



DOI: 10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.366-381

URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/675>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIAMUC

ISSN: 2588-0748

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de Investigación

CÓDIGO UNESCO: 5909.01 Gestión Administrativa

PAGINAS: 366-381



La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo

The quality of the hotel service and its impact on customer satisfaction in the urban area of the Portoviejo canton

A qualidade do serviço hoteleiro e o seu impacto na satisfação dos clientes da zona urbana do cantão de Portoviejo

Gino Iván Ayón Ponce¹; Arturo Antonio Álvarez Indacochea²; Selena Mariby Zambrano Alvarado³; Jossenka Briggette Vélez Vélez⁴

RECIBIDO: 11/05/2021 **ACEPTADO:** 10/06/2021 **PUBLICADO:** 15/07/2021

1. Magister en Administración de Empresas; Magister en Gerencia Educativa; Ingeniero Comercial; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; gino.ayon@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-6960-3676>
2. Doctor en Administración; Magister en Gerencia Educativa; Ingeniero Comercial; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; arturo.alvarez@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-6593-075X>
3. Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; zambrano-selena7484@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-9200-628X>
4. Economista de la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; jossenkabriggittevelezvelez@gmail.com;  <https://orcid.org/0000-0001-7887-5745>

CORRESPONDENCIA

Gino Iván Ayón Ponce

gino.ayon@unesum.edu.ec

Jipijapa, Ecuador

RESUMEN

El presente trabajo de investigación sustenta el tema de “La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción del cliente en la zona urbana del cantón de Portoviejo.”; tiene como objetivo general analizar si la calidad del servicio hotelero incide en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo, se detectó que en la actualidad las exigencias y expectativas de los clientes son cambiantes pero tienen un eje central que es la calidad del servicio lo cual incide muchas veces de forma positiva y negativa en cuanto a la atención al cliente y a los aspectos para catalogar a los hoteles de calidad esto influyen en los niveles de la satisfacción al cliente, así mismo se evidenció que el alto precio de los servicios que proporcionan los hoteles es uno de los tantos factores por lo que muchas personas no quieren volver a dichos hoteles, por estos motivos es necesario que se implemente el modelo de gestión de la calidad Servqual el cual es una herramienta para optimizar en sí la calidad de los servicios que ofertan. En la metodología, se empleó los métodos bibliográfico, descriptivo, analítico-sintético, deductivo-inductivo y estadístico para canalizar y organizar la información obtenida mediante la investigación de campo a través de las técnicas de observación y encuestas a los clientes de la Dirección de Desarrollo Turístico de Portoviejo y entrevista al presidente de la asociación de hoteleros de la ciudad de Portoviejo. Los datos permitieron hacer las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis de los problemas investigados.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Servicio Hotelero, Cliente, Modelo Servqual.

ABSTRACT

This research work supports the theme “The quality of the hotel service and its impact on customer satisfaction in the urban area of Portoviejo canton.”; Its general objective is to analyze whether the quality of the hotel service affects customer satisfaction in the urban area of Portoviejo canton, it was detected that currently the demands and expectations of the customers are changing but they have a central axis that is the quality of the service which often affects positively and negatively in terms of customer service and aspects of cataloging quality hotels that influence customer satisfaction levels, it was also shown that the high price of services that provide the hotels is one of the many factors so many people do not want to return to these hotels, for these reasons it is necessary to implement the Servqual quality management model which is a tool to optimize the quality of the services they offer. In the methodology, the bibliographic, descriptive, analytical-synthetic, deductive-inductive and statistical methods were used to channel and organize the information obtained through field research through observation techniques and customer surveys of clients of the “Tourism Development Department Portoviejo” and interview with the president from the hoteliers association of Portoviejo city. The data allowed conclusions and recommendations to be made according to the analysis of the problems investigated.

Keywords: Quality, Satisfaction, Hotel Service, Client, Servqual Model.

