

**CARATULA EN LETRAS DORADAS**



**Universidad de Especialidades Espíritu Santo**

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
HOTELERO, BRINDADO A LOS USUARIOS POR PARTE DE LOS HOTELES  
DE CATEGORÍA CUATRO ESTRELLAS DEL CANTÓN SANTO DOMINGO, Y  
SU INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA REGIÓN DURANTE  
EL AÑO 2012.**

Trabajo de Investigación que se presenta como requisito para la  
obtención del título de Ingeniero en Gestión Turística-Hotelera.

**Autor:** Carlos Fernando Morocho Barragán  
**Tutor (a):** MSc. Carolina Aguayo Vera

**Samborondón, Octubre 2013**

**Ecuador**

“Ten el coraje para hacer lo que te dice tu corazón y tu intuición. Ellos ya saben de algún modo en que quieres convertirte realmente. Todo lo demás es secundario”

**Steve Jobs**  
**1955 - 2011**

## **ACEPTACIÓN POR EL TUTOR**

Por la presente hago constar que he leído el presente trabajo de investigación que, como requisito para la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística – Hotelera ha realizado el Sr. Carlos Fernando Morocho Barragán, portador de la cédula de ciudadanía N° 1720517604 y carnet estudiantil UEES N°2006260378. Por ello, acepto actuar como Tutor durante la fase de ejecución y presentación de dicho trabajo.

En la ciudad de Guayaquil, a los 24 días del mes de octubre del año 2013.

---

LIC. CAROLINA AGUAYO VERA, Master  
Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
UEES

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad del contenido de este trabajo investigativo corresponde exclusivamente al autor; y, el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES).

En la ciudad de Guayaquil, a los 25 días del mes de octubre del año 2013.

---

Sr. Carlos Fernando Morocho Barragán

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

---

Jurado 1

---

Jurado 2

CALIFICACIÓN

---

## **DEDICATORIA**

Primeramente, quiero dedicar el presente trabajo de investigación a Dios, por ser la luz y la sabiduría que guía y orienta mi vida, por haberme dado la oportunidad de existir, por concederme la satisfacción de experimentar los sentimientos de tristeza y alegría, características constantes de nuestras vidas, porque en El encontré la paz y fortaleza para soñar y luchar por lo que anhelo.

A mis padres, Carlos y Carmen Morocho Barragán, quienes con su abnegado apoyo, sus sabios consejos y su amor eterno, me impulsaron a lograr esta meta, me ayudaron a levantarme en los momentos difíciles y me enseñaron que a pesar de las falencias, la familia es sinónimo de cariño, apoyo y amor.

Fernando

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que a lo largo de mi vida, tanto como estudiante y particular, estuvieron conmigo, apoyándome inagotablemente en alcanzar este éxito en aras de mi porvenir, a ellos les expreso un gran sentimiento de gratitud.

Agradezco también, a todas las instituciones públicas y privadas que permitieron que este trabajo tome forma y se materialice, ya que la presente investigación no hubiese sido posible sin su ayuda y colaboración.

De igual manera, expreso un agradecimiento especial a mi tutora MSc. Carolina Aguayo Vera, por su aportación sabia, siempre útil y generosa, no solo durante la elaboración del presente trabajo, sino durante toda mi carrera universitaria.

Fernando

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
ACEPTACIÓN POR EL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN EXPRESA.....	iv
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I .....	18
EL PROBLEMA.....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1.1 Problematización.....	19
1.1.2 Delimitación del Problema.....	21
1.1.2.1 Delimitación Espacial.....	21
1.1.2.2 Delimitación Poblacional.....	21
1.1.2.3 Delimitación Temporal.....	21
1.1.3 Formulación del Problema.....	21
1.1.4 Determinación del Tema.....	21
1.2 OBJETIVOS.....	22
1.2.1 Objetivo General.....	22
1.2.2 Objetivos Específicos.....	22
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	22
CAPÍTULO II.....	24
Marco Referencial.....	24
2.1 MARCO TEÓRICO.....	25
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	25
2.1.1.1 Santo Domingo una Provincia con Raíces.....	25

2.1.1.2	Parroquialización de Santo Domingo de los Colorados.....	27
2.1.1.3	Cantonización de Santo Domingo de los Colorados.....	27
2.1.1.4	Provincialización de Santo Domingo de los Tsáchilas .....	27
2.1.2	Generalidades del Cantón.....	28
2.1.2.1	Ubicación, Límites y Extensión de Santo Domingo .....	28
2.1.2.2	Características Climáticas .....	31
2.1.2.3	Topografía .....	31
2.1.2.4	Demografía.....	32
2.1.2.5	Transporte .....	32
2.1.2.6	Actividades Económicas .....	33
2.1.2.7	Principales Atractivos Turísticos.....	34
2.1.2.8	Gobierno del Turismo del Cantón Santo Domingo .....	36
2.1.3	Antecedentes Referenciales.....	36
2.1.4	Fundamentación.....	38
2.1.4.1	Turismo en el Ecuador.....	38
2.1.4.2	Turismo en Santo Domingo de los Tsáchilas .....	42
2.1.4.3	Servicios Hoteleros .....	43
2.1.4.3.1	Clasificación de los Servicios Hoteleros .....	43
2.1.4.4	Actividad Turística de Alojamiento.....	44
2.1.4.4.1	Categorías y Clasificación de los Establecimientos Hoteleros .....	44
2.1.4.4.2	Hotel .....	46
2.1.4.4.3	Hoteles de Cuatro Estrellas .....	46
2.1.4.4.4	Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas en el Cantón Santo Domingo .....	48
2.1.4.5	La Calidad y la Prestación de Servicios.....	48
2.1.4.6	Normas ISO .....	50
2.1.4.6.1	Normas ISO 9001:2008.....	51
2.1.4.7	Sistema de Gestión de la Calidad.....	52
2.1.4.7.1.	Modelo SERVQUAL.....	52
2.1.4.7.1.	Modelo SERVPERF .....	54

2.1.4.8	La Calidad de la Prestación de Servicios en el Sector Hotelero .....	54
2.2	MARCO LEGAL .....	57
2.2.1	Normativa Nacional .....	57
2.2.1.1	Constitución Política del Ecuador.....	57
2.2.1.2	Ley de Turismo .....	58
2.2.1.3	Reglamento General para la Aplicación de la Ley de Turismo .. .....	58
2.2.1.4	Reglamento General de Actividades Turísticas.....	59
2.3	MARCO CONCEPTUAL .....	60
CAPÍTULO III.....		63
Marco Metodológico .....		63
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	64
3.1.1	Enfoque .....	64
3.1.2	Modalidad de la Investigación .....	64
3.1.2.1	Investigación Bibliográfica o Documental .....	64
3.1.2.2	Investigación de campo.....	65
3.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.2.1	Descriptivo.....	65
3.2.1	Analítico o Explicativos.....	65
3.2.2	Propositivo.....	66
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	66
3.3.1	La Observación.....	66
3.3.2	La Encuesta .....	66
3.4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	66
3.4.1.	Hipótesis General.....	66
3.4.2.	Hipótesis Particulares .....	66
3.4.3	Declaración de Variables .....	67
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	67
3.5.1.	Limitación de Estudio .....	67
3.5.2.	Población de Estudio .....	68

3.5.3.	Muestra.....	69
3.6.	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .	70
	CAPÍTULO IV .....	73
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	73
4.1	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	73
4.1.1	Encuestas Aplicadas a Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo .....	73
4.1.2.	Encuestas Aplicadas a Usuarios de Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo .....	83
	CAPÍTULO V.....	97
	Conclusiones y Recomendaciones.....	97
5.1	CONCLUSIONES.....	98
5.2	RECOMENDACIONES .....	101
	BIBLIOGRAFÍA .....	103
	CONSULTAS EN LA WEB.....	106
	ANEXOS .....	108

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N. 1:</b> Principales Atractivos Turísticos del Cantón Santo Domingo.....	35
<b>Cuadro N. 2:</b> Ingresos por Turismo Y por Exportaciones Según Producto Principal. Años: 2006 – 2010 .....	40
<b>Cuadro N. 3:</b> Participación Porcentual del Consumo Turístico Receptor en el PIB. Años: 2006 – 2010 .....	41
<b>Cuadro N. 4:</b> Clasificación de Alojamientos en Ecuador.....	45
<b>Cuadro N. 5:</b> Catastro de Hoteles Categoría Cuatro Estrellas en el Cantón Santo Domingo.....	48
<b>Cuadro N. 6:</b> Estructuración Normas ISO 9001:2008.....	51
<b>Cuadro N. 7:</b> Parámetros que Siguen los clientes para Evaluar la Calidad de Servicio .....	56
<b>Cuadro N. 8:</b> Población Finita de Estudio .....	69
<b>Cuadro N. 9:</b> Fracción Muestral .....	70
<b>Cuadro N. 10:</b> Ciclo de Control .....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico No. 1:</b> Límites del Cantón Santo Domingo .....	130
<b>Gráfico No. 2:</b> División Cantonal Santo Domingo .....	130
<b>Gráfico No. 3:</b> Mapa Topográfico del Cantón Santo Domingo.....	130
<b>Gráfico No. 4:</b> índice Poblacional del Cantón Santo Domingo .....	130
<b>Gráfico No. 5:</b> Confluencia de Vías hacia el Cantón Santo Domingo ....	130
<b>Gráfico No. 6:</b> El turismo receptor y las remesas(Expresado en millones de dólares) .....	27
<b>Gráfico No. 7:</b> Variables que Intervienen en la Prestación de Servicios..	36
<b>Gráfico No. 8:</b> Departamento de gestión de calidad .....	59
<b>Gráfico No. 9:</b> Instalaciones cómodas y modernas .....	60
<b>Gráfico No. 10:</b> Ambiente de trabajo .....	61
<b>Gráfico No. 11:</b> Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 .....	62
<b>Gráfico No. 12:</b> Calidad en los servicios prestados .....	63
<b>Gráfico No. 13:</b> Manual de procedimientos.....	64
<b>Gráfico No. 14:</b> Conocimiento del manual de procedimiento.....	65
<b>Gráfico No. 15:</b> Departamento solución de problemas .....	66
<b>Gráfico No. 16:</b> Política funcional con respecto al control de higiene .....	68
<b>Gráfico No. 17:</b> personal debidamente capacitado y entrenado.....	69
<b>Gráfico No. 18:</b> Instalaciones del hotel.....	70
<b>Gráfico No. 19:</b> Confort de las habitaciones del hotel.....	71
<b>Gráfico No. 20:</b> Aseo de las habitaciones del hotel: .....	72
<b>Gráfico No. 21:</b> Decoración de las habitaciones .....	73
<b>Gráfico No. 22:</b> Presentación personal de los colaboradores del hotel ...	74
<b>Gráfico No. 23:</b> Tiempo promedio utilizado para brindar un servicio.....	75
<b>Gráfico No. 24:</b> Trato por parte del personal .....	76
<b>Gráfico No. 25:</b> Tiempo de respuesta para solucionar un inconveniente	77
<b>Gráfico No. 26:</b> Atención brindada por el servicio de restaurante .....	78
<b>Gráfico No. 27:</b> Conocimientos suficientes para realizar su labor .....	79
<b>Gráfico No. 28:</b> Calidad de los alimentos servido en el restaurante .....	81
<b>Gráfico No. 29:</b> Equipamiento del restaurante .....	82
<b>Gráfico No. 30:</b> Calificación de la estadía en este hotel.....	83

ÍNDICE DE ANEXOS:

<b>Anexo A:</b> Encuestas.....	110
<b>Anexo B:</b> Modelo SERVQUAL.....	113
<b>Anexo C:</b> Modelo SERVPERF.....	115
<b>Anexo D:</b> Catastro Hotelero del Cantón Santo Domingo proporcionado por la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo .....	117
<b>Anexo E:</b> Reporte del Feriado de Año Nuevo 2012 del Ministerio de Turismo del Ecuador.....	128
<b>Anexo F:</b> Bandera y Escudo del Cantón Santo Domingo.....	130

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación busca evaluar la calidad en la prestación del servicio hotelero, brindado a los usuarios por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, y su incidencia en la actividad turística de la región, centrando su análisis en el año 2012.

El Cantón Santo Domingo es una región rica tanto por su naturaleza como por su ubicación estratégica geográfica, lo que a nivel comercial y económico, le ha llevado a desarrollarse exitosamente.

El Sector Turístico del Cantón está en crecimiento, por lo que éste necesita fortalecerse de una forma técnica y sostenible, por tal razón, esta investigación busca evaluar la calidad en la prestación de sus servicios y la satisfacción de las necesidades de los clientes de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón, a fin de que estos puedan conocer cuáles son sus debilidades y fortalezas, y así aportar a la mejora de la prestación de sus servicios.

