta principal que facilita el trabajo en las diferentes organizaciones y contribuye al manejo integral de cada una de las áreas de las empresas de alojamiento. Se realizó un análisis de la influencia de los sistemas de gestión hotelera en los servicios de alojamiento en la ciudad de Manta para poder realizar recomendaciones y mejoras a estos sistemas ya establecidos y por establecer. La propuesta metodológica utilizada tiene tres fases de consecución, la búsqueda de información, los resultados y las conclusiones que nos permiten emitir criterios de mejoramiento a aplicar en los diferentes sistemas de gestión (Navarro, 2021).

Por último, Sara Serrano y Eliana Poveda en el año 2021 realizaron un artículo denominado “*Modelo de gestión hotelera de la ciudad de Portoviejo*”. Publicado por la revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Mismo que tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de gestión hotelera en la ciudad de Portoviejo para garantizar la sostenibilidad turística. En este sentido, se utilizaron estrategias metodológicas de tipo cuantitativo y cualitativo, así como la revisión bibliográfica de manuscritos y reportes oficiales. En total, la muestra estuvo compuesta por 67 representantes o administrativos de establecimientos hoteleros, que representa el 82,7% del número de hoteles de la ciudad. Se determinó que el 41,5% de los turistas manifiestan que llegan por descanso y vacaciones. Por otra parte, es de carácter imperioso que los gobiernos autónomos descentralizados cantonales como provinciales aporten herramientas en materia de formación y capacitación hacia la alta directiva y los trabajadores de los hoteles, puesto que, el 63,89% de los encuestados indicó que no han sido capacitados. Se concluye que, si bien la gestión hotelera ha permitido potenciar la actividad turística de Portoviejo, aún desde las instituciones públicas no se entregan herramientas y mecanismos suficientes para que los establecimientos hoteleros brinden un servicio de calidad y alcancen la sostenibilidad de sus actividades comerciales (Serrano y Poveda, 2020)

Mediante la tabla 1 se realiza una presentación esquemática de las principales metodologías descritas afines al proceso de investigación, permitiendo comparar las diferentes etapas que los autores proponen para la estructuración de un modelo de gestión de alojamiento acorde a los fines planteados en el presente trabajo.

Tabla 1:

Modelos de gestión hotelera descrita por diversos autores

Tema	Autor	Fases	Actividades
“Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador”	(García, 2017).	FASE 1. Diagnóstico turístico situacional del territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización general: ambiental, social, cultural, económica y política. • Identificación de problemas y causas (sostenibilidad). • Inventario de recursos turísticos (Accesibilidad) • Jerarquización de recursos turísticos • Análisis FODA de la situación actual del territorio • Calidad, sensibilización, educación y capacitación.
		FASE 2. Análisis de la gestión turística	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la gestión turística de la provincia de Manabí. • Análisis de la oferta y la demanda actual y potencial. • Identificación de los procesos de planificación y ordenamiento territorial del gobierno en relación al turismo. • Desarrollo de productos (Flexibilidad y adaptación) • Aplicación de las nuevas tecnologías. • Procesos de comunicación (marketing-comercialización). • Análisis de la integración actual de los emprendedores, la comunidad y el gobierno en la gestión turística local.

		<p>FASE 3.</p> <p>Formalización de un Plan Estratégico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de los procesos de planificación estratégica que puedan incidir en la gestión turística local mediante el departamento de Turismo de Manabí • Identificación de las competencias y funciones de los entes involucrados. • Proyección estratégica de actividades que vinculen a la comunidad con el GAD Provincial. • Inversiones, proyectos y financiación. • Programa de monitoreo y evaluación.
<p>“Modelo de gestión para mejorar el producto turístico en el sector hotelero de la parroquia Crucita”</p>	<p>(Sangucho y Ruiz, 2020)</p>	<p>PASO 1:</p> <p>Definir el objeto y área de estudio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico • Aplicación de técnica cuantitativa • Aplicación de encuesta a visitantes • Matriz FODA
		<p>PASO 2:</p> <p>Recolección de información documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica cualitativa • Revisión bibliográfica • Entrevista • Encuesta
		<p>PASO 3:</p> <p>Devolución de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del modelo de gestión hotelera • Presentación del organigrama • Definición de cargos • Capacitación al personal • Indicadores de gestión
		<p>FASE 1.</p> <p>Situación actual del medio, características y visión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Situación actual y características. • Selección de la tipología hotelera • Selección del grupo de trabajo investigativo • Descripción general de los establecimientos hoteleros

“La gestión hotelera y el servicio de alojamiento del cantón Manta”	(Navarro, 2021)	FASE 2. La gestión administrativa y sus procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procesos de gestión en los establecimientos de alojamiento de estudio • Análisis de la matriz FODA • Selección de las áreas claves • Esclarecimiento de problemáticas de organización por área
		FASE 3. Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestión hotelera Introducciòn Premisas o principios <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del modelo de gestión
“Modelo de gestión hotelera de la ciudad de Portoviejo”.	(Serrano y Poveda, 2020)	FASE 1. Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis interno • Análisis externo • Análisis de mercado y competencia
		FASE 2. Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Misión • Visión • Acciones
		FASE 3. Aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos • Planes • Propuestas

Nota. Información obtenida mediante revisión documental y bibliográfica de repositorioa institucionales y revistas científicas de gran impacto

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Regulaciones para el servicio de hospedaje a nivel internacional y nacional

Los consumidores son cada vez más exigentes a la hora de contratar servicios turísticos. Ya no sirve únicamente encontrar un techo donde pasar la noche. La tendencia se enfoca, cada vez más, a buscar alojamientos que tengan un valor añadido para el cliente. La tipología de los alojamientos, así como la calidad de estos, puede variare en función de la ubicación, las infraestructuras o los servicios que ofrecen.

La Organización Mundial de Turismo - OMT es el ente encargado para determinar los criterios y aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta y que definen las clasificaciones hoteleras a nivel mundial, al igual que los parámetros de categorización que están directamente relacionados con el tipo de “servicio brindado, calidad, las características arquitectónicas, infraestructura que le rodea y su ubicación urbana o entorno natural” (OMT, 2021)

La categorización de hoteles a nivel internacional se hace mediante el uso de estrellas, criterios que reafirma la OMT, ya que se establecen características a cumplir para cada uno de ellos, los establecimientos de alojamiento se clasifican en cinco categorías identificadas y en función del número de estrellas deben reunir una serie de características:

Hotel de 1 estrella: Los hoteles de este tipo ofrecen lo básico absoluto, lo que significa una habitación con una cama y un baño, y muy poco más. No habrá servicios adicionales en el lugar, lo que significa que no podrá visitar el restaurante del hotel. Dicho esto, la mayoría de los hoteles con esta clasificación de estrellas de hotel serán hoteles económicos, adecuados para aquellos con necesidades modestas.

Hotel de 2 estrellas: Está dirigido a viajeros más conscientes de su presupuesto y seguirá proporcionando lo esencial, como una habitación, una cama y un baño. Por lo general, se dispone de algún tipo de comida en el lugar, y las habitaciones pueden tener extras, como un televisor. Los servicios de recepción son más completos que los de los hoteles de 1 estrella y es posible que haya algunos servicios adicionales disponibles, pero por lo general serán de pago, lo que significa que los huéspedes deberán pagar más y solicitarlos específicamente.

Hotel de 3 estrellas: Para que un hotel alcance el estatus de 3 estrellas, la gestión hotelera tendrá que centrarse en ofrecer un servicio más completo. Además de habitaciones de hotel más grandes, con muebles de alta calidad, las propiedades con esta calificación de estrellas del hotel ofrecerán servicios e instalaciones adicionales, que pueden incluir un gimnasio, una piscina, un restaurante en el lugar, wifi público y sala de conferencias. Habitaciones para clientes de negocios. Muchos de estos hoteles también formarán parte de una cadena establecida y conocida.

Hotel de 4 estrellas: Una clasificación de estrellas de hotel de 4 estrellas significa que una propiedad ofrece una excelente experiencia para los huéspedes. Las habitaciones del hotel serán grandes, lujosas, bien decoradas e incluirán muchos extras. Se realizará una inversión significativa en tecnología hotelera y el servicio al cliente será una prioridad máxima. El restaurante del hotel brindará una muy buena experiencia gastronómica, mientras que las diversas comodidades y servicios adicionales irán más allá de los que ofrecen los hoteles de 3 estrellas.

Hotel 5 estrellas: Otorgada a los mejores hoteles del mundo. Estas propiedades son grandes, llenas de ofertas de lujo y ofrecen amplias habitaciones, con las mejores instalaciones. La limpieza y el servicio al cliente serán del más alto nivel y los gimnasios, piscinas, restaurantes y bares del lugar también serán de una calidad excepcional. En muchos casos, estos hoteles también contarán con los mejores diseños y tal vez se asentarán en edificios únicos. (OMT, 2021)

Los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional se clasifican según lo establece el MINTUR mediante su Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador (2016), de la siguiente manera: Hotel (H), Hostal (HS), Hostería (HT), Hacienda Turística (HA), Lodge (L), Resort (RS), Refugio (RF), Campamento Turístico (CT) y Casa de Huéspedes (CH).

Las normativas existentes acerca de los establecimientos hoteleros a nivel nacional jerarquizan y establecen la importancia de los diferentes centros de alojamiento de acuerdo a la cantidad de servicios y productos que se concentran en los mismos, los cuales permiten optimizar la estadía de los clientes en todos los aspectos posibles. De igual manera la actividad organizada de los establecimientos hoteleros mediante procedimientos legales es clave para el

desarrollo del sector turístico y del territorio en general, ya que el progreso del sector dependerá de la coordinación entre los aspectos públicos y privados. Los centros de alojamiento están regulados a nivel nacional e internacional con el objetivo de asegurar el desarrollo en los diferentes espacios turísticos.

Tabla 2:

Categorización de alojamientos turísticos en Ecuador

Grupos	Tipo de alojamiento	Denominación	Nomenclatura	Clasificación
Grupo 1	Alojamiento hotelero	Hotel	H	5 a 3 estrellas doradas
		Hotel residencia	HR	
		Hotel apartamento	HA	
		Hostal	HS	4 a 1 estrella doradas
		Hostal residencia	HSR	
		Pensión	P	3 a 1 estrellas plateadas
		Hostería	HT	
		Motel	M	
		Refugio	RF	
		Cabaña	C	
Grupo 2	Alojamiento extra hotelero	Complejo vacacional	CV	3 a 1 estrellas plateadas
		Apartamentos	AP	
		Campamento turístico o camping	Silueta de una carpa	

Nota. Fuente: Reglamento General a la Ley de Turismo (2016)

1.2.2. Gestión hotelera

Desde la perspectiva de la gestión hotelera, Ostelea, (2022) indica que “los hoteles, requieren de unas funciones específicas cómo llevar a cabo la rentabilidad, gestionar canales de venta, estructurar la distribución, vender habitaciones, coordinar el número de clientes con el restaurante”. Los alojamientos hoteleros según las comodidades, servicios adicionales que ofrezcan a los huéspedes recibirán una categoría u otra. Por supuesto, cuantos más servicios tenga el hotel, más compleja será su gestión y organización. En base a ello, Marulanda y Restrepo (2020) manifiesta que:

Para mejorar la calidad de los servicios y productos de alojamiento que ofertan los establecimientos y obtener un impacto económico positivo, es indispensable establecer

un modelo de gestión que permita incrementar la competitividad de las organizaciones en el destino, permitiendo al mismo tiempo contribuir con la implementación de procesos acordes a las necesidades de cada operación que se realiza para satisfacer las necesidades del cliente, ya que el correcto funcionamiento de las áreas permite ofrecer un buen servicio de alojamiento.

Sin embargo, cabe destacar que la gestión hotelera varía conforme la perspectiva de las personas enmarcadas en el sector turístico, en relación a ello, Anjos (2022) menciona lo siguiente: Gestionar un hotel no solo significa automatizar procesos, sino también focalizar toda la cultura empresarial hacia la consecución de experiencias positivas que animen a los huéspedes a repetir estancia. Para ello, es importante seguir una serie de recomendaciones realizadas por expertos en la gestión hotelera y que van desde la señalización apropiada para un hotel como a las herramientas y programas de gestión de hoteles que deben implantar.

La gestión hotelera cubre procesos como la identificación y descripción de estrategias que permitan mejorar el sitio en el que se hospedan los huéspedes, cumple también con desarrollar funciones recreativas y reforzar la seguridad del lugar. La gestión hotelera es la vía de acceso principal para la captación de clientes y debe relacionarse conjuntamente con el sector turístico en el que se desarrolla.

Actualmente la calidad de los servicios de alojamiento está ocupando un lugar primordial en el sector turístico, además que se encuentra asociado a los cambios que aparecen en la vida de la sociedad y las constantes innovaciones de la tecnología, todo esto trae como consecuencia que la calidad del servicio se transforme en un factor competitivo para las organizaciones y que se utilicen instrumentos o herramientas que permitan garantizar la calidad y su gestión para proveer a la administración de un proceso, a partir del cual sea posible identificar, aceptar, satisfacer y superar constantemente las expectativas y necesidades de las partes interesadas, respecto a los servicios de alojamiento (Castillo y Cruz, 2022).

La gestión en los centros de alojamiento es fundamental e indispensable para el crecimiento y desarrollo del negocio, ya que además de contribuir al correcto funcionamiento de los procesos de atención y servicio al cliente, mediante el objetivo principal de la gestión se puede identificar también aspectos que contribuyan a las “necesidades que surgen en el mercado

hotelero las cuales pueden representar diferentes problemas que generan insatisfacción en el cliente y producen notables pérdidas económicas para el establecimiento”.

Es importante que los diferentes establecimientos utilicen esta herramienta de organización y planificación, ya que la gestión de igual manera permite coordinar procesos en actividades y acciones enfocadas al ahorro de recursos con el fin de mejorar y estandarizar los productos y servicios turísticos dentro de los alojamientos, esta estrategia logra integrar de una manera general y efectiva todos los componentes que interactúan como un sistema a la hora de brindar la atención a los clientes y de esta manera poder cumplir las necesidades y expectativas

El factor competitivo hoy en día es la utilización de instrumentos o herramientas que permitan garantizar la calidad y contribuyan a la gestión de entidades de alojamiento, que es una parte fundamental para el sector, ya que son todos los equipamientos convenientes que gestiona el sindicato para la realización y circulación constante y sistematizada de los trabajadores, servicios y productos que se hace fluir de manera ordenada entre los empresarios.

1.2.3. Modelo de gestión en el sector de alojamiento turístico

Un modelo de gestión es una herramienta que permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización (Huertas et al., 2020), ya que mediante los procesos identificados mediante el mismo se logran orientar de una mejor manera los recursos y esfuerzos de las organizaciones con el fin de optimizar las utilidades y el crecimiento deseado.

Las funciones principales de un modelo de gestión son: la planificación a largo plazo, la gestión basada en datos estadísticos y el desarrollo de la organización, estos aspectos lograr funcionar de manera coherente y similar a un sistema al momento de realizar las operaciones, ya que logra optimizar los procesos internos y externos de las diferentes organizaciones (Alvarez, 2017). La función del modelo de gestión es administrar y apoyar la integración de los diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas a conllevar soluciones de mejora en aspectos materiales y para la elección de decisiones de planificación, organización y control de actividades empresariales que normalmente se realizan.

A razonamiento de García et al., (2017), la gestión inicia cuando existe la iniciativa dentro de una determinada institución, ya que está compuesta de procesos estratégicos, tácticos y operativos a fin de establecer mecanismos y estrategias específicas que permitan mejorar la implementación y evaluación de mecanismo de gestión. Las empresas que realizan actividades económicas en los diferentes territorios tienen como único fin, generar utilidades y mantenerse activo en los mercados, para lograr esto hoy en día los modelos de gestión son sistemas estratégicos que aportan directamente a los aspectos de calidad, satisfacción, estandarización y automatización de las principales funciones y operaciones de una organización.

Para Quintana y Carmen (2020, p. 280) el Modelo de Gestión corresponde a un proceso en el tiempo, cuya puesta en marcha y consolidación dependerá de una serie de factores como: recursos humanos, económicos y materiales el cual tiene como interés apoyar a los actores locales para participar conjuntamente con las instituciones públicas, privadas, etc. La gestión requiere unir esfuerzos de distintos niveles y para esto, establece fórmulas de colaboración que permite una participación integral para poder solucionar las necesidades que manifiesta el territorio teniendo en cuenta las preferencias de la localidad.

Los modelos son una herramienta para organizar las etapas de un determinado proceso, además ayuda a coordinar ideas y teorías, recopilar datos, analizar información y facilitan la presentación de los resultados (Fernandez, 2018), teniendo en cuenta estos aspectos se puede mencionar que los modelos contribuyen a mejorar mediante la identificación de los problemas, la utilización del tiempo, el manejo de los recursos y la planificación de los proceso con más eficacia, ya que facilita la comunicación y forma una estructura fácil de comprender.

Básicamente el modelo de gestión trata de involucrar y agrupar las actividades que son necesarias para realizar un producto o servicio, mediante la planificación organizada de los actores directos e indirectos que interactúan como un sistema en la actividad turística de un territorio, y así generar procesos estratégicos capaces de cumplir las necesidades de los turistas y a su vez obtener resultados importantes para la organización.

1.2.4. Modelo de gestión y su importancia en el sector hotelero para el desarrollo del servicio de alojamiento

En la actualidad el constante crecimiento del turismo y en el incremento de múltiples elementos que lo componen han generado la necesidad de incorporar mecanismos, herramientas y métodos que permitan cumplir la demanda del sector turístico, por ejemplo los emprendimientos hoteleros muestran un destacado rol ante el nuevo escenario empresarial y debido a sus características únicas es imposible determinar un modelo de gestión rígidamente establecido en los procesos de los productos y servicios que oferta (Mendoza, 2022).

Se puede mencionar entonces que un modelo de gestión es indispensable para el sector hotelero, ya que se convierte en una herramienta que va de la mano con las características del establecimiento hotelero y con las necesidades de los servicios y productos que se comercializan por las organizaciones en los diferentes mercados turísticos, ya que se enfoca en mejorar los procesos que suceden en la práctica mediante la interrelación de sus componentes, teniendo como fin potencializar los recursos disponibles y obtener utilidades para la organización.