RESUMO

Este trabalho de investigação apoia o tema “A qualidade do serviço hoteleiro e o seu impacto na satisfação do cliente na zona urbana do cantão de Portoviejo.”; O seu objectivo geral é analisar se a qualidade do serviço hoteleiro afecta a satisfação do cliente na zona urbana do cantão de Portoviejo, detectou-se que actualmente as exigências e expectativas dos clientes estão a mudar mas têm um eixo central que é a qualidade dos serviço que muitas vezes afeta positivamente e negativamente em termos de atendimento e aspectos de catalogação de hotéis de qualidade que influenciam os níveis de satisfação do cliente, também foi mostrado que o alto preço dos serviços que prestam os hotéis é um dos muitos fatores que tantas pessoas não desejam para voltar a estes hotéis, por estes motivos é necessário implementar o modelo de gestão da qualidade Servqual que é uma ferramenta para otimizar a qualidade dos serviços que oferecem. Na metodologia, utilizaram-se os métodos bibliográfico, descritivo, analítico-sintético, dedutivo-indutivo e estatístico para canalizar e organizar a informação obtida através da pesquisa de campo através de técnicas de observação e inquéritos aos clientes do “Departamento de Desenvolvimento Turístico de Portoviejo” e entrevista com o presidente da associação hoteleira da cidade de Portoviejo. Os dados permitiram que conclusões e recomendações fossem feitas de acordo com a análise dos problemas investigados.

Palavras-chave: Qualidade, Satisfação, Atendimento Hoteleiro, Cliente, Modelo Servqual.

Introducción

La calidad en el servicio al cliente es fundamental para garantizar la rentabilidad y el éxito de cualquier empresa. Además de contribuir con la lealtad del consumidor hacia un producto o servicio, garantiza la viabilidad y éxito de la compañía dentro del mercado competitivo que existe en la actualidad. (Silva, 2018)

La calidad en sentido general se ha convertido en la estrategia principal para las empresas turísticas, un elemento diferenciador dentro del agudo ambiente competitivo que predomina en el sector. Desde hace algunos años el sector turístico se halla inmerso en un proceso de cambio que ha convertido a la calidad en uno de los elementos máspreciados tanto por los turistas como por las organizaciones turísticas. (Soto, 2011)

Satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en unos de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas. (Kotler & Armstrong, 2003)

Lo antes indicado permitió desarrollar el presente proyecto de investigación titulado: "La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo".

La investigación consiste en los constantes cambios de expectativas y exigencias de los clientes y de la globalización que busca un servicio eficiente basado en estándares de calidad; por lo que el sector hotelero de esta ciudad se ha visto con suma necesidad de mejorar y adaptarse a esos cambios que se los exige el entorno y la competencia, lo que motiva al estudio de este ámbito que permita plasmar algún instrumento para optimizar el buen uso de los recursos que po-

seen y alcanzar la anhelada calidad de los servicios que ofrecen. (Arboleda, 2014)

En la actualidad Portoviejo sigue siendo una de las ciudades turísticas con mayor hospitalidad para las personas ecuatorianas y extranjeras, por lo tanto existen diversas actividades que promueven el turismo como: el deporte, sus hermosos balnearios, la extensión de sus cálidas playas, la calidez hospitalaria de su gente, parques y demás atractivos naturales que posee. Asimismo ostenta servicios de estadía para la elección del cliente según lo que él demande para satisfacer sus necesidades de la mejor manera.

La indagación está encaminada con la información adquirida tanto con antecedentes de la ciudad, los cambios trascendentales del sector hotelero; lo cual proporcionará una importante ayuda para examinar la situación y el problema a estudiar, y de esta manera apuntar a las mejores soluciones por medio de la identificación de un modelo de gestión de calidad de los servicios hoteleros para mejorar la satisfacción de los clientes de la ciudad de Portoviejo y que sirva como modelo a nivel provincial y nacional.

Hoy en día nos encontramos en la época del empoderamiento de los clientes es por ello que los usuarios demandan la excelencia en los servicios que las empresas hoteleras ofertan.