Como parte preliminar y análisis en el campo macro, el estudio comienza con una mirada general sobre el desarrollo del turismo en el Ecuador, sus fortalezas, debilidades y posteriormente, se analiza brevemente el sector hotelero en el país, sus características, estructura y categorización.

En el estudio Meso, se estudia los aspectos generales de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, haciendo énfasis en el desarrollo del turismo de ésta.

En la parte concerniente al cantón Santo Domingo, se analiza sus generalidades, su crecimiento económico y turístico. Se estudia el sector hotelero, enfocándose en los hoteles de categoría cuatro estrellas existentes en el Cantón.

Con base en el estudio de campo, se determina que la calidad del servicio prestado en los hoteles cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, es calificado en forma global por los usuarios, como buenos. Sin embargo, estos necesitan fortalecer sus mecanismos de control de calidad, a través de un sistema integral de gestión de calidad y procesos, que sean estandarizados y medibles internacionalmente, en aras de llegar a la excelencia de calidad.

Finalmente, la presente investigación está orientada a lectores, estudiantes y profesionales, que se interesen por este campo de estudio, buscando ser un aporte para la sociedad ecuatoriana y en particular para el desarrollo del sector hotelero de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas y del Cantón Santo Domingo.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el cantón Santo Domingo es una región turística en desarrollo, donde el sector hotelero es una de las bases importantes del mismo. El crecimiento del sector hotelero en el cantón, hace que sea importante analizar la calidad de la prestación de los servicios, con el fin de que ese crecimiento implique una mejora en el sector y en el flujo turístico del Cantón. Razón por la cual, el tema de la investigación versa sobre la “Evaluación de la calidad en la prestación del servicio hotelero, brindado a los usuarios por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo, y su incidencia en la actividad turística de la región durante el año 2012”.

El trabajo de investigación tiene una estructura de cuatro capítulos, desarrollados de la siguiente manera:

El capítulo I hace referencia al planteamiento del problema, propósito de la presente investigación; a la formulación, sistematización y determinación del mismo, así como el planteamiento de los objetivos de esta investigación y su debida justificación.

El Capítulo II fundamenta el Marco Teórico, en el cual se analizan los antecedentes históricos y las generalidades de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas y del Cantón Santo Domingo. De igual manera, se estudia y analiza al sector hotelero y la calidad de la prestación de sus servicios en términos generales y lo que establece la normativa ecuatoriana.

También se desarrolla el marco legal, analizando y citando las normas vigentes ecuatorianas, que regulan la actividad del Sector Hotelero, en especial, aquellas concernientes a los hoteles de categoría cuatro estrellas. Posteriormente, se desarrolla el marco conceptual, exponiendo una amplia acepción semántica sobre palabras y términos claves e importantes en el contexto, con el fin de que el lector tenga facilidad de comprensión durante el proceso de lectura sobre el tema tratado en esta investigación; además, se plantea la hipótesis de estudio y sus variables.

En el Capítulo III plantea la parte metodología empleada en la investigación, señalando el enfoque, la modalidad, los métodos y técnicas a aplicarse en la misma, así como la determinación de la población y muestra de estudio.

El Capítulo IV muestra los resultados de la investigación, formuladas en 23 preguntas corridas a funcionarios encargados o involucrados en el control de calidad de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, y a los usuarios de los mismos. En cada una de ellas se realiza el análisis e interpretación de los datos.

Se cierra la investigación con la presentación de las conclusiones y recomendaciones, recogidas de los resultados de la investigación, obtenidas de

las encuestas, en las que se puntualiza criterios positivos y negativos expresados en términos cuantitativos y cualitativos y que se relacionan con los objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO I**  
**El Problema**

---

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematicación**

El turismo a finales del siglo XIX y principios del XX, se convirtió en una de las industrias más prósperas a nivel mundial. En la actualidad, cada año el turismo receptor, emisor y doméstico impulsan diferentes economías.

En el caso concreto de Ecuador, un país turístico por excelencia, al poseer maravillosas regiones llenas de flora y fauna diversas, y la conjunción de diferentes etnias, provocan que este país sea admirado y visitado por turistas tanto nacionales como extranjeros.

El crecimiento del turismo receptor e interno, ha desarrollado en ciertas áreas nacionales una proliferación de servicios hoteleros y turísticos, consolidando fuertemente esta industria; con esta demanda y crecimiento la competencia se convierte en la base y punto de referencia de la calidad, pues los agentes que brindan estos servicios buscan implementar diferentes estrategias que los ayuden a ubicarse como la primera opción del cliente.

Acorde al informe final realizado por el Plandetur 2020<sup>1</sup>, la industria del turismo hasta el año 2005 registraba 12.518 establecimientos turísticos, de los cuales 2.888 correspondían a alojamiento, constituyéndose así como la segunda actividad más importante dentro de la industria.

Según el informe, la actividad hotelera constituye el 23% del total de los ingresos de la industria turística en Ecuador.

El éxito clave en la prestación de los servicios hoteleros es la calidad, ésta muchas veces en nuestro país no se cumple, lo que afecta directamente a la imagen del turismo ecuatoriano en general y con este a un importante ingreso económico para el país<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. TOURISM & LEISURE. Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible Para Ecuador "Plandetur 2020": Informe Final. Pág. 52.

<sup>2</sup> Cfr. MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. *Boletín de Estadísticas Turísticas 2006 -2010*. Pag. 48.

Hasta el año 2006 el Ecuador no poseía estadísticas oficiales sobre el turismo interno y mucho menos sobre la calidad del mismo, pues se consideraba que éste no aportaba significativamente al Producto Interno Bruto. A partir de 2007 esta perspectiva cambió al reportar ingresos notables en la economía nacional, en la actualidad el turismo interno tiene una importancia significativa dentro de la economía del país, pues es considerado como el propulsor y dinamizador económico de las diferentes regiones nacionales.

En este escenario, la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas no es una excepción, ésta es una región rica en naturaleza, con un clima agradable. Su cultura, su gastronomía y su centro económico de negocios constituyen una herramienta para el desarrollo y fortalecimiento del sector turístico; sin embargo, al ser una provincia nueva no existen datos disponibles con respecto a estadísticas turísticas, tanto así que la Provincia no consta en algunas estadísticas nacionales elaboradas por el Ministerio de Turismo.

Santo Domingo, capital de la Provincia Tsáchila, es una ciudad de gran importancia económica para el país al ser el punto de enlace comercial entre las regiones Sierra y Costa; empero a esto, su crecimiento turístico se ha caracterizado por un marcado desorden e inobservancia a la normativa vigente.

El denominador común de muchas empresas hoteleras de la ciudad es la inexistencia de reglamentos propios que delineen la calidad en la prestación de sus servicios. La mayoría de agentes hoteleros de la región no logran satisfacer las necesidades de los usuarios debido a su precario servicio, siendo muy pocos los hoteles capaces de brindar un servicio de calidad.

Por lo expuesto, existe una gran necesidad de realizar una evaluación actual, basada en el método científico, con el fin de conocer de manera formal la gestión de la calidad que se lleva a cabo en la ciudad de Santo Domingo y en base a esta investigación poder realizar sugerencias o recomendaciones concretas que conduzcan al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero y el fortalecimiento del turismo y la economía de la región.

## **1.1.2 Delimitación del Problema**

### **1.1.2.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizará a los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, perteneciente a la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

### **1.1.2.2 Delimitación Poblacional**

Las encuestas se aplicarán a los funcionarios encargados o involucrados en el control de la calidad de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo y a los usuarios de los mismos.

### **1.1.2.3 Delimitación Temporal**

Esta investigación se llevará a cabo durante el segundo semestre del año 2012 y el primer semestre del año 2013.

## **1.1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo incide la calidad de prestación del servicio hotelero, brindado a los usuarios por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, en la actividad turística de la región durante el año 2012?

## **1.1.4 Determinación del Tema**

Evaluación de la calidad en la prestación del servicio hotelero, brindado a los usuarios por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, y su incidencia en la actividad turística de la región durante al año 2012.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Evaluar la calidad de prestación del servicio hotelero brindado a los usuarios, por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, y su incidencia en la actividad turística de la región durante el año 2012.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios en los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.
- Determinar cuáles son las necesidades del usuario que aseguren un nivel de confianza sobre la prestación de los servicios hoteleros.
- Proponer un método de gestión de calidad que pueda ser aplicado a los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, de acuerdo a la realidad y el contexto de este sector, aportando a mejorar la calidad en la prestación de sus servicios.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La calidad de servicio, dentro de la industria hotelera, es un aspecto fundamental para el desarrollo de la misma. Como se analizó anteriormente, varios hoteles del cantón Santo Domingo presentan diversos problemas en la prestación de sus servicios provocando así una disminución y pérdida constante de la calidad.

Por lo expuesto, la presente investigación busca evaluar las actividades de estos agentes y establecer los factores que impiden el desarrollo de los mismos, tanto a nivel económico así como organizacional y empresarial. De igual manera se busca determinar el impacto de la inobservancia de la calidad en la gestión hotelera del Cantón.

El estudiar y analizar las actividades hoteleras del cantón ayudará a que futuros hoteles, puedan brindar un servicio de calidad en la región, considerando que en la actualidad los turistas son cada vez más exigentes, por lo que quienes prestan este tipo de servicio deben satisfacer las necesidades de los usuarios.

Al no existir mucha información sobre la estructura de calidad manejada por los hoteles en el cantón Santo Domingo la investigación aportará datos, parámetros y sobre todo un diagnóstico sobre las técnicas de control de calidad empleadas en el sector hotelero en la actualidad.

La importancia de evaluar continuamente la prestación del servicio otorga ventajas sumamente positivas al sector hotelero así como también mejora la relación entre el prestador de servicios y el usuario. Esta investigación fomentará que las empresas hoteleras lleven a cabo sus propios análisis FODA y con estos determinen cuáles son las áreas que deben mejorar para fortalecer su calidad de prestación de servicios.

El conocimiento teórico en la dirección de toda empresa, debe ser respaldado por técnicas y procesos viables para la consecución de los objetivos formulados por las mismas, sean estos a corto o largo plazo. Este trabajo buscará proporcionar recomendaciones que contribuyan a la prestación de un servicio de calidad en los hoteles cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, y de los hoteles en la región.

La presente tesis se apoyará en los conocimientos sobre Turismo, Administración de Empresas, Gestión de Calidad, Derecho y demás ramas necesarias, con el fin de realizar un completo estudio desde diferentes perspectivas.

Precisa indicar que el tema es apasionante, prioritario y relevante con especial énfasis para el sector hotelero del cantón Santo Domingo y para la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas: autoridades, profesionales del área, estudiantes y personas que se interesen por fundamentar temáticas similares.

**CAPÍTULO II**  
**Marco Referencial**

---

## **CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL**

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

##### **2.1.1.1 Santo Domingo una Provincia con Raíces**

Santo Domingo de los Tsáchilas es una provincia nueva creada en el año 2007. Anteriormente a su nacimiento como provincia independiente, ésta formaba parte de la provincia de Pichincha, pero al poseer características tan propias y convertirse en una región altamente productiva y de economía en crecimiento, las autoridades regionales vieron la necesidad de declararla como una provincia separada a la de Pichincha.

Su historia y su nombre se remontan a tiempos antiguos, específicamente a la era pre-incásica. En sus inicios este territorio era casi virgen, pues no había sido explorado y era solamente habitado por aborígenes de las comunidades Niguas, Yumbos y Tsáchilas.

En la época colonial, esta región fue denominada como “Provincia de los Yumbos”, aunque para algunos autores como Frank Salomón (1997), ésta poseía el nombre de “País de los Yumbos”. Según Salomón, esta región pese a su cercanía con la ciudad de Quito, pasó desapercibida por las autoridades españolas.

Es recién en el año 1660 cuando esta región adquiere su nombre, en aquella época la comunidad religiosa de los Dominicos realizaba labores de evangelización en la zona, dando así origen al nombre de “Domingo”. Y “de los Indios Colorados” por los indígenas que habitaban el sector, quienes tinturaban sus cabellos de color rojo, (Comunidad Tsáchila).

En el siglo XVIII, específicamente en 1742, Pedro Vicente Maldonado quien consideraba que Esmeraldas era el punto clave de unión entre la parte oriental y occidental del país, logró que se redefiniera al País de los Yumbos, Santo Domingo de los Indios Colorados), como parte de la Gobernación de Esmeraldas; sin embargo, cuando el proyecto de Maldonado falló este territorio volvió a ser parte de la provincia de Pichincha<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup>Creada el 25 de junio de 1824.

Cfr. Salomón, Frank. Los Yumbos, Niguas y Tsáchilas o “Colorados” Durante la Colonia Española: Prehistoria del Noroccidente de Pichincha. 1997.

