

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO:

ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSTAL TURISTICO PASO FINO DE TACHINA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERIA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD

AUTORA:

MARIA DOLORES GARZÓN VERDUGA

DOCENTE ASESOR:

MGT. RAMÓN ANGULO CUELLAR

ESMERALDAS, 2019

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD.

Lector 1

Mgt. José Ivan Jijón Motato

Lector 2

Mgt. Johanna Gabriela Cisneros Palacios

Mgt. Gloria Karina Holguin Alvarado

Directora de la Escuela de Administración de Empresa

Mgt. Ramon Angulo Cuellar

Asesor de Tesis

Esmeraldas, 2019

AUTORÍA

Yo, MARIA DOLORES GARZÓN VERDUGA, portador de la cédula de identidad No. **080307291-7,** declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

Maria Dolores Garzón Verduga

C.I.: 080307291-7

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a mi asesor Mgt. Ramón Angulo Cuellar que a pesar de todas las dificultades que se me presentaron en el camino para poder alcanzar mi objetivo primordial, supo guiarme de la mejor manera transmitiéndome sus conocimientos y habilidades respecto a mi investigación.

Un agradecimiento especial a la Directora de Escuela Alexandra Bautista y la profesora Yulien Herrera Díaz por haber sido participes en mi formación académica.

María Dolores Garzón Verduga

DEDICATORIA

Principalmente agradezco a Dios por permitirme culminar una de las etapas más importantes de mi vida, ya que me brindo la fortaleza para continuar con mis estudios.

A mis padres que son mi pilar fundamental para mí, gracias a ellos me he convertido en lo que tanto anhelaban en ser una profesional, de antemano me siento muy orgullosa por este ya que siempre pude contar con su tiempo y predisposición en el trayecto de mi carrera.

María Dolores Garzón Verduga

RESUMEN

Cuando hablamos del servicio al cliente se involucran diferentes aspectos y características que permite analizar si los procesos se están ejecutando correctamente, de manera que los usuarios se sientan satisfechos. El servicio está vinculado también con la parte Hostelera y turística teniendo en cuenta que es la razón principal de una organización basándose en los procesos de satisfacción del usuario.

Es por ello que para la elaboración del plan investigativo se tomaron en consideración los tipos de investigación cuantitativa, cualitativa, descriptiva y de campo, con el fin recolectar información válida de manera que se logre cumplir eficazmente los objetivos. Además se implementó los métodos inductivo y analítico con los que se logró analizar los aspectos a mejorar del Hostal Paso Fino.

Según la información recolectada por parte de los clientes hay déficits en el desempeño laboral del personal, a pesar que se encuentran en constante capacitación por diferentes instituciones encargadas de brindar ayuda a la parte hostelera y turística de la provincia de Esmeraldas; no obstante es importante señalar que el Hostal Paso Fino ubicado en la parroquia Tachina, donde se brindan actividades recreativas las cuáles hacen que el cliente se sienta a gusto y con ganas de visitarlo continuamente.

PALABRAS CLAVE: Servicio al cliente, usuario, satisfacción

ABSTRACT

When we talk about customer service, different aspects and characteristics are involved that allow us to analyze if the processes are running correctly, so that users feel satisfied. The service is also linked to the Hostelera and touristic part taking into account that it is the main reason of an organization based on the processes of user satisfaction.

For this reason, for the elaboration of the research plan, the types of quantitative, qualitative, descriptive and field research were taken into consideration, in order to collect valid information in order to effectively achieve the objectives. In addition, the inductive and analytical methods were implemented with which it was possible to analyze the aspects to be improved of the Hostal Paso Fino.

According to the information collected by the clients there are deficits in the work performance of the personnel, although they are in constant training by different institutions in charge of providing assistance to the hospitality and tourism part of the province of Esmeraldas; However, it is important to point out that Hostal Paso Fino located in the Tachina parish, where recreational activities are offered, which make the client feel comfortable and eager to visit him continuously.

KEY WORDS: Customer service, user, satisfaction

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN ii
AUTORÍA ii
AGRADECIMIENTOS iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
INTRODUCCIÓN 1
Presentación del tema de investigación 1
Planteamiento del problema 2
Justificación 3
Objetivos 4
Objetivo General 4
Objetivos Específicos 4
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO 5
1.1. Bases teórico-científicas 5
1.2. Antecedentes 9
1.3. Marco legal 10
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS 12
2.1. Tipo de Estudio 13
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables 14
2.3. Población y Muestra 15
2.4. Métodos 15
2.5. Técnicas e instrumentos 15
2.6. Análisis de Datos 16
CAPITULO III: RESULTADOS 17
3.1. Descripción de la encuesta 17
3.2. Análisis de la entrevista 23
3.3. Análisis de la ficha de observación 24
CAPITULO IV: DISCUSIÓN 25
CAPITULO V: CONCLUSIONES 28
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES 29
ANEXOS 32

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Recomendaría usted visitar el Hostal Turístico Paso Fino 17
Figura 2 . Los precios se ajustan a la calidad del servicio ofertado por el hostal 18
Figura 3. Considera usted que las instalaciones cubrieron sus expectativas 18
Figura 4. En relación con el servicio que ofrece el hostal por parte de sus trabajadores, usted se sintió 19
Figura 5. El ambiente que brinda el hostal Paso Fino es el adecuado 19
Figura 6. Está satisfecho con la seguridad que ofrece el Hostal Paso Fino 20
Figura 7. Las actividades recreativas que brinda el hostal para su diversión se ajusta a sus necesidades ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 8. El servicio que ofrece el hostal Paso Fino es. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 9. Cree usted que el personal está calificado para desempeñar sus tareas 21
Figura 10. Le gustaría regresar al Hostal Turístico Paso Fino. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

LISTA DE TABLA

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de las variables 14

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El servicio al cliente es un tema de suma importancia dentro de la administración de empresas, ya que contribuye a que todos los intervinientes en las organizaciones tengan mayor conocimiento y asesoramiento de los diferentes procesos establecidos respecto al servicio brindado.

En la actualidad las empresas que brindan servicio de hostelería juegan un papel muy importante, teniendo en cuenta que el cliente es la razón principal de la existencia de la organización, por lo tanto, todo el esfuerzo establecido será encaminado a la satisfacción del usuario.

Según Tschohl (2016) "el objetivo del servicio es el de entregar más de lo que el cliente espera, que muy probablemente, es realmente lo que necesita" (p.11).

Hoy por hoy el turismo es considerado con mayor importancia y productividad en la provincia de Esmeraldas, por ello existe el sector de Tachina que reúne las condiciones necesarias para ofrecer a las personas comodidad, por lo que las familias optan por trasladarse al lugar mencionado.

El hostal turístico Paso Fino ubicado en Tachina se dedica a brindar sus servicios a clientes nacionales e internacionales; ofreciendo su diversidad gastronómica, permitiéndoles disfrutar de la parte recreativa, teniendo acceso a cada una de sus instalaciones y servicio de alojamiento. Siendo lo primordial mantener contacto directo con el cliente desde su primera visita, descubriendo sus aspiraciones con el fin de satisfacer sus necesidades.

Planteamiento del problema

El servicio al cliente es lo primordial en cualquier negocio o empresa, por el hecho que la prestación brindada debe abarcar a todos los ámbitos del giro de negocio para garantizar una buena experiencia en la que el cliente se sienta atraído y comprometido en volver.