Al considerar la administración racional, legal y empírica, se pueden establecer parámetros de análisis capaces de delinear la comprensión de los elementos integrantes de la estructura organizacional de un establecimiento y mediante el mismo mejorar los procesos y servicios en los alojamientos turísticos del territorio, ya que representan una estructura principal en el desarrollo de las actividades que realizan los visitantes, además la presencia de los establecimientos turísticos permiten que la estadía de las personas en los destinos sea más prolongada (Jiménez, 2020).

Es importante para las organizaciones hoteleras contar con políticas, reglamentos y normas internas dirigidas al recurso humano interno y externo, al desarrollo de productos y a la prestación de servicios turísticos a los clientes, además debe tener una buena comunicación interna ya que ninguna organización puede sobrevivir aislada a su entorno y la gestión es la cadena de las acciones llevadas a cabo por la organización (Bonilla, 2021). La gestión de los alojamientos turísticos de igual manera permite el crecimiento del turismo y del establecimiento de manera organizada, ya que permitirá la mejora del servicio y a su vez garantizar la satisfacción de los visitantes.

CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

En esta sección se describen las principales metodologías de investigación referentes al tema, las cuales permitieron establecer y estructurar el modelo de gestión hotelera para los establecimientos de la parroquia San Lorenzo de la ciudad de Manta.

2.1. Métodos

La presente investigación aplica un diseño de investigación documental e investigativa con métodos: descriptivo, analítico y estadísticos. Los cuales fueron necesarios para realizar un análisis en la situación actual de la gestión hotelera de los establecimientos de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, con el fin de identificar la gestión hotelera y proponer un modelo que permita mejorar el servicio de alojamiento de la parroquia.

2.1.1. Método analítico

Para Orellana (2020) el método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. También es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas. Se empleó este método en la investigación debido a que realizó un análisis mediante síntesis de la información proporcionada por los representantes de los hospedajes y de los usuarios del servicio de alojamiento en cuanto a la perspectiva de la calidad del mismo.

2.1.2. Método descriptivo

Según la autora Espada (2021), indica que: los estudios descriptivos se miden o evalúan por medio de las características importantes en las personas, grupos, comunidades u otros fenómenos que se someten a análisis, esto ayuda a examinar el estudio de diversos aspectos, tanto como dimensiones o componentes de estudio de análisis. Se utilizó el método descriptivo para poder detallar la situación actual de la gestión hotelera, con la que cuenta el establecimiento hotelero de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, por medio de la entrevista realizada a los representantes de los hoteles.

2.1.3. Método estadístico

Según el autor Montes (2018) expresa que: son procedimientos para el manejo de datos tanto cuantitativos como cualitativos mediante técnicas de recolección, presentación descripción y análisis; la misma permite comprobar la hipótesis de un fenómeno determinado. Este método se aplica para la tabulación de los datos que se obtuvieron mediante encuestas aplicadas a los visitantes de los hoteles de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

2.2. Técnicas

2.2.1. Encuesta

Según el autor Salas (2020): La encuesta es una técnica empleada en investigaciones sociales, la cual utiliza la recolección de información de personas respecto a las características tales como: estado civil, edad, entre otros aspectos; la encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea conseguir, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Se optó por realizar encuestas a los clientes y visitantes de los hoteles de la parroquia San Lorenzo para conocer la perspectiva en cuanto al servicio de alojamiento recibido, todo esto fue posible mediante el respectivo cuestionario de preguntas (Ver Anexo 7).

2.2.2. Entrevista

La entrevista se efectúa a los dueños o encargados de cada uno de los alojamientos del sector de la parroquia San Lorenzo del Cantón Manta (Ver Anexo 1). Además, se empleó una ficha técnica para el levantamiento de la información (Ver Anexo 2).

2.2.3. Observación

Respecto al proceso de observación, Pérez (2021) indica que: La observación es un instrumento que permite al mismo observador situarse de forma sistemática, en lo que realmente es el objetivo de estudio para la investigación, siendo un medio que conduce tanto a la recolección como la obtención de datos e información de un fenómeno o hecho.

Por último, se aplicó la técnica de observación directa, la cual ayudó a visualizar la situación actual, en cuanto a cómo se encuentra la gestión hotelera y la atención al cliente en los hoteles de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

2.3. Población y muestra

Con respecto a la población y muestra de los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo se han considerado el total de la población ya que al ser una población pequeña no existe la necesidad de delimitar una muestra; en total existen cuatro establecimientos que brindan el servicio de hospedajes en la parroquia San Lorenzo, cabe indicar que los mismos se encuentran certificados por el Ministerio de Turismo. A continuación se detalla cada uno de ellos:

- Hostería El Faro Escandinavo
- Hostería San Lorenzo
- Pacoche Lodge & Reserve
- Hostal The Lookout Beach

Con relación a la población y al tamaño de la muestra, la estrategia de análisis para conocer acertadamente la cantidad de encuestado en un escenarios, busca una extensión y profundidad suficiente de los temas como para permitir un análisis de los distintos conceptos, facilita el número de unidades requeridas en el estudio, la cantidad está entre los 80 clientes aplicando la fórmula para sacar la población exacta de la muestra, la cual se muestra a continuación:

La fórmula que se emplea es para población finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la población o universo

z= Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC en este caso es del 90%)

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento (éxito) 50%

q= Probabilidad de que no ocurra el evento (Fracaso) 50%

$$n = \frac{80 * 1.65^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (80 - 1) + 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{54.45}{0.878125} = 62$$

El tamaño de la muestra es de 62 personas

2.4. Recursos

Para el desarrollo de la presente investigación se dispuso tanto de talento humano como de recursos materiales y tecnológicos, los cuales se mencionan a continuación:

Recursos Humanos

- Investigadores
- Jefes o encargados hoteleros
- Trabajadores
- Turistas

Recursos materiales y tecnológicos

- Internet
- Transporte
- Impresora

- Computadora
- Hojas
- Ficha de encuesta
- Ficha de entrevista

2.5. Estructura metodológica para el modelo de gestión hotelera en la parroquia San Lorenzo

Para la realización del modelo de gestión en los centros de alojamiento de la parroquia San Lorenzo, se tomaron en consideración los siguientes autores García (2017); Sangucho y Ruiz (2020); Navarro (2021) y Túquerres (2021) debido a que sus estudios investigativos cuentan con características similares y adaptables a las necesidades de la presente indagación, aportando los lineamientos para el diseño metodológico necesario para lograr el objetivo final.

En esta sección se propone el proceso metodológico que concuerda con las principales etapas, métodos, técnica y herramientas utilizadas por los diferentes autores para dar cumplimiento al proceso de indagación. El desarrollo está conformado básicamente por tres etapas; una de caracterización del estado actual de la gestión de los establecimientos hoteleros, otra de evaluación de los procesos de gestión y la última referente a la definición de la estructura documental.

Los resultados obtenidos en la fase de indagación permitieron identificar y verificar el posible modelo de gestión que emplean los distintos establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en la parroquia. El desarrollo metodológico de este estudio tuvo como finalidad contribuir a la mejora del servicio de alojamiento en los hoteles de la localidad. A continuación, en la tabla 3 se presenta la estructura para lograr las diferentes fases y actividades de la investigación.

Tabla 3:*Estructura metodológica para el modelo de gestión hotelera en la parroquia San Lorenzo*

Tema: Metodológica para la estructuración del modelo de gestión hotelera en la parroquia San Lorenzo		
Etapas	Actividades	Técnicas y herramientas
Etapa 1: Caracterización del estado actual de la gestión hotelera.	Identificación del sector objeto de estudio. Descripción general de los establecimientos hoteleros.	Revisión de información. Visita de campo. Entrevista (cuestionario). Método descriptivo-analítico.
Etapa 2: Evaluación de los procesos de gestión.	Elaboración de una matriz DAFO. Caracterización de los procesos de gestión. Identificación de las necesidades de gestión.	Visita de campo. Ficha de levantamiento de información. Encuesta a los visitantes. Método descriptivo-analítico.
Etapa 3: Definición de la estructura documental	Diseño de la propuesta. Introducción Premisas o principios del sustento del modelo Descripción general. Generalidades del establecimiento. Visión. Misión. Objetivos. Diseño de la estructura funcional. Identificación de los procesos. Definición de cargos. Descripción de funciones. Capacitación del personal. Cronograma de capacitaciones. Investigación del desarrollo de la gestión.	Revisión de información de las fases anteriores. Método descriptivo. Análisis de los resultados Organigrama.

2.5.1. Descripción de las etapas y actividades

Etapas 1. Caracterización del estado actual de la gestión hotelera de los establecimientos de hospedaje de la parroquia San Lorenzo, cantón Manta.

Mediante la revisión de la información y visita de campo se inició la parte práctica de la investigación con el fin de identificar y describir los establecimientos de alojamiento ubicados en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, mediante la entrevista dirigida a los representantes de los alojamientos, se podrá conocer la realidad actual de la gestión hotelera en la parroquia. Los métodos científicos que permitirán el procesamiento y estructuración de la información recolectada son: descriptivo, estadístico y analítico los cuales ayudaran a la presentación de los resultados.

Etapas 2. Descripción de los procesos de gestión

En la segunda etapa se procedió a identificar el tipo de establecimiento y las características de los procesos de gestión de los hoteles mediante una matriz DAFO con el fin de identificar posibles soluciones, esta actividad fue posible mediante una visita de campo y la aplicación de la ficha técnica de levantamiento de información. Esta actividad se realizó para determinar la situación actual del objeto en estudio ya que es una herramienta que permite la recopilación de los principales factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) existentes en los establecimientos de hospedaje. Esta herramienta fue fundamental para sintetizar aspectos positivos y negativos presentes en el establecimiento y su entorno.

Una vez realizada la matriz se podrá identificar las necesidades actuales del sector de alojamiento en general y a su vez proponer soluciones para los procesos de gestión que se realizan internamente, los resultados fueron tomados en cuenta para la elaboración del modelo de gestión el cual está dirigido a mejorar el servicio de alojamiento en la parroquia y los procesos de gestión que actualmente dificultan el servicio al turista en los diferentes centros de hospedaje.

Asimismo, se aplicó una encuesta a los visitantes de los establecimientos de hospedaje para conocer la perspectiva que ellos tienen en cuanto a la gestión de los establecimientos, con

esto se pretende contar con información importante respecto a la calidad del servicio y la atención brindado por los empleados.

Etapas 3. Diseño de la propuesta

Las actividades principales que se realizaron en esta fase, son la introducción al modelo, las premisas o los principios que sustenta el modelo, la descripción principal, las generalidades como; visión, misión y objetivos, el diseño de la estructura funcional, la identificación de los procesos (descripción de cargos y funciones), el cronograma de capacitaciones para los empleados y los indicadores para la investigación del desarrollo de la gestión que se necesitan para fortalecer los diferentes servicios de alojamiento en los hoteles de la parroquia.

Estas actividades conforman y aportan al modelo de gestión hotelera con lineamientos importantes para realizar los diferentes procesos y actividades en las diferentes áreas, ya que se basó en las necesidades del sector hotelero y de la localidad, por lo cual los procedimientos son adecuados para realizar y representar la interacción de todos los componentes de la propuesta, esto se logró mediante la revisión de información de campo previamente recolectada.

La gestión hotelera está enfocado en mejorar el servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta basándose en un diagnóstico situacional, en la información documental y de campo, lo que permitió alinear los componentes y soluciones para contribuir a la gestión de los centros de hospedaje de la parroquia. La identificación de los procesos y funciones se realizó mediante un análisis de la información recolectada en el proceso de investigación, la cual sirvió como fuente para el planteamiento de posibles estructuras organizativas que permitan mediante el modelo de gestión solucionar y apoyar el servicio de alojamiento en el destino.

Mediante la revisión bibliográfica referente al tema de indagación y la aplicación de los métodos, se logró dar cumplimiento a las etapas y fases del modelo de gestión para los establecimientos de hospedaje de la parroquia San Lorenzo, asimismo se procedió a realizar una descripción de cada elemento que forma parte del modelo en cuestión ya que es importante aclarar cada una de las partes que conformaran la propuesta. Este proceso sistemático permitió alcanzar los resultados esperados y ayudo a estructurar las etapas del modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en cada una de las fases propuestas en el desarrollo metodológico de la investigación, fue posible mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación científica, las cuales permitieron la recopilación y procesamiento de datos para lograr el Modelo de Gestión Hotelera, a continuación, se presentan los resultados logrados en el proceso.

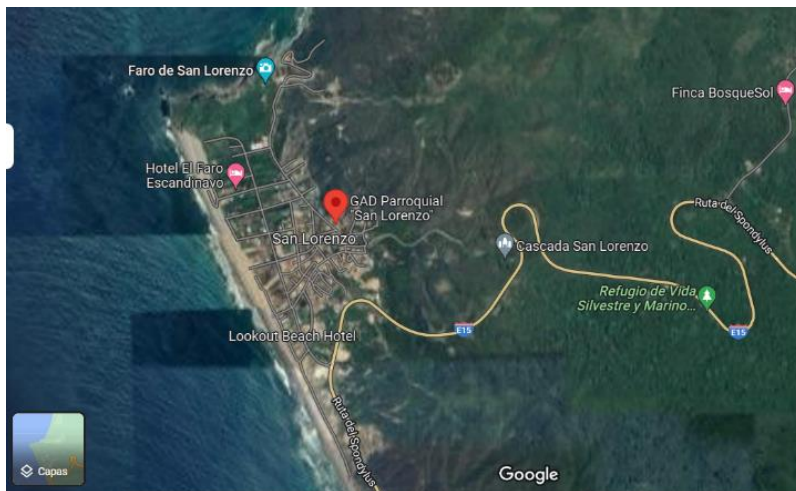
3.1. Etapa 1. Caracterización del estado actual de la gestión hotelera

3.1.1. Identificación de las empresas que prestan servicios de alojamiento en la parroquia de San Lorenzo, cantón Manta.

La parroquia rural de San Lorenzo se encuentra ubicada a 28 kilómetros de la ciudad de Manta. Tiene un paisaje muy característico, con formaciones rocosas, cuevas y acantilados. En lo más alto de la montaña se encuentra el mirador del Faro con una vista maravillosa hacia el océano y las playas cercanas. San Lorenzo cuenta con una extensión territorial de 40.89 Km², de acuerdo al censo del INEC del año 2011 cuenta con una población de 2.647 habitantes. Es un lugar con un potencial turismo que va en aumento, ante ello los lugares de alojamiento deben de prestar las condiciones adecuadas para recibir al turista tanto nacional como internacional (Mora et al., 2020).

Ilustración 1:

Ubicación geográfica de la parroquia San Lorenzo



Nota. Fuente: Google Map.

Ante ello, Bowen (2021) menciona que a los lugares de alojamientos rurales les hace falta mejorar el proceso de planificación. El limitado uso de modelos de gestión hotelero no permite mejorar el servicio de alojamiento, debido a la falta de conocimientos en los procesos adecuados para los productos y servicios que ofrecen los hoteles. Además, se añade que no se conoce la situación actual de gestión hotelera de la parroquia San Lorenzo, por lo cual las expectativas no son las esperadas. Estos primeros hallazgos indican las necesidades de mejora y solución de los aspectos que perjudican el adecuado servicio de alojamiento, generando la insatisfacción y malestar en los turistas.

Por otra parte, uno de los aspectos que incide en el déficit de gestión de alojamiento, es la carencia de reglamentos o guías internos dirigidos a la cadena de producción relacionada a los servicios y productos que se ofertan en los diferentes establecimientos (Marcillo, 2022), por lo cual los establecimientos no pueden desarrollar correctamente las actividades de prestación de servicios de alojamiento lo que conlleva a la insatisfacción en los clientes y debilita el sector en general. Lo mencionado en las líneas anteriores indica la necesidad de mejora y encontrar la solución de las principales causas que deterioran el servicio turístico y generan la insatisfacción en los turistas.

3.1.2. Descripción general de los establecimientos hoteleros

La parroquia San Lorenzo cuenta con pocos establecimientos que brindan el servicio de alojamiento ante ello se consideró oportuno el análisis y estudio de los mismos; en total se analizaron 4 establecimientos en la parroquia. En la siguiente tabla (4) se describen los hoteles que participaron en el proceso de indagación.

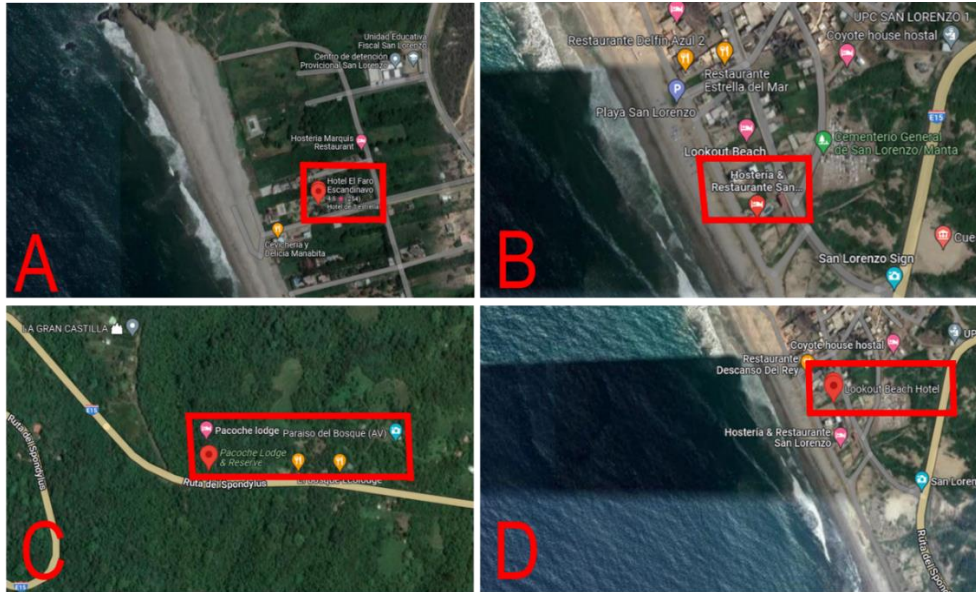
Tabla 4:*Identificación de los centros de alojamiento de la parroquia San Lorenzo*

Tipo de establecimiento	Nombre	Servicio	Categorización	Logo principal
Hostería	El Faro Escandinavo	Servicios de hospedaje		
Hostería	Hostería San Lorenzo	Servicio de hospedaje		
Lodge	Pacoché Lodge & Reserve	Servicio de hospedaje		
Hostal	The Lookout Beach	Servicios de hospedaje y restaurante		

Nota. Establecimientos hoteleros en San Lorenzo considerados para la muestra

Ilustración 2:

Ubicación geográfica de los establecimientos de alojamientos de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta



Nota: A. Hostería El Faro Escandinavo, B. Hostería San Lorenzo, C. Pacoche Lodge & Reserve, D. The Lookout Beach.