En el siglo XIX, época republicana, en el año 1861, muchos avances comenzaron a desarrollarse en el campo de la movilización y comunicación de los pueblos ecuatorianos. Es así que durante el primer período presidencial de Gabriel García Moreno (1861-1865), se llevaron a cabo diferentes construcciones de caminos, entre los cuales consta el camino que unía a los puertos de Manabí y Esmeraldas, con el fin de habilitar la comunicación y la transportación entre éstos.

Uno de los hechos más importantes dentro de la administración de García Moreno, fue la expedición de la Ley de División Territorial del 29 de mayo de 1861. Con esta ley Santo Domingo de los Indios Colorados era creado como una parroquia rural de Quito<sup>4</sup>, posteriormente en 1883, por decreto legislativo, Santo Domingo pasó a ser parte del Cantón Mejía<sup>5</sup>.

A finales del siglo XIX, Santo Domingo se había convertido ya en una región próspera y comercial, donde el cultivo y comercialización de frutas era una de sus principales actividades económicas. Al aumentar su población y su importancia económica, las autoridades del gobierno liberal dan paso a la creación formal e institucional del pueblo, denominándolo Santo Domingo de los Colorados. Este hecho dinamizó el comercio; jornaleros, caucheros, contratistas de obras públicas y hacendados, fueron fuertemente atraídos hacia esta zona.

A mediados del siglo XX se redistribuye nuevamente la división territorial dejando a esta región como parte integrante del Cantón Quito, en 1944.

Pero es en la década de los 50 cuando comienza a despuntar económicamente y con mayor fuerza, situándose Santo Domingo como la primera ciudad con mayor tasa de crecimiento del país, debido a su ubicación estratégica como conector entre ciudades de la Región Costa y Sierra.

En la década de los 60, la construcción de una importante vía, la carretera que une Aloag – Santo Domingo, consagró a esta región como uno de los sectores agrícolas más importantes del país, pues esta vía permitió una mayor transportación de los productos originarios de esta zona, así como la recepción de otros productos de diferentes regiones del país en un punto céntrico.

Por lo analizado, se puede observar que la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas posee una historia propia, rica en cultura y progreso, que por su ubicación estratégica conectora ha logrado obtener una importancia dinámica en la historia económica, comercial, cultural y geográfica del país.

---

<sup>4</sup> Cfr. Caicedo, Verónica y Guadalupe, Rommel. Plan Estratégico y de Promoción de las Zonas Turísticas del Distrito Metropolitano de Quito.

<sup>5</sup> Fundado el 23 de julio de 1883.

### **2.1.1.2 Parroquialización de Santo Domingo de los Colorados**

Como se analizó anteriormente, Santo Domingo de los Colorados fue declarado como parroquia en el primer período del entonces presidente Gabriel García Moreno (1861-1865).

El 29 de mayo de 1861 mediante decreto, la Asamblea Nacional del Ecuador dispuso la vigencia de la nueva Ley de División Territorial, la cual dividía al territorio ecuatoriano en 13 provincias.

Una de estas provincias era la de Pichincha y ésta a su vez estaba conformada por el Cantón Quito y el mismo, por la Parroquia de Santo Domingo de los Colorados.

### **2.1.1.3 Cantonización de Santo Domingo de los Colorados**

La Cantonización de Santo Domingo fue emitida mediante decreto, dictado por la Asamblea Constituyente el 3 de julio de 1967<sup>6</sup>, dando origen a la formación del municipio con sus concejales, organismo que para 1978 asume la categoría de Alcaldía.

Es importante recalcar que simultáneamente a la Cantonización, surge el Primer Comité de Provincialización, quienes solicitan se eleve a nivel de provincia; empero, solo se le reconoció la jurisdiccionalidad cantonal.

### **2.1.1.4 Provincialización de Santo Domingo de los Tsáchilas**

Santo Domingo de los Tsáchilas se convirtió en la Provincia número 23 del Ecuador el 6 de noviembre del 2007. Sin embargo, su historia en búsqueda de la provincialización ha sido un largo camino de cuatro décadas.

En 1966 comenzó la lucha de esta región por este sueño, a raíz de la constitución del Primer Comité de Provincialización. Para ese año, Santo Domingo era una parroquia rural, con una población de 35 mil habitantes. La Asamblea Nacional Constituyente no escuchó el pedido del Comité y contrario a este deseo, decretó solamente de manera oficial su cantonización.

El 29 de diciembre de 1984, se instaura el Segundo Comité de Provincialización, el cual elaboró, un proyecto de ley para la creación de la nueva provincia y lo presentó ante el Congreso Nacional<sup>7</sup> sin obtener respuesta de los legisladores, pues este proyecto, nunca fue tratado.

---

<sup>6</sup> Decreto No. 79, publicado en el Registro Oficial No. 161, el 3 de julio de 1967.

<sup>7</sup> Actualmente denominado Asamblea Nacional.

En la última década del siglo XX, se conformó el Tercer Comité, presentando en 1992 el proyecto de provincialización. En esta oportunidad, el Congreso Nacional lo aprobó en primer debate, pero el segundo y definitivo debate jamás se llevó a cabo.

Ya en el siglo XXI, en el año 2006, nace el último comité, a éste se sumaron diferentes organizaciones sociales para solicitar al Tribunal Supremo Electoral<sup>8</sup> que convoque a la ciudadanía a una consulta popular y que sea ésta la que decida su jurisdicción. Entre estas asociaciones se encontraban:

El Concejo Municipal, La Asociación de Taxistas, La Asociación de Volqueteros, Unión de Cooperativas de Pasajeros de Santo Domingo, Compañías de Taxis, Unión Cantonal de Educadores-UNE, Comité Jurídico de Provincialización, Gobernación Tsáchila, Corporación de Profesionales y Cámaras de la Producción, Colegio de Arquitectos y Diócesis de Santo Domingo.

El 26 de noviembre de este mismo año, se llevó a cabo la tan anhelada Consulta Popular, cuya pregunta era: “¿Está usted de acuerdo que el Cantón Santo Domingo sea elevado a la categoría de provincia con la jurisdicción territorial del mismo nombre?”<sup>9</sup>, arrojando como resultado aplastante, el 93.5% de aceptación para la provincialización.

El 16 de agosto del 2007, el Congreso Nacional aprobó en primer debate el proyecto, para posteriormente el 2 de octubre del mismo año aprobarlo en segundo y definitivo debate. Es así que el 6 de noviembre del 2007, se publica en el Registro Oficial No. 205, la ley de creación de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

## **2.1.2 Generalidades del Cantón**

### **2.1.2.1 Ubicación, Límites y Extensión de Santo Domingo**

La Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se encuentra ubicada al noroccidente de la Cordillera de los Andes, en la región del trópico húmedo. Su extensión es de 3.857 km<sup>2</sup>, y su altura es de 656 metros sobre el nivel del mar.

---

<sup>8</sup> Actualmente denominado Consejo Nacional Electoral.

<sup>9</sup> Cfr. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS. Reseña Histórica de Provincialización. Disponible en: [http://www.santodomingo.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7&Itemid=4](http://www.santodomingo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=4)

Sus límites son: al Norte, Provincias de Pichincha y Esmeraldas; al Sur, Los Ríos y Cotopaxi; al Este, los cantones Quito y Mejía; y al Oeste, Manabí.

La Provincia se encuentra dividida política, administrativa y territorialmente en dos cantones: el Cantón La Concordia y el Cantón Santo Domingo, cuya cabecera cantonal es la ciudad de Santo Domingo, siendo ésta última la capital provincial.

El Cantón Santo Domingo se encuentra ubicado en las estribaciones noroccidentales de la Cordillera de los Andes, a 133 metros km de la ciudad de Quito, a una altura de 655 metros sobre el nivel del mar, y posee una extensión de 3.532 km<sup>2</sup>.

Limita al Norte con los cantones de: Puerto Quito, San Miguel de los Bancos (Pichincha) y el Cantón La Concordia (Esmeraldas); al Sur con los cantones de: San Jacinto de Buena Fe y Valencia (Los Ríos); al Sureste con los cantones: Sigchos y La Maná (Cotopaxi); al este con los cantones: Quito y Mejía (Pichincha); y al Oeste con el cantón El Carmen (Manabí).

Está conformado por parroquias urbanas y rurales, entre las urbanas se encuentran: Santo Domingo, Chiguilpe, Río Verde, Bombolí, Zaracay, Abraham Calazacón y Río Toachi.

Entre las parroquias rurales se encuentran: Alluriquín, Luz de América, Puerto Limón, San Jacinto del Búa, Valle Hermoso, El Esfuerzo y Santa María del Toachi.

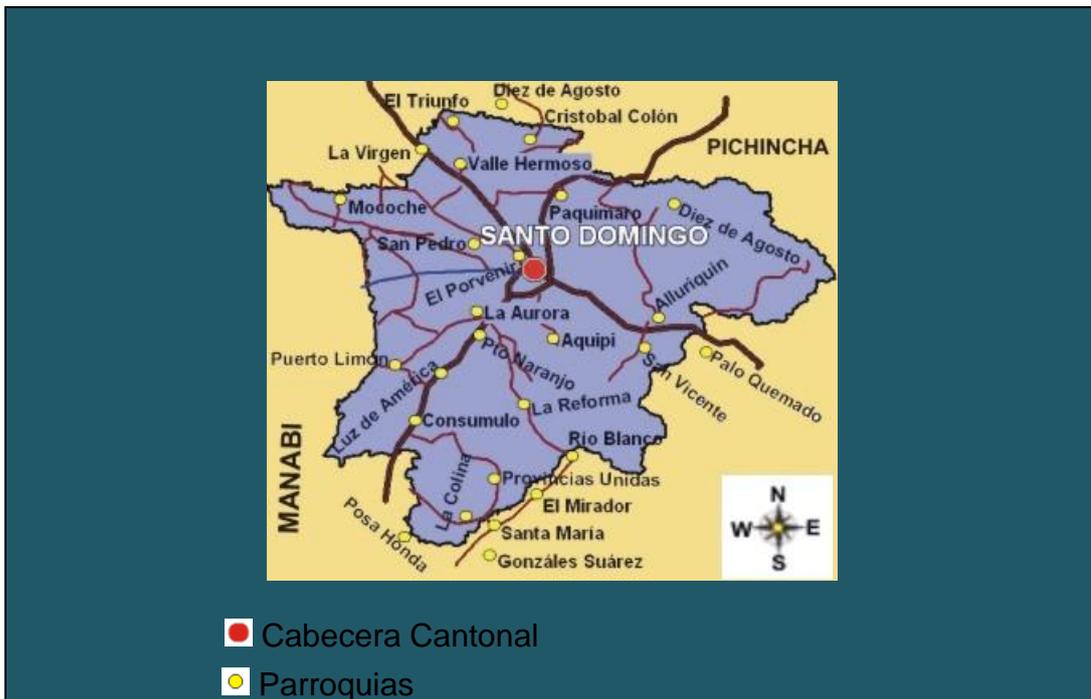
Específicamente el Cantón Santo Domingo posee 3.532 km<sup>2</sup>, y se encuentra ubicado en la parte noroccidental de la Cordillera de los Andes.

## Gráfico No. 1: Límites del Cantón Santo Domingo



Fuente: GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO, Plan de Desarrollo del Cantón Santo Domingo 2025.  
Fecha de Extracción: 11 de noviembre del 2012.

## Gráfico No. 2: División Cantonal Santo Domingo



Fuente: VIAJANDO POR EL ECUADOR, turismo Santo Domingo de los Tsáchilas,  
<http://www.viajandox.com/santo-domingo-tsachilas.htm>  
 Fecha de Extracción: 11 de noviembre del 2012

### 2.1.2.2 Características Climáticas

Como se señaló anteriormente, Santo Domingo se encuentra ubicado en la región del trópico húmedo, al estar localizado en esta área, el Cantón goza de un clima subtropical marcadamente lluvioso, acumulando un volumen promedio de precipitaciones de 3.000 a 4.000 mm anuales. Santo Domingo constituye una de las zonas de mayor pluviosidad del país.

Tiene una temperatura que oscila entre 18 a 33 °C en verano y entre los 23 a 34 grados en invierno. Sin embargo, su temperatura máxima, ha llegado a los 38 °C, pero normalmente su índice medio son los 25,5 °C.

En diferentes zonas del cantón, se presentan microclimas húmedo-tropical, muy húmedo subtropical, lluvioso subtropical; y; sub-húmedo temperado<sup>10</sup>.

### 2.1.2.3 Topografía

El suelo del Cantón en su mayoría es plano, con excepción de la zona este, pues se encuentra junto a las estribaciones de la Cordillera Occidental de los Andes.