El hostal Paso Fino cuenta con gran competencia y más aún cuando su ubicación está en la parroquia de Tachina, un lugar acogido por los diferentes turistas del país, cuyo margen de crecimiento es muy alto y eso obliga cada vez más a brindar un mejor servicio, no sin antes evaluar y conocer el servicio que actualmente se presta.

Una de las problemáticas más comunes en el Ecuador es el mal manejo del servicio al cliente por parte de las personas encargadas de estos, por ello se plantean esta interrogante con la finalidad de conocer la realidad:

¿Cuáles son las características del servicio al cliente en el Hostal Turístico Paso Fino de la parroquia de Tachina?

Justificación

La parroquia de Tachina, con el pasar de los años poco a poco fue obteniendo gran acogida por parte de los ciudadanos de otras regiones y esmeraldeños, teniendo en cuenta que en la actualidad es un sector muy reconocido por sus atractivos turísticos.

En cuanto al tema del servicio al cliente el Hostal Paso Fino observa la necesidad de mejorarlos, por lo tanto, la presente investigación identificará si los procesos que se efectúan en las distintas instalaciones son los adecuados, teniendo en consideración cuáles son sus debilidades.

Los clientes son cada vez más exigentes en relación a lo que pretende recibir como servicio, es decir, el cliente espera algo adicional desde la comodidad del servicio hasta sus productos de calidad, variabilidad, instalaciones e innovación.

Así mismo, al implementar esta investigación y con los resultados obtenidos, sería de gran utilidad poder llegar a superar las expectativas de los clientes, transmitiendo confianza, seguridad e implementando estrategias con el fin de que los clientes no se sientan insatisfechos y por el contrario se sientan atraídos por los servicios que presta el Hostal Paso Fino.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el servicio y la atencion al cliente en el Hostal Turístico Paso Fino de tachina.

Objetivos Específicos

- Identificar los servicios al cliente que se brindan.
- Describir las características del servicio al cliente.
- Valorar las características del servicio al cliente.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas

En el Hostal Turístico Paso Fino para analizar el servicio al cliente se consideraron algunos aspectos tales como la calidad, es por eso que en este apartado se mencionarán algunas definiciones.

"Es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien" (Tigani, 2006, p.20). La eficacia es la herramienta que se utilizan en las organizaciones con el fin de fidelizar a sus clientes de tal forma se llegue a la calidad de un producto o servicio en un tiempo determinado o establecido.

Para poder crear una satisfacción al cliente de forma adecuada se debe tener claro que es un servicio y como se evidencia en cada uno de los establecimientos a continuación, se presentan definiciones relevantes:

Servicio es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador (Tigani, 2006, p. 26).

"El servicio es como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (Stanton et al., 2004, p. 333).

"Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo" (Sandhusen, 2002, p. 385).

Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente (Lamb et al.,2002). Por otro lado, se puede indicar que el servicio es la acumulación de información prestada a los clientes, no solo estableciéndose en ello sino en que el consumidor se sienta apto para adquirir el servicio

o producto basándose desde la comodidad del precio, publicidad adecuada y la popularidad.

De acuerdo a lo establecido anteriormente, para que el Hostal Paso Fino pueda generar un mayor ingreso y fidelizar a sus clientes deberán brindar un servicio de calidad para poder cumplir con las necesidades, manteniendo un agrado desde principio a fin. Por ende, en la presente investigación se hace mención a varios conceptos acerca de satisfacción.

Basándose en el criterio de Kotler y Keller (2006) se puede mencionar que:

> La satisfacción de cliente es una sensación de placer o de decepción que resulta de la comparar experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho. (p.144)

Como se indica en el módulo de Gonzales (2011) se menciona que:

> La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad. Si queremos hablar de un "Servicio al cliente de calidad" estos dos conceptos: "atención y servicio", deben formar una relación indisoluble que los vuelve uno solo. Para brindar excelente atención es necesario que, quienes entren en contacto con el cliente, pongan en práctica una serie de habilidades personales basadas en la comunicación, la empatía y el asertividad. Y para complementarlo con un excelente servicio, es indispensable una visión sistémica de la organización y del servicio como tal. (p.8)

Para poder analizar el servicio al cliente en el Hostal Piso Fino es necesario tener en cuenta a que se considera una hostería y cuáles son las principales cualidades que las caracterizan, por ende, se presentan algunas definiciones consideradas relevantes para la presente investigación.

Basándose en el criterio de Fonseca (2007) se indica que:

> La Hostelería es la oferta de servicios destinados a proporcionar alojamiento y alimentación. Es una prestación importante cuyos orígenes se remontan a los tiempos de la antigua Roma, cuando las tabernas y las posadas satisfacían las necesidades elementales de los viajeros. (p.13)

Teniendo en cuanta que el Hostal Paso Fino es un establecimiento que realiza una actividad turística es necesario tener conocimiento de las siguientes definiciones presentadas a continuación:

El turismo es todo desplazamiento temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre estos y los viajeros tienen lugar. (Arrillaga,1995). Al momento de indicar a que se denomina turismo se puede hacer énfasis a todas las personas que visitan por un tiempo determinado otro punto geográfico con el fin de realizar diferentes actividades turísticas.

En la opinión de Boullon (2006) se considera que:

> Un centro turístico es todo conglomerado urbano que cuenta en su propio territorio o dentro de su radio de influencia con atractivos turísticos de tipo y jerarquía suficientes para motivar un viaje turístico. A fin de permitir un viaje de ida y regreso en el día, el radio de influencia se ha estimado en dos horas de distancia-tiempo. Esta relación es una medida que establece la longitud de camino que en esa unidad de tiempo puede recorrer un autobús de transporte turístico. (p.69)

Basándose en el trabajo de Boullon (2006) se afirma que:

> El espacio turístico es la consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que, no debemos olvidar, son la materia prima del turismo. Este elemento del patrimonio turístico, más la planta y la infraestructura turísticas, es suficiente para definir el espacio turístico de cualquier país. Cuando los técnicos trabajan en la determinación del espacio turístico, lo que hacen es delimitar sobre un mapa, una superficie de dimensiones planas, que es la mejor forma. (p.65)

Boullon (2006) establece que:

> Desde el punto de vista económico, la oferta turística no puede ser otra cosa que un bien o un servicio, traducir textualmente ese concepto, conduce a deducir que el producto turístico está formado por los mismos bienes y servicios que forman parte de la oferta. Respecto a los bienes ya se aclaró que éstos se comercializan a través del turismo, sin que exista ningún bien de consumo que se origine en un aparato productivo exclusivamente turístico. En cuanto a los servicios, efectivamente integran el producto turístico, pero no son los únicos ni los más importantes componentes, porque en realidad los servicios son un medio más que un fin: el fin es la práctica de actividades turísticas. (p.38)

Una zona turística es la unidad mayor de análisis y estructuración del universo espacial turístico de un país. Su superficie es variable, ya que depende de la extensión total de cada territorio nacional y de la forma de distribución de los atractivos turísticos, que son los elementos básicos de tener en cuenta para su delimitación. Su dimensión mínima es la inmediatamente mayor que la máxima que alcance un complejo turístico (Boullon,2006). En la actualidad un espacio o establecimiento que brinda diversión y entretenimiento a varias personas que visitan sus instalaciones con el fin de disfrutar un momento armónico junto a sus familiares y amigos son consideradas como un centro turístico,

Cada uno de los conceptos establecidos brindó una colaboración para tener mayor conocimiento para la factibilidad del estudio con el fin de llevar una orientación apropiada respecto del servicio al cliente, hoy en día en El Hostal Paso Fino establecen un compromiso para ofrecer comodidad a los usuarios.