De acuerdo a las necesidades del proceso investigativo y de la disponibilidad de los establecimientos hoteleros para la aplicación de las herramientas metodológicas, se acordó que el acceso a los establecimientos hoteleros tendría un cronograma preestablecido mediante citas previas para lograr la recolección de información en las áreas de interés para la investigación, por lo cual se consideró establecer espacios de tiempo definidos para la aplicación de la cada una de las herramientas que forman parte del proceso, teniendo en cuenta esto se procedió con la visita a cada uno de los establecimientos hoteleros de manera individual, permitiendo coordinar las fechas exactas para la ejecución de las herramientas metodológicas de la investigación.

Tabla 5:*Cronograma de visita de campo*

Fecha	Lugar	Actividad
05-11-2022	El Faro Escandinavo	Entrevista dirigida al representante o propietario. Encuestas a los visitantes.
12-11-2022	Pacoché Lodge y reserve	Entrevista dirigida al representante o propietario. Encuestas a los visitantes.
19-11-2022	The Lookout Beach	Entrevista dirigida al representante o propietario. Encuestas a los visitantes.
26-11-2022	Hostería San Lorenzo	Entrevista dirigida al representante o propietario. Encuestas a los visitantes.

Mediante el cronograma presentado anteriormente, se procedió a ejecutar las herramientas metodológicas del proceso de investigación, esta actividad permitió lograr la optimización del tiempo de intervención en cada uno de los establecimientos hoteleros sin interferir demasiado en las actividades que realiza diariamente el personal, lo que admitió la obtención de información necesaria para el desarrollo de la indagación.

Luego se procedió a aplicar la ficha de levantamiento de la información las cuales fueron analizadas para establecer las características en común que presentan los hoteles en los procesos de gestión que realizan diariamente, con el fin de conocer cómo se llevan a cabo las operaciones y la toma de decisiones por parte de los establecimientos, esto permitió identificar los principales aspectos que componen la gestión en los hoteles para poder funcionar correctamente, los resultados de la ficha se presentan de manera individual para identificar las características principales y a partir de estos datos se realizó un análisis general referente a los mecanismos de gestión que se utilizan los establecimientos de alojamiento en la parroquia San Lorenzo.

Tabla 6:*Principales hallazgos y descripción del objeto de estudio*

Establecimiento	Generalidades	Distribución físicas, servicios y precios	Problemas detectados en la gestión hotelera
El Faro Escandinavo	<p>Hotel de categoría cinco estrellas de manejo independiente, se administra a través de su propietario (gerente general), tiene ocho años de funcionamiento en la parroquia y actualmente cuenta con 12 empleados (empresa familiar). Donde 8 son hombres y 4 son mujeres, cuenta con la certificación y licencia del MINTUR y se lo puede contactar por internet, teléfono, correo y diferentes redes sociales.</p>	<p>Cuenta con 8 bungaloes (habitaciones) con camas separadas o dobles. Las habitaciones tienen Wi-fi Internet, acondicionador de aire silencioso tipo split, agua caliente y una pequeña terraza cubierta. Los bungaloes son independientes y están rodeados del jardín. Mientras que el edificio principal está ubicado directamente frente al mar y cuenta con una terraza con acceso directo a la playa. El edificio principal incluye áreas sociales, comedor y bar. Una extensa colección de música clásica y una variada librería están a su disposición. En el área de piscina usted encontrará camas de sol y toallas para piscina.</p> <p>El precio es de: Habitación doble \$145 USD Habitación sencilla \$122 USD Además, ofrece traslado desde Manta hacia el Hotel y viceversa, por \$12 USD por persona, por vía. Mínimo 2 personas.</p>	<p>Este hotel tiene una infraestructura adecuada y brinda algunos servicios entre ellos las caminatas guiadas hacia el Faro, sin embargo se presentan inconvenientes relacionados con la gestión debido a que no se realizan auditorías internas. Por otra parte, el hotel maneja las ventas acorde a las reservaciones que se hacen en la página web o vía WhatsApp sin aplicar ninguna estrategia que llame la atención al turista. En cuanto a la satisfacción del cliente no cuenta con un informe que exprese la opinión del usuario después de haber visitado el establecimiento. El personal que labora en el hotel no es capacitado constantemente lo que puede incidir en el trato con los usuarios y en la satisfacción del mismo.</p>

Hostería San Lorenzo	<p>Hostería de categoría tres estrellas de manejo independiente, se administra a través de su propietario (gerente general), tiene dieciocho años de funcionamiento en la parroquia y actualmente cuenta con 5 empleados (empresa familiar), cuenta con la certificación del Ministerio de Turismo y se lo puede contactar por internet, teléfono, correo y diferentes redes sociales.</p>	<p>Cuenta con 6 habitaciones, denominadas simples, matrimoniales y triples con baño TV Cable, Wifi aire acondicionado, Garaje, piscina, bar, restaurante platos a la carta. Los precios van desde los \$35 por persona incluye desayuno</p>	<p>La hostería cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que oferta acorde a la tipología de la misma; sin embargo existen problemas en la parte de gestión, al ser una empresa familiar los empleados no cumplen los lineamientos base para cada puesto de trabajo, sino que se manejan de forma empírica y son polifuncionales. En cuanto a las necesidades y requerimientos del establecimiento no se cuenta con una matriz de procesos ni de procedimientos que sustente tal fin, conjuntamente la falta de un organigrama de funciones agudiza esta problemática en cuanto al plan de emergencia donde se definen los factores de riesgos se encuentra en revisión por parte de la gerencia para la posterior presentación, en cuanto a la calidad del servicio no se identifica las acciones que garantizan la satisfacción del cliente antes, durante y después de su estancia en el establecimiento o servicio prestado. Carecen de estrategias de ventas lo manejan de forma empírica además, no cuenta con políticas de responsabilidad social corporativa ni de sostenibilidad.</p>
	<p>Es un Lodge de categoría tres estrellas de manejo independiente, se administra a través de su propietario (gerente general), tiene ocho años de funcionamiento en la parroquia y actualmente cuenta con</p>	<p>Cuenta con un piso distribuido en varias cabañas de estructura mixta (hormigón y madera), las cuales cuentan con habitaciones matrimoniales simple, doble y triple con baño privado, TV Cable, Wifi,</p>	<p>Pacocha Lodge & Reserve cuenta con cabañas cómodas y ofrece una serie de servicios que tienen como fin satisfacer al cliente, sin embargo, el personal que labora recibe pocas capacitaciones, ya que el tour por la</p>

Pacocha Lodge & Reserve	10 empleados: 6 hombres y 4 mujeres, cuenta con la certificación de conservación de flora y fauna por parte del Ministerio de Ambiente y se lo puede contactar por internet, teléfono, correo y diferentes redes sociales.	Garaje, restaurante platos típicos de la zona, senderismo por el bosque Pacocha. Las cabañas están equipadas con: una cama doble y una litera de plaza y media, balcón con estupenda vista al bosque, amplios baños privados con agua caliente, hamacas, ventilador. El precio va desde \$48 hasta los \$135 por noche	reserva se realiza con personal que habita en la localidad y conocen muy bien el área, en cuanto a la identificación de satisfacción del cliente el Lodge no cuenta con las acciones que determinan el nivel de satisfacción del usuario después de visitar el establecimiento. Además, carece de un organigrama funcional
The Lookout Beach	Hostal de categoría tres estrellas de manejo independiente, se administra a través de su propietario (gerente general), tiene ocho años de funcionamiento en la parroquia y actualmente cuenta con 8 empleados: 5 hombres y 3 mujeres (empresa familiar), cuenta con la certificación de MINTUR; se lo puede contactar por internet, teléfono, correo y diferentes redes sociales.	Cuenta con un total de 20 habitaciones. Tiene tres pisos, cuenta con habitaciones matrimoniales simples, dobles y triples con baño privado, TV Cable, Wifi aire acondicionado, Garaje, restaurante piscina se admiten mascotas, juegos de mesa, snack bar, desayuno a la habitación, además tiene una sala de eventos y reuniones. El precio por habitación va desde \$65 hasta los \$95 por persona incluye desayuno	El The Lookout Beach Hotel cuenta con instalaciones confortables y con terraza que posee vista al mar. En las inmediaciones se puede practicar senderismo. Sin embargo, los trabajadores no son contratados acorde a la necesidad del puesto al ser una empresa familiar cada integrante se encarga de una o varias funciones dependiendo el movimiento diario, además, no cuenta con un organigrama de funciones donde se especifique cada tarea o actividad que debe realizar el personal que labora en el establecimiento, por otra parte, las capacitaciones al personal no se dan de forma eficiente lo cual debilita la calidad del servicio prestado.

A través de estos resultados se evidencia que los hoteles del sector poseen características distintas debido a ciertos aspectos generales como años de servicios, número de empleados e instalaciones, entre otros., estos componentes varían acorde las necesidades de cada cliente o usuario lo que incide directamente en el desarrollo de todo el alojamiento.

Asimismo, se pudo evidenciar elementos similares entre los diferentes establecimientos, en todos gerente general es el propietario, además cuentan con la certificación del Ministerio de Turismo que garantizan la calidad de los productos y servicios que ofertan los establecimientos de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta. De igual manera permitió conocer la situación actual de varios aspectos del establecimiento de manera independiente, lo que corresponde a distribución física, instalaciones y servicios dentro de los hoteles varía de acuerdo a la categoría del hotel, las necesidades de los clientes y las cualidades únicas que diferencia a cada establecimiento.

Por otro lado, es importante mencionar los problemas que presentan estos establecimientos en cuanto a la gestión por parte de los administradores, a pesar de contar con un personal las funciones de cada uno no están plasmado en un organigrama, solo el gerente o encargado le asigna un área para cada trabajador, asimismo, no existe una matriz de procesos ni de procedimientos que garantiza la calidad del servicio de alojamiento, además, las capacitaciones al personal son escasas o no se dan esto afecta significativamente la calidad del servicio brindado.

Es importante mencionar que la ficha de levantamiento de la información aplicada permitió entender la situación actual que maneja individualmente cada establecimiento, ya que era necesario realizar una descripción general del sector en estudio para poder establecer un modelo de gestión hotelera en común para los cinco establecimientos, al conocer sus cualidades y características organizativas se pudo establecer los lineamientos básicos que se deben tener en cuenta para poder lograr el correcto funcionamiento de un centro de alojamiento, además permitió identificar la problemática que se presenta los alojamientos en cuanto a la gestión que realizan.

3.2. Etapa 2. Evaluación de los procesos de gestión.

3.2.1. Tabulación y análisis de la encuesta aplicada a los visitantes y turistas de los establecimientos de hospedaje de la parroquia San Lorenzo.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes de los hoteles antes mencionados de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 1. ¿Cómo fue la atención que recibió al ingresar al establecimiento donde se alojó?

Tabla 7:

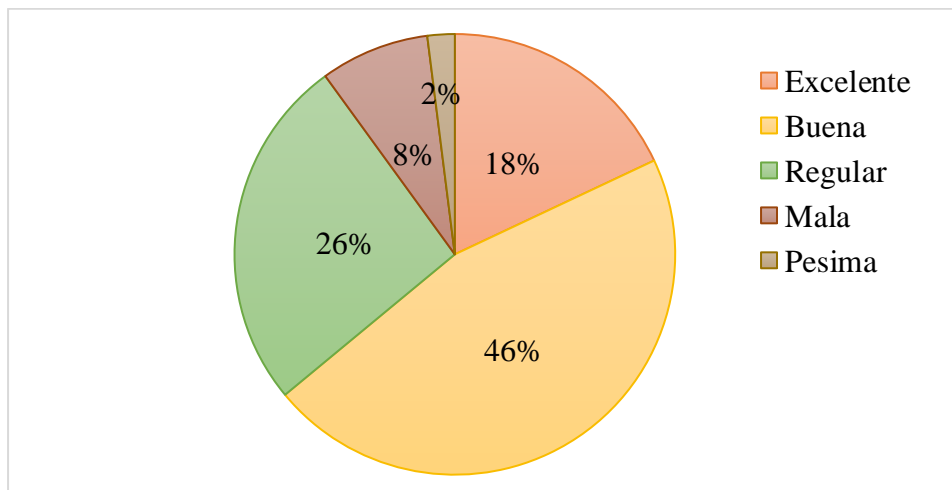
Atención recibida al ingresar al alojamiento

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	18%
Buena	29	46%
Regular	16	26%
Mala	5	8%
Pésima	1	2%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo.

Gráfico 1:

Atención recibida al ingresar al alojamiento



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo.

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes que se han hospedados en los establecimientos hotelero de la parroquia el 46% indican que la atención que recibieron fue buena mientras que el 18% dijo que es excelente, el 26% menciono que la atención es regular; esto demuestra que a pesar de que la atención no es mala deben mejorar su atención para fidelizar al cliente.

Pregunta 2. ¿Cree usted que los servicios que ofrece el hotel son satisfactorios?

Tabla 8:

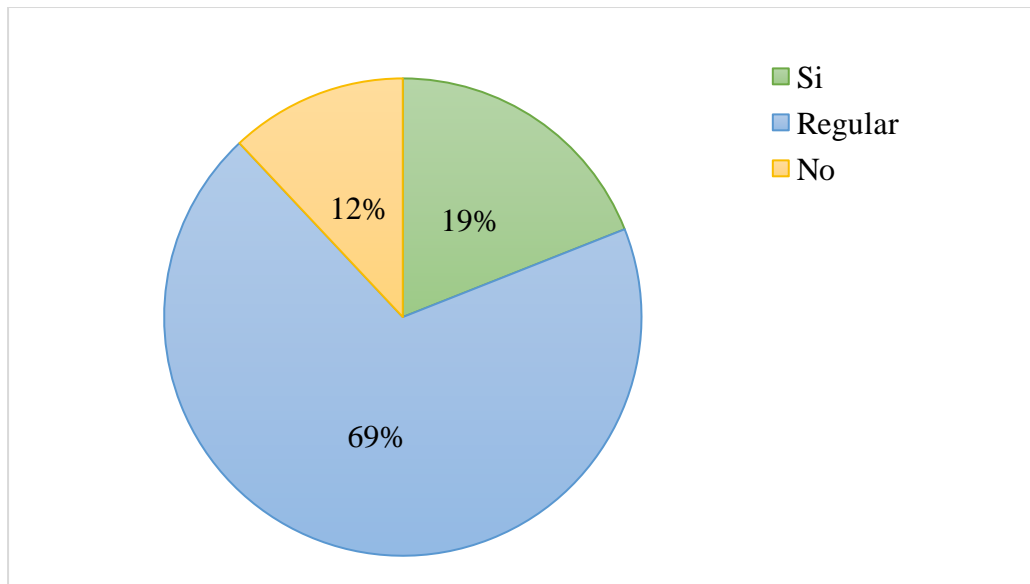
Nivel de satisfacción en relación a los servicios

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	19%
Regular	43	69%
No	7	12%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo.

Gráfico 2:

Nivel de satisfacción en relación a los servicios



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo.

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles del área involucrada indican que el 19% considera satisfactoria la experiencia recibida a través de los servicios brindados por los hoteles; sin embargo, la mayoría reflejada en un 69% que los servicios que ofrecen los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo son regulares; hay que resaltar que existe una negativa del 12% esto indica que el servicio no es lo suficientemente satisfactoria para los clientes que se hospedan en los hoteles del sector.

Pregunta 3. ¿El trato por parte de los empleados en todo momento fue de su agrado?

Tabla 9:

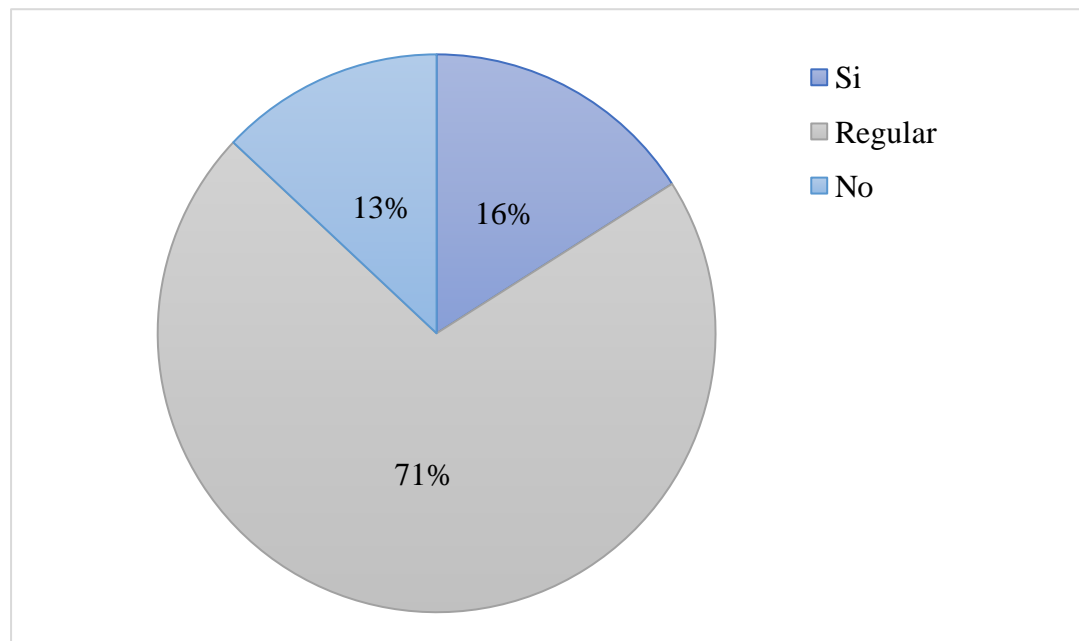
Trato por parte del personal

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	16%
Regular	44	71%
No	8	13%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 3:

Trato por parte del personal



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo.