**Gráfico No. 3: Mapa Topográfico del Cantón Santo Domingo**



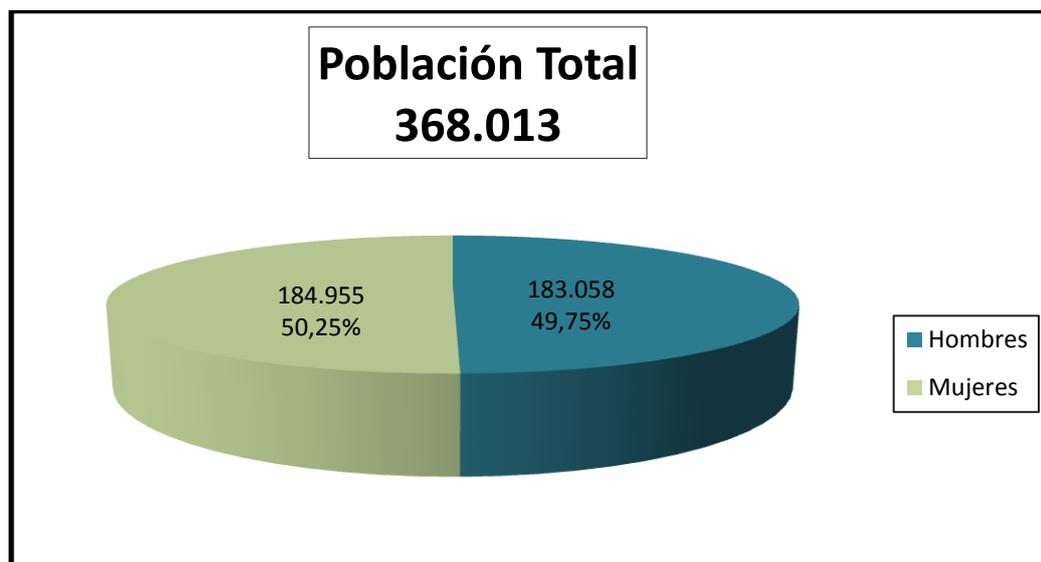
Fuente: GOOGLE MAPS, Imagen topográfica.  
Fecha de Extracción: 19 de noviembre del 2009.

<sup>10</sup>Cfr. CONSEJO PROVINCIAL DE SANTO DOMINGO. 2012.

#### 2.1.2.4 Demografía

El Cantón de Santo Domingo de los Tsáchilas, es una región altamente poblada. De acuerdo al Instituto de Estadísticas y Censos del Ecuador (INEC), según el último censo llevado a cabo en el año 2010, la población provincial asciende a 368.013 habitantes, de los cuales el 49,75% corresponde a población masculina, y el 50,25% a población femenina.

**Gráfico No. 4: índice Poblacional del Cantón Santo Domingo**



Fuente: INEC, Datos Estadísticos - Censo Poblacional 2010  
Elaborado por: Fernando Morocho

Es importante recalcar que la ciudad de Santo Domingo, cabecera cantonal de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, constituye la cuarta ciudad más poblada del Ecuador, después de Guayaquil, Quito y Cuenca.

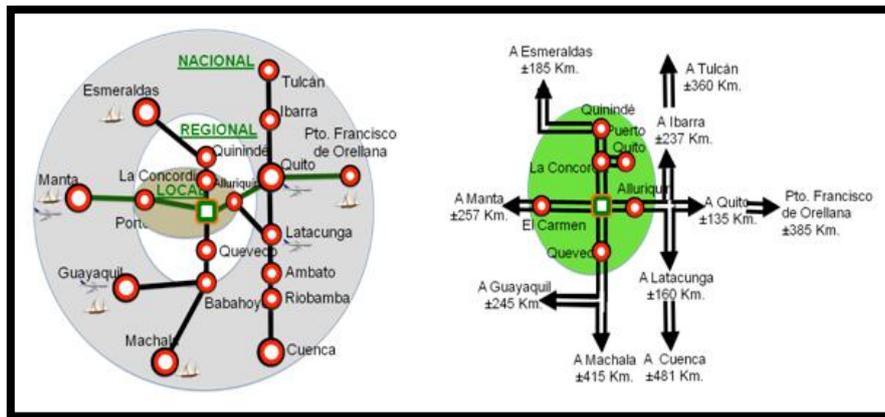
La densidad poblacional del cantón es de 96.72 habitantes por cada kilómetro cuadrado, una de las tasas más elevadas del país equivalente al 3.7%.

#### 2.1.2.5 Transporte

Como se analizó anteriormente, el Cantón Santo Domingo fue siempre considerado como un punto estratégico de conexión, entre la costa y la Sierra, por tal razón y para facilitar esta unión, se hizo énfasis en la construcción de carreteras y caminos, desarrollando así a mayor escala la economía de la región.

Actualmente, en el Cantón confluyen diversas vías de primer orden, provenientes de distintas partes del país, verbigracia, vías provenientes de Quito, Esmeraldas, Quevedo, Chone, entre otras.

### Gráfico No. 5: Confluencia de Vías hacia el Cantón Santo Domingo



Fuente: GAD CONSEJO PROVINCIAL DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, Plan de Desarrollo del Cantón Santo Domingo 2025

Según estudios realizados por el Municipio de Santo Domingo en el año 2011, el índice de movimiento del Terminal de Transporte Interprovincial localizado en la capital provincial, registra puntos elevados señalando una movilización de 15 mil personas al día.

En el Cantón operan 30 empresas de transporte con alrededor de 2.527 unidades al día; sin embargo, algunas vías internas presentan diversas anomalías y circunstancias que entorpecen la movilización como son: vías en mal estado, falta de abastecimiento de unidades para el transporte público interno, una precaria prestación del servicio de transporte, falta de mantenimiento a la carpeta asfáltica, etc.

Actualmente, para contrarrestar estas circunstancias que representan un obstáculo para el desarrollo productivo y comercial de la región, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), se encuentra ejecutando proyectos como: Ampliación y asfaltado de vía Las Mercedes-Los Bancos, Ampliación a cuatro carriles de las vías Santo Domingo-La Concordia, Santo Domingo-El Carmen, Ampliación a diez carriles de la vía Santo Domingo-Guayaquil; con el fin de mejorar las condiciones de viabilidad.

#### 2.1.2.6 Actividades Económicas

La actividad económica del cantón es muy diversa, por el hecho de ser un puerto terrestre de intercambio entre las regiones Costa y Sierra. Empero a ello, una de las mayores fuentes de ingresos se deriva del sector

ganadero, constituyéndose así, como la industria más desarrollada en este ámbito en todo el país.

Es importante recalcar que el clima de la región ha favorecido enormemente el desarrollo de las actividades económicas del cantón, además de la ganadería también se desenvuelven la agricultura, el abastecimiento de agua e hidro-energía y las actividades turísticas.

En la agricultura se destaca la producción de: maíz, café, palma africana, abacá, cacao, tubérculos, caucho, flores y frutas tropicales, es el primer productor de yuca, cuarto de plátano y quinto de palma africana en el país. La mayoría de productos cultivados en esta región, están destinados a la exportación.

Con respecto al turismo dentro del Cantón, es una industria relativamente naciente, pues actualmente se están generando factores como la construcción de nuevos establecimientos hoteleros, explotación de atractivos turísticos entre otros, que impulsen esta industria, para de esta manera aprovechar las características naturales que ofrece el Cantón.

#### **2.1.2.7 Principales Atractivos Turísticos**

Santo Domingo al encontrarse en una región privilegiada, goza de una imponente naturaleza, su clima y raíces culturales dotan a esta tierra de un gran potencial para la actividad turística en el Cantón.

En éste, se encuentran diversas atracciones turísticas de diferentes categorías; sin embargo, las ventajas competitivas para desarrollar el ecoturismo, el turismo de aventura y el turismo cultural son altamente elevadas.

**Cuadro N. 1: Principales Atractivos Turísticos del Cantón Santo Domingo**

TIPO DE TURISMO		LUGAR
Turismo Cultural	Turismo Religioso	Antigua Catedral La Asunción Catedral del Buen Pastor Santuario Santa María Reina del Bombolí Iglesia Santa María Reina de los Mártires Iglesia de la Medalla Milagrosa
	Turismo Étnico	Comunidades Tsáchilas: Chigüilpe (proyecto comunitario Tolón Pelé) Tsáchilas del Búa (Grupo Cultural Shino Pi Bolon) Eco Museo ShinopiTsáchila El Naranja (Grupo Cultural Masara Mudu) El Poste (Asociación Shuyun Cóngoma Walla o Casa Grande) Otongo Mapalí Peripa (Aldea Colorada) Centro Cultural Unishu
	Turismo Monumental	Monumento y Parque Zaracay Monumento al Colono Monumento a la Familia Tsáchila Monumento al Indio Colorado
Turismo Natural	Ecoturismo	Parque Ecológico Bombolí Jardín Botánico Padre Julio Marrero Reserva Ecológica Mariano Chanchay Reserva Natural Tinalandia Bosque San Luis Quinta Botánica Las Bromelias Jardín Botánico La Carolina Bosque Protector La Perla Bosque Protector San Luis Bosque Protector Tanti Parque Ecológico San Francisco
Turismo de Salud <sup>11</sup>		Río Baba (Balneario El Esfuerzo) Río Baba (Balneario de Santa Rosa) Río Blanco Río Cristal Río Baba (Balneario La Puntilla) Río Malicia Río Chigüilpe (Balneario Huapilu) Río Toachi (Complejo Viña del Río) Balneario San Gabriel del Baba Cascada Napac Río Damas

Fuente: GAD CONSEJO PROVINCIAL DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, Plan de Desarrollo del Cantón Santo Domingo 2025  
Elaborado Por: Fernando Morocho

<sup>11</sup> Se denomina turismo de salud, a los atractivos naturales, en este caso los diferentes ríos mencionados, por poseer propiedades curativas debido a su composición química natural, trayendo así grandes beneficios para la salud de quien lo experimente.

### 2.1.2.8 Gobierno del Turismo del Cantón Santo Domingo

El ente gubernamental encargado de la administración y regulación del turismo en el Cantón Santo Domingo, es el Departamento de Turismo, el cual forma parte de la Dirección de Educación y Cultura del Gobierno Autónomo Municipal.

Este departamento tiene como objetivo “promover el desarrollo turístico, mediante procesos participativos entre los sectores público y privado, que garanticen la utilización racional de los recursos turísticos y la conservación de los recursos naturales y culturales del Cantón”<sup>12</sup>.

Su ámbito de acción se centra en consolidar la imagen turística del Cantón Santo Domingo, tanto el ámbito nacional e internacional, así como promover la investigación turística, la incorporación y desarrollo de zonas o áreas turísticas, entre otras.

En el campo privado, se encuentra la Cámara Provincial de Turismo de Santo Domingo de los Tsáchilas, la cual busca brindar a sus asociados el soporte necesario para que alcancen la calidad en la prestación de sus servicios turísticos y a su vez fortalecer la gestión del turismo de la provincia a nivel nacional e internacional.

### 2.1.3 Antecedentes Referenciales

Revisado las Tesis de Grado en algunas universidades del país relacionados con el tema: “Evaluación de la calidad en la prestación de servicios hoteleros brindado a los usuarios, por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón de Santo Domingo, y su incidencia en la actividad turística de la región, durante el año 2012”, se determinó que no existen trabajos de investigación que aborden esta temática; sin embargo, se encontró tesis e investigaciones que analizan ciertos aspectos del turismo y el desarrollo del mismo en la región de Santo Domingo, las cuales se detallan a continuación:

- **Karen Anabel Berrones Mora. (2008). Tema:** “Propuesta Estratégica para Impulsar el Desarrollo de la Actividad Turística en la Comunidad Tsáchila”.

---

<sup>12</sup> Cfr. GAP MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO. Departamento de Turismo. Misión del Departamento de Turismo. Disponible en: [http://www.santodomingo.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=27%3Adireeducacioncultura&catid=6%3Adependencias&Itemid=14&limitstart=3](http://www.santodomingo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=27%3Adireeducacioncultura&catid=6%3Adependencias&Itemid=14&limitstart=3)

**Objetivo General:** Desarrollar una propuesta estratégica para impulsar la actividad turística en la comunidad de los Tsáchilas en Santo Domingo con el fin de ayudar a su progreso humanístico, económico y social, así como también a la conservación y preservación de la riqueza cultural y sus tradiciones.

**Conclusión:** La comunidad de los Tsáchilas posee un gran potencial turístico que no ha sido explotado todavía. El Cantón Santo Domingo, específicamente la comunidad de los Tsáchilas, se resume en los siguientes aspectos:

- Necesidad de mayor promoción y publicidad de la comunidad.
- Rescatar la identidad de la nacionalidad basada en sus costumbres y tradiciones.
- Mejorar los servicios básicos dentro del territorio Tsáchila para desarrollar actividades turísticas con normalidad.
- Implementar mayor infraestructura turística en el Cantón.
- Generar más recursos económicos para el Cantón.