1.2. Antecedentes

El servicio al cliente en los Hostales Turísticos es la carta de presentación que tienen para fidelizarlos. Ecuador al ser un país con potencial turístico tiene algunos estudios relacionados sobre la atención al cliente en este ámbito, vale la pena recalcar que son estudios recientes lo que indica la importancia que tiene al día de hoy la calidad de un buen servicio en el área turística.

Guerrero (2017) realizó una propuesta de mejora de calidad en el área de reservas y atención al cliente para el Hostal Rincón de la Alameda, Quito-Ecuador, por ello analizó los procesos en el área de atención al cliente.

Para la realización de la investigación su principal metodología se basó en el modelo SERVIQUAL, que consiste en la medición de la calidad del servicio el cual hace énfasis a todos los campos de la atención al cliente y permitió una mejor visualización de la problemática de dicha área.

También utilizó el modelo SIGO que radica en evaluar el nivel de calidad del establecimiento el cual permitió realizar una autoevaluación al establecimiento a través de sus trabajadores. Con este modelo se pudo conocer si el establecimiento cumple con los requerimientos para ser considerado con el distintivo de calidad.

El trabajo investigativo concluyó evidenciando un desconocimiento respecto al buen servicio de atención al cliente debido a la falta de incentivo del personal en las áreas donde se desenvuelven, por ello resalta la importancia de la formación del capital humano para mejorar la calidad del servicio.

En el trabajo investigativo de Freire (2017) se realizó un estudio enfocándose en el análisis de la calidad de servicio en atención al cliente de dos hostales de tercera categoría ubicados en la ciudad de Baños de Agua Santa.

Para la realización de la investigación fue necesario aplicar la técnica entrevista, observación directa e investigación bibliográfica y virtual. Así como al método teórico se le aplicó análisis y síntesis, de este modo poder verificar el tipo de servicio que brindan y el nivel de satisfacción.

Como principal conclusión se estableció que los trabajadores de la empresa no tienen orientación brindada por el jefe, a pesar de ello el personal administrativo y de servicio cumplen con sus actividades y con los conocimientos de servicio y atención al cliente.

El estudio realizado por Morales (2017) en Perú efectuó un análisis de la satisfacción de los clientes Backpackers en los hostales del centro histórico de la ciudad de Arequipa, utilizando como metodología la técnica de la encuesta para recolectar datos de los usuarios del hotel sobre la satisfacción al recibir el trato de las personas que trabajan en el lugar. El cuestionario de la encuesta estuvo compuesto por 24 preguntas relacionadas con los indicadores planteados en la investigación teniendo cinco alternativas de respuesta que permitieron conocer el grado de satisfacción de los clientes. Se comprobó que los usuarios que realizaron la visita al hostal se sintieron medianamente satisfechos en cuanto al servicio de alojamiento, indicando que el ambiente transmite confianza y tranquilidad.

De acuerdo al estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas por Gira Muñoz (2017), en el cual se analizó la calidad del servicio que brinda el Hotel Perla Verde, para una mejor ejecución y facilitar los resultados estableció como técnicas e instrumentos la entrevista, encuesta y ficha de observación, durante el desarrollo se concluyó que la percepción de sus usuarios es mayor al servicio que reciben. Sin embargo, en cuanto calidad y el tiempo que esperan para recibir la prestación tiene un nivel más bajo. Para ello implantó que se cree un plan de mejora para los aspectos negativos.

1.3. Marco legal

Constitución 2008 del Ecuador

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Art. 4.- Derechos del consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.

Ley del Turismo

De las Actividades Turísticas y de quienes las ejercen.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento

b. Servicio de alimentos y bebidas

c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito

d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento

e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones

f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

Para la ejecución de este trabajo de investigación, es importante definir la metodología a seguir para poder alcanzar los objetivos planteados con anterioridad.

2.1. Tipo de Estudio

Los tipos de investigación que se utilizaron son cuantitativas, cualitativas, descriptivas y de campo.

Investigación cuantitativa "Son aquellas en la que se recogen y se analizan datos cuantitativos sobre variables" (Pita& Pértegas, 2002, p.1).

En esta investigación se realizó mediante una recolección de datos acerca de la información extraída por medio de la encuesta de forma que se pudo evidenciar acontecimientos que se presentaron en el Hostal Paso Fino.

Investigación cualitativa "Es aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (Quecedo & Castaño, 2002, p. 7). El presente trabajo investigativo mantiene la modalidad cualitativa ya que se realizaron un análisis de la atención al cliente y del servicio que se brinda en el Hostal Turístico Paso Fino de Tachina, utilizando la técnica de la observación.

Investigación descriptiva 'Es aquella que describe propiedades importantes del objeto de estudio´´ (Pérez, Méndez, & Sandoval, 2007, p. 29). La investigación fue de tipo descriptiva debido a que se describió todos los aspectos de la atención al cliente en el Hostal Turísticos Paso Fino de Tachina.

Investigación de campo Se realizó esta investigación a bases de visitas al establecimiento con el fin de recolectar información válida a través de una entrevista al dueño del lugar, además de ello se aplicó las encuestas a los usuarios que frecuentan el Hostal y la ficha de observación para brindar un diagnóstico de lo aplicado anteriormente.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o instrumentos
Atención al cliente.	Es un conjunto de características con la intención de brindar un servicio a los usuarios, de tal manera que se sientan satisfechos.	Selección del Tema. Planteamiento del problema. Estructura de los objetivos. Construcción del marco teórico. Descripción de la metodología. Implementación de herramientas para investigación. Generación e interpretación.	Capacitación al personal de servicio. Cumplimiento y desempeño de las funciones del personal. Satisfacción del cliente.	Necesidad de cursos de atención al cliente. Cantidad de cursos de atención al cliente. Volumen de ventas. Volumen de clientes. Índice de satisfacción de los clientes.	Encuesta. Fichas de observación. Entrevista.

2.3. Población y Muestra

En la presente investigación la población que se tomó en consideración es la del Hostal Turístico Paso Fino de la parroquia de Tachina. Teniendo como referencia las visitas mensuales de ciento cuarenta personas, laborando de lunes a lunes.

2.4. Métodos

En esta investigación se utilizaron los métodos inductivo y analítico.

Método inductivo "Indica que a partir de fenómenos particulares se puede llegar a una ley general teniendo como base casos de un mismo fenómeno" (Paz, 2014). En este trabajo de investigación se aplicaron en el análisis del índice de satisfacción de los usuarios del Hostal Paso Fino de la parroquia de Tachina con el cual se determinaron qué aspectos son fuertes y que campos deben mejorar en la atención al cliente.

Método analítico "Tiene como finalidad analizar uno por uno cada variable del objeto a investigar" (Pérez et al.,2007, p. 28). La aplicación del método analítico en la presente investigación fue por la realización del análisis de la atención al cliente por parte del Hostal Paso Fino de Tachina.