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles el 71% menciona que el trato por parte del personal fue regular esto conlleva a replantear y mejorar el trato por parte del personal que labora en los establecimientos hoteleros de la parroquia.

Pregunta 4. ¿Cómo usuario, piensa que los empleados están calificados para realizar las labores del hotel?

Tabla 10:

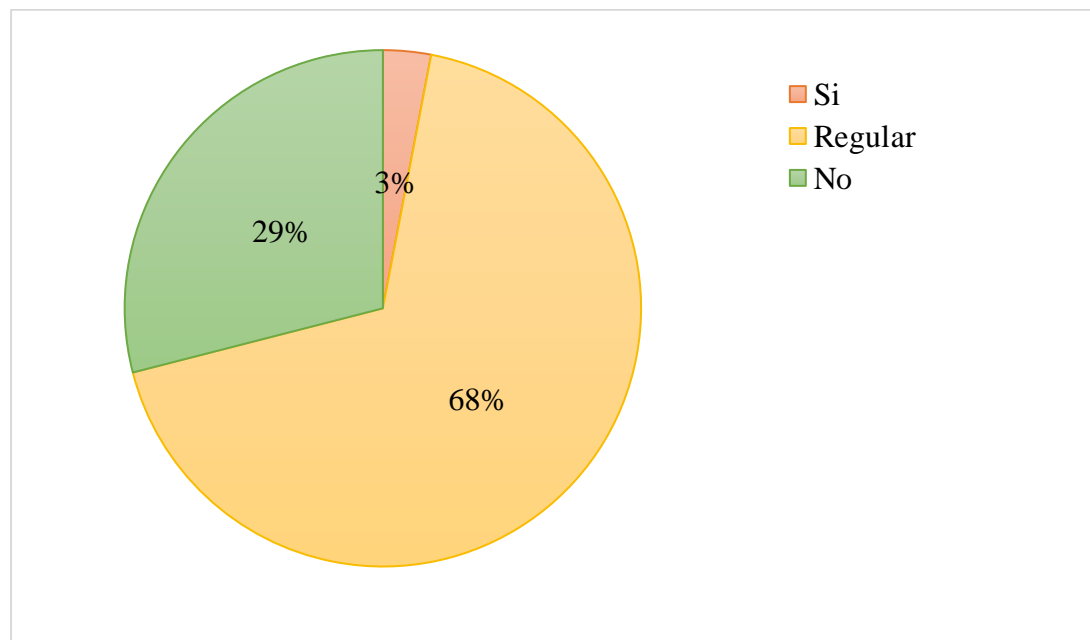
Valoración de la capacidad de los empleados por parte del usuario

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	6%
Regular	27	43%
No	31	51%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 4:

Valoración de la capacidad de los empleados por parte del usuario



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles, los usuarios indican en un 68%, que los trabajadores demuestran que su labor es ineficiente, seguido de ello

un 29% la consideran regular, esta afirmación por parte de los usuarios es muy importante debido a que los establecimientos pueden tomar acciones correctivas y capacitar al personal para así brindar un excelente servicio.

Pregunta 5. ¿Considera usted que la instalaciones del hotel se encuentran en óptimas condiciones?

Tabla 11:

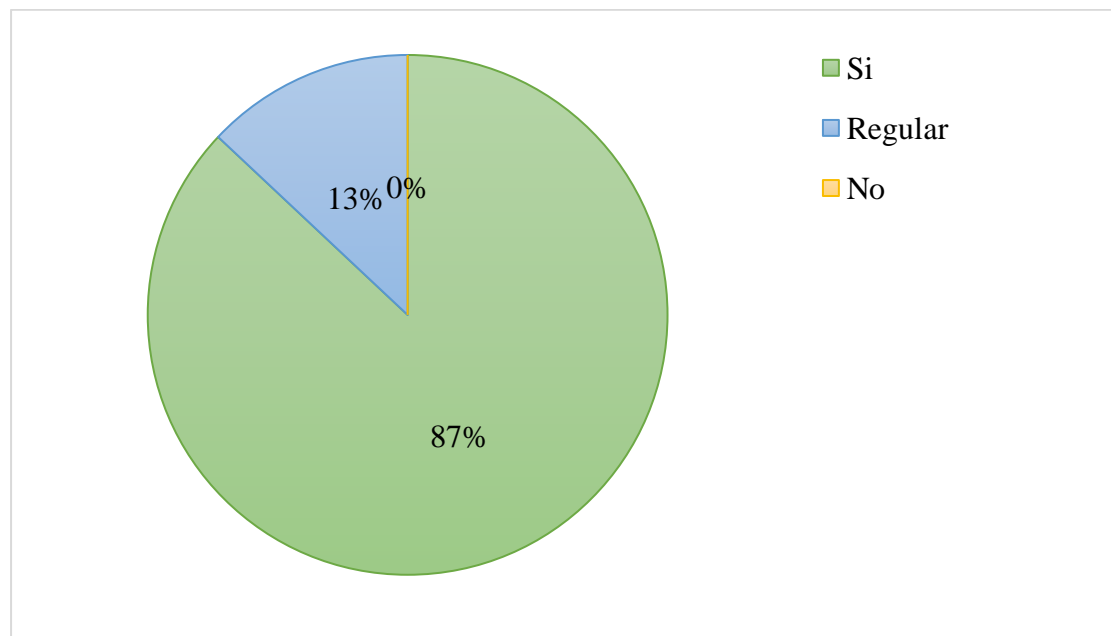
Valoración de las instalaciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	87%
Regular	8	13%
No	0	0%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 5:

Valoración de las instalaciones



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas se evidencia que existe un estrecho vínculo entre las respuestas de los encuestados, se muestra que el 87% menciona que las

instalaciones se encuentran en óptimas condiciones; y solo el 13% señalan sentirse insatisfecho, ante ello las empresas deben buscar una mejora en las instalaciones hotelera para fortalecer la fidelización y satisfacción de los clientes.

Pregunta 6. ¿Cómo califica los servicios adicionales (restaurante-piscina-etc)?

Tabla 12:

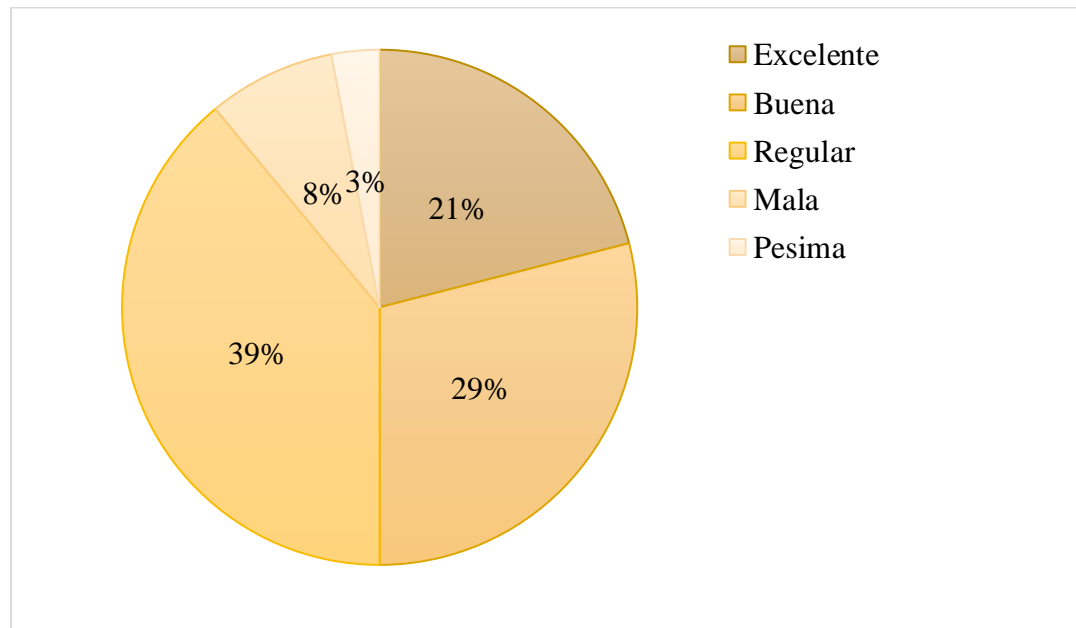
Valoración de servicios adicionales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	21%
Buena	18	29%
Regular	24	39%
Mala	5	8%
Pésima	2	3%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 6:

Valoración de servicios adicionales



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Análisis: De acuerdo con las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles el 39% indica que es regular, el 29% la considera buena, el 21% excelente y el 3% pésima; a la vista se puede ver que los clientes en su mayoría creen que los servicios adicionales son regulares.

Pregunta 7. ¿Considera usted que la ubicación del hotel es adecuada?

Tabla 13:

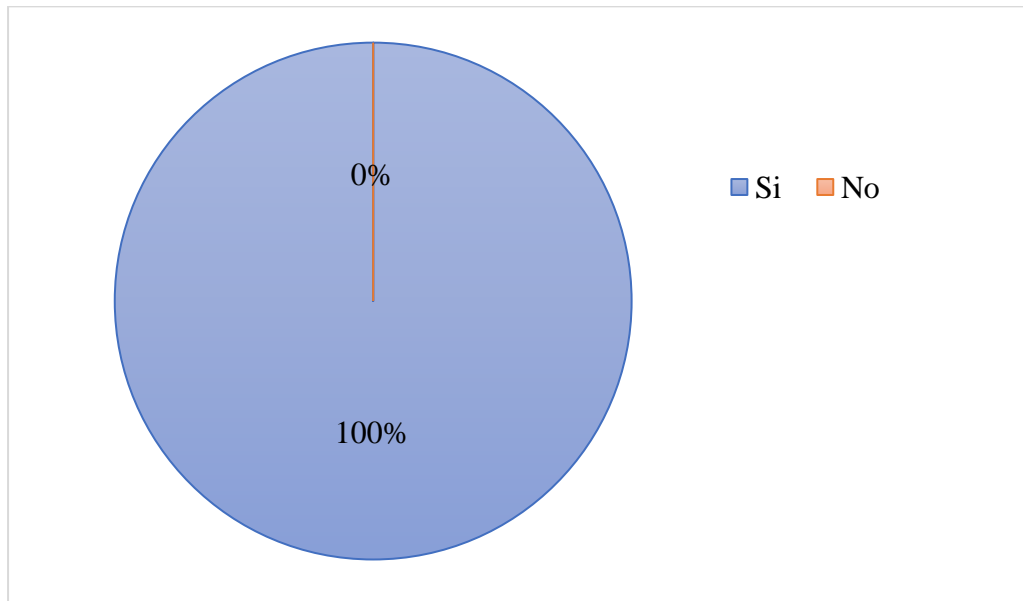
Valoración respecto a la ubicación del alojamiento

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	100%
No	0	0%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 7:

Valoración respecto a la ubicación del alojamiento



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Análisis: De acuerdo con las encuestas realizadas a los clientes de los establecimientos hoteleros el 100% consideran que la ubicación del establecimiento es adecuada debido a que la mayoría se encuentran cerca de la playa y esto es de mucho agrado para el cliente. Además se pueden hacer diversas actividades que quedan en el mismo espacio.

Pregunta 8. ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

Tabla 14:

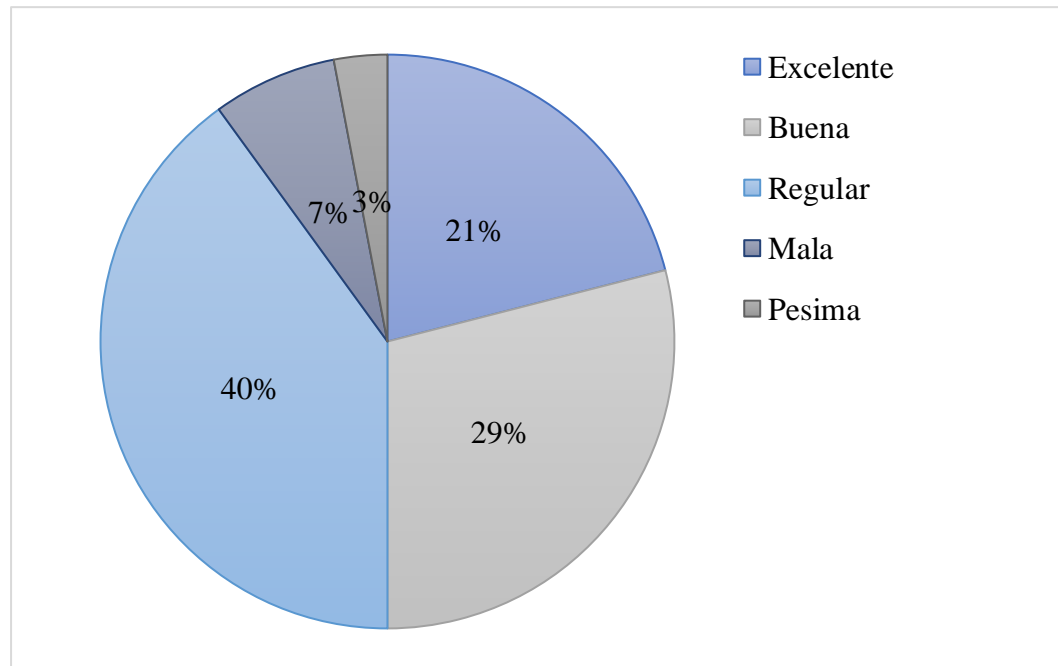
Valoración de los servicios de habitación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	21%
Buena	18	29%
Regular	25	40%
Mala	4	7%
Pésima	2	3%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 8:

Valoración de los servicios de habitación



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles indica que la calidad de los servicios a la habitación es regular con un 40%, por ello se debe mejorar o implementar un modelo de gestión hotelera para tener más acogida por parte de los clientes.

Pregunta 9. ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?

Tabla 15:

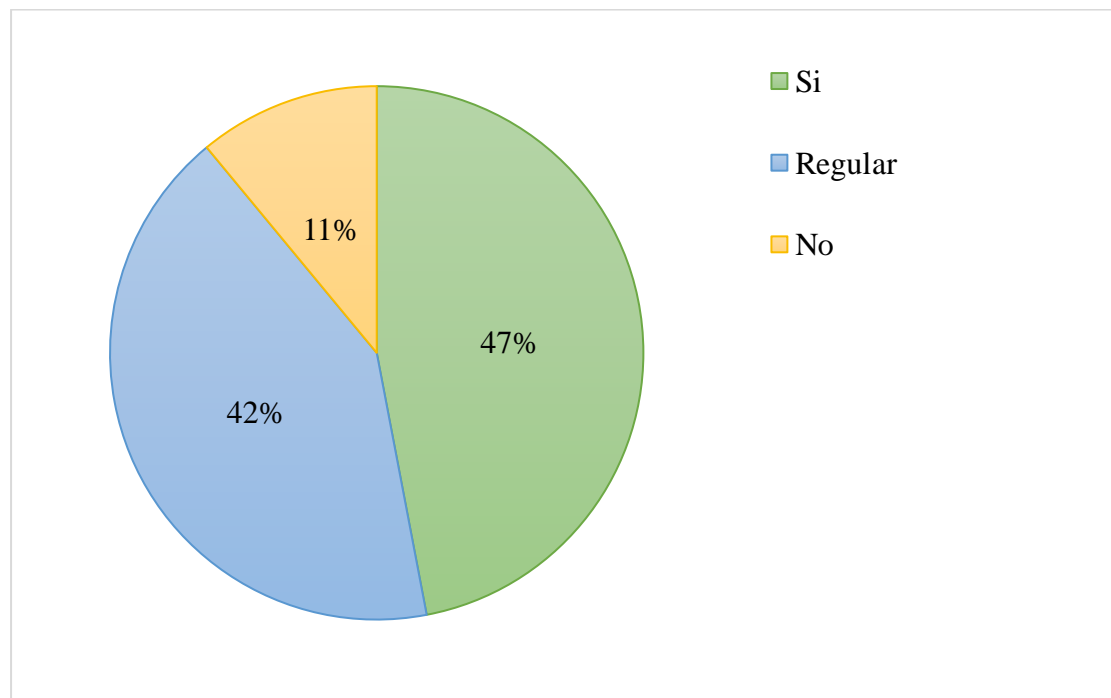
Valoración respecto a la imagen del personal

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	47%
Regular	26	42%
No	7	11%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 9:

Valoración respecto a la imagen del personal



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles los cuales indican que se sienten satisfecho con respecto a la imagen del personal con un 47% pero se hace un énfasis en otros aspectos que generan desconfianza a los clientes, por ello se debe tener en cuenta ciertas correcciones.

Pregunta 10. ¿Considera que el servicio de alojamiento debe mejorar?