Debido a la creciente oferta de servicios hoteleros, estas manifiestan problemáticas tales como: Conocimiento deficiente del servicio de calidad, componentes de un modelo de gestión para la calidad y paquetes hoteleros, además el mal uso de herramientas adecuadas de gestión (CRM- Gestión de Relaciones con clientes), no escuchar sugerencias, deficiencia en la cultura de servicio al cliente, no existe una estructura de atención al cliente. Por estas razones se evidencia que los usuarios reflejan inconformidad en la falta de un buen servicio hotelero. Cabe mencionar que las personas en-

cargadas de la atención al cliente no tienen la formación suficiente para desempeñarse en el puesto; y esto refleja que no existe un reglamento interno para subsanar las deficiencias en el protocolo de los trabajadores hacia el cliente que provoquen la satisfacción y la fidelidad del mismo, para evitar que prefieran buscar otros hoteles de otras ciudades a nivel de Manabí

La investigación fue práctica, ya que por medio de la información que se obtuvo se evidenció que en los últimos años, los hoteles en Portoviejo se han incrementado debido al mayor movimiento turístico y el aumento en la capacidad de gasto de las personas. Por esta razón varios inversionistas manabitas le han apostado a Portoviejo como un destino privilegiado para edificar o administrar un hotel y ofrecer el mejor de los servicios, por tal motivo el proyecto fue factible porque contó con los recursos adecuados como bibliografía en textos, revistas científicas, páginas web, el apoyo desinteresado de los participantes en la investigación, la asesoría oportuna del tutor y los recursos económicos apropiados, así como la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en el proceso de enseñanza-aprendizaje en todos los semestres de estudios.

La justificación metodológica que sustentó el desarrollo de la investigación consideró la información externa e interna apoyada con los métodos deductivo e inductivo, descriptivo así como el análisis de los datos obtenidos con el método analítico-sintético, la tabulación con el método estadístico; estos métodos se apoyaron con las técnicas de la observación, entrevista y encuestas.

Metodología

Con el fin de investigar a fondo el tema presentado, se realizó una estrategia de búsqueda de información bibliográfica tanto en inglés como en español, esta información fue procesada y sintetizada de manera que se considera únicamente aquellos fundamentos teóricos que hacen referencia a la

variable calidad del servicio y la satisfacción al cliente. La población que se consideró dentro de este proyecto fue entrevista al presidente de la Asociación de hoteleros de la ciudad de Portoviejo.

El estudio descriptivo destacó las características específicas del presente proyecto de investigación, aquí se evidenció las preferencias de los actuales clientes de los hoteles lo que ayudó a resolver la problemática planteada.

Mediante el método analítico-sintético se estudió los hechos, permitió realizar la investigación partiendo de la descomposición de los datos obtenidos a través de la encuesta realizada a los turistas que llegan a hospedarse en el sector hotelero de la ciudad de Portoviejo, para luego estudiarlas en forma individual y luego de forma general e integral, en consecuencia, generar las debidas conclusiones.

El método inductivo-deductivo permitió analizar de manera individual las variables de estudio del presente proyecto de investigación para luego llegar a una generalización del tema, cuyo contenido va más allá de los hechos inicialmente observados en la actividad turística hotelera de la ciudad de Portoviejo, en donde se contrastaron las hipótesis con la realidad.

Mediante la investigación de campo se pudo estudiar la situación actual de los hoteles para diagnosticar, analizar y evidenciar las respuestas de los clientes actuales. Por medio de encuestas y entrevistas en donde se estableció contacto directo e información verídica.

Técnicas

Entre las diversas técnicas existentes que posibilitan la recolección de información, se utilizaron las siguientes para sustentar la presente investigación:

Observación: Mediante esta técnica se estableció una relación concreta entre el investigador frente al panorama real del de-

sarrollo turístico hotelero de la ciudad de Portoviejo generó ingresos de esta actividad con el fin de observar hechos y realidades presentes y a la gente que desarrolla normalmente sus actividades.

Entrevista: Mediante el desarrollo de un cuestionario de preguntas esta técnica proporcionó información pertinente a los hoteles, con el señor presidente de la Asociación de hoteleros de la ciudad Portoviejo.

Encuesta: Gracias a ésta técnica de adquisición de información, mediante un cuestionario preliminarmente elaborado, se logró conocer la opinión y valoración de los turistas nacionales y extranjeros que ocupan el servicio hotelero de la ciudad de Portoviejo en una muestra sobre la investigación privada dentro del cantón, para posterior evaluar los resultados por métodos estadísticos.