2.5. Técnicas e instrumentos

Para recolectar información relevante para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

Para analizar el servicio que se brinda, se seleccionó la técnica de las encuestas para tener un respaldo sobre cómo se sienten los clientes que acuden al Hostal Paso Fino.

Encuestas “Exige el uso de prácticas de comunicación bidireccional, lo que significa que se realizan preguntas al objeto de estudio con la finalidad de reunir datos de forma estructurada y precisa” (Hair et al., 2004, p. 251). Para efectuar a la encuesta se utilizó como instrumento un cuestionario, el cual fue dirigido a los usuarios del Hostal Turísticos Paso Fino de Tachina con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción por el servicio recibido, se estructuró mediante diez preguntas de opción múltiple, siendo validada por personas con conocimientos en el área de servicio al cliente.

Observación “Puede ser definida como la técnica a partir de la cual se obtienen datos perceptibles de la unidad de análisis: características de los sujetos, tales como su forma de comportamientos verbales y no verbales en situaciones diversas” (Piacente, 2009, p. 2). Esta técnica que fue dirigida a los trabajadores del Hostal Turístico Paso Fino de la parroquia de Tachina para conocer la seguridad e infraestructura, el comportamiento y atención al cliente que ellos brindan. La ficha se elaboró tomando en cuenta los aspectos que se involucran en el servicio al cliente.

Entrevista se aplicó al gerente mediante diez preguntas con el propósito de recolectar información al ser quien posee los conocimientos del servicio que se ofrece, el comportamiento del personal y sus respectivas funciones.

2.6. Análisis de Datos

De acuerdo con los resultados obtenidos la manera más adecuada para facilitar el proceso de tabulación y obtener una mejor extracción de la información, es por medio de tablas estadísticas procesadas por Excel.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Descripción de la encuesta

Para la elaboración del presente estudio se utilizó el instrumento de la encuesta con el fin de obtener datos. Con un tamaño de muestra de 140 usuarios, donde el 51% eran de sexo femenino y el 49% de sexo masculino; las edades de los encuestados se encuentran de 20 años a 58 años. Con estos datos se procedió a tabular y analizar las respuestas de los encuestados.

Análisis de la encuesta

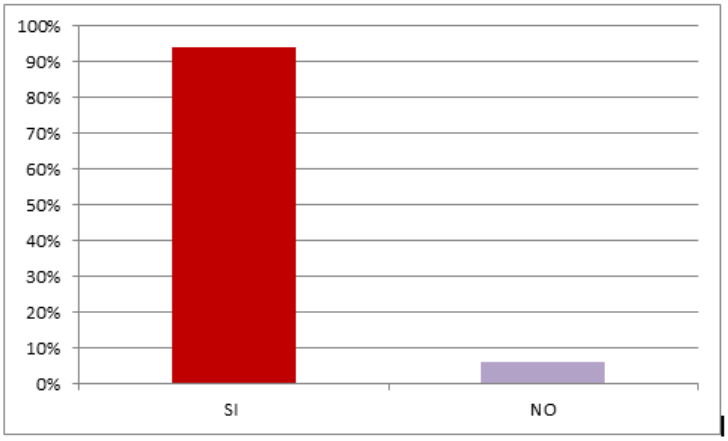


Figura 1. Recomendación de visitas

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos el 94% de los usuarios recomendarían el Hostal Turístico Paso Fino esto demuestra que el establecimiento está posicionado en la mente de las personas que acuden al lugar, mientras que el 6% lo haría de una a dos veces.

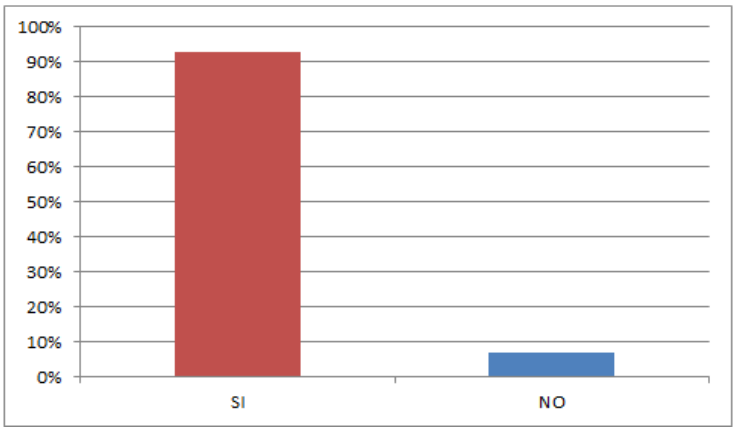


Figura 2 . Precios ofertados

Fuente: Elaboración Propia

El 93% de los encuestados indicaron que los precios ofrecidos en el Hostal se ajustan a la calidad de servicio ofertado, con lo que logra posicionarse de manera positiva en la mente de los consumidores, el 7% indicó que no está de acuerdo con los precios brindados.

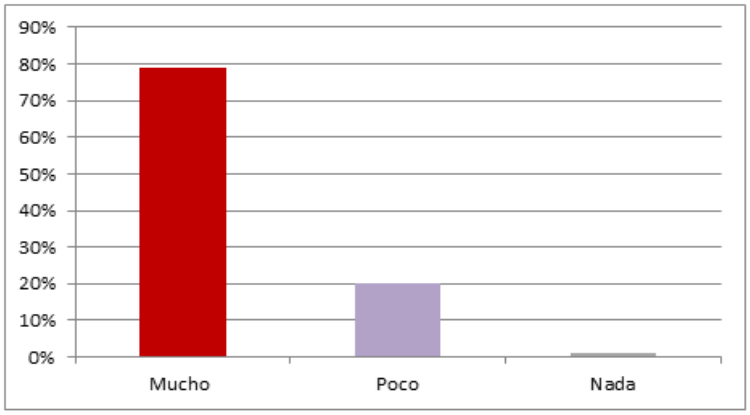


Figura 3. Instalaciones adecuadas

Fuente: Elaboración Propia

Se demuestra que el 79% consideran que cubrieron sus expectativas ya que el establecimiento dispone de cómodas y agradables instalaciones, el 20% reflejaron que se sintieron poco satisfechos y 1% respondió que no cubrieron sus expectativas.

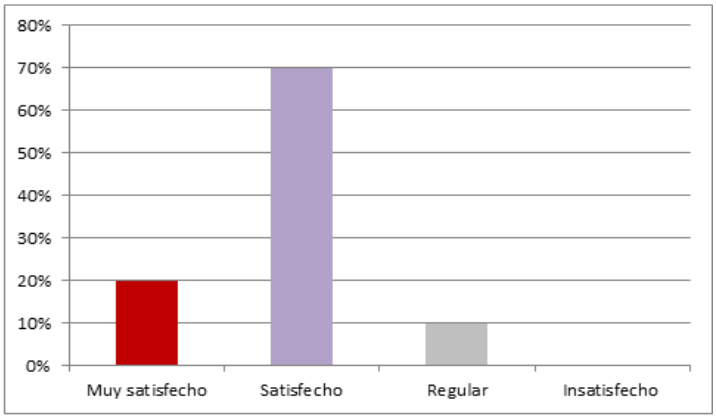


Figura 4. Personal de servicio

Fuente: Elaboración Propia

El 70% de los encuestados indicaron que se sintieron satisfechos con el servicio brindado de parte de los trabajadores, lo que garantiza la fidelidad de los clientes hacia el hostal, el 20% reflejaron que están muy satisfechos, sin embargo el 10% consideran que les falta preparación respecto a la atención al cliente.