Tabla 16:

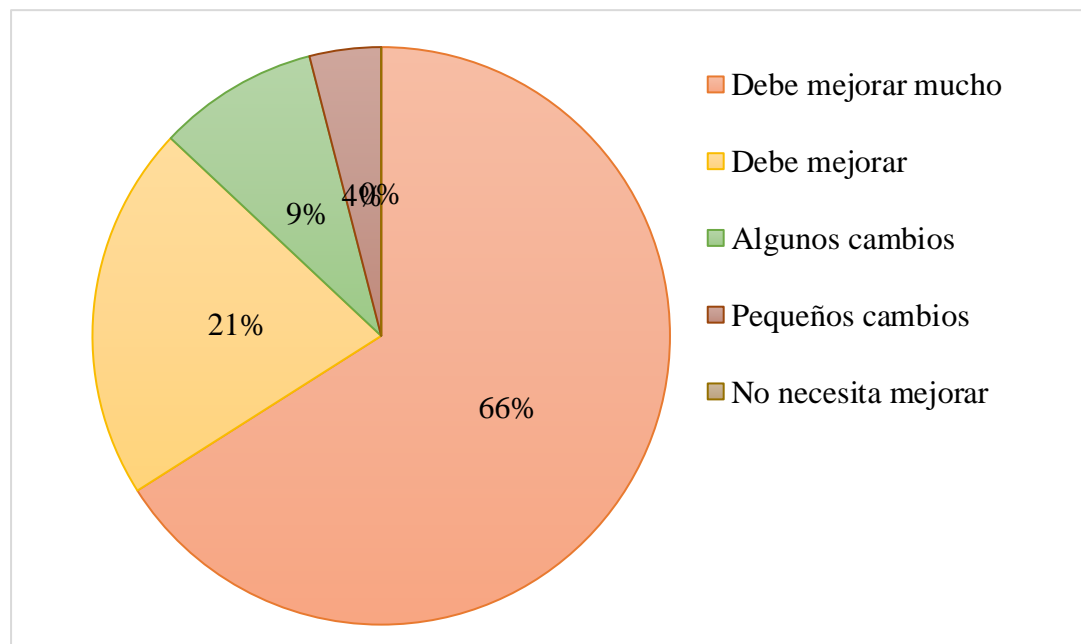
Valoración respecto a la mejora de servicios

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar mucho	17	27%
Debe mejorar	28	46%
Algunos cambios	10	16%
Pequeños cambios	7	11%
No necesita mejorar	0	0%
Total	62	100%

Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Gráfico 10:

Valoración respecto a la mejora de servicios



Nota: Datos obtenidos de los usuarios de los establecimientos de alojamiento en San Lorenzo

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles es necesario en gran medida mejorar el servicio actual de alojamiento con un 66%, en la cual se considera necesario mejorar los servicios actuales ofrecidos por los establecimientos e hoteleros de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

Análisis general

Para alcanzar la calidad debe de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización. Para brindar un buen servicio se debe partir por llevar a cabo un buen sistema de gestión hotelera; una vez realizado el análisis y discusión de los diferentes resultados en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta se determina que el nivel de satisfacción de los clientes de los establecimientos hoteleros se encuentra en un nivel medio.

Es decir, que estos establecimientos no han alcanzado el nivel máximo de satisfacción al cliente en base a ello es necesario mejorar el servicio actual de alojamiento e implementar nuevos servicios tomando en cuenta aspectos muy importantes en los que se tiene que mejorar, como capacitar constantemente al personal para que puedan brindar una atención de calidad ya que dichos establecimientos hoteleros tiene a su favor la ubicación geográfica.

Por ello se debe aprovechar este factor, y contribuir a la mejora de la calidad del servicio prestado, hay que señalar que en la actualidad el servicio brindado no es del todo malo pero se necesita mejorar en diferentes aspectos para con ello obtener excelencia, calidad y así mismo fidelizar a los clientes promoviendo la afluencia de turista y mejorando la economía de la parroquia.

3.2.2. Matriz DAFO

Una vez realizada la caracterización del sector hotelero en estudio, se procedió a realizar la segunda etapa donde de detalle la encuesta realizada a los visitantes dicha información trata de mostrar la perspectiva de los turistas en cuanto a la calidad del servicio recibido. Seguidamente se realizó la evaluación de los procesos de gestión mediante una visita de campo, con el fin de conocer la realidad del sector y generar un análisis interno de fortalezas y debilidades y análisis externo de oportunidades y amenazas. De lo anterior se establece el punto base o de referencia para el diseño de una propuesta de mejora en la gestión de los establecimientos hoteleros en estudio. A continuación, en la tabla 17 se exponen los principales aspectos registrados en la etapa.

Tabla 17:*Matriz DAFO*

	Aspectos internos	Aspectos externos
	Debilidades	Amenazas
Aspectos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de organigrama funcional • Falta de procesos y procedimientos de gestión para el servicio de alojamiento • Falta de actividades conjuntas con Asociaciones, Instituciones y Organismos. • Elevados costos del servicio de alojamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad en los precios del mercado turístico. • Nuevos competidores informales que ofrecen servicios de alojamiento. • Marcada estacionalidad de la demanda en los diferentes hoteles. • Descoordinación entre el sector público y privado para la gestión.
	Fortalezas	Oportunidades
Aspectos positivos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de nuevas tecnologías en los hoteles (software, internet, App, etc.). • Presencia de recursos turísticos cercanos en el territorio. • Importante concentración de ofertas en los hoteles. • Servicios con nuevas y modernas instalaciones en los hoteles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buena infraestructura para el desarrollo de la actividad hotelera. • Excelente ubicación geográfica. • Existencia de recursos Patrimoniales, históricos, artísticos, culturales y gastronómicos en la localidad. • Incremento de la actividad turística a nivel nacional y una nueva tipología de clientes.

Fortaleza principal: Mediante la matriz DAFO, se pudo determinar que la fortaleza principal del sector hotelero de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, es contar con la presencia de recursos turísticos cercanos como el faro lo cual ocasiona que varias personas visiten el lugar, por ello es importante mencionar que la gestión que ejerzan cada uno de los establecimientos de ello depende la fidelidad de los clientes.

Debilidad principal: De igual manera se pudo determinar que la principal debilidad de los establecimientos, es la falta de un organigrama funcional y un plan de procesos y procedimientos de gestión para el servicio de alojamiento, ya que a pesar de tener procesos establecidos para ciertas actividades aún no están completos todos los métodos necesarios para

la gestión, lo que demanda en la actualidad un nivel más alto de preparación para facilitar los procesos del personal.

Oportunidad principal: Mediante la matriz DAFO se pudo determinar que la principal oportunidad de los establecimientos de la parroquia San Lorenzo, es el incremento de la actividad turística a nivel nacional y una nueva tipología de clientes, lo que está generando un aumento en los servicios de alojamiento y una constante actividad turística a favor del desarrollo del sector hotelero.

Amenaza principal: De igual manera se determinó que la principal amenaza que enfrentan los establecimientos hoteleros de la parroquia San Lorenzo, es la descoordinación que existe entre el sector público y privado para la gestión, lo que produce un desarrollo desorganizado de la actividad hotelera.

3.2.3. Problema general del sector hotelero de la parroquia San Lorenzo

Si el sector hotelero de la parroquia San Lorenzo no establece una medida para superar la descoordinación que existe entre el sector público y privado, la falta de procesos de gestión y la carencia de un organigrama de funciones, ni potenciando su principal fortaleza que es, la presencia de recursos turísticos cercanos aprovechando el incremento de la actividad turística a nivel nacional y la nueva tipología de clientes en la localidad, no podrá mejorar el servicio de alojamiento en los establecimientos de la parroquia.

3.2.4. Solución estratégica general para el sector hotelero del territorio.

Si el sector hotelero de la parroquia San Lorenzo soluciona su debilidad principal que es, la falta de procesos de gestión y la carencia de un organigrama de funciones para el servicio de alojamiento y potencia su mayor fortaleza que es la presencia de recursos turísticos cercanos, podrá aprovechar su oportunidad principal que es el incremento de la actividad turística a nivel nacional y la nueva tipología de clientes en el territorio, disminuyendo de esta manera los efectos que provoca la amenaza mayor que es la descoordinación que existe entre el sector público y privado en la localidad.

Mediante el análisis anterior se pudo determinar la situación general que presentan los diferentes establecimientos hoteleros de la parroquia San Lorenzo, además se pudo conocer la

principal debilidad, amenaza, fortaleza y oportunidad del sector mediante la aplicación de la matriz DAFO y el análisis realizado a los datos obtenidos en el proceso de investigación, además permitió establecer la solución general para la situación actual del sector mediante el análisis de los factores internos y externos de los diferentes establecimientos hoteleros en estudio.

Una vez realizada la matriz se procedió a conocer las diferentes áreas que conforman los distintos centros de alojamiento, ya que fue indispensable en el desarrollo de la investigación, la selección de áreas para la estructuración del modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

3.3. Etapa 3. Diseño de la propuesta

A continuación, se presenta la estructura y desarrollo de la propuesta de modelo de gestión hotelera para mejorar el servicio de alojamiento de la parroquia San Lorenzo.

Tema: Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

3.3.1. Introducción

En la actualidad los hoteles de categoría cinco y tres estrellas establecidos en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta presentan inconvenientes en los procesos de gestión relacionados con los procedimientos que establecen los lineamientos que deben seguir los alojamientos para su correcto desarrollo, además, la carencia de un organigrama de funciones dificulta el desarrollo adecuado del personal y de cada una de las tareas que se le asignan.

Debido a esto se consideró proponer un modelo de gestión hotelera acorde a las necesidades y a las normas pertinentes para el sector con el fin de mejorar el servicio de alojamiento en el destino y aportar al desarrollo de la actividad turística en la localidad mediante la correcta gestión de los recursos presentes en los hoteles de estudio. El modelo de gestión hotelera que se propone, pretende mejorar la calidad del servicio de alojamiento en los diferentes hoteles de estudio.

El fin de la propuesta es lograr una correcta integración entre todos los elementos que conforman los procesos de gestión y de operación en las distintas áreas que permiten el

funcionamiento de los centros hoteleros en estudio para garantizar la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio de alojamiento.

3.3.2. Premisas o principios del sustento del modelo

Voluntad: Es la capacidad de aspiración que se debe tener para realizar las diferentes acciones y adquirir los nuevos aportes que ayudan a planificar, dirigir y decidir una situación específica en los distintos establecimientos, por lo cual se convierte en el aspecto principal con el cual se logra el cumplimiento de las metas sin desanimarse por los problemas que se presentan, ya que es un acto intencional de dirigirse hacia algo importante que al mismo tiempo representa lo que se desea realmente para el futuro de la misma.

Compromiso organizacional: Es importante contar con la lealtad y la vinculación de todas las personas que realizan actividades laborales en los diferentes establecimientos, ya que de esto dependerá el compromiso organizacional de la empresa en general, la productividad, la correcta dirección del personal y la subsistencia en el tiempo de éstas, es por ello que la satisfacción del trabajador ocupa un lugar influyente, “ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso que adquieran” (Peña et al.,2016).

Capital humano para el desarrollo de la gestión: Para poder tener una ventaja competitiva ante los demás establecimientos, es fundamental que el capital humano o intelectual tengan los mismos niveles de conocimientos a nivel general, ya que el grado de preparación sumado al número de empleados genera un conocimiento colectivo, el cual permitirá el correcto funcionamiento de todas las actividades que se realizan diariamente en las diferentes áreas operativas, logrando a su vez integran todas las acciones del personal de una manera lógica y organizada para el bienestar de la organización.

Recursos disponibles: La correcta gestión de los recursos es uno de los aspectos primordiales para generar utilidades positivas para la organización, si se maneja de una manera óptima el tiempo, los materiales, el recurso humano y el bien económico se garantiza el éxito de las operaciones en el territorio y a su vez la estabilidad del establecimiento en el tiempo (Comisión Europea, 2011).

3.3.3. Modelo de gestión hotelera

El modelo de gestión hotelera para los establecimientos de alojamiento de la parroquia San Lorenzo será diseñado para mejorar los procesos internos de planificación, organización, ejecución y control, además, el organigrama de funciones contribuirá a definir correctamente las funciones específicas de los empleados principales y de las diferentes áreas que interviene en la operatividad.

3.3.4. Generalidades del modelo de gestión

Misión: Mediante la misión se establece y clarifica la razón por la cual existe una organización, institución o empresa hotelera, básicamente es el camino a corto plazo que deben seguir las acciones que se realizan para cumplir una situación específica, de igual forma permite aclarar los alcances que se pretenden lograr de manera integral con las operaciones diarias que se llevan a cabo.

La misión del modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, se divide en qué es lo que se cumple, cómo se lo hace y para que se hacen las diferentes actividades, teniendo en cuenta esto se plantea a continuación la siguiente misión: Ofrecer mediante el sector hotelero de la parroquia, un servicio de alojamiento personalizado y de calidad, garantizando el bienestar, seguridad y tranquilidad de todas las actividades que se realizan, mediante la coordinación integrada y responsable de todos los procesos de gestión que intervienen para cumplir las necesidades de los clientes y lograr la satisfacción en la visita con éxito.

Visión: La visión representa la posición o sueño a futuro que tiene la organización, institución o empresa hotelera, es simplemente el objetivo a largo plazo que se desea alcanzar con el cumplimiento de la misión, ya que permite estar al tanto si los resultados de las diferentes acciones son posibles, además debe estar debidamente establecida a las características de cada empresa.

De acuerdo a esto se procedió a plantear la siguiente visión para el modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo. Aportar al sector hotelero con procesos de gestión capaces de mejorar el desarrollo de las actividades a

nivel local y nacional, con un sólido prestigio en la prestación de servicios y productos de hospedaje, mediante una actitud de renovación constante con dar el fin de mejorar el servicio a los clientes y superar las expectativas durante la visita.

3.3.5. Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Establecer un modelo de gestión hotelera para optimizar los recursos disponibles, los procesos que se realizan en cada una de las áreas y el servicio de alojamiento en la parroquia.

Objetivos Específicos

- Consolidar los procesos de gestión hotelera con el fin de mejorar la prestación de servicios de alojamiento al visitante.
- Mejorar los estándares de calidad en los servicios de alojamiento para mantener el liderazgo del sector hotelero.
- Mantener personal calificado en las diferentes áreas para garantizar la prestación del servicio de alojamiento y lograr la fidelización del cliente.
- Impulsar la cooperación de las organizaciones, instituciones y empresas hoteleras incluidas en la actividad turística para el desarrollo del sector y del cantón en general.

3.3.6. Diseño de la estructura funcional

Dentro del modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en los establecimientos de alojamiento de la parroquia San Lorenzo, se consideró indispensable desarrollar el organigrama de las principales áreas que integran los procesos de gestión, con el fin de establecer un orden jerárquico para la producción de estrategias, actividades y servicios que se realizan diariamente en los distintos establecimientos de estudio, además mediante este instrumento gráfico de análisis, se puede interpretar mejor la relación que tienen entre los diferentes elementos dentro del modelo.

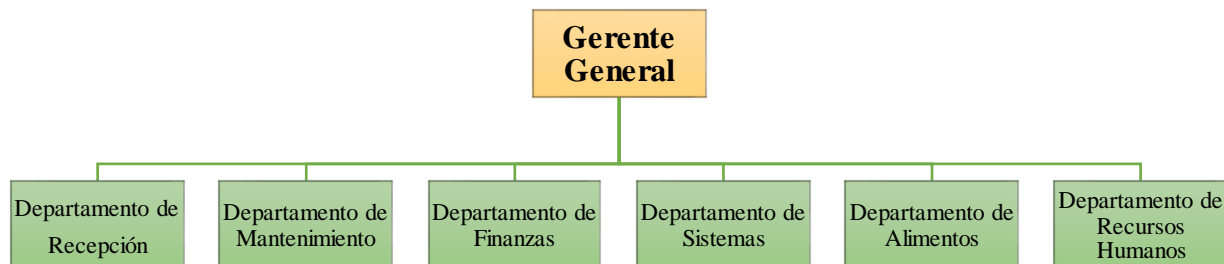
Las áreas o departamentos que consideraron en el organigrama del modelo de gestión hotelera, son los resultados obtenidos en la etapa número dos, actividad de selección para determinar las áreas claves del modelo, en donde se pudo establecer cuáles son las áreas que

deben formar parte de la estructura documental y el nivel de relevancia que tiene un área de otra, con el fin de crear una jerarquización adecuada que permita desarrollar de una mejor manera el modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en los hoteles del territorio.

De acuerdo a los datos obtenidos en el proceso de investigación que se realizó en los establecimientos de alojamiento de la parroquia San Lorenzo, se procedió a realizar el organigrama estructural que se necesita para el modelo de gestión, ya que mediante esta organización se dan a conocer los actores que intervienen directamente en los procesos para garantizar un correcto desarrollo de la propuesta se muestra el organigrama asociado al modelo de gestión hotelera.

Ilustración 3:

Organigrama funcional para el modelo de gestión hotelera



3.3.7. Personalización de los procesos

La personalización de los procesos de gestión para las diferentes áreas de gestión de los hoteles, se lo realizó una vez definida la estructura organizacional del modelo de gestión hotelera para los establecimientos de alojamiento de la parroquia, conociendo la estructura se continuó con la definición de cargos, asignación de funciones y se establecieron los principales procesos claves para el desarrollo de las actividades que se ejecutan en las diferentes áreas, esta actividad

fue fundamental en el proceso de indagación, ya que se pudo constituir las responsabilidades específicas, integrando al mismo tiempo todos los procesos en un sistema que interactúa entre sí para mejorar la operatividad del servicio de alojamiento.

Para la realización de esta actividad se consideraron las normas de calidad para los servicios de alojamiento ISO 9001, en los cuales se resalta el enfoque de la gestión por procesos, el enfoque al cliente, el mejoramiento continuo y el compromiso de la alta dirección frente al adecuado y eficaz funcionamiento del sistema. Además, es importante mencionar que a pesar de que existe un reglamento general de alojamiento a nivel nacional, aun no se logra adaptar a las necesidades actuales del sector de hospedaje, ocasionando que el enfoque, los esfuerzos y los lineamientos que se determinan para el sector no permitan el desarrollo del servicio de alojamiento.

A continuación se exponen los cargos de referencia propuestos para la correcta operación del modelo de gestión hotelera, las diferentes funciones de los responsables y los procesos de gestión de los establecimientos hoteleros correspondientes a de cada una de las áreas que intervienen en los procesos de gestión para lograr la operatividad diaria de los distintos hoteles en estudio.

3.3.8. Definición de cargos y funciones de referencia

Tabla 18:

Ficha técnica de referencia del área gerencial.