Resultados

Entre los principales resultados que se lograron en la recolección de la información del presente proyecto de titulación se señalan los siguientes:

Encuestas a los clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

1.- ¿Usted ha participado brindando información en algún diagnóstico sobre los servicios que ofrecen el sector hotelero de la ciudad de Portoviejo?

Tabla 1. Diagnóstico sobre los servicios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	286	75%
No	97	25%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

Se constató que el 75% de huéspedes o clientes aseguraron que han participado proporcionando información para dar inicio a diagnósticos sobre los servicios que ofertan los hoteles de la ciudad de Portoviejo. También manifestaron que dichos diagnósticos fomentan la mejora continua de los servicios que ofrecen el sector hotelero de dicha ciudad.

2.- De contestar Sí, la pregunta anterior ¿Cree usted que estos diagnósticos sirven para mejorar los servicios que ofertan el sector hotelero de la ciudad de Portoviejo?

Tabla 2. Diagnósticos sirven para mejorar los servicios que ofertan el sector hotelero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	286	75%
No	97	25%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

3.- ¿Cree usted que los hoteles de la ciudad de Portoviejo tienen una ventaja diferencial (algo que le identifique a los hoteles como únicos)?

Tabla 3. Ventaja diferencial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	217	57%
No	166	43%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

Con un 57% en la encuesta realizada a los clientes reflejó que los hoteles de Portoviejo poseen una ventaja diferencial.

4.- ¿Cuáles servicios adicionales al hospedaje usted busca en el servicio hotelero?

Tabla 4. Servicios adicionales al hospedaje

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Desayuno	27	7%
Garaje	292	76%
Gimnasio	16	4%
Piscina	48	13%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

Haciendo mención a lo que puntualizaron los clientes en cuanto a los servicios adicionales que buscan al hospedarse ellos alegaron que el garaje es un servicio de suma importancia dentro de un hotel el cual tiene una ponderación del 76%.

5.- ¿Considera usted que la eficiencia en la atención al cliente es adecuada?

Tabla 5. Servicios adicionales al hospedaje

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	105	27%
Excelente	218	57%
Malo	14	4%
Regular	46	12%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

Se puede rescatar que los huéspedes manifestaron que poseen una excelente percepción en cuanto a la eficiencia en la atención al cliente, así como también la experiencia que han tenido en el servicio al cliente de los hoteles. Sin dejar de lado que ellos consideran que la comunicación es un indicador que mide es el desempeño del personal que laboran en los hoteles deben poseer de forma recurrente. Ellos exteriorizaron que la impresión de los hoteles es fundamental pero no todos estuvieron a gusto con las experiencias en los hoteles que se hospedaron.

6.- ¿Qué tipo de experiencia en el servicio al cliente ha tenido en los hoteles de la ciudad de Portoviejo?

Tabla 6. Experiencia en el servicio al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	12%
Regular	91	24%
Bueno	76	20%
Excelente	171	44%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

7.- ¿De los siguientes indicadores como mide el cumplimiento del estándar servicio del personal?

Tabla 7. Desempeño del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Eficacia	152	40%
Eficiencia	31	8%
Productividad	21	5%
Comunicación	179	47%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

8.- ¿Cuál es su impresión general del alojamiento de los hoteles que ha asistido usted?

Tabla 8. Impresión general del alojamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	2%
Regular	14	4%
Bueno	183	48%
Excelente	176	46%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

Ciertos clientes adjudicaron que el aspecto más relevante para catalogar a un hotel de calidad es el servicio al cliente, y también sugirieron que el internet sea el medio de información para promocionar a los hoteles de la ciudad de Portoviejo. Cabe mencionar que existe una discrepancia de un 1 (cliente) en cuanto a que si los hoteles han cumplido con sus expectativas esperadas en lo que mencionaron que con un 46% (176 clientes) manifestaron que pocas veces los hoteles de la ciudad de Portoviejo satisficieron sus expectativas, así mismo con un 46% (177 clientes) exteriorizaron que los hoteles de dicha ciudad cubrieron totalmente las expectativas. También les dieron una ponderación de muy buena a la hora de calificar la atención al cliente que les brindaron los hoteles en sus estadías.