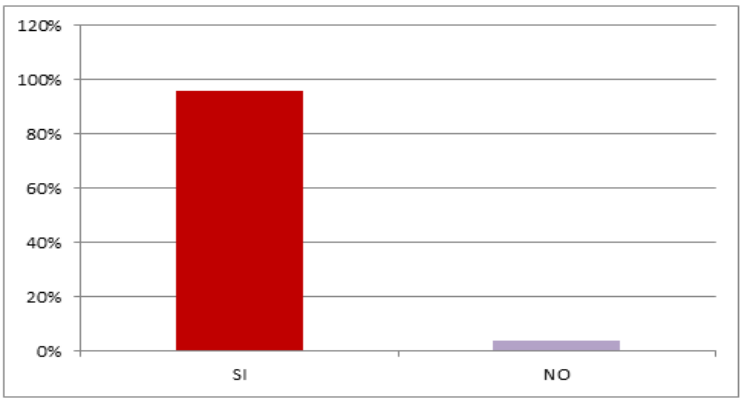


Figura 5. Ambiente adecuado

Fuente: Elaboración Propia

Se evidencia que el 96% de los encuestados están de acuerdo con el ambiente, por la tranquilidad percibida al visitar el Hostal, mientras que el 4% manifestó que no está de acuerdo con el ambiente siendo este poco agradable.

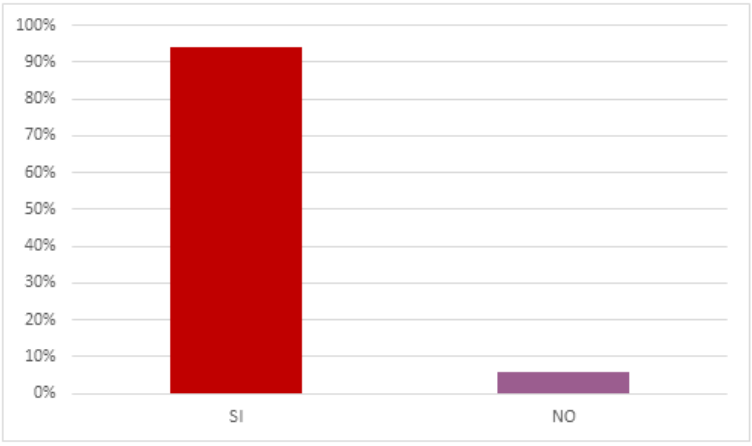


Figura 6. Satisfacción de seguridad

Fuente: Elaboración Propia

Según el 94% de las personas encuestadas aseguran estar satisfechos de las seguridades implementadas, mientras que el 6% de las personas que acuden al establecimiento creen sentirse inseguros.

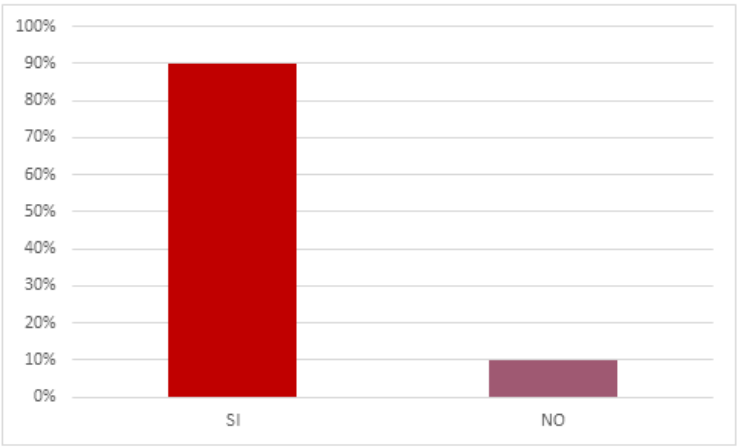


Figura 7. Actividades recreativas

Fuente: Elaboración Propia

Un 90% de los encuestados manifiestan estar contentos con las diferentes actividades que ofrece y en contrario el 10% señala no estar a gusto con las actividades que les brindan.

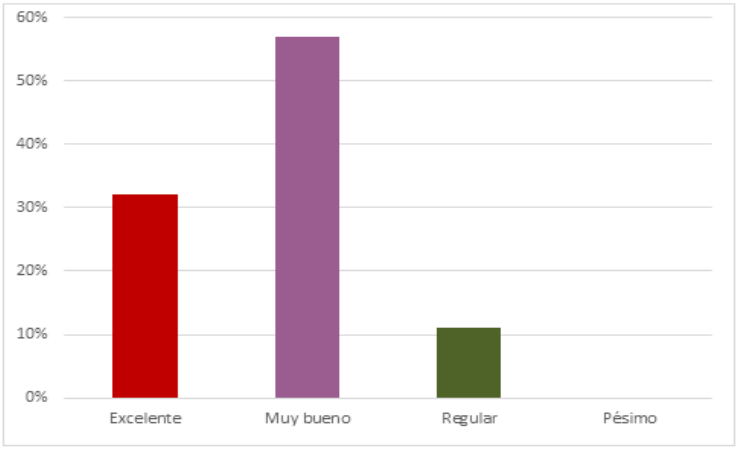


Figura 8. *Servicio ofertado*

Fuente: Elaboración Propia

El 32% de los usuarios encuestado han señalado que el servicio que ofrece es excelente, con un 57% que es muy bueno, con tan solo un 11% que es regular por algunas falencias que han observado al momento de acudir al establecimiento.

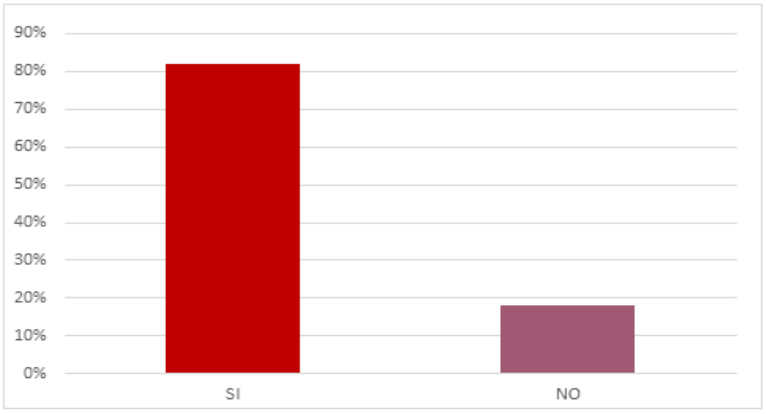


Figura 8. Personal calificado

Fuente: Elaboración Propia

El 82% de los encuestados expresan que el personal del hostal si está calificado para desempeñar sus tareas y el 18% asegura que los empleados no están aptos para desempeñar las labores encomendadas.