- **José Luis Peña Ortega. (2007). Tema: “Plan De Desarrollo Turístico Del cantón Santo Domingo”**

**Objetivo General:** Realizar un Plan Estratégico de Promoción y Desarrollo Turístico para el cantón Santo Domingo y fomentar la actividad turística, posicionando el turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental del cantón.

**Conclusión:** Los problemas que presenta el cantón para el desarrollo del Turismo son: la falta de información, la mala infraestructura, falta de señalización turística, inseguridad, malas vías de acceso, deficiente prestación de servicios básicos. Por lo que es necesario que trabajen conjuntamente: la empresa privada, el municipio, MINTUR con el fin de tener una excelente promoción turística incrementando las utilidades, en pro del desarrollo turístico del cantón.

Así mismo, existen estudios realizados por entes gubernamentales, tanto seccionales como nacionales, que hacen referencia al desarrollo turístico del Cantón en general, como el Boletín de Estadísticas Turísticas 2006 - 2010 del Ministerio de Turismo, Datos Estadísticos Hoteleros del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, el Plan de Desarrollo del Cantón Santo Domingo 2025, elaborado por el Gobierno Autónomo del Consejo Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas, entre otros.

Por último, se tomará como parte de las referencias, todos aquellos libros que aporten a la Fundamentación Teórica de esta investigación, tanto en los principios de calidad, administración hotelera, prestación de servicios e infraestructura.

## 2.1.4 Fundamentación

### 2.1.4.1 Turismo en el Ecuador

El Ecuador es un país con un alto potencial turístico, debido a su grande y compleja diversidad natural, histórica y cultural.

Según diversos estudios realizados en el país, Ecuador es un punto privilegiado para el turismo. Uno de éstos, es la investigación de la Ingeniera Mercedes Freire Rendón, Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena<sup>13</sup>, en el cual señala que Ecuador a pesar de su corta extensión territorial, es uno de los países con mayor biodiversidad a nivel mundial, lo que produce que este país sea un alto potencial para el turismo, y que esta actividad, sea un referente en el desarrollo económico de Ecuador.

Por otro lado, la investigación: Plan Gubernamental para mejorar la Competitividad del Conglomerado de Turismo 2003<sup>14</sup>, al igual que el estudio mencionado en el párrafo anterior, hace referencia a la gran biodiversidad que posee el Ecuador, haciendo hincapié en que la fortaleza del mercado turístico ecuatoriano radica, en “su acervo natural y en los valores culturales de sus habitantes”<sup>15</sup>, convirtiéndose estos aspectos en factores determinantes en la sostenibilidad del sector turístico en el país.

Algunos autores como Eric Ochoa<sup>16</sup>, al igual que el Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad, señalan que Ecuador se encuentra considerado como uno de 17 países con mayor diversidad en el mundo, por poseer gran parte de su flora y fauna en áreas protegidas<sup>17</sup>. La diversidad del país se halla en su clima diverso, paisajes maravillosos, entre otros.

Empero a esta ventaja competitiva, Ecuador ha desarrollado su turismo en menor escala que otros países; tales como Colombia y Perú, muchas veces este crecimiento ha sido menor al alcanzado anteriormente en el país; verbigracia, en el 2004 la actividad económica del sector turístico

---

<sup>13</sup> Cfr. RENDÓN, Mercedes. Turismo Sostenible en la Reserva Ecológica Loma Alta. 2012. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/master-gerencia-educativa/master-gerencia-educativa.shtml#ixzz2GrOMqGVY>

<sup>14</sup> Cfr. SEGURA, Gustavo. Plan de Acción Gubernamental para mejorar la Competitividad del Conglomerado de Turismo. 2003.

<sup>15</sup> Cfr. Ibídem.

<sup>16</sup> Cfr. OCHOA, Eric. Retos del Turismo en Ecuador. 2012. Disponible en: <http://ericfochoa.wordpress.com/2012/04/25/retos-del-turismo-en-ecuador/>

<sup>17</sup> Cfr. MINISTERIO COORDINADOR DE LA PRODUCCIÓN, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD. InvestwithValues: turismo en Ecuador. 2011.

representaba el 4% del PIB Nacional, mientras en el año 2008 solo representaba el 1,5% <sup>18</sup>.

En la actualidad, el Sector Turístico ocupa el cuarto lugar de importancia dentro de la aportación de divisas a la economía del país. Como se puede observar en el siguiente cuadro, este sector alcanzó esta ubicación en el año 2009.

---

<sup>18</sup> Cfr. OCHOA, Eric. Retos del Turismo en Ecuador. 2012.

**Cuadro N. 2: Ingresos por Turismo Y por Exportaciones Según  
Producto Principal. Años: 2006 – 2010  
(Expresado en Millones de Dólares)**

<b>AÑOS</b>	<b>TURISMO</b>	<b>PETRÓLEO</b>	<b>BANANO Y PLATANO</b>	<b>CAMARON</b>	<b>DERIVADOS DE PETRÓLEO</b>	<b>OTROS ELABORADOS PRODUCTOS DE MAR</b>	<b>MANUFACTURAS DE METALES</b>	<b>FLORES NATURALES</b>	<b>TOTAL (Productos Primarios e industrializados)</b>
<b>2006 Ubicación</b>	4927	6.9341	1.2132	5885	6113	5756	5934	4368	12.728
<b>2007 Ubicación</b>	6266	7.4281	1.3032	6137	9003	6865	6864	4698	14.321
<b>2008 Ubicación</b>	7456	10.5681	1.6412	7137	1.1533	9274	7495	5588	18.818
<b>2009 Ubicación</b>	6744	6.2841	1.9962	6645	6813	6506	5337	5478	13.863
<b>2010 Ubicación</b>	7874	8.9521	2.0332	8503	7215	6237	7086	6088	17.490

**Nota.-** Ubicación hace referencia al puesto que ocupa en función del ingreso de divisas.

1) Las cifras hasta el año 2008 son definitivas, desde 2009 son provisionales; su reproceso se realiza conforme a la recepción de documentos fuente de las operaciones de comercio exterior.

2) Se basan en las cifras de la Empresa Manifiestos y Banco Central del Ecuador.

3) Incluye exportaciones del sector privado de combustibles, lubricantes y otros derivados del petróleo.

4) Incluye exportaciones de vehículos.

Fuente: MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR, Boletín de Estadísticas Turísticas 2006-2010.

Elaborado Por: Fernando Morocho

En concordancia a ello, el Banco Central del Ecuador determinó que en el 2010, el porcentaje de participación del turismo receptor ecuatoriano dentro del PIB alcanzó a un 1.4%, como se puede distinguir en el siguiente cuadro:

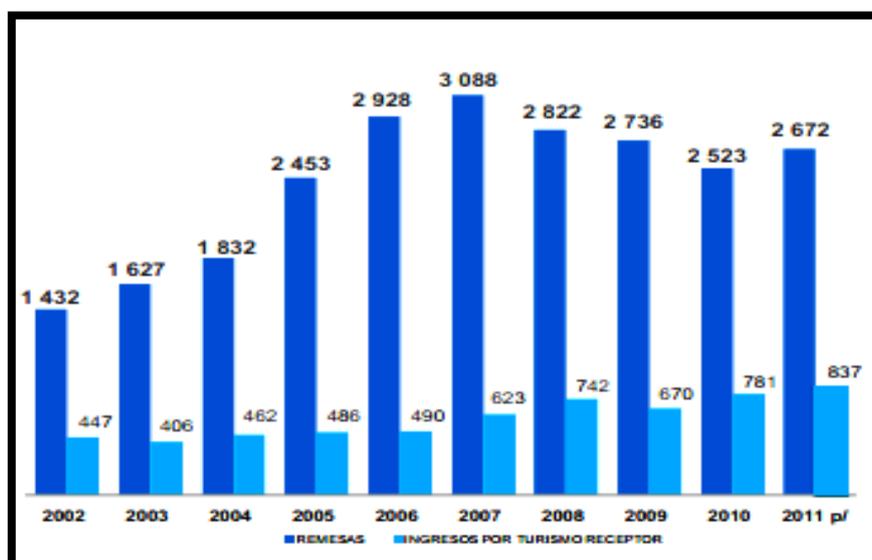
**Cuadro N. 3: Participación Porcentual del Consumo Turístico Receptor en el PIB. Años: 2006 – 2010**  
(Expresado en Millones de Dólares y porcentajes)

AÑO	CONSUMO TURISMO RECEPTOR	PIB	PARTICIPACIÓN EN EL PIB (%)
2006	492,2	41.705,0	1,2%
2007	626,2	45.503,6	1,4%
2008	745,2	54.208,5	1,4%
2009	674,2	52.021,9	1,3%
2010	786,5	57.978,1	1,4%

Fuente: MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR, Boletín de Estadísticas Turísticas 2006-2010.  
Elaborado Por: Fernando Morocho

Por otro lado, la Comunidad Andina en su publicación de Estadísticas Turísticas de la Comunidad 2012, determinó que en el año 2011 Ecuador sufrió fluctuaciones en el índice de turismo receptor; sin embargo, generó ingresos equivalentes al 31% de las remesas recibidas, creciendo a una tasa promedio anual del 7%.

**Gráfico No. 6: El turismo receptor y las remesas en Ecuador**  
(Expresado en millones de dólares)



Fuente: COMUNIDAD ANDINA, Informe Estadístico de Turismo 2012.

A nivel de turismo interno, se puede decir que éste representa un sector económico importante para el desarrollo del país. El Plandetur 2020, señala al turismo interno ecuatoriano como el eje dinamizador de

economías locales y como coadyuvante en la distribución de la riqueza a nivel nacional.

En este sentido el Ministerio de Turismo, Mintur, en su estudio realizado sobre Movimientos y consumo turístico de los residentes en Ecuador 2010, estableció que los viajes internos generan 11 millones de dólares (2010), así como 90.512 empleos a nivel nacional (2010), la inversión privada estimada para el turismo interno dentro de los 10 próximos años, será de 86 mil millones de dólares.<sup>19</sup>

En conclusión, el turismo representa un sector altamente productivo para el país, por tanto, se debe seguir trabajando en la fomentación de un turismo sostenible, respetuoso con el medio ambiente y de alta calidad de servicios turísticos competitivos, tanto a nivel nacional como internacional.

#### **2.1.4.2 Turismo en Santo Domingo de los Tsáchilas**

Como se analizó anteriormente, Santo Domingo es una Provincia altamente comercial, con una gran diversidad natural y sociocultural, una región ganadera por excelencia. Pese a estas características que atrae visitantes, el turismo no ha sido explotado en gran escala, pues al ser un punto de conexión entre la costa y la sierra, los hoteles y demás agentes turísticos de la zona se acoplaron a una actividad basada más en el hospedaje de clientes de tránsito por gestión de negocios.

Actualmente, la actividad turística del cantón Santo Domingo obedece a esta misma tendencia, por lo que es imperativo para el turismo de la región, fortalecer la infraestructura y las ofertas de esparcimiento dirigidas a aumentar el número de visitantes con mayor permanencia en la zona.

Santo Domingo cuenta con diversos agentes turísticos, al igual que empresas dedicadas a la prestación de servicios hoteleros. El 2004 La Cámara de Turismo Santo Domingo contaba con 163 afiliados.

Es importante recalcar que el Cantón Santo Domingo, como en general toda la Provincia, por sus características geográficas, climáticas, y por su biodiversidad posee la facilidad de desarrollar diversas modalidades de turismo como: el ecoturismo(a través del camping, senderismo a pie y en bicicleta), el turismo deportivo de aventura (a través del rafting, kayak, canoing, rapelling) y el turismo cultural, en las comunas Tsáchilas. De igual manera, al ser la región un territorio agropecuario existe la

---

<sup>19</sup> Cfr. MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR –INSTITUTO DE NACIONAL ESTADÍSTICAS Y CENSOS. *Movimientos y Consumos Turístico de los Residentes en el Ecuador*. 2010.

posibilidad de implementar y desarrollar el agroturismo, como ya se viene implementando con gran éxito en otras zonas del país<sup>20</sup>.

### **2.1.4.3 Servicios Hoteleros**

El Sector Hotelero es el conjunto de todos aquellos establecimientos empresariales, que se caracterizan por la prestación de servicios profesionales diferenciados, destinados a las actividades de alojamiento, bajo una tarifa establecida.

#### **2.1.4.3.1 Clasificación de los Servicios Hoteleros**

La Ley de Turismo vigente en el Ecuador, clasifica a las actividades turísticas en 6 grupos que son<sup>21</sup>:

- Alojamiento.
- Servicio de Alimentos y bebidas.
- Transportación: cuando está orientado principalmente al turismo. El transporte puede ser aéreo, marítimo, fluvial, terrestres. El alquiler de vehículos está incluido en este grupo, siempre y cuando, esté destinado al turismo.
- Operación: Las agencias de viajes proveen su propio transporte.
- Intermediación, agencias de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones.
- Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos), hipódromos y parques de atracciones estables.