Propusieron que los precios de los servicios que brindan los hoteles no son aceptables o sea poseen una tarifa demasiado elevada. Y dejaron en claro que con precios elevados no volverían a solicitar los servicios de los hoteles.

9.- ¿Cuáles son los aspectos que usted considera para catalogar a un hotel de calidad?

Tabla 9. Aspectos para catalogar a un hotel de calidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Restaurante	34	9%
Servicio al cliente	212	55%
Categoría	136	36%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

10.- ¿Qué tipo de medios de información le gustaría que use los hoteles de la ciudad de Portoviejo?

Tabla 10. Medios de información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Televisión	31	8%
Radio	91	24%
Prensa escrita	69	18%
Hojas volantes	15	4%
Internet	177	46%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

11.- ¿Los hoteles de la ciudad de Portoviejo han logrado cumplir sus expectativas esperadas?

Tabla 11. Expectativas esperadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	177	46%
Pocas veces	176	46%
Nunca	30	8%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

12.- ¿Cómo califica la atención que le brindan en su estadía en el hotel?

Tabla 12. Atención que le brindan en su estadía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	142	37%
Muy Buena	165	43%
Buena	61	4%
Regular	15	16%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

13.- ¿Le parecen aceptables los precios de los servicios que brindan los hoteles?

Tabla 13. Aceptables los precios de los servicios que brindan

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	149	39%
No	234	61%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

14.- ¿Usted volvería a solicitar servicios de los hoteles?

Tabla 14. Volvería a solicitar servicios de los hoteles

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	239	38%
No	144	62%
Total	383	100%

Fuente: Clientes de los hoteles de la ciudad de Portoviejo.

Elaboración: Jossenka Briggette Vélez Vélez

Referente a lo que respondió el Sr. Oliver Vera Vera presidente de la asociación de hoteleros de la ciudad de Portoviejo en cuanto a si el sector hotelero realiza diagnóstico de la situación actual él manifestó que cada propietario efectúa dichos análisis anualmente o semestralmente. Acoto también que estos análisis son fiables para comprobar si existe alguna que otra falencia o fortaleza dentro de dichas empresas.

El Sr. Oliver Vera manifestó que en los hoteles tienen ambientes contemporáneos y muy confortables para la atención al cliente ya sea nacional o extranjero, expresó que muchas empresas cumplen con los famosos contratos de servicios y reconoció que hay otras que no se rigen a las cláusulas y especificaciones de dicho contrato.

Por otra parte constató en varias ocasiones que los propietarios de los hoteles se enfocan más en la infraestructura de los hoteles, también manifestó que los hoteles si poseen horarios flexibles para la atención al cliente hasta estipuló el horario. Recalcó que en varias empresas hoteleras las opiniones o sugerencias de los huéspedes no son tomadas en cuenta sin embargo existen otras empresas eso es considerado como una parte esencial dentro de la organización. Él manifestó que al momento de evaluar a un hotel se centra en parámetros muy

relevantes entre los cuales están la atención al cliente, infraestructura, satisfacción al cliente entre otros. Así mismo el sugiere que los empleados deben estar capacitados semestralmente por cualquier tipo de eventualidad que pueda suscitarse en el futuro,

Referente a la calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente se hace referencia al estudio realizado por Calizaya Mestas (2016) donde se estudia la simultaneidad del resultado obtenido con lo que expresa esta investigadora en sus conclusiones:

El nivel de expectativas de los clientes del Hotel San Román E.I.R.L. evaluadas en las dimensiones de la calidad de servicio (Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía), son altas, representamos como resultado de las cinco dimensiones 92%, 92%, 95%, 97%, y 90%, en conjunto obtuvimos como promedio del 93% De clientes que manifestaron esta posición, con cuyos datos se concluye que los clientes tienen altas expectativas.