Nombre del cargo	Gerente general
Tipo de cargo	Administrativo
Objetivo del cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los recursos disponibles con la mayor rentabilidad posible. • Innovar frecuentemente mejoras en los procesos de gestión internos y externos que se realizan diariamente en el establecimiento
Tareas generales del cargo	Planificación, organización, ejecución y evaluación
Descripción de la ocupación	Se encargada de establecer las principales estrategias y decisiones de gestión para lograr la operatividad y el cumplimiento de las diferentes necesidades del hotel, al mismo tiempo es el primer representante legal y su trabajo se basa en asegurar la calidad de todas las actividades, la

	supervisión del personal administrativo y de lograr resultados positivos en cada uno de los procesos realizados.
Numero de responsables	1 persona
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario acorde al puesto de trabajo. • Experiencia en gestión hotelera. • Capacidad para la conducción del personal operativo. • Hablar idioma inglés.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar todos los objetivos y estrategias que se desarrollan en el establecimiento. • Organizar todas las actividades diarias para la operatividad. • Verificar la realización de los procesos establecidos y la documentación correspondiente. • Controlar el cumplimiento de las acciones de gestión. • Dirigir y evaluar la gestión que se realiza en el establecimiento. • Asegurar la satisfacción del cliente. • Cuidar la imagen de la organización.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer procesos administrativos contables. • Liderazgo. • Capacidad de análisis para la toma de soluciones. • Facilidad de comunicación con el personal del establecimiento. • Planificación a corto y largo plazo. • Poseer técnicas de mercadeo. • Conocer métodos de evaluación.

Tabla 19:

Ficha técnica de referencia del área de recepción

Nombre del cargo	Jefe de Recepción
Tipo de cargo	Administrativo-Operativo
Objetivo del cargo	Supervisar las acciones que se realizan en el área y las interacciones con los demás departamentos del hotel.
Tareas generales del cargo	Planificar, coordinar y verificar
Descripción de la ocupación	El jefe de recepción tendrá a su cargo la gestión de las actividades del área, revisar los procesos de atención a los huéspedes, verificar la aplicación de reglas de cortesía, controlar las acciones de registro de la información y articular las acciones con otras áreas del establecimiento.
Numero de responsables	1

Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario acorde al puesto de trabajo. - Experiencia en gestión hotelera. • Capacidad para la conducción del personal operativo. • Hablar idioma inglés.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el trabajo. • Coordinar el servicio de recepción. • Supervisar los registros de ingreso y egreso de huéspedes. • Asegurar la satisfacción del cliente. • Liderar el equipo humano de trabajo. • Realizar informes estadísticos. • Supervisar el desempeño del personal a su cargo
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en la preparación de planes y presupuestos. • Lectura y escritura clara para la redacción de informes. • Rapidez en la solución de problemas.

Tabla 20:

Ficha técnica de referencia del área de alimentos y bebidas

Nombre del cargo	Jefe de alimentos y bebidas
Tipo de cargo	Administrativo – Operativo
Objetivo del cargo	Elaborar y prestar servicios de comidas y bebidas en restaurantes, habitaciones, bares y salones dentro de los establecimientos de alojamiento.
Tareas generales del cargo	Planificar, coordinar y verificar.
Descripción de la ocupación	Se encarga principalmente de gestionar el servicio de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación y administración del personal, compra, almacenaje y venta de productos y servicios, control financiero, apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.
Numero de responsables	1
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario acorde al puesto de trabajo. • Experiencia en gestión hotelera. • Capacidad para la conducción del personal operativo • Hablar idioma inglés
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las labores cotidianas. • Estructurar el menú principal. • Cuidar de la seguridad alimenticia. • Atender o supervisar la atención al cliente. • Verificar las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones y equipos de producción y servicio. • Conocimiento y experiencia en gestión.

Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de contabilidad. • Liderazgo. • Facilidad de comunicación con el personal del establecimiento. • Sistemas básicos de administración. • Planificación a corto y largo plazo.
-----------------------------------	--

Tabla 21:

Ficha técnica referencial del área de Mantenimiento

Nombre del cargo	Jefe de Mantenimiento
Tipo de cargo	Administrativo – Operativo
Objetivo del cargo	Mantener en perfecto estado todas las infraestructuras, áreas, instalaciones y equipos que conforman parte del establecimiento hotelero.
Tareas generales del cargo	Planificar, coordinar y verificar
Descripción de la ocupación	El departamento de mantenimiento de ocupa principalmente de verificar, dar mantenimiento y solucionar problemas en equipos, mobiliarios e instalaciones, prestar ayuda en la instalación de equipos de uso temporal y evaluar el servicio de manteniendo encomendado
Numero de responsables	1
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario acorde al puesto de trabajo. • Experiencia en gestión hotelera. • Capacidad para la conducción del personal operativo. • Hablar idioma inglés.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Probar el funcionamiento de los equipo. • Generar reporte de daños y presupuestos. • Realizar mantenimiento preventivo. • Operar equipos. • Aplicar conocimientos de seguridad industrial. • Actuar en emergencias. • Dar instrucciones sobre el uso adecuado de equipos al personal.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en la reparación de aparatos eléctricos. • Conocimiento de higiene personal y seguridad en el trabajo. • Experiencia en el manejo de informes y formularios. • Liderazgo. • Capacidad de análisis para la toma de soluciones. • Facilidad de comunicación con el personal del establecimiento

Tabla 22:*Ficha técnica de referencia del área de Finanzas*

Nombre del cargo	Jefe de Finanzas
Tipo de cargo	Administrativo
Objetivo del cargo	El departamento de finanzas se encarga fundamentalmente de gestionar los recursos económicos disponibles en el establecimiento de manera que genere la mayor utilidad posible para la organización considerando el menor tiempo establecido.
Tareas generales del cargo	Planificar, coordinar y verificar
Descripción de la ocupación	Se ocupa básicamente de toda la parte económica del establecimiento, ya que se encarga de elaborar y controlar todos los documentos y pagos que se realizan por actividades de administración y operación, además lleva el seguimiento a los consumos del huésped durante la estadía.
Numero de responsables	1
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario acorde al puesto de trabajo. • Experiencia en gestión hotelera. • Capacidad para la conducción del personal operativo. • Hablar idioma inglés
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los cierres de cajas diarios. • Emitir informes periódicamente. • Identificar y corregir errores. • Estructurar los presupuestos generales. • Orientar los procedimientos económicos. • Analizar y registrar las novedades. • Apoyar al recurso humano. • Mantener la comunicación con otras áreas.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en el manejo de hojas de cálculo. • Lectura y escritura clara. • Conocimiento en procesos contables. • Conocimientos en auditoria. • Capacidad de observación y sistematización. • Liderazgo. • Capacidad de análisis para la toma de soluciones.

Tabla 23:*Ficha técnica referencial del área de Sistemas*

Nombre del cargo	Responsable de sistemas
Tipo de cargo	Administrativo – Operativo
Objetivo del cargo	Facilitar al personal los procesos de administración y operatividad en todas las áreas del establecimiento para optimizar el tiempo y asegurar la correcta prestación de los diferentes servicios de alojamiento.
Tareas generales del cargo	Planificar, coordinar y verificar.
Descripción de la ocupación	Se encarga principalmente de manejar los sistemas operativos y de soporte para el personal operativo y de los usuarios desde los computadores centrales, además se encarga de dar continuidad al funcionamiento del software al máximo rendimiento y facilitar al mismo tiempo su utilización a todos los sectores del hotel.
Numero de responsables	1
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario acorde al puesto de trabajo. • Experiencia en gestión hotelera. • Capacidad para la conducción del personal operativo. • Hablar idioma inglés.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener los equipos técnicos en perfectas condiciones. • Verificar el sistema operativo y optimizar el rendimiento. • Realizar copias de seguridad periódicas. • Evaluar las necesidades como: memoria, discos, unidad central. • Instalar las actualizaciones de los diferentes softwares del establecimiento. • Asegurar el buen funcionamiento de las aplicaciones.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Facilidad de comunicación con el personal del establecimiento. • Responsable en actos y acciones. • Conocimientos en gestión hotelera • Innovador y creativo. • Lectura y escritura clara para la redacción de informes.

Tabla 24:*Ficha técnica de referencia del área de Recursos Humanos*

Nombre del cargo	Jefe de Recursos Humanos
Tipo de cargo	Administrativo – Operativo
Objetivo del cargo	Garantizar el buen proceder del personal administrativo y operativo mediante la correcta gestión y asignación de puestos con el fin de lograr la satisfacción del cliente interno y externo del establecimiento.
Tareas generales del cargo	Planificar, coordinar y verificar.
Descripción de la ocupación	El establecimiento debe contar con el departamento de recursos humanos para lograr la correcta integración del personal con los materiales, el equipo técnico y se debe considerar que sean preferentemente informatizados, ya que permiten realizar las actividades a personal con prontitud, fiabilidad y eficacia
Numero de responsables	1
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario acorde al puesto de trabajo. • Experiencia en gestión hotelera. • Capacidad para la conducción del personal operativo • Hablar idioma inglés
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar al personal del establecimiento. • Velar por la seguridad del cliente interno y externo. • Manejar información de todas las personas que laboran en el establecimiento y de los clientes. • Facilitar la coordinación entre departamentos • Gestionar las nóminas del personal. • Evaluar constantemente el trabajo de todos los empleados. • Mejorar el desempeño. • Elaborar los contratos de todos los empleados.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en la preparación de planes y presupuestos. • Lectura y escritura clara para la redacción de informes. • Buena memoria. • Conocer métodos de evaluación. • Liderazgo. • Facilidad de comunicación con el personal del establecimiento.

3.3.9. Capacitación del personal

Dentro de la propuesta del modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento de la parroquia San Lorenzo, se establece el aspecto de capacitaciones técnicas dirigidas al personal tanto administrativo como operativo del establecimiento, con el fin de mantener una mejora continua en los diferentes elementos que integran la gestión y logran la operatividad de las distintas áreas, productos y servicios de alojamiento, ya que debido a las necesidades actuales, se debe impartir una constante educación enfocada en la renovación de estrategias y procesos de gestión internos y externos para el personal.

Para la realización de esta actividad se establecieron temáticas acordes al modelo de gestión hotelera, las horas aproximadas que tendrán las distintas capacitaciones y una fecha estimada en la cual se la podría realizar, el objetivo principal es establecer un cronograma que permita la mejora de todos los elementos que integran los aspectos de gestión en los establecimientos hoteleros, ya que solo se podrá mejorar el servicio de alojamiento en los hoteles, si el personal operativo se encuentra preparado para realizar los procesos de gestión establecidos previamente en la propuesta.

Tabla 25:

Cronograma de capacitaciones

Cronograma de capacitaciones técnicas para el establecimiento año: 2023												
Temario de capacitaciones												
Duración: 12 meses												
Valor: 800 dólares												
Temas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sociabilización del tema												
Técnicas para el trabajo integral												
Motivación e higiene personal												
Servicio y atención al cliente												
Emergencia y primeros auxilios												
Manejo de residuos												

Sanidad y manipulación de servicios	■			
Procesos para la gestión del alojamiento		■		
Control de los procesos de gestión			■	
Planificación de eventos hoteleros				■
Curso de Inglés básico				■
Sistemas informáticos hoteleros				■

Mediante el cronograma de capacitaciones establecido en la propuesta, se pretende mantener una constante difusión de conocimientos relacionados al sector de alojamiento y a mejorar los procesos que realiza diariamente el personal de los distintos cargos de los establecimientos de alojamiento, ya que solo mediante la preparación del talento humano, se puede mejorar realmente la gestión y operatividad. Además, es de vital importancia mencionar que para los hoteles la actualización y la innovación son aspectos que se deben considerar frecuentemente en la toma de estrategias y decisiones.

3.3.10. Investigación del desarrollo de la gestión

Se concentra específicamente en investigar y evaluar el impacto que tienen las acciones de gestión que se realizan diariamente los establecimientos de alojamiento, mediante una serie de indicadores establecidos de acuerdo a las necesidades actuales del sector y en documentos bibliográficos para respaldar su funcionalidad, el fin es conocer y mejorar constantemente los procesos de gestión en las diferentes áreas que intervienen para lograr el correcto funcionamiento del servicio de alojamiento.

Es importante mencionar que el modelo de gestión hotelera necesita ser evaluado periódicamente en torno a la correcta integración de sus componentes y mejorar el servicio de alojamiento del sector. Por esta razón se realizó una propuesta de indicadores de gestión hotelera, previamente revisados (Herramienta del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos Sostenibles ETIS, Caracterización del uso de indicadores de desempeño no financieros en el

sector hotelero y los Indicadores económicos de la industria hotelera española), considerados fundamentales para medir el estado de los diferentes procesos que se realizan cotidianamente para dar cumplimiento a las actividades de los establecimientos de la parroquia, ya que mediante el control y evaluación de los mismos se podrá tomar decisiones y mejorar el nivel del servicio de alojamiento mediante una correcta interacción de los elementos que componen el modelo de gestión hotelera.

Los indicadores fueron enfocados en los procesos de gestión que se realizan diariamente en los hoteles y para su medición se asigna un valor numérico representado en porcentaje, además mediante esta actividad se recolecta la información necesaria para sustentar las estrategias de planificación, organización y ejecución para mejorar constantemente los productos y servicios de alojamiento. A continuación, en la tabla 26 se exponen los indicadores de gestión establecidos para el modelo de gestión hotelera de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

Tabla 26:

Indicadores de la gestión hotelera

Principales indicadores de gestión hotelera		
Criterios	Indicadores	100 %
Aspectos generales	Porcentaje de establecimientos que utilizan modelos de gestión hotelera para el desarrollo de las actividades diarias	
	Porcentaje de establecimientos que utilizan dispositivos de seguimiento, control del desarrollo y evaluación de la gestión hotelera.	
	Porcentaje de hoteles satisfechos de la participación e influencia en la planificación y el desarrollo de la gestión del sector hotelero	
	Porcentaje de hoteles cubierto por una misma política de gestión para los productos y servicios de alojamiento locales.	
	Porcentaje de hoteles que gestionan el tratamiento de agua y residuos sólidos como mínimo a nivel secundario antes de la descarga.	
Gestión hotelera	Porcentaje de hoteles que tienen certificaciones o verificaciones en los procesos de gestión hotelera.	
	Porcentaje de hoteles aliados para los procesos de gestión hotelera.	
	Porcentaje de hoteles enfocados en la gestión comercial y cooperativa.	

	Porcentaje de empresas que apoyan activamente la gestión mediante modelos hoteleros.
	Porcentaje del cumplimiento de la gestión hotelera establecida por las empresas.
Satisfacción del cliente	Porcentaje de visitantes satisfechos con la experiencia de los servicios y productos en los hoteles
	Porcentaje de visitantes que repiten o vuelven en 5 años a contratar el servicio.
	Porcentaje de hoteles que con facilidades y servicios de transporte accesible a las personas con discapacidades especiales
Información y comunicación	Porcentaje de visitantes que declaran sus observaciones referentes a los aspectos de gestión.
	Porcentaje de empresas que comunican datos estadísticos referentes a los procesos de gestión en los hoteles

Todos los resultados expuestos anteriormente fueron obtenidos de acuerdo a lo establecido en el proceso de investigación. La información tributa como propuesta al desarrollo del sector hotelero de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, debido a que pretende trabajar en la mejora del servicio de alojamiento en hoteles, hosterías y hostales según el Reglamento de Alojamiento Turístico de Ecuador, en Resolución 465 del MINTUR (2015).

Entre los principales resultados están: el diagnóstico del sector hotelero, la caracterización de los diferentes procesos de gestión y la propuesta del modelo de gestión hotelera, el cual contiene las particularidades necesarias para lograr un correcto desarrollo de la actividad de alojamiento en la localidad. De igual manera la información presentada en este capítulo fortalece el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan diariamente en los hoteles, debido a que el modelo de gestión se establece al mismo tiempo como una herramienta efectiva para mejorar la planificación, organización, ejecución y evaluación de todos los recursos disponibles en los distintos establecimientos hoteleros, logrando aumentar al mismo tiempo las utilidades obtenidas por los procesos que se realiza normalmente, por lo cual se logra la mejora del servicio de alojamiento del sector.

CONCLUSIONES

Mediante el análisis de los modelos de gestión hotelera descritos previamente en el desarrollo de la investigación permitieron la orientación y estructuración de los componentes que integran la propuesta para mejorar el servicio de alojamiento, ya que en la actualidad los resultados de la planificación, organización, ejecución y control son positivos en los distintos hoteles, pero no son suficientes para integrar completamente un modelo de gestión que cumpla las necesidades que se presentan diariamente en el servicio de alojamiento.

Mediante visita de campo se pudo identificar los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, los cuales fueron: Hostería El Faro Escandinavo, Hostería San Lorenzo, Pacoche Lodge & Reserve, Hostal The Lookout Beach y Hostal La Tortuga que tienen una calificación de tres estrellas.

Según los resultados del diagnóstico realizado, se evidencia que la situación que presenta el sector hotelero es regular así como tiene aspectos positivos, existen deficiencia en su gestión, ante ello sobresale la falta de un organigrama funcional que describa cada una de las tareas o actividades que debe tener cada empleado, además la falta de capacitación al personal tiende a afectar de forma negativa a los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo.

La propuesta de solución científica muestra los beneficios de la utilización del modelo como una herramienta adaptada a las características de la gestión y a los procesos internos en los establecimientos que brindan el servicio de hospedaje en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, además, contribuyen directamente a la optimización de los recursos disponibles y a la mejora de los servicios de alojamiento en general, ya que mediante estos elementos se puede conocer el impacto que tiene la gestión en los alojamientos y saber si las acciones que se llevan a cabo en los distintos hoteles son las correctas para el desarrollo del mismo y del sector en general

RECOMENDACIONES

Es importante dar permanente seguimiento y evaluación periódicas al personal y a los diferentes procesos que se implementarán en base a las estrategias mencionadas en los establecimientos hoteleros de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, para así obtener los resultados que se quiere lograr y mejorar la calidad del servicio prestados.

Se recomienda a los dueños de los establecimientos hoteleros a capacitar constantemente a los empleados con los nuevos procesos además de implantar auditorías. E incentivar a los empleados con reconocimiento por su atención y servicio de calidad a los clientes y crear un formato de encuesta de visitas donde estos se puedan expresar acerca de su experiencia en cuanto al servicio brindado.