Por otro lado, el Reglamento General de las Actividades Turísticas en Ecuador, norma las disposiciones generales de estas diferentes actividades; para la presente investigación, el análisis se centrará en la actividad de alojamiento.

---

<sup>20</sup> Como el proyecto Runa Turari en Peguche, Provincia de Imbabura; el proyecto de la Comunidad de Salinas en la Provincia de Bolívar, entre otros.

Cfr. IICA DESARROLLO RURAL EN ECUADOR. *Misión de Identificación de Oportunidades de Cooperación Técnica en Turismo Rural en Ecuador*. 2009.

<sup>21</sup> Cfr. Ley de Turismo del Ecuador. Art. 5. 2002.

#### **2.1.4.4 Actividad Turística de Alojamiento**

De acuerdo a la Legislación ecuatoriana, acorde a lo establecido en el Reglamento General de Actividades Turísticas, Alojamiento es el “establecimiento dedicado de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios”.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos<sup>22</sup>.

##### **2.1.4.4.1 Categorías y Clasificación de los Establecimientos Hoteleros**

El cuerpo normativo referido anteriormente, señala las diversas categorías, con base en las facilidades que brindan los diferentes establecimientos hoteleros. El Ministerio de Turismo del Ecuador, fija estas categorías (primera, segunda, tercera y cuarta categoría) por medio de estrellas (cinco, cuatro, tres, dos y una estrella).

En cuanto a la clasificación, la Ley dispone la división de los mismos de la siguiente manera:

---

<sup>22</sup> Cfr. Reglamento General de Actividades Turísticas. Art. 1. 2002.

**Cuadro N. 4: Clasificación de Alojamientos en Ecuador**

GRUPO 1 ALOJAMIENTOS HOTELEROS	GRUPO 2 ALOJAMIENTOS EXTRAHOTELEROS
<p>Subgrupo 1: Hoteles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).</li> <li>• Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).</li> <li>• Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).</li> </ul>	<p>Subgrupo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>
<p>Subgrupo 2: Hostales y Pensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>	<p>Subgrupo 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>
<p>Subgrupo 3: Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)</li> </ul>	<p>Subgrupo 3:</p> <p>Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).</p>

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas.  
Elaborado Por: Fernando Morocho

#### **2.1.4.4.2 Hotel**

Un hotel es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros, sea por conceptos de turismo, razones laborales, u otras. Proviene del vocablo francés *hôtel*, que hace referencia a una casa adosada.

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, armario, cuarto de baño, pudiendo ofrecer servicios adicionales.

En Ecuador, la ley señala que hotel es “todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos”<sup>23</sup>.

#### **2.1.4.4.3 Hoteles de Cuatro Estrellas**

En el Ecuador los hoteles de cuatro estrellas, al igual que los de cinco, deben cumplir con ciertos aspectos tales como:

- Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- Deben contar con cajas fuertes individuales a disposición de los clientes, una por cada veinte habitaciones, excepto si cada habitación posee sus propias cajas fuertes.
- Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa.
- Cambiar ropa de cama y toallas diariamente; y, revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

---

<sup>23</sup>Ibíd. Art. 8.

Complementariamente, la ley señala que los hoteles cuatro estrellas deben observar, cumplir y brindar los siguientes servicios:

- De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.
- El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;
- De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;
- De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;
- De comedor que estará atendido por un Maître o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.
- Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

- Telefónico: Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español el idioma inglés;
- De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,
- Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con

cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno”<sup>24</sup>.

#### **2.1.4.4.4 Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas en el Cantón Santo Domingo**

Según la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo, en toda la provincia existen 88 establecimientos hoteleros, de los cuales solo cinco corresponden a los hoteles de categoría cuatro estrellas, localizados en el Cantón Santo Domingo.

**Cuadro N. 5: Catastro de Hoteles Categoría Cuatro Estrellas en el Cantón Santo Domingo**

<b>HOTEL</b>	<b>CATEGORÍA</b>
Faraón	Primera (Cuatro Estrellas)
Del Toachi	Primera (Cuatro Estrellas)
Grand Hotel Santo Domingo	Primera (Cuatro Estrellas)
Club Hotel Ida María	Primera (Cuatro Estrellas)
Zaracay	Primera (Cuatro Estrellas)

Fuente: Catastro Hotelero de la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo.  
Elaborado Por: Fernando Morocho

Es importante recalcar que durante la implementación de la presente investigación, se ubicó un nuevo hotel de categoría cuatro estrellas en el Cantón, denominado Golden Vista, el cual posee todos los permisos de funcionamiento; Sin embargo, este no está incluido en el Catastro Oficial mencionado anteriormente.

#### **2.1.4.5 La Calidad y la Prestación de Servicios**

“El servicio es una prestación de un esfuerzo o acción, mientras que la calidad es el conjunto de características esenciales de un bien o un servicio, que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> Ibid. Art. 11.

<sup>25</sup> Cfr. ABADI, Miguel. *La Calidad del Servicio*. 2004. Pag. 4.

Para la ISO (Organización Internacional para la Estandarización), calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”<sup>26</sup>.

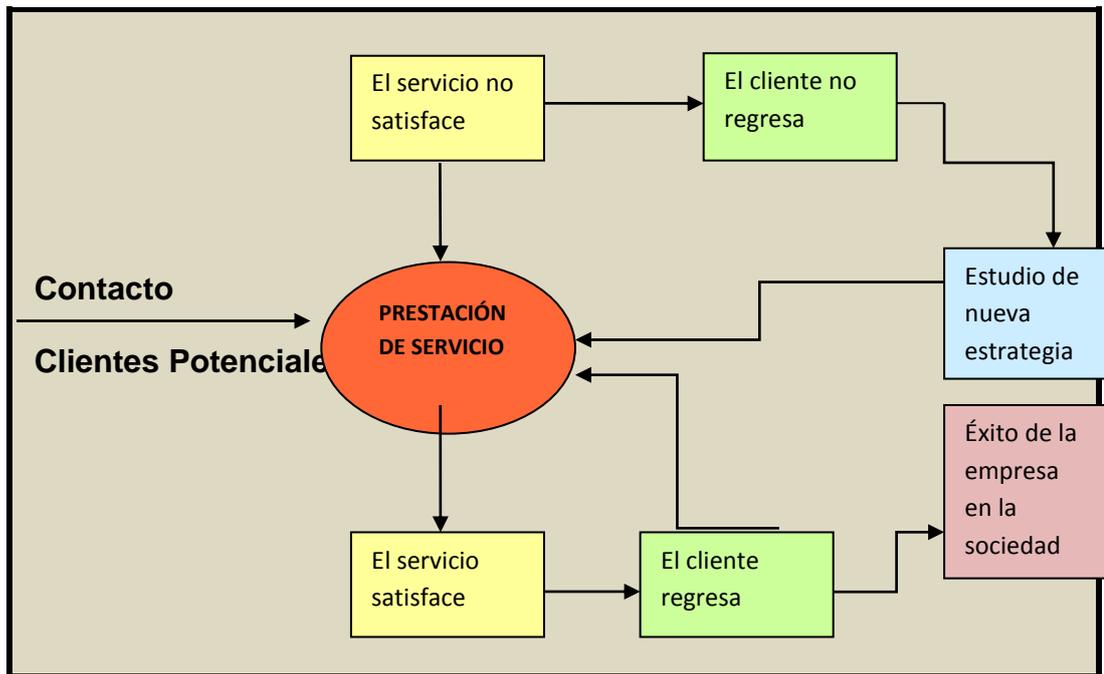
Una empresa que ofrece servicios se caracteriza por buscar el beneficio de sus clientes, a través de la prestación de servicios en diferentes áreas (producto intangible), con el fin de satisfacer las necesidades de los mismos.

A pesar de que los servicios sean intangibles, la calidad debe estar presente en ellos, por tal razón, debe ser planificada con anticipación. Para los autores colombianos Tomás Fontalvo y Juan Carlos Vergara (2010), un servicio puede satisfacer las necesidades de los clientes, si se analizan las variables que intervienen en dicho proceso:

---

<sup>26</sup>Cfr. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN. *Normas ISO 9.000.1994.*

**Gráfico No. 7: Variables que Intervienen en la Prestación de Servicios**



Fuente: Libro La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008  
Elaborado Por: Fernando Morocho

#### 2.1.4.6 Normas ISO

ISO es la Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization), la cual busca unificar los criterios para implementación y evaluación de la calidad a nivel internacional.

Las normas ISO son un conjunto de reglas o pautas que versan sobre la calidad y la gestión de la calidad, están dirigidas a cualquier organización o actividad relacionada a la producción de bienes y servicios.

### 2.1.4.6.1 Normas ISO 9001:2008

Estas normas fueron expedidas en el año 2008, de allí deriva parte de su denominación. Las normas ISO 9001:2008, están dirigidas específicamente a señalar y establecer los requisitos para un sistema de gestión de calidad, orientada tanto a empresas u organizaciones grandes o pequeñas del sector público o privado.

Este cuerpo normativo se encuentra integrado de la siguiente forma:

**Cuadro N. 6: Estructuración Normas ISO 9001:2008**

<b>CAPÍTULO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Primero – Tercero	Guías y Descripciones Generales
Cuarto	Requisitos generales para gestión de documentos
Quinto	Requisitos para la Dirección de la Organización (política, responsabilidades, definición de autoridades, aprobación de objetivos, compromiso de la dirección con la calidad)
Sexto	Gestión de Recursos (RR.HH, infraestructura, ambiente de trabajo).
Séptimo	Requisitos para la realización del producto o servicios (en todos sus procesos)
Octavo	Requisitos para la medición, análisis y mejora de la calidad (proceso)

Fuente: Normas ISO 9001:2008  
Elaborado Por: Fernando Morocho

#### **2.1.4.7 Sistema de Gestión de la Calidad**

El sistema de gestión de la calidad es la forma o manera mediante la cual las empresas u organizaciones dirigen y controlan todas aquellas actividades que están relacionadas en prestar un servicio de calidad.

El sistema de gestión de calidad implica aspectos fundamentales para la calidad, tales como la estructura de la organización, su planificación, procesos, recursos y documentación.

El sistema de gestión de calidad está destinado a todo tipo de organización y empresas, pequeñas o grandes, y puede ser aplicado en cualquier área de sus actividades.

El implementar un sistema de gestión de calidad, ayuda en varios aspectos en la gestión de las organizaciones, entre estas ventajas se encuentran:

- Mejorar el desempeño y la productividad.
- Alcanzar los objetivos de la empresa u organización.
- Alcanzar y mantener la calidad de los productos y servicios.
- Incrementar la satisfacción de los clientes.
- Nuevas oportunidades de mercado.
- Obtener certificaciones de calidad.
- Competir a gran escala., etc.

##### **2.1.4.7.1. Modelo SERVQUAL**

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero

también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.<sup>27</sup>

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
- Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
  - Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
  - Necesidades personales.
  - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
  - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
- Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

- **Fiabilidad**  
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta**  
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad**

---

<sup>27</sup> <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- **Empatía**  
Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles**  
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

#### **2.1.4.7.1. Modelo SERVPERF**

(Cronin y Taylor 1992) este modelo surge como una crítica al modelo SERVQUAL, afirmando que las expectativas de los clientes se encuentran inmersas dentro de las percepciones y por este motivo no es necesario evaluarlas por separado.

La ventaja del modelo SERVPERF es la simplicidad de cumplimiento por parte del encuestado.

Este cuestionario incluye solamente la segunda parte de este modelo que analiza simplemente las percepciones.

Tanto en el modelo SERVQUAL y SERVPERF se aplica la escala de Likert para recoger las perspectivas y expectativas de los encuestados, escalas que van del 1 al 7, siendo 1 el menor valor y 7 mayor valor. (Ver Anexo 3)

#### **2.1.4.8 La Calidad de la Prestación de Servicios en el Sector Hotelero**

La existencia de un hotel depende de sus presentes y futuros clientes. Satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas por medio de sus servicios, debe ser su principal propósito.

Una de las estrategias más importantes del sector hotelero para mantener la competitividad es la calidad, tanto a nivel de pequeñas como medianas y grandes empresas hoteleras.

La calidad del servicio se puede mantener de forma estable y sistemática a través de la implementación de un correcto sistema de gestión.

Según la autora Martha del Toro Soto, en un estudio realizado en el año 2011 sobre la Calidad del Servicio en el Área de Alojamiento Hotelero<sup>28</sup>, establece que actualmente la verdadera ventaja competitiva de las empresas hoteleras, radica en cuatro pilares fundamentales que son:

- La gestión de la información.
- La gestión de la calidad.
- La estructura organizativa.
- Formación de los Recursos Humanos.