Según Zuñiga & Fuentes (2014) hacen alusión al estudio de su proyecto investigativo sobre la calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas desde la perspectiva del cliente, los autores expresaron la siguiente conclusión:

En la dimensión "Empatía", la mayoría de clientes muestra niveles altos de calidad en las expectativas (56.4%) y percepciones (60.6%) del servicio recibido, destacando el indicador "el personal del hotel siempre está atento a mis deseos y necesidades" que subió en un 9% en la percepción en relación a las expectativas que se tuvo de su nivel de calidad.

En la investigación titulada Evaluación en la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay por Ballón Cervantes (2016) concluyó que: la "empatía" influye en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ($P < 0.05$).

Del mismo modo se citó lo señalado en el estudio de Ruiz (2018) en la tesis sobre La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente:

Existe relación significativa entre el la Calidad percibida y la percepción del cliente en el Hotel León Suites, Miraflores, 2017. Con niveles de correlación de 89.4%. Además, se puede ver que los huéspedes prefieren la empatía, confiabilidad y buen trato del personal y esto lo reflejan en una alta calidad de servicio

Se puntualiza que en la investigación presentada que:

Con una muestra de 383 turistas existe una diferencia entre algunos clientes en cuanto a que si los hoteles han cumplido con sus expectativas esperadas lo que mencionaron que existe una discrepancia de un 1 (cliente) en cuanto a que si los hoteles han cumplido con sus expectativas esperadas en lo que mencionaron que con un 46% (176 clientes) manifestaron que pocas veces los hoteles de la ciudad de Portoviejo satisficieron sus expectativas, así mismo con un 46% (177 clientes) exteriorizaron que los hoteles de dicha ciudad cubrieron totalmente las expectativas, sin embargo hubo

un 8% (30 clientes) que manifestaron que nunca los hoteles de Portoviejo han logrado cumplir con dichas expectativas. Por el contrario los clientes también exteriorizaron que la atención que le brindan los hoteles en su estadía fue muy buena con un 43%, sin embargo otros cliente consideran que la atención es excelente con un 37%, con dichos datos se llegó a la conclusión que existe una discrepancia en cuanto al cumplimiento de las expectativas, pero también recalcan que existe muy buena atención en los hoteles en sus estadías.

Conclusiones

Se estableció que en el sector hotelero de la zona urbana del cantón Portoviejo al poseer una gran afluencia de turistas necesitan un examen exhaustivo semestral en el que estén inmersos los propietarios, gerentes y administradores de forma permanente para que así adopten estrategias que influyan al mejoramiento de las falencias que se suscitaron dentro del diagnóstico situacional tales como: falta de capacitación de servicios hoteleros, carencia de un modelo de gestión de calidad hotelera, poco control de calidad del servicio al cliente, etc., por medio de las estrategias podrían contribuir de forma positiva para obtener una ventaja diferencial y así poder apostar por algo innovador o único para el usuario, procurando satisfacer al cliente y cubrir con sus expectativas para conseguir su lealtad garantizando la estabilidad de dichas empresas hoteleras.

Con la ejecución reestructurada del modelo de gestión de calidad de los servicios (Servqual), se podrá evaluar las expectativas, percepciones, factores claves que condicionan dichas expectativas de los usuarios las cuales son: necesidades personales, opiniones, experiencias con el servicio hotelero, etc., así como también los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad del servicio brindado, por lo tanto dicho modelo fomentará la satisfacción al cliente como también se fidelizarán y posicionarán en el mercado los hoteles ya

mencionados, dando así la oportunidad en perfeccionar la calidad del servicio como también las ventas de los servicios ofertados e impulsar al máximo nivel el turismo en la ciudad de Portoviejo. Es esencial reiterar que en el modelo planteado el personal que labora en los hoteles es un factor primordial en el progreso y mejora continua de la empresa hotelera; ya que de su empleo y los incentivos que les proporcionaría la empresa sea la motivación ideal por parte de los gerentes o dueños de los hoteles.

En conclusión es importante destacar que con el estudio de la información adquirida por medio de las encuestas ejecutadas a los clientes de los hoteles se detalló que el cliente siempre estará en búsqueda de comodidad, relajación, aventura y sobre todo influirá en la calidad de los servicios; por este motivo se podrá constatar los niveles de satisfacción.