Los establecimientos hoteleros de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta deben implementar la Calidad Total, enfocada a la Satisfacción de los Clientes para poder sobrevivir y sobresalir en el ámbito altamente competitivo de la actualidad así mismo lograr la fidelización de los clientes ya que a mejor servicio mayor demanda.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, A. (1 de agosto de 2021). *El alojamiento turístico*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/el-alojamiento-turistico.html>
- Alvarez, L. (2017). *Modelos de Gestión*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Anjos, M. (28 de enero de 2022). *Por qué Construir la Cultura Organizacional en un Hotel Mejora la Productividad de los Empleados*. Obtenido de <https://asksuite.com/es/blog/cultura-organizacional-hotel/>
- Ayón, G., Álvarez, A., Zambrano, S., & Vélez, J. (2021). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo. *RECIAMUC*, 366-381. DOI: 10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.366-381.
- Bonilla, G. (2021). Modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Técnica de Cotopaxi*, 1-106. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8090/1/MUTC-001077.pdf>.
- Bowen, M. (2021). El turismo rural y de aventura y su incidencia en la economía de las comunidades de la parroquia Sucre del cantón 24 de Mayo. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Estatal del Sur de Manabí*, 1-98. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2997/1/TESIS%20BOWEN%20REYES%20MAR%c3%8da%20JOS%c3%89.pdf>.
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. Machala: Ediciones UTMACH.
- Castillo, M., & Cruz, J. (2022). La innovación en el sector turístico: Una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias. *Turismo y Sociedad*, Vol. 30, 26-49. <https://www.redalyc.org/journal/5762/576272098001/html/>.
- Espada, B. (29 de abril de 2021). *Método descriptivo*. Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Fernandez, R. (2018). *La Responsabilidad social corporativa como modelo de gestión empresarial*. España: Wolters Kluwer.
- García, G., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, Vol. 38, Nº. 52, 1-16. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>.

- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas, Ecuador. *Cultur*, Vol. 11, N°. 02, 81-108.
<https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1088/1417>.
- González, C., & Tillaguango, B. (2020). Relación entre turismo internacional y el crecimiento económico a nivel mundial. *Revista Económica*, Vol. 8, Num. 1 , 67–75. .
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L., & Jiménez , B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol.12, N°. 1, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165.
- Jiménez, A. (2020). Modelo de desarrollo organizacional hotelero para crear estrategias de desarrollo local en la hosteria Rumipamba de las Rosas. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Técnica de Cotopaxi*, 1-99.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5990/1/MUTC-000651.pdf>.
- Loreña, D. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Restaurant-Hotel El Bambu del Distrito de Pichanaki. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Católica Los Angeles Chimbote*, 1-87. URL:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15107/CALIDAD_DE_SERVICIO_Y_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_LORE% c3% 91A_ QUINTO_ D_ AYANA_ JEZABEL. pdf? sequence= 3& isAllowed= y.](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15107/CALIDAD_DE_SERVICIO_Y_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_LORE%c3%91A_QUINTO_D_AYANA_JEZABEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Mamani, W. (13 de mayo de 2016). *Historia de la hoteleria*. Obtenido de
<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/05/13/historia-de-la-hoteleria/>
- Marcillo, M. (2022). Manual de procedimiento para la mejora en la gestión del hotel Laboratorio Higueron de las ESPAM MFL. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Fèlix Lòpez*, 1-143. <http://190.15.136.145/bitstream/42000/1720/1/TTT37D.pdf>.
- Marulanda, F., & Restrepo, J. (2020). Estrategias para fortalecer la ocupación hotelera. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, N°. 61, 183-202.
<https://www.redalyc.org/journal/1942/194264514011/html/>.
- Mendoza, C. (2022). Pertinencia de los sistemas de información gerencial en la competitividad del sector turístico de la provincia de Manabí. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil*, 1-102.
[http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1666/Pertinencia% 20de% 20los% 20sistemas% 20de% 20informaci% 3% b3n% 20gerencial% 20en% 20la% 20competitiv idad% 20del% 20sector% 20tur% c3% adstico% 20de% 20la% 20provincia% 20de% 20Man ab% c3% ad. pdf? sequence= 1& isAll.](http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1666/Pertinencia%20de%20los%20sistemas%20de%20informaci%3%b3n%20gerencial%20en%20la%20competitividad%20del%20sector%20tur%3%adstico%20de%20la%20provincia%20de%20Manab%3%ad.pdf?sequence=1&isAll)
- Menendez, A. (2021). Plan para mejorar la calidad de los servicios en establecimientos hoteleros del canton Portoviejo. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad*

- Estatul del Sur de Manabi*, 1-120. URL:
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3646/1/01%20PROYECTO%20DE%20TITULACI%20c3%93N%20ANGIE%20MEN%20c3%89NDEZ.pdf>.
- Millán, C., & Gómez, M. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, Vol. 21, N° 40, <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200021/html/>.
- Minda, E. (16 de octubre de 2020). *Origen de La Hoteleria en Ecuador*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/480258527/ORIGEN-DE-LA-HOTELERIA-EN-ECUADOR>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador*. Última modificación: 18-feb.-2016; Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015.
- Ministerio de Turismo MINTUR. (marzo de 2022). *Actividades de alojamiento y de servicio de comidas*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2022/fichas-sectoriales-1-trimestre/Ficha-Sectorial-Turismo.pdf>
- Montes, D. (12 de septiembre de 2018). *Métodos de análisis estadístico*. Obtenido de <https://www.pgconocimiento.com/metodos-de-analisis-estadistico/>
- Mora, C., Biler, S., & Catagua, J. (2020). Análisis de Seguridad Turística de la Parroquia San Lorenzo. *Dominio de las Ciencias*, Vol. 6, N° 4, 542-551. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Navarro, G. (2021). La gestión hotelera y el servicio de alojamiento del cantón Manta. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Estatal del Sur de Manabi*, 1-106. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3590/1/01%20Tesis%20La%20Gestion%20Hotelera%20y%20el%20servicio%20de%20alojamiento%20del%20canton%20Manta.pdf>.
- Nebreda, M. (05 de febrero de 2019). *Historia de la Hotelería*. Obtenido de Campus training: <https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/#:~:text=La%20historia%20de%20la%20industria,caballos%20a%20cambio%20de%20dinero>.
- OMT. (22 de octubre de 2021). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.coe.int/es/web/cultural-routes/world-tourism-organization>
- Orellana, P. (05 de junio de 2020). *Método analítico*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Ostelea, F. (19 de julio de 2022). *¿Qué es la gestión hotelera y cuál es su importancia en el sector hotelero?* Obtenido de <https://www.horeca.pe/noticia/%C2%BFqu%C3%A9-es-la-gesti%C3%B3n-hoteleria-y-cu%C3%A1l-es-su-importancia-en-el-sector-hoteler>

- Pérez, M. (19 de mayo de 2021). *Definición de Observación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/observacion/>
- Pinto, L. (2022). Análisis de la evolución del turismo y su incidencia en el desarrollo de Ecuador. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-88. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8696/1/T3805-MGD-Pinto-Analisis.pdf>.
- Prieto, K. (2022). Sistema de innovación tecnológica para la mejora de la gestión empresarial en hoteles de 3 estrellas. *Repositorio Institucional Digital de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López*, 1-115. <https://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/1928/1/TTMT18D.pdf>.
- Quintana, J., & Carmen, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, Vol. 4, N°. 16, 272-283. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>.
- Ramos, F. (26 de febrero de 2019). *Historia del Hospedaje*. Obtenido de https://medium.com/@fernandaramos_95227/historia-del-hospedaje-c282ef4cff06
- Reglamento General de Alojamiento Turístico del Ecuador. (27 de febrero de 2015). *Ley de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Rojas, D. (2022). Gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo. *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Estatal del Sur de Manabí*, 1-92. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4255/1/ROJAS%20NU%c3%91EZ%20DEYANIRA%20PAULINA.pdf>.
- Salas, D. (23 de junio de 2020). *La encuesta y el cuestionario*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Sangucho, J., & Ruiz, A. (2020). Modelo de gestión para mejorar el producto turístico en el sector hotelero de la parroquia Crucita. *Polo del Conocimiento*, Vol. 5, N°. 3, 640-670. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaMejorarElProductoTuristicoEnEIS-7398424%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaMejorarElProductoTuristicoEnEIS-7398424%20(2).pdf).
- Santamaría, E., & López, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 24, N°. 86, 417-434. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/>.
- Serrano, S., & Poveda, E. (2020). Modelo de gestión hotelera de la ciudad de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. Vol. 4, N°. 6, 11-31. DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v4i6edesp.0026>.

Toala, L., & Hinojosa, M. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Domio de las Ciencias*, Vol. 7, N° 3, 145-162.
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-AnalisisDelNivelDeSatisfaccionDeIClienteEnRelacion-8229696.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de la encuesta dirigida a los propietarios o responsables de los establecimientos de alojamiento



CARRERA DE TURISMO

Encuesta dirigida a los propietarios o responsables de los establecimientos de alojamiento

Objetivo: Estructurar un Modelo de Gestión Hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

Instrucciones: Se solicita responder con sinceridad las siguientes interrogantes que le proponemos. Sus respuestas colaborarán con la realización exitosa del proceso de investigación titulado “*Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, cantón Manta*”. La información obtenida en esta encuesta es de carácter anónimo.

Nombre del establecimiento:
Cargo:
Nivel académico: a) Secundaria b) Técnico c) Superior
1. ¿Cuáles son las áreas que presentan mayor problema en la gestión? a) Alimentos y bebidas b) Recepción c) Gerencias d) Finanzas e) Otro: _____
2. ¿Qué servicios necesitan herramientas de gestión para mejorar el alojamiento? a) Piscina b) Bar

<ul style="list-style-type: none"> c) Cafetería d) Restaurante e) Parqueadero f) Servicio de hospedaje g) Otros_____
<p>3. ¿Cuáles son los elementos de la gestión que necesitan mejorar en el hotel?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planificación b) Organización c) Ejecución d) Evaluación o control
<p>4. ¿Cuáles son las herramientas para realizar las operaciones en el establecimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de procedimientos b) Ficha de procesos c) Flujograma d) Capacitaciones e) Manual de funciones f) No aplica g) Otro _____
<p>5. ¿Tiene usted preparación académica o conocimiento sobre aspectos de gestión hotelera?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No
<p>6. ¿Cuál es la frecuencia de control y seguimiento para las actividades del establecimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Diario b) Semanal c) Mensual d) Anual e) No aplica
<p>7. Los problemas más frecuentes que tiene el establecimiento en el servicio se presentan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El entorno b) El servicio c) La calidad d) La satisfacción del cliente
<p>8. ¿Se consideran las sugerencias de los huéspedes referentes al servicio de alojamiento para la gestión del hotel?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) A veces c) Casi siempre

d) Siempre

9. ¿Considera usted que implementar un modelo de gestión para la organización del hotel es?

a) Bueno

b) Malo

c) Regular

d) Excelente

10. ¿Que otro elemento de interés acerca de la gestión cree usted que es importante mencionar?

Gracias por su colaboración.

ANEXO 2. Formato de la ficha de levantamiento de información dirigida a los propietarios/encargados de los establecimientos de alojamiento

Logo de la empresa	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURISTICA PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION				Versión: 1
	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Código: DCCT-ADM-HGCT-18
Datos del establecimiento					
Nombre del establecimiento:					
Nombre del propietario/a:					
Tipología:					
Categoría:					
Dirección:					
Correo:					
Teléfono:					
Redes Sociales:					
Estructura constructiva del alojamiento:					
Número de pisos:					
Número de habitaciones:					
Fecha de inauguración:					
Número de empleados: Hombre: Mujeres:					
Certificaciones o distinciones otorgados:					
Servicio que ofrece:					
Situación del establecimiento: Franquiado por una marca <input type="checkbox"/> Propiedad de una cadena <input type="checkbox"/> Asociado a una cadena <input type="checkbox"/> Hotel independiente <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
Instalaciones y servicios del establecimiento					
Instalaciones Generales					
Nº	Indicador			Cumple	No Cumple

1	Cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal		
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural		
3	Cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		
4	Las habitaciones privadas tienen cuarto de baño y aseo privado		
5	Los cuartos de baño y aseo privado disponen de agua caliente en ducha		
6	Tienen un juego de toallas por huésped		
7	Tienen un espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		
8	Poseen productos de limpieza en dispensadores		
Servicios			
9	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito y/o transferencia bancaria.		
10	Cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		
11	Cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		
12	Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, para el caso de establecimientos en funcionamiento. En todas las áreas donde exista red de alcantarillado el establecimiento deberá estar conectado.		
Criterios de Gestión administrativa			
Nº	Indicador	Cumple	No cumple
13	Establece las necesidades y requerimientos del buen desempeño del establecimiento mediante una matriz de procesos y procedimientos		
14	Determina la forma correcta de manejo de información y documentación del establecimiento.		
15	Define los lineamientos para saber cuánto cuesta el producto o servicio que se oferta y como financiarlo.		
16	Establece mediante los requerimientos base del puesto de trabajo, el perfil ocupacional, define funciones del talento humano.		

17	Cuenta con un Organigrama de funciones, donde se especifique cada tarea o actividad que debe de realizar el trabajador		
18	Estructura los procesos de capacitación para que respondan a las necesidades del establecimiento y se optimice los recursos.		
19	Identifica las acciones y medidas de acción para que la comunicación interna sea efectiva dentro del establecimiento.		
Criterios de Infraestructura			
20	Establece los requerimientos base de almacenamiento de productos o insumos que se manejan en el establecimiento.		
21	Identifica las medidas de control de bienes y producción, para la optimización de tiempo y recursos.		
22	Determina las medidas y procesos correctos de limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento, garantizando la integridad del cliente y de sus colaboradores.		
23	Define los factores de riesgo que pueden afectar a los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades laborales.		
24	Identifica los riesgos del establecimiento y adopta medidas de prevención para evitar daños mayores.		
Criterios de Situación legal			
25	Cuenta con Registro de Turismo		
26	Cuenta con la LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento)		
27	El establecimiento de alojamiento/restauración se encuentra categorizado		
Criterios de Calidad del Servicio			
28	Cuenta con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la autoridad competente.		
29	Cuenta con personal multilingüe, al menos tres empleados.		
30	Posee señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.		
31	Identifica las acciones que garantizan la satisfacción del cliente antes, durante y después de su estancia en el establecimiento o servicio prestado.		
32	Determina las acciones necesarias para saber el nivel de satisfacción del cliente, después de haber usado el servicio o producto		

33	Define los procedimientos que garantizan la prestación del servicio de alimentación de forma correcta.		
34	Establece estrategias para mejorar las ventas, ser competitivos en el mercado y lograr la fidelización del cliente.		
35	Determina los lineamientos bases de manejo a proveedores del establecimiento.		
Criterios de responsabilidad social corporativa			
36	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.		
37	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.		
38	Cuenta y aplica políticas de responsabilidad social corporativa.		
Criterios de responsabilidad ambiental			
39	Usa productos biodegradables.		
40	Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.		
41	Cuenta con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros)		
42	Cuenta con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).		
43	Ejecuta auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.		
44	Cuenta y aplica políticas de sostenibilidad.		
Observaciones adicionales: (Información de importancia que puede contribuir al levantamiento de línea base)			

ANEXO 3. Ficha de levantamiento de información (Hostería San Lorenzo)


	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURISTICA PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION				Versión: 1
	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Código: DCCT-ADM-HGCT-18
Datos del establecimiento					
Nombre del establecimiento: Hostería San Lorenzo					
Nombre del propietario/a: Pedro Isidro Montalbán Acosta					
Tipología: Hostería					
Categoría: 3 estrellas					
Dirección: San Lorenzo – Manta – Manabí (Malecón-Avenida Bellavista)					
Correo: reservas@hosteriasanlorenzo-manta.com					
Teléfono: 0959579939					
Redes Sociales: Facebook – Instagram – WhatsApp					
Estructura constructiva del alojamiento: Hormigón, Cabañas (Madera-ladrillo)					
Número de pisos: 2 pisos					
Número de habitaciones: 15 habitaciones					
Fecha de inauguración: 2004					
Número de empleados: 5 Hombre: 3 Mujeres: 2					
Certificaciones o distinciones otorgados:					
Servicio que ofrece: Alojamiento, aparcamiento					
Situación del establecimiento: Franquiciado por una marca <input type="checkbox"/> Propiedad de una cadena <input type="checkbox"/> Asociado a una cadena <input type="checkbox"/> Hotel independiente <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
Instalaciones y servicios del establecimiento					
Instalaciones Generales					
Nº	Indicador			Cumple	No Cumple

1	Cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal	X	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural	X	
3	Cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	X	
4	Las habitaciones privadas tienen cuarto de baño y aseo privado	X	
5	Los cuartos de baño y aseo privado disponen de agua caliente en ducha	X	
6	Tienen un juego de toallas por huésped	X	
7	Tienen un espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X	
8	Poseen productos de limpieza en dispensadores	X	
Servicios			
9	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito y/o transferencia bancaria.	X	
10	Cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		X
11	Cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	X	
12	Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, para el caso de establecimientos en funcionamiento. En todas las áreas donde exista red de alcantarillado el establecimiento deberá estar conectado.	X	
Criterios de Gestión administrativa			
N°	Indicador	Cumple	No cumple
13	Plasma las necesidades y requerimientos del buen desempeño del establecimiento mediante una matriz de procesos y procedimientos	X	
14	Determina la forma correcta de manejo de información y documentación del establecimiento.	X	
15	Define los lineamientos para saber cuánto cuesta el producto o servicio que se oferta y como financiarlo.		X
16	Establece mediante los requerimientos base del puesto de trabajo, el perfil ocupacional, define funciones del talento humano.		X

17	Cuenta con un Organigrama de funciones, donde se especifique cada tarea o actividad que debe de realizar el trabajador		X
18	Estructura los procesos de capacitación para que respondan a las necesidades del establecimiento y se optimice los recursos.		X
19	Identifica las acciones y medidas de acción para que la comunicación interna sea efectiva dentro del establecimiento.		X
Criterios de Infraestructura			
20	Establece los requerimientos base de almacenamiento de productos o insumos que se manejan en el establecimiento.	X	
21	Identifica las medidas de control de bienes y producción, para la optimización de tiempo y recursos.	X	
22	Determina las medidas y procesos correctos de limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento, garantizando la integridad del cliente y de sus colaboradores.	X	
23	Define los factores de riesgo que pueden afectar a los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades laborales.		X
24	Identifica los riesgos del establecimiento y adopta medidas de prevención para evitar daños mayores.		X
Criterios de Situación legal			
25	Cuenta con Registro de Turismo	X	
26	Cuenta con la LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento)	X	
27	El establecimiento de alojamiento/restauración se encuentra categorizado	X	
Criterios de Calidad del Servicio			
28	Cuenta con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la autoridad competente.	X	
29	Cuenta con personal multilingüe, al menos tres empleados.	X	
30	Posee señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.		X
31	Identifica las acciones que garantizan la satisfacción del cliente antes, durante y después de su estancia en el establecimiento o servicio prestado.		X
32	Determina las acciones necesarias para saber el nivel de satisfacción del cliente, después de haber usado el servicio o producto		X

33	Define los procedimientos que garantizan la prestación del servicio de alimentación de forma correcta.		X
34	Establece estrategias para mejorar las ventas, ser competitivos en el mercado y lograr la fidelización del cliente.		X
35	Determina los lineamientos bases de manejo a proveedores del establecimiento.	X	
Criterios de responsabilidad social corporativa			
36	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	X	
37	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	X	
38	Cuenta y aplica políticas de responsabilidad social corporativa.		X
Criterios de responsabilidad ambiental			
39	Usa productos biodegradables.		X
40	Fomenta el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.	X	
41	Cuenta con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros)	X	
42	Cuenta con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).		X
43	Ejecuta auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.		X
44	Cuenta y aplica políticas de sostenibilidad.		X
Observaciones adicionales: (Información de importancia que puede contribuir al levantamiento de línea base)			
Plan de emergencia aún está siendo revisado.			