El mercado turístico hotelero se vuelve cada vez más competitivo, puesto que los clientes presentan mayores demandas, y la tecnología marca nuevos retos para la satisfacción de las necesidades. Estos nacientes factores traen consigo diferentes retos para este tipo de empresas, como el de plantearse nuevos enfoques y soluciones imaginativas que les permita mantenerse dentro de la competitividad y brindar a sus clientes una mayor satisfacción y comodidad.

En este sentido las empresas hoteleras deben estar sometidas a un régimen de mejoras continuas y de desarrollo de nuevos servicios y productos de calidad. La gestión de alojamiento deberá estar orientada siempre al cliente y sujeta a normas que guíen la gestión de calidad de sus servicios y mejoras continuas.

Las empresas hoteleras en busca de un mejor resultado corporativo deben en primer lugar, hacer un análisis de los requerimientos del cliente, para de esta manera, identificar los tipos de servicio a ofrecer, y la calidad que éstos deben poseer y mantener.

En este ámbito, un sistema de gestión de calidad es clave para asegurar la calidad en los servicios, para hacer un seguimiento y control de la implementación de los mismos, así como la satisfacción y acogida de los servicios en los clientes.

El Recurso humano es uno de los elementos más importantes al momento de prestar servicios hoteleros, pues la atención al cliente de calidad, transmite confiabilidad, seguridad, imagen y prestigio a la empresa.

Según un estudio realizado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1995, los clientes siguen ciertos parámetros para evaluar la calidad de servicio que brinda una empresa, entre los cuales se encuentran:

---

<sup>28</sup>Cfr. DEL TORO, Martha. *Calidad del Servicio en el Área de Alojamiento Hotelero*. 2011. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero.htm>

**Cuadro N. 7: Parámetros que Siguen los clientes para Evaluar la Calidad de Servicio**

<b>PARÁMETRO</b>	<b>CONCEPTO</b>
- Fiabilidad	El cliente puede confiar y creer en la empresa, así como en la calidad de sus servicios.
- Capacidad de Respuesta	El personal de la empresa debe estar siempre atentos y dispuestos para prestar el servicio, al momento que el cliente lo requiera.
- Profesionalismo	El personal debe estar poseer conocimientos y habilidades apropiadas para prestar el servicio correctamente.
- Accesibilidad	Los clientes puedan acceder a información y hacer contacto con la empresa, de manera ágil y sencilla.
- Cortesía	La amabilidad, el respeto, la atención, consideración, actitud y disposición del personal para con el cliente, son bases para crear la confiabilidad e imagen de la empresa.
- Comunicación	La comunicación entre el cliente y la empresa debe ser fluida y abierta.
- Credibilidad	El personal debe proyectar una imagen de confianza, fe y honestidad.
- Seguridad	La empresa debe preocuparse por la seguridad de los clientes, mantenerlos al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas.
- Comprensión y Conocimiento de los Clientes	La empresa debe implementar mecanismos permanentes que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Infraestructura	La infraestructura es la imagen externa de la empresa, debe proyectar calidad.

Fuente: Elaboración propia en base al Estudio de Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Zeithami V., Parasuraman, A. y Berry, L.

Una de las razones clave en las empresas hoteleras para implementar un sistema de gestión de calidad, es la mejora continua, pues con ella se incrementa la satisfacción de los clientes. La empresa hotelera se distingue por sus servicios ofrecidos. La calidad es una herramienta que ayuda a alcanzar la excelencia y a obtener la fidelidad de sus clientes.

## **2.2 MARCO LEGAL**

El Turismo en el Ecuador se sustenta diversos preceptos legales de índole nacional.

### **2.2.1 Normativa Nacional**

#### **2.2.1.1 Constitución Política del Ecuador**

La Carta Magna ecuatoriana, reconoce, establece y señala a la calidad, como un derecho y garantía constitucional:

## **TÍTULO II**

### **DERECHOS**

#### **Capítulo tercero**

#### **Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria**

##### **Sección novena**

##### **Personas usuarias y consumidoras**

**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. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

## **TÍTULO VI**

### **RÉGIMEN DE DESARROLLO**

#### **Capítulo primero**

##### **Principios generales**

**Art. 278.-** Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

## **TÍTULO VI**

### **RÉGIMEN DE DESARROLLO**

#### **Capítulo sexto**

##### **Trabajo y producción**

##### **Sección primera**

##### **Formas de organización de la producción y su gestión**

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

#### **2.2.1.2 Ley de Turismo**

Este cuerpo normativo tiene por objeto regular la promoción, el desarrollo del sector turístico, así como los derechos y obligaciones del Estado, prestadores de servicios turísticos, y usuarios.

#### **2.2.1.3 Reglamento General para la Aplicación de la Ley de Turismo**

Este reglamento regula, norma y permite la aplicación de la Ley de Turismo, mediante el establecimiento de procedimientos generales.

Esta normativa establece los principios y políticas que rigen al sector turístico en el Ecuador, así como su régimen institucional, actividades, áreas y promoción turística, protección al consumidor de servicios turísticos, entre otros.

#### **2.2.1.4 Reglamento General de Actividades Turísticas**

Esta normativa establece y regula los principios, de las diferentes actividades turísticas en el país señalando sus características, requerimientos y obligaciones.

En cuanto a la actividad turística de alojamiento, este Reglamento señala sus principios generales, clasificación y demás referentes a los mismos.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **Alojamiento**

Para TORO, M. (2011) alojamiento es todo servicio que permita al viajero acomodación y techo, dentro de ciertas condiciones de seguridad y confort, mediante el pago de un precio; algunas veces se completa este servicio con el de alimentación y otros.

Según CABARCOS, N. (2006) alojamiento es aquel establecimiento que suministra el servicio de habitación de una forma habitual, específica y profesional, en contraprestación de una tarifa y con la posibilidad de ampliar el servicio con la manutención.

### **Calidad**

Para ARMENDÁRIZ, J. (2010) la calidad es la capacidad que tiene el ser humano para hacer bien las cosas.

Según VÉRTICE (2008) la calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes.

### **Cliente**

Para DOMÍNGUEZ, H. (2006), el cliente es aquel consumidor que adquiere un bien o un servicio de una empresa y satisface en igual o mayor grado sus expectativas; lo cual hace que esas variables de satisfacción o satisfactores obtenidos, induzcan a este consumidor a iniciar un proceso de fidelización hacia ese producto, esa marca o esa organización.

Según LÓPEZ, A. (2003) cliente es la persona que compra bienes o adquiere servicios.

### **Empresa**

Para ZERELLI, A. (1992) empresa es el conjunto de medios humanos y materiales que se disponen para conseguir una finalidad según un

esquema determinado de relaciones y dependencias entre los diferentes elementos que la componen.

Según GARCÍA, S. (1974) empresa es aquella unidad que dispone de unos determinados factores de producción, los cuales se combinan por decisión del hombre, para conseguir unos productos y/o servicios que se venden.

## **Norma**

Para MORENO, J. (2009) norma se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos, sirve de guía para la acción.

Según RODRÍGUEZ, J. y otros (2009) norma es una especificación técnica que regula y ordena situaciones que se repiten, cuya observancia no es obligatoria, con la participación de todas las partes interesadas, siendo aprobada por un organismo de reconocido prestigio a nivel nacional o internacional.

## **Prestación de Servicios**

Para NATERA, R. (2007) la prestación de servicio es la realización de una actividad, esfuerzo o trabajo a cambio de una remuneración.

Según PÉREZ, J. (1994) la prestación de servicio es el producto intangible ofrecido al cliente.

## **Servicio**

Para ALBRETCH, K (1994) servicio es el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y locación definida, realizados gracias a esfuerzos humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

Según STANTON, W. (1995) servicios son las actividades separadas, identificables e intangibles que satisfacen las necesidades.

## **Turismo**

Para CABARCOS, N. (2006) turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos.

Para FUSTER, F. (1985), el turismo es el conjunto de fenómenos originados por los viajes; estos se generan en un mercado, forman y engrosan las corrientes turísticas y se dirigen a los núcleos receptores.

### **Turismo Emisor**

Para BIGNÉ, E. y otros (2000), el turismo emisor es el de los residentes del país que viajan a otro país

Según CABARCOS, N. (2006), turismo emisor es aquel que engloba a los residentes de un país que se desplazan a otro país distinto al suyo.

### **Turismo Interno**

Para QUESADA, R. (2006), son los viajes realizados por las personas nacidas y residentes de un país, dentro de su territorio.

Según CABARCOS, N. (2006), comprende a los residentes de la misma zona que viajan a un destino distinto al de su residencia habitual por un período de tiempo no superior a un año.

### **Turismo Receptor**

Para JUÁREZ, O. (2011), turismo receptor es el de los visitantes que viajan dentro del territorio económico del país de preferencia.

Según CABARCOS, N. (2006) turismo receptor es aquel que incluye a los residentes en un determinado país o región, que viajan a otro país que no es el suyo, por un período no superior al año.

**CAPÍTULO III**  
**Marco Metodológico**

---

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

#### **3.1.1 Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo.

El enfoque cuantitativo será la base para llevar a cabo la recolección y el análisis de los datos elementos constitutivos del método científico, para contestar las preguntas de investigación y para probar la hipótesis. Éste se sustenta en la medición numérica, el conteo y la utilización de elementos estadísticos para poder establecer patrones de comportamiento de la población estudiada.

El enfoque cualitativo se usará para afinar las preguntas de investigación a través de la recolección de datos (descripciones y observaciones), la que no estará sujeta a medición numérica. El propósito que se persigue es el de reconstruir la realidad latente.

#### **3.1.2 Modalidad de la Investigación**

Los tipos de investigación que se aplicaron en el presente trabajo de investigación son:

##### **3.1.2.1 Investigación Bibliográfica o Documental**

Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias) o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes

primarias) o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Para la investigación bibliográfica se ha basado en estudios anteriores relacionados con la calidad de prestación de servicios hoteleros en el Ecuador y en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Dicha información que soporta el Marco Teórico se ha investigado en documentación, libros e investigaciones que gozan de un amplio acervo de conocimientos e información sobre el tema referido.

De igual manera la presente investigación se ha reforzado a través de la red virtual, libros y bibliotecas virtuales, entre otras.

### **3.1.2.2 Investigación de campo**

Este tipo de investigación se aplicará en los departamentos de calidad y servicio (o los responsables del seguimiento del sistema de gestión de calidad) de los hoteles de categoría cuatro estrellas, y usuarios de los servicios hoteleros del Cantón Santo Domingo, con el fin de obtener información de acuerdo con los objetivos propuestos en el proyecto.

## **3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

En el presente proyecto se aplicarán los métodos:

### **3.2.1 Descriptivo**

Demostrará los resultados de la investigación obtenidos de las preguntas a los encuestados, a través de la descripción gráfica de las características de los fenómenos que se estudiarán y determinar la frecuencia con que se producen, así como se determinará el grado de asociación de las variables.

### **3.2.1 Analítico o Explicativos**

Se evaluará y explicará cómo se aplica la calidad en la prestación de servicios hoteleros brindado a los usuarios, por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón de Santo Domingo.

### **3.2.2 Propositivo**

Conocidos los fenómenos dentro del proceso de investigación se propondrán recomendaciones orientadas a solucionar la problemática observada.

## **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

A partir del método, se procede a seleccionar las técnicas más idóneas para la recolección y análisis de datos, siendo estas la observación y la encuesta.

### **3.3.1 La Observación**

Se utilizará esta técnica con el fin de auscultar la prestación de servicios en los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo.

### **3.3.2 La Encuesta**

Las encuestas se realizarán a través de cuestionarios elaborados con la finalidad de obtener información de los elementos de la muestra respecto con los indicadores y las variables de la hipótesis.

## **3.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.4.1. Hipótesis General**

¿La carencia de un modelo de gestión de calidad, influye en la prestación de servicios y en la satisfacción de los clientes en los hoteles cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo?

### **3.4.2. Hipótesis Particulares**

- ¿Los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo cuentan con un sistema de gestión de calidad?

- ¿La prestación de servicios brindada por los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo, están verdaderamente orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios?

### **3.4.3 Declaración de Variables**

**Variable Independiente:** Modelos de Gestión de Calidad.

**Variable Dependiente:** Prestación de Servicios Hoteleros.

**Unidad de Observación:** Hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo.

**Términos de Relación:** Las causas que pueden inhibir la prestación de servicios hoteleros de calidad.

## **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.5.1. Limitación de Estudio**

En la presente investigación se encontraron algunas limitaciones para la determinación de la población de estudio, como son la falta de datos oficiales con respecto al porcentaje y número de ocupación de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.

Estos establecimientos manifestaron que este tipo de información es de carácter reservado, es decir, de índole confidencial, por lo que no se pudo tener acceso a estas cifras para poder determinar la población de estudio en base a estos.

Por lo expuesto, para la obtención de información a través de la encuesta, la presente investigación basó su análisis en los datos obtenidos en el Reporte del Feriado de Año Nuevo 2012 elaborado por el Ministerio de Turismo del Ecuador.