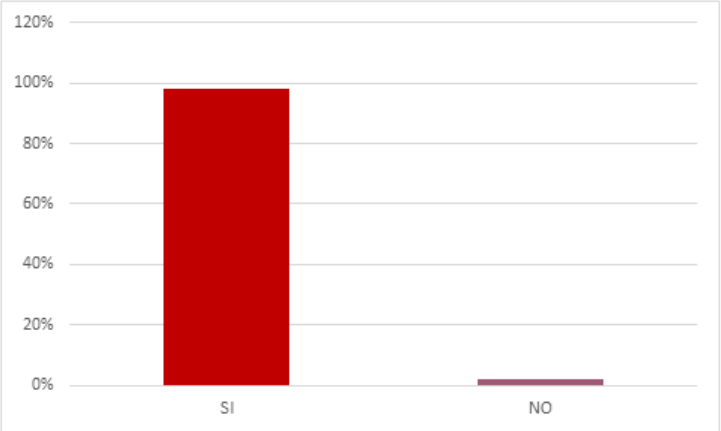


Figura 9. Regreso al Hostal

Fuente: Elaboración Propia

Se Puede observar claramente que los encuestados manifiestan que si regresarían al hostal turístico paso fino con un 98% de efectividad, y 2% que afirman no regresar al lugar, a pesar del mínimo porcentaje negativo el establecimiento tiene una gran acogida por parte de los clientes, posicionándose en la mente de los usuarios como un lugar agradable y cómodo.

3.2. Análisis de la entrevista

La entrevista formulada al Ingeniero Gorky Vaca Gerente-Propietario del Hostal Paso Fino, referente a la prestación de servicios y atención al cliente, con la finalidad de conocer los estándares y estrategias que se utilizan para ofrecer una mayor satisfacción hacia los consumidores e inserción del hostal como lugar turístico en la provincia de Esmeraldas.

Como principal estrategia de marketing el hostal utiliza la publicidad boca a boca, la cual esta cimentada en construir relaciones personales con los clientes, utilizando la referencias y testimonios como principal herramienta. A su vez el gerente muestra interés en conservar el ambiente natural en donde se encuentra el establecimiento para el agrado visual de las personas que se acerquen a consumir los diversos tipos de servicios que el hostal ofrece.

En los dos años que el establecimiento lleva en funcionamiento ha tenido una acogida positiva por parte de los consumidores, gracias a que complementa sus servicios con diferentes actividades para el agrado de su clientela como son: artistas en vivo de la provincia de esmeraldas, exhibición de caballos, bailes folclóricos y además un atractivo adicional que tiene de nombre "Bicicleta Gigante" descrita como una bicicleta estática no funcional de más de tres metros de altura que sirve para que los usuarios puedan tomarse fotos y llevarse un grato recuerdo del local.

Según las herramientas utilizadas en esta investigación (entrevista y observación) el hostal cuenta con 11 habitaciones cumpliendo con los requerimientos que dicta el Reglamento de Alojamiento Turístico que manifiesta que: Se considera hostal a los establecimientos que cuentan como mínimo con 5 habitaciones (Ministerio de Turismo, 2016). Además, cuenta con una habitación adicional que denominan la "Casa del árbol" es considera una de las principales atracciones, ya que está instalada en un árbol contando con unas escaleras iluminadas de colores para llegar hacia la entrada, el precio del hospedaje varía dependiendo el tipo de habitación que necesita el cliente, gracias a la entrevista se pudo obtener los precios de los diferentes tipos de habitaciones, individual 45 dólares, habitación doble 65 dólares, y la llamada "casa del árbol "tiene un costo de 80 dólares, el precio en todas las habitaciones incluye el desayuno y un coctel de bienvenida.

El hostal cuenta con servicio de almuerzos de 3,75 dólares, meriendas de 4,50 dólares y platos a la carta desde 6 dólares hasta 25 dólares, además de contar con 9 trabajadores en total,

Gracias a formar parte de la cámara de turismo de Esmeraldas, el establecimiento goza de constantes capacitaciones certificadas, para los empleados del establecimiento por lo que todos poseen los conocimientos requeridos sobre atención al cliente, esto lleva a que cada uno sea polifacético y apto para realizar cualquier tipo de labor, dando garantía al servicio brindado, la mayor parte de los clientes que se hospedan son de tipo ejecutivo como empresarios, farmacéuticos, visitadores médicos y empleados de multinacionales.

Existe una particularidad que diferencia al Hostal Paso Fino de la competencia, y es que ha salido de lo rutinario gracias a su propia infraestructura y decoración rústica, y a la vez moderna, dando un diseño natural a sus bienes tallados en madera fina acorde a la provincia de Esmeraldas, el hostal Paso fino quiere seguir creciendo en la industria del turismo y para ello su propietario está abierto a más capacitaciones en calidad del servicio y satisfacción del cliente, además de utilizar las redes sociales como medio de publicidad e información y un buzón de sugerencias donde recibe ideas de los clientes para su mejora continua.

3.3. Análisis de la ficha de observación

Respecto al servicio que brindan los trabajadores a pesar de que la atención fue rápida, el vínculo entre el cliente y el empleado no fue la adecuada, por ende no existió cortesía por parte de ellos demostrando una actitud poco agradable, sin embargo sin importar que tengan todo tipo de capacitaciones por parte de empresas públicas y privadas existen falencias en los trabajadores. Visualizando el vestuario de los que son parte del hostal no cuentan con un uniforme adecuado que los identifique como parte del establecimiento.

Se pudo observar que el hostal cuenta con una buena infraestructura de forma general, teniendo en cuenta que el lugar se caracteriza por un diseño rústico elaborado en madera fina, las habitaciones no son convencionales ya que están construidas en formas de casa con el fin que el cliente se sienta en un ambiente acogedor y familiar, además cada una de ellas

están equipadas con tecnología innovadora y adicional una red WI-FI para el uso y disfrute del cliente.

Sin embargo, el aseo en los sanitarios no es el adecuado demostrando un ambiente poco agradable por parte de los usuarios que acuden a pasar un momento ameno en dicho establecimiento.

A pesar de que no cuenta con un guardia específico tiene las herramientas necesarias para que el cliente se sienta seguro y pueda disfrutar de un ambiente agradable además de eso tiene instalada cámaras de seguridad en puntos específicos para mayor protección. Adicional todo el establecimiento está señalizado para cualquier acontecimiento que se pueda presentar dando hincapié a las salidas en los puntos de evacuación.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

El análisis realizado con referencia a las diferentes investigaciones aplicadas al área de servicio al cliente demuestra que no siempre pueden cumplirse las expectativas totales del cliente. Al ser un sector en continua reestructuración para la satisfacción de necesidades del usuario, las técnicas y métodos utilizados no se vuelven obsoletas, pero ameritan constante evaluación y modificación en consonancia con las necesidades surgidas en torno al servicio al cliente.

En un estudio realizado por Guerrero (2017), dice que la capacitación orientada para el servicio al cliente del personal que labora en la parte hotelera es esencial para un buen funcionamiento, sin embargo en el actual estudio a pesar de que el hostal cumple con constantes capacitaciones al personal en atención al cliente, se evidenció que esto aún no mejora el servicio, por lo cual la capacitación es importante pero no la solución total a la mejora del servicio de atención al cliente, se deberían analizar otros tipos de factores para establecer una mejor visión de cómo brindar una buena atención al cliente.