Es recomendable que los propietarios de los hoteles y sus empleados se cercioren que los clientes reciban, de manera continua, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios. Cabe mencionar que se deberá llevar un control de la calidad de los servicios en un tiempo preestablecido para así examinar la oferta de la empresa de servicios con la finalidad de conservar un ritmo apropiado con respecto a las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes las cuales van evolucionando con el transcurso del tiempo.

Por otro lado es fundamental que se aplique de forma eficaz, eficiente y reestructurada la propuesta actual sobre el modelo de gestión de calidad de los servicios llamado Ser-vqual, ya que es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas hoteleras pueden manejar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a los servicios que oferta un hotel gracias a esto refleja claramente la obtención de un resultado de calidad y de la veracidad del mismo. A su vez se obliga

a llevar un control del uso de los recursos y de la aplicación correcta de las actividades, como también de la comprobación y seguimiento del cumplimiento de los objetivos. Además el personal que labora dentro de las empresas hoteleras deben trabajar en conjunto e implementar el modelo planteado ya que al ser una empresa de servicio se debe mantener el contacto directo con los clientes y por lo cual se deben aplicar métodos de acercamiento con el cliente, de promoción de sus servicios y de la asistencia inmediata, ya que gracias a todo ayudará a conocer sus necesidades y fomentar la fidelización de los clientes.

Los hoteles de la zona urbana de la ciudad de Portoviejo procuren siempre estar al pendiente de la satisfacción del cliente, ya que cada negocio depende de los requerimientos de estos y a su vez de la calidad de los tipos de servicios que proveen.

Finalmente se recomienda mejorar la aplicación de la guía motivacional y económica para optimizar el desempeño laboral y el ambiente de trabajo en el que desempeñan sus funciones, promoviendo capacitaciones dos veces al año implementando temas de calidad, atención y satisfacción al cliente, así mismo temas referentes e importantes del amplio mundo del sector hotelero para que se conozca el avance de dicho sector y la gran relevancia de este con el Ecuador.

Bibliografía

- Arboleda, H. X. (Diciembre de 2014). "La Calidad del Servicio Hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa." UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES" , <http://dSPACE.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2657>.
- Ballón Cervantes, S. C. (Diciembre de 2016). Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay. Universidad ESAN, file:///C:/Users/COMPUTEACH/Desktop/ TESIS/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf.
- Calizaya Mestas, M. M. (Diciembre de 2016). "CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SA-

TISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL SAN ROMÁN E.I.R.L. PERIODO 2014". Universidad Nacional del Altiplano, http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3307/Calizaya_Mestas_Maria_Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Marketing. Madrid, España: PEARSON.

Ruiz, G. C. (2018). LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO HOTELERO Y SU RELACIÓN EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE, MIRAFLORES, 2017. CASO: HOTEL DE 3 ESTRELLAS LEÓN DE ORO SUITES, ÁREA DE FRONT DESK. Universidad de San Martín de Porres, file:///C:/Users/COMPUTEACH/Desktop/TESIS/important-%2018-08-2019.pdf.

Silva, K. D. (22 de Agosto de 2018). ¿Por qué la calidad en el servicio al cliente es importante? Cuida tu dinero, <https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>.

Soto, M. D. (18 de Julio de 2011). Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero. Gestipolis, <https://www.gestipolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>.

Zuñiga, J. O., & Fuentes, J. M. (Noviembre de 2014). CALIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR UN HOTEL TRES ESTRELLAS, DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE. CHICLAYO. JULIO - SEPTIEMBRE, 2014. Universidad Privada Juan Mejía Baca, <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/33/1/Salda%C3%B1a%20Fuentes%20%26%20Mesones%20Zu%C3%B1iga.pdf>.

CITAR ESTE ARTICULO:

Ayón Ponce, G. I., Álvarez Indacochea, A. A., Zambrano Alvarado, S. M., & Vélez Vélez, J. B. (2021). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo. RECIAMUC, 5(2), 366-381. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.\(2\).abril.2021.366-381](https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.366-381)



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.