ANEXO 4. Ficha de levantamiento de información (El Faro Escandinavo)


	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURISTICA PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION				Versión: 1
	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Código: DCCT-ADM-HGCT-18
Datos del establecimiento					
Nombre del establecimiento: El Faro Escandinavo					
Nombre del propietario/a: Napoleón Montero					
Tipología: 5 estrellas					
Categoría: Hostería					
Dirección: Malecón San Lorenzo – Avenida 10 de agosto					
Correo: playahot@online.no					
Teléfono: 0991122336					
Redes Sociales: Facebook – Twitter – Instagram					
Estructura constructiva del alojamiento: Hormigón					
Número de pisos: 2 pisos					
Número de habitaciones: 8 habitaciones					
Fecha de inauguración: 2014					
Número de empleados: 12 Hombre: 8 Mujeres: 4					
Certificaciones o distinciones otorgados: Certificación y aval del Ministerio de Turismo					
Servicio que ofrece: Alojamiento, restaurante, piscina, aparcamiento, Wifi					
Situación del establecimiento:					
Franquiado por una marca <input type="checkbox"/> Propiedad de una cadena <input type="checkbox"/> Asociado a una cadena <input type="checkbox"/> Hotel independiente <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
Instalaciones y servicios del establecimiento					
Instalaciones Generales					
Nº	Indicador	Cumple	No Cumple		
1	Cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal	X			

2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural	X	
3	Cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	X	
4	Las habitaciones privadas tienen cuarto de baño y aseo privado	X	
5	Los cuartos de baño y aseo privado disponen de agua caliente en ducha	X	
6	Tienen un juego de toallas por huésped	X	
7	Tienen un espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X	
8	Poseen productos de limpieza en dispensadores	X	
Servicios			
9	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito y/o transferencia bancaria.	X	
10	Cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	X	
11	Cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	X	
12	Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, para el caso de establecimientos en funcionamiento. En todas las áreas donde exista red de alcantarillado el establecimiento deberá estar conectado.	X	
Criterios de Gestión administrativa			
Nº	Indicador	Cumple	No cumple
13	Establece las necesidades y requerimientos del buen desempeño del establecimiento mediante una matriz de procesos y procedimientos	X	
14	Determina la forma correcta de manejo de información y documentación del establecimiento.	X	
15	Define los lineamientos para saber cuánto cuesta el producto o servicio que se oferta y como financiarlo.	X	
16	Establece mediante los requerimientos base del puesto de trabajo, el perfil ocupacional, define funciones del talento humano.	X	
17	Cuenta con un Organigrama de funciones, donde se especifique cada tarea o actividad que debe de realizar el trabajador	X	

18	Estructura los procesos de capacitación para que respondan a las necesidades del establecimiento y se optimice los recursos.		X
19	Identifica las acciones y medidas de acción para que la comunicación interna sea efectiva dentro del establecimiento.	X	
Criterios de Infraestructura			
20	Establece los requerimientos base de almacenamiento de productos o insumos que se manejan en el establecimiento.	X	
21	Identifica las medidas de control de bienes y producción, para la optimización de tiempo y recursos.	X	
22	Determina las medidas y procesos correctos de limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento, garantizando la integridad del cliente y de sus colaboradores.	X	
23	Define los factores de riesgo que pueden afectar a los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades laborales.	X	
24	Identifica los riesgos del establecimiento y adopta medidas de prevención para evitar daños mayores.	X	
Criterios de Situación legal			
25	Cuenta con Registro de Turismo	X	
26	Cuenta con la LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento)	X	
27	El establecimiento de alojamiento/restauración se encuentra categorizado	X	
Criterios de Calidad del Servicio			
28	Cuenta con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la autoridad competente.	X	
29	Cuenta con personal multilingüe, al menos tres empleados.	X	
30	Posee señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.	X	
31	Identifica las acciones que garantizan la satisfacción del cliente antes, durante y después de su estancia en el establecimiento o servicio prestado.		X
32	Determina las acciones necesarias para saber el nivel de satisfacción del cliente, después de haber usado el servicio o producto		X
33	Define los procedimientos que garantizan la prestación del servicio de alimentación de forma correcta.	X	

34	Establece estrategias para mejorar las ventas, ser competitivos en el mercado y lograr la fidelización del cliente.		X
35	Determina los lineamientos bases de manejo a proveedores del establecimiento.	X	
Criterios de responsabilidad social corporativa			
36	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	X	
37	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	X	
38	Cuenta y aplica políticas de responsabilidad social corporativa.	X	
Criterios de responsabilidad ambiental			
39	Usa productos biodegradables.		X
40	Fomenta el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.		X
41	Cuenta con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros)	X	
42	Cuenta con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).		X
43	Ejecuta auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.		X
44	Cuenta y aplica políticas de sostenibilidad.		X
Observaciones adicionales: (Información de importancia que puede contribuir al levantamiento de línea base)			

ANEXO 5. Ficha de levantamiento de información (Pacoché Lodge & Reserve)


	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION				Versión: 1
	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Código: DCCT-ADM-HGCT-18
Datos del establecimiento					
Nombre del establecimiento: Pacoché Lodge & Reserve					
Nombre del propietario/a: Rolf Jeans					
Tipología: Lodge					
Categoría: 3 estrellas					
Dirección: Ruta del Spondylus – vía Manta – Puerto Cayo					
Correo: info@pacochelodge.org					
Teléfono: 0998103178 - 0992749865					
Redes Sociales: Facebook – Twitter – Instagram – Tick tock					
Estructura constructiva del alojamiento: Hormigón y madera					
Número de pisos: Un piso					
Número de habitaciones: Dos cabañas					
Fecha de inauguración: 2018					
Número de empleados: 10 Hombre: 6 Mujeres: 4					
Certificaciones o distinciones otorgados: Certificación y aval del Ministerio de Turismo					
Servicio que ofrece: Alojamiento, restaurante, senderismo, parking, camping,					
Situación del establecimiento: Franquiciado por una marca <input type="checkbox"/> Propiedad de una cadena <input type="checkbox"/> Asociado a una cadena <input checked="" type="checkbox"/> Hotel independiente <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
Instalaciones y servicios del establecimiento					
Instalaciones Generales					
Nº	Indicador	Cumple	No Cumple		
1	Cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal	X			

2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural	X	
3	Cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	X	
4	Las habitaciones privadas tienen cuarto de baño y aseo privado	X	
5	Los cuartos de baño y aseo privado disponen de agua caliente en ducha	X	
6	Tienen un juego de toallas por huésped	X	
7	Tienen un espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X	
8	Poseen productos de limpieza en dispensadores	X	
Servicios			
9	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito y/o transferencia bancaria.	X	
10	Cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	X	
11	Cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	X	
12	Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, para el caso de establecimientos en funcionamiento. En todas las áreas donde exista red de alcantarillado el establecimiento deberá estar conectado.	X	
Criterios de Gestión administrativa			
Nº	Indicador	Cumple	No cumple
13	Establece las necesidades y requerimientos del buen desempeño del establecimiento mediante una matriz de procesos y procedimientos	X	
14	Determina la forma correcta de manejo de información y documentación del establecimiento.	X	
15	Define los lineamientos para saber cuánto cuesta el producto o servicio que se oferta y como financiarlo.	X	
16	Establece mediante los requerimientos base del puesto de trabajo, el perfil ocupacional, define funciones del talento humano.	X	
17	Cuenta con un Organigrama de funciones, donde se especifique cada tarea o actividad que debe de realizar el trabajador		X

18	Estructura los procesos de capacitación para que respondan a las necesidades del establecimiento y se optimice los recursos.		X
19	Identifica las acciones y medidas de acción para que la comunicación interna sea efectiva dentro del establecimiento.	X	
Criterios de Infraestructura			
20	Establece los requerimientos base de almacenamiento de productos o insumos que se manejan en el establecimiento.	X	
21	Identifica las medidas de control de bienes y producción, para la optimización de tiempo y recursos.	X	
22	Determina las medidas y procesos correctos de limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento, garantizando la integridad del cliente y de sus colaboradores.	X	
23	Define los factores de riesgo que pueden afectar a los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades laborales.	X	
24	Identifica los riesgos del establecimiento y adopta medidas de prevención para evitar daños mayores.	X	
Criterios de Situación legal			
25	Cuenta con Registro de Turismo	X	
26	Cuenta con la LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento)	X	
27	El establecimiento de alojamiento/restauración se encuentra categorizado	X	
Criterios de Calidad del Servicio			
28	Cuenta con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la autoridad competente.	X	
29	Cuenta con personal multilingüe, al menos tres empleados.	X	
30	Posee señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.	X	
31	Identifica las acciones que garantizan la satisfacción del cliente antes, durante y después de su estancia en el establecimiento o servicio prestado.		X
32	Determina las acciones necesarias para saber el nivel de satisfacción del cliente, después de haber usado el servicio o producto		X
33	Define los procedimientos que garantizan la prestación del servicio de alimentación de forma correcta.	X	

34	Establece estrategias para mejorar las ventas, ser competitivos en el mercado y lograr la fidelización del cliente.	X	
35	Determina los lineamientos bases de manejo a proveedores del establecimiento.	X	
Criterios de responsabilidad social corporativa			
36	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	X	
37	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	X	
38	Cuenta y aplica políticas de responsabilidad social corporativa.	X	
Criterios de responsabilidad ambiental			
39	Usa productos biodegradables.	X	
40	Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.	X	
41	Cuenta con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros)	X	
42	Cuenta con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).	X	
43	Ejecuta auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.	X	
44	Cuenta y aplica políticas de sostenibilidad.	X	
Observaciones adicionales: (Información de importancia que puede contribuir al levantamiento de línea base)			

ANEXO 6. Ficha de levantamiento de información (The Lookout Beach)

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION				Versión: 1
	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Código: DCCT-ADM-HGCT-18
Datos del establecimiento					
Nombre del establecimiento: The Lookout Beach					
Nombre del propietario/a: George Armstrong					
Tipología: Hostal					
Categoría: 3 estrellas					
Dirección: Barrio Bellavista – Avenida Malecón					
Correo: lookoutbeachhotel@gmail.com					
Teléfono: 0986692278					
Redes Sociales: Facebook – Instagram – Canal de YouTube					
Estructura constructiva del alojamiento:					
Número de pisos: 3 pisos					
Número de habitaciones: 20 habitaciones					
Fecha de inauguración: 2017					
Número de empleados: 8 Hombre: 5 Mujeres: 3					
Certificaciones o distinciones otorgados: Certificado y aval del Ministerio de Turismo					
Servicio que ofrece: Alojamiento, restaurante, piscina al aire libre y bar					
Situación del establecimiento:					
Franquiado por una marca <input type="checkbox"/> Propiedad de una cadena <input type="checkbox"/> Asociado a una cadena <input type="checkbox"/> Hotel independiente <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
Instalaciones y servicios del establecimiento					
Instalaciones Generales					
Nº	Indicador	Cumple	No Cumple		
1	Cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal	X			

2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural	X	
3	Cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	X	
4	Las habitaciones privadas tienen cuarto de baño y aseo privado	X	
5	Los cuartos de baño y aseo privado disponen de agua caliente en ducha	X	
6	Tienen un juego de toallas por huésped	X	
7	Tienen un espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X	
8	Poseen productos de limpieza en dispensadores	X	
Servicios			
9	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito y/o transferencia bancaria.	X	
10	Cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		X
11	Cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	X	
12	Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, para el caso de establecimientos en funcionamiento. En todas las áreas donde exista red de alcantarillado el establecimiento deberá estar conectado.	X	
Criterios de Gestión administrativa			
Nº	Indicador	Cumple	No cumple
13	Establece las necesidades y requerimientos del buen desempeño del establecimiento mediante una matriz de procesos y procedimientos	X	
14	Determina la forma correcta de manejo de información y documentación del establecimiento.	X	
15	Define los lineamientos para saber cuánto cuesta el producto o servicio que se oferta y como financiarlo.		X
16	Establece mediante los requerimientos base del puesto de trabajo, el perfil ocupacional, define funciones del talento humano.		X
17	Cuenta con un Organigrama de funciones, donde se especifique cada tarea o actividad que debe de realizar el trabajador.		X

18	Estructura los procesos de capacitación para que respondan a las necesidades del establecimiento y se optimice los recursos.		X
19	Identifica las acciones y medidas de acción para que la comunicación interna sea efectiva dentro del establecimiento.		X
Criterios de Infraestructura			
20	Establece los requerimientos base de almacenamiento de productos o insumos que se manejan en el establecimiento.	X	
21	Identifica las medidas de control de bienes y producción, para la optimización de tiempo y recursos.	X	
22	Determina las medidas y procesos correctos de limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento, garantizando la integridad del cliente y de sus colaboradores.	X	
23	Define los factores de riesgo que pueden afectar a los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades laborales.		X
24	Identifica los riesgos del establecimiento y adopta medidas de prevención para evitar daños mayores.		X
Criterios de Situación legal			
25	Cuenta con Registro de Turismo	X	
26	Cuenta con la LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento)	X	
27	El establecimiento de alojamiento/restauración se encuentra categorizado	X	
Criterios de Calidad del Servicio			
28	Cuenta con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la autoridad competente.	X	
29	Cuenta con personal multilingüe, al menos tres empleados.	X	
30	Posee señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.		X
31	Identifica las acciones que garantizan la satisfacción del cliente antes, durante y después de su estancia en el establecimiento o servicio prestado.		X
32	Determina las acciones necesarias para saber el nivel de satisfacción del cliente, después de haber usado el servicio o producto		X
33	Define los procedimientos que garantizan la prestación del servicio de alimentación de forma correcta.	X	

34	Establece estrategias para mejorar las ventas, ser competitivos en el mercado y lograr la fidelización del cliente.		X
35	Determina los lineamientos bases de manejo a proveedores del establecimiento.	X	
Criterios de responsabilidad social corporativa			
36	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	X	
37	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	X	
38	Cuenta y aplica políticas de responsabilidad social corporativa.		X
Criterios de responsabilidad ambiental			
39	Usa productos biodegradables.	X	
40	Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.	X	
41	Cuenta con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros)	X	
42	Cuenta con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).	X	
43	Ejecuta auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.	X	
44	Cuenta y aplica políticas de sostenibilidad.	X	
Observaciones adicionales: (Información de importancia que puede contribuir al levantamiento de línea base)			

ANEXO 7. Formato de la encuesta a los turistas y visitantes de los establecimientos de hospedaje en la parroquia San Lorenzo.



CARRERA DE TURISMO

Encuesta dirigida a los visitantes de los establecimientos de alojamiento

Objetivo: Estructurar un Modelo de Gestión Hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

Instrucciones: Se solicita marcar con una x la respuesta que usted crea correcta. La información obtenida en esta encuesta es de carácter anónimo.

Pregunta 1. ¿Cómo fue la atención que recibió al ingresar al establecimiento donde se alojó?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

Pregunta 2. ¿Cree usted que los servicios que ofrece el hotel son satisfactorios?

Si	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 3. ¿El trato por parte de los empleados en todo momento fue de su agrado?

Si	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 4. ¿Cómo usuario, piensa que los empleados están calificados para realizar las labores del hotel?

Si	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 5. ¿Considera usted que la instalaciones del hotel se encuentran en óptimas condiciones?

Si	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 6. ¿Cómo califica los servicios adicionales (restaurante-piscina-etc)?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

Pregunta 7. ¿Considera usted que la ubicación del hotel es adecuada?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 8. ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

Pregunta 9. ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?

Si	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 10. ¿Considera que el servicio de alojamiento debe mejorar?

Debe mejorar mucho	<input type="checkbox"/>
Debe mejorar	<input type="checkbox"/>
Algunos cambios	<input type="checkbox"/>
Pequeños cambios	<input type="checkbox"/>
No necesita mejorar	<input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración

ANEXO 8. Establecimientos hoteleros en la parroquia San Lorenzo del cantón Manta.

El Faro



Hostería San Lorenzo



Pacocha Lodge & Reserve



The Lookout Beach



ANEXO 9. Registro fotográfico de los participantes del estudio.