Freire (2017), sugiere la salida de los trabajadores que no estén enfocados al servicio que pretende el jefe del hotel, en el caso del hostal Paso Fino esta medida no sería la adecuada debido a la cantidad de trabajadores que existen, lo que conlleva a que de contratarse nuevo

personal se deben incurrir en gastos de capacitación, lo cual ocasionaría un retroceso y el origen de quejas por parte de los usuarios.

Según los resultados arrojados por la investigación. Los usuarios se sienten satisfechos con el servicio, manifiestan que el ambiente es bueno y muy llamativo además de que el precio es justo. Esto coincide plenamente con lo mencionado por Morales (2017) cuando realizó un estudio en los hostales del centro histórico de Arequipa en el cual los usuarios manifestaban un grado de satisfacción bueno, mas no excelente y un ambiente apropiado para alojarse. Esto quiere decir que el hostal Paso Fino está en camino para obtener una mejor atención al cliente por parte de sus trabajadores.

Por último, Muñoz (2017) en su estudio destacó la diferencia entre la percepción de los clientes en el servicio que fue mayor al servicio como tal que recibieron. En esta investigación, los usuarios manifestaron que el servicio fue acorde a las expectativas generadas, por lo tanto el hostal cumple con los ofrecimientos teniendo un margen para demorar.

Desde hace algunos años el sector turístico se halla inmerso en un proceso de cambio y reestructuración, convirtiendo la calidad en uno de los elementos más preciados tanto por los turistas como por las organizaciones turísticas (Del Toro, 2011).

Las expectativas del cliente suelen estar ligadas directamente al valor económico que este accede pagar, por ende se considera de que al ser el servicio un bien inmaterial, este puede o no cumplir las expectativas generadas. Si bien, está muy relacionado el valor económico con el nivel de calidad, también se ha demostrado en esta investigación que no siempre a mayor capacidad de adquisición, mayor nivel de satisfacción se obtiene del servicio turístico como tal.

Una correcta gestión de alojamiento debidamente organizada, orientada al cliente y que gestione la calidad de sus servicios conforme a normas de resultados conocidos, conseguirá mejorar la imagen respecto a los clientes, fomentando el aumento de los resultados empresariales.

Las mayoría de las empresas de actividad turística no tienen en cuenta los aspectos negativos de las zonas en las que se desarrollan, por ende no implementan a su haber acciones correctivas para ello, mismas que son necesarias para el desarrollo óptimo del servicio turístico de una zona (Mansalva y Hernández, 2015). El sector hotelero es parte esencial de la cadena de valor que representa el área turística, por tanto la calidad ofertada en cada uno de los establecimientos cuenta con una esencial relevancia para esta área del servicio al cliente.

A través del estudio realizado se pudieron evidenciar los aspectos de gestión que inciden en la calidad del servicio y la percepción de calidad del servicio percibida por el usuario, así también se han podido identificar los aspectos fuertes que inciden considerablemente en cada área relacionad con el servicio turístico hotelero,

Como ha indicado este estudio no es directamente un área específica la que debe ser fortalecida para una correcta manifestación de la calidad en el servicio hotelero, así, se evidencia de mejor manera las variables identificadas en este estudio permitiendo desarrollo de estrategias que mejoren el servicio de establecimientos hoteleros.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos se logró identificar los servicios que se brindan al cliente en el área turística tales como presentación de artistas en vivo, acompañado de bailes folclóricos, bicicleta gigante misma que se enciende en colores, la casa del árbol y cabalgatas teniendo en cuenta que cada uno de los servicios ofrece un ambiente agradable y seguro; mismo que son percibidos de manera positiva por un alto índice de clientes.

Por medio de la investigación se logró describir las características de los servicio que ofrece el Hostal, reflejando que las instalaciones son innovadoras, contando con precios adecuados que se ajustan a la calidad de servicio brindado, empleados calificados e interesados en la mejora constante de atención al cliente, ambiente cómodo y agradable, estos factores son sumamente importante al momento de que el cliente considere regresar o recomendar un lugar turístico.

Se observó también en el transcurso de este estudio que a pesar del buen servicio brindado y la constante preparación del personal, se manifestó un nivel bajo de las inconformidades por parte de los usuarios hacia los trabajadores en cuanto a la vestimenta y el contacto directo con sus clientes, por ende se podría identificar este factor como una debilidad.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

El hostal está adecuado para la atracción turística de los adultos responsables que llegan al establecimiento, dejando a un lado la diversión e imaginación de los menores que acompañan a sus familiares a un momento ameno, por ende se recomienda implementar un área recreativa infantil que cuente con columpios, resbaladera, pasamano, sube y baja.

A pesar de la buena estructura y comodidad que ofrece el hostal Paso Fino en cuanto a los servicios disponibles para el usuario, es importante tomar en cuenta la evolución tecnológica en las formas de pagos para el comercio, por ello es recomendable implementar un sistema que genere rapidez y confianza llamado datafast el cual permite realizar transferencias bancarias instantáneas ya sea por medio de paypal o pagos corrientes.

Tomando en cuenta que los empleados mantienen una constante capacitación e innovación de conocimientos en cuanto al servicio al cliente, se recomienda establecer un manual de protocolos y normas de cortesía con el fin de mejorar la relación entre el cliente y el empleado.

1. Bibliografía

Arrillaga, J. (1955). El Turismo en la Economía Nacional. Madrid.

Baena, Guillermina., (2014). Metodología de la investigación. México.

Boullon, R. (2006). Planificación del espacio turístico. México.

Constitución del Ecuador. (2008). Asamblea nacional del Ecuador. Recuperado de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf.

Del Toro, M. (2011). Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero. Barcelona. Recuperado de http://www.gestiopolis.com/marketing-2/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero.htm

Fonseca, E. 2007. Turismo, Hostelería y Restauración. Lima-Perú. Lexus.

Freire, M., (2017). Análisis de calidad de servicio en atención al cliente de dos hostales de tercera categoría en la ciudad de baños de agua santa. PUCE -QUITO.

Gonzales, P., (2011). Habilidades de comunicación escrita. Asertividad + persuasión + alto impacto. Grupo Nelson. USA.

Guerrero, D., (2017). Propuesta de mejora de calidad en el área de reservas y atención al cliente para el "Hostal rincón de la alameda", Quito- Ecuador. Escuela de Hospitalidad y Turismo Udla.

Kotler, P., y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México. Pearson Education.

Lamb, C., Hair, J., McDaniel, C. (2002). Marketing. International Thomson Editores.

Ley del turismo. (2015) Recuperado https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf

Ley orgánica de defensa del consumidor. (2011). Recuperado de https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf

Ministerio de turismo. (2016). Recuperado de https://www.turismo.gob.ec/

Monsalve, C., y Hernández R. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga.

Morales, Y., (2017). Análisis dela satisfacción de los clientes backpackers en los hostales del centro histórico de la ciudad de Arequipa. Universidad católica de Santa María-Perú.

Muñoz, G., (2017). Análisis de la calidad del servicio del hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas. PUCESE.

Pérez, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). Investigación. Fundamentos y metodología. Ciudad de México: Pearson Educación. p. 28-29.

Piacente, T., (2009). Instrumentos de evaluación psicológicas no tipificados, observación, entrevista y encuesta. Consideraciones generales. Universidad Nacional dela Plata.

Hair, J. F., Bush, R. P., & Ortinau, D. J. (2004). Investigación de mercados. México: Mc

Graw Hill.

Pita, S., & Pértegas, S. (2002). Fisterra. Recuperado el 31 de enero de 2017, de Fisterra: https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp.

Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de. Vitoria-Gazteis, España: Universidad del País Vasco/Euskal HerrikoUnibertsitatea. p. 7.

Sandhusen, L. (2002). Mercadotecnia. Compañía Editorial Continental.

Stanton, WJ., Etzel, MJ., Walker, BJ. (2004). Fundamentos de Marketing. México.McGraw-Hill.

Tigani, D., (2006). Excelencia en servicio. Liderazgo 21. Argentina.

Tschohl, J., (2008). Servicio al cliente. El alma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Minnesota 554209, USA.

ANEXOS

Anexo 1- Instrumento de la encuesta

ENCUESTA A CLIENTES

Género: _____ Edad: _____

Reciba un cordial saludo de parte de María Dolores Garzón Verduga estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Esmeraldas. La presente encuesta tiene como propósito recopilar datos que ayuden al desarrollo del plan de tesis el análisis de la atención al clienteen el Hostal Turístico Paso Fino de Tachina. Los datos que usted ubique, serán tratados con profesionalismo y responsabilidad.

De antemano, muchas gracias por su tiempo.

1. ¿Recomendaría usted visitar el Hostal Turístico Paso Fino?

   Si, lo haría Una o dos veces No, nunca recomendaría.
2. ¿Los precios se ajustan a la calidad del servicio ofertado por el hostal?

   SI NO
3. ¿Considera usted que las instalaciones cubrieron sus expectativas?

   Mucho Poco Nada
4. ¿En relación al servicio que ofrece el hostal por parte de sus trabajadores, usted se sintió?

   Muy satisfecho Satisfecho Regular Insatisfecho
5. ¿El ambiente que brinda el hostal Paso Fino es el adecuado?

   SI NO
6. ¿Está satisfecho con la seguridad que ofrece el Hostal Paso Fino?

   SI NO
7. ¿Las actividades recreativas que brinda el hostal para su diversión se ajusta a sus necesidades?

   SI NO

8. ¿El servicio que ofrece el hostal Paso Fino es?

   Excelente Muy bueno Regular Pésimo

9. ¿Cree usted que el personal está calificado para desempeñar sus tareas?

   SI NO

10. ¿Le gustaría regresar al Hostal Turístico Paso Fino?

    SI NO

Anexo 2 - Ficha técnica de observación

Fecha: 09/10/2018

Tema: Comportamiento y atención al cliente que reflejan los trabajadores del Hostal Turístico Paso Fino de Tachina

Observador/ra: María Dolores Garzón Verduga

FICHA TECNICA DE OBSERVACION

VALORACIÓN

ASPECTOS	**MUY BUENO**	**BUENO**	**REGULAR**
CUENTA CON LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS			
Respeto	X		
Amabilidad		X	
Atención rápida		X	
Cortesía		X	
Comunicación clara	X		
Disponibilidad y predisposición			X
Trabajo en equipo		X	
Paciencia	X		

Anexo 3 - Ficha técnica de observación

Fecha: 09/10/2018

Tema: Infraestructura del Hostal Turístico Paso Fino de Tachina

Observador/ra: María Dolores Garzón Verduga

FICHA TECNICA DE OBSERVACION

VALORACIÓN

ASPECTOS	**MUY BUENO**	**BUENO**	**REGULAR**
EN QUE ESTADO ESTA LA INFRAESTRUCTURA DEL HOSTAL			
Paredes	X		
Pintura	X		
Parqueadero	X		
Sanitarios			X
Señalización	X		

Anexo 4 - Ficha técnica de observación

Fecha: 09/10/2018

Tema: Seguridad del Hostal Turístico Paso Fino de Tachina

Observador/ra: María Dolores Garzón Verduga

FICHA TECNICA DE OBSERVACION

VALORACIÓN

ASPECTOS	**SI**	**NO**
SEGURIDAD		
Cámaras de vigilancia	X	
Alarmas	X	
Guardianía		X
Extintores	X	
Salida de emergencia	X	
Avisos de rutas de evacuación	X	

Anexo 5- Instrumento de la entrevista

La presente ENTREVISTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad analizar el servicio y atención al cliente del Hostal Turístico Paso Fino de Tachina.

De antemano, muchas gracias por su tiempo.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Entrevistado: _____

Preguntas:

1. ¿Qué estrategia utiliza para promocionar el servicio?
2. ¿Qué acogida cree usted que ha tenido su establecimiento?
3. ¿Ofrece algún servicio adicional a sus clientes? ¿Cuál o cuáles?
4. ¿Cuáles son los precios de los servicios que ofrece?
5. ¿Con cuántos empleados cuenta el hostal?
6. ¿Se realizan programas de capacitación a los trabajadores para que se mejore la atención y servicio al cliente? ¿Con que frecuencia?
7. ¿Considera que su personal conoce las funciones que deben realizar?
8. ¿Qué horario de atención tiene y cuál es el de mayor afluencia?
9. ¿Qué considera usted que lo diferencia de la competencia?
10. ¿Qué sistema utiliza para conocer el nivel de satisfacción del cliente?

Anexo 6- Validación

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Objetivo: Conocer la metodología que utiliza para llamar la atención de los clientes, el comportamiento del personal y sus respectivas funciones.

Población: Dirigido al propietario del Hostal Turístico Paso Fino de Tachina.

Instrumentos: Entrevista.

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Alexandra Bautista
C.I:	1714407838
Firma:	Alexandra Bautista
Fecha:	04/10/2018

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los clientes por el servicio recibido.
Población: Dirigido a los clientes que se localizan en el Hostal Turistico Paso Fino de Tachina.
Instrumentos: Encuesta.

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:		**NO APLICABLE:**	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Alexandra Bautista
C.I:	1714407838
Firma:	Alexandra Bautista
Fecha:	04/10/18

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo: Conocer la metodología que utiliza para llamar la atención de los clientes, el comportamiento del personal y sus respectivas funciones..

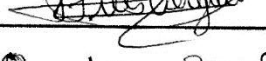
Población: Dirigido al propietario del Hostal Turístico Paso Fino de Tachina

Instrumento: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	José Luis Vargas Torres.
C.I:	0801738709
Firma:	
Fecha:	9-10-2018.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los clientes por el servicio recibido.
Población: Dirigido a los clientes que se localizan en el Hostal Turístico Paso Fino de Tachina
Instrumento: Encuesta

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	José Luis Vergara Torres.
C.I:	0801738709
Firma:	
Fecha:	9-10-2018.

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los clientes por el servicio recibido.
Población: Dirigido a los clientes que se localizan en el Hostal Turístico Paso Fino de Tachira.
Instrumentos: Encuesta.

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Mónica Vergara
C.I:	17571088?1
Firma:	
Fecha:	15/10/18

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Objetivo: Conocer la metodología que utiliza para llamar la atención de los clientes, el comportamiento del personal y sus respectivas funciones.

Población: Dirigido al propietario del Hostal Turístico Paso Fino de Tachina.

Instrumentos: Entrevista.

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	X	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Mónica Vergara
C.I:	1757108871
Firma:	
Fecha:	15/10/18