Por otro lado, se presentaron limitaciones en la implementación de las encuestas; dos hoteles de la ciudad, después del trámite respectivo, manifestaron que los dueños o accionistas se encontraban en la ciudad de

Quito o fuera del país, por lo que fue imposible conseguir las respectivas autorizaciones. Un tercer hotel expresó tener la categoría de cinco estrellas, considerando motivo suficiente para denegar la autorización a realizar las encuestas.

En los demás establecimientos se permitió realizar encuestas sobre la satisfacción del cliente y la valoración de la calidad del servicio, pero el personal administrativo se mostró poco cooperativo al solicitarles documentación que respalde la gestión de calidad interna y el seguimiento a las sugerencias de los huéspedes.

La condicional por parte de estos hoteles para poder aplicar las encuestas en cada uno de los mismos, fue que se les facilite una copia de los resultados de las encuestas, después de la tabulación y análisis de las mismas.

Es importante recalcar que durante la implementación de la presente investigación, se ubicó un nuevo establecimiento hotelero de categoría cuatro estrellas en el Cantón, denominado Golden Vista, el cual posee todos los permisos de funcionamiento. Sin embargo, este no está incluido en el Catastro Oficial mencionado anteriormente.

### **3.5.2. Población de Estudio**

Para determinar la muestra se tomará como referencia el universo de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo y los usuarios de éstos, con base en el reporte del feriado de año nuevo 2012, del Ministerio de Turismo del Ecuador.

**Cuadro N. 8: Población Finita de Estudio**

<b>Involucrados</b>	<b>N°</b>
Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo	5
Usuarios de los Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo	270
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

Fuente: Catastro Hotelero de la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo y reporte del Feriado de Año Nuevo 2012 del Ministerio de Turismo del Ecuador.  
Elaborado Por: Fernando Morocho

### **3.5.3. Muestra**

Para determinar la muestra, se tomará como referencia el universo de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo y los usuarios de los mismos, con base en el reporte del feriado de año nuevo 2012, del Ministerio de Turismo del Ecuador. A fin de determinar el tamaño de la muestra del universo de estudio, para lograr cálculos exactos y que en lo posible minimicen el nivel de error, se aplicará la siguiente fórmula estadística:

$$n_o = \frac{N}{E^2(N-1)+1}$$

#### **Simbología:**

N: Población Finita

$n_o$ : Muestra optima calculada

n: Muestra

E: Error admisible (0.05)<sup>2</sup>

**Al reemplazar los datos tenemos:**

$$n_o = \frac{270}{0.0025(269)+1} = \frac{270}{1.6725} = 163$$

$n = 163$  Tamaño de la muestra

### Determinación de la Fracción Muestral

$$f = \frac{n}{N} = \frac{163}{275}$$

**Cuadro N. 9: Fracción Muestral**

Involucrados	No.	Fracción	No.
Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo.	5	0.59	3
Usuarios	270	0.59	159

Fuente: Catastro Hotelero de la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo, y, Reporte del Feriado de Año Nuevo 2012 del Ministerio de Turismo del Ecuador.  
Elaborado Por: Fernando Morocho

### 3.6. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información recogida se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Revisión crítica de la información recogida, es decir, limpieza de la información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

- Repetición de la recolección en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de la hipótesis, manejo de la información, estudio estadístico de datos previa presentación de resultados.
- Representaciones gráficas.

**CAPÍTULO IV**  
**Análisis e Interpretación de Resultados**

---

## CAPÍTULO IV

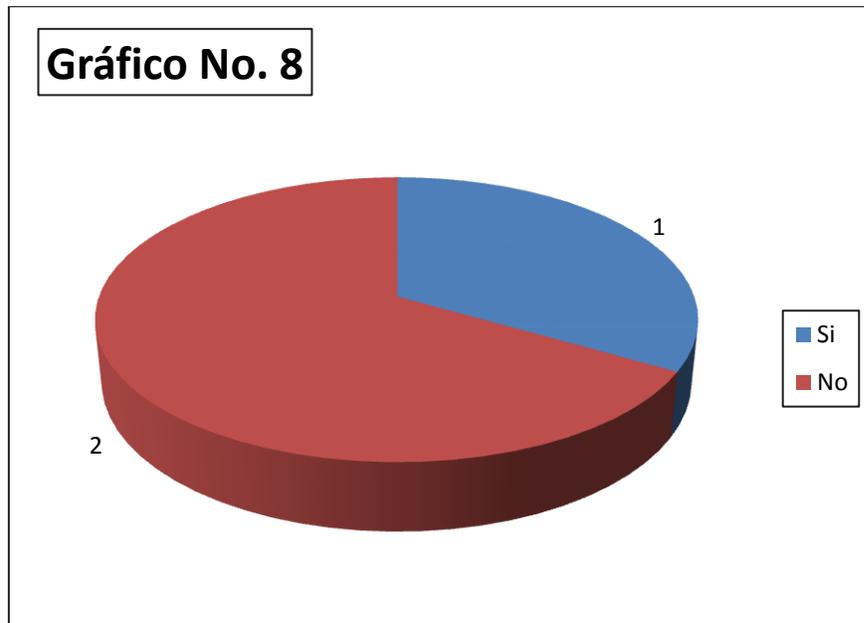
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### 4.1.1 Encuestas Aplicadas a Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo

###### Pregunta No. 1

¿El hotel cuenta con un departamento de gestión de calidad?



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.

Elaborado por: Fernando Morocho.

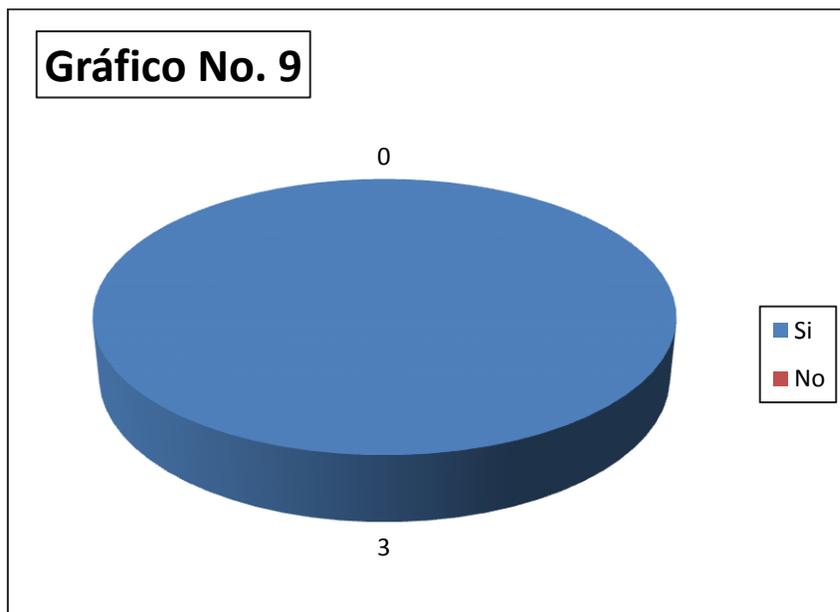
Los resultados obtenidos demuestran que dos de los hoteles encuestados, no cuentan con un departamento de gestión de calidad, mientras solo uno de ellos sí posee.

El análisis realizado señala que la mayoría de hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo, no cuentan con el departamento anteriormente mencionado, lo que puede conllevar a dos circunstancias, la primera, es que no existan controles de calidad en absoluto en estos hoteles; y la segunda que los controles realizados en éstos, no cumplan con los estándares de requerimientos de calidad, establecidos en la Ley y en la normativa nacional.

Es importante recalcar, que si el hotel deseara subir de categoría tanto a nivel nacional como internacional, mejorando su servicio y producto, deberá crear e implementar un departamento de gestión de calidad.

## Pregunta No. 2

**¿El hotel posee instalaciones cómodas y modernas para prestar un servicio de calidad?**



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

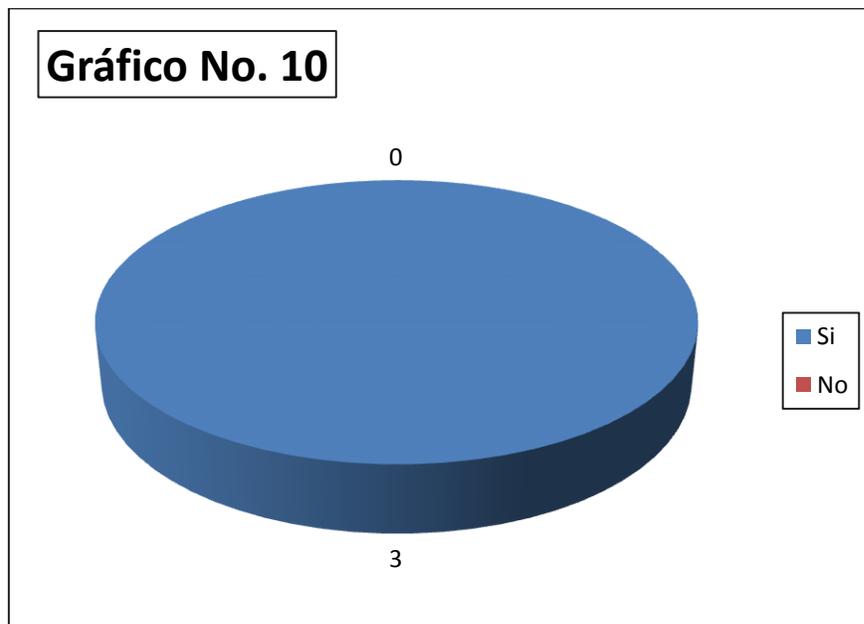
Los resultados obtenidos demuestran que todos los hoteles encuestados consideran que sus instalaciones son cómodas, modernas y acordes a una prestación de servicio de calidad.

El análisis realizado señala que de acuerdo a sus representantes los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo, cumplen cabalmente con los requerimientos en instalaciones para estar calificados dentro de la categoría cuatro estrellas.

Igualmente se desprende, que los funcionarios encargados de los hoteles encuestados, poseen el conocimiento para aseverar que las instalaciones de los mismos son cómodas y modernas, acorde a su categoría y a las necesidades del cliente.

### Pregunta No. 3

**¿El hotel brinda un saludable ambiente de trabajo para las personas que laboran en el mismo?**



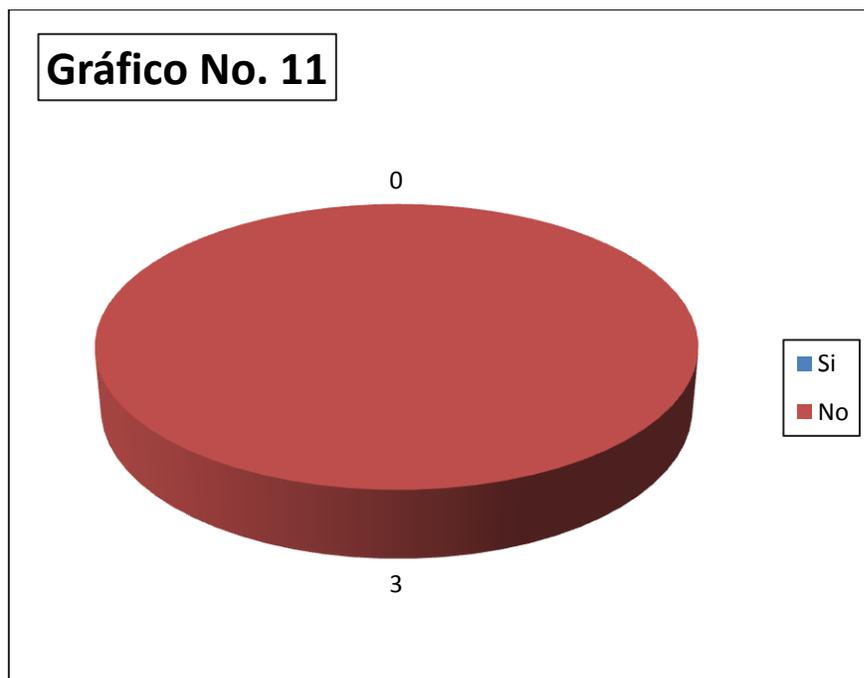
Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Todos los hoteles encuestados consideran que el ambiente laboral dentro del mismo es saludable.

El análisis realizado señala que el ambiente laboral de estos hoteles, es óptimo y productivo, lo que facilita una sinergia de los colaboradores del hotel para prestar un mejor servicio. Estas buenas prácticas, permiten que los colaboradores muestren una mejor predisposición para el servicio y para la consecución de las metas corporativas.

#### Pregunta No. 4

**¿El departamento del hotel encargado del control de calidad, conoce los estándares establecidos en la Norma ISO 9001:2008 para alcanzar una óptima prestación de servicios?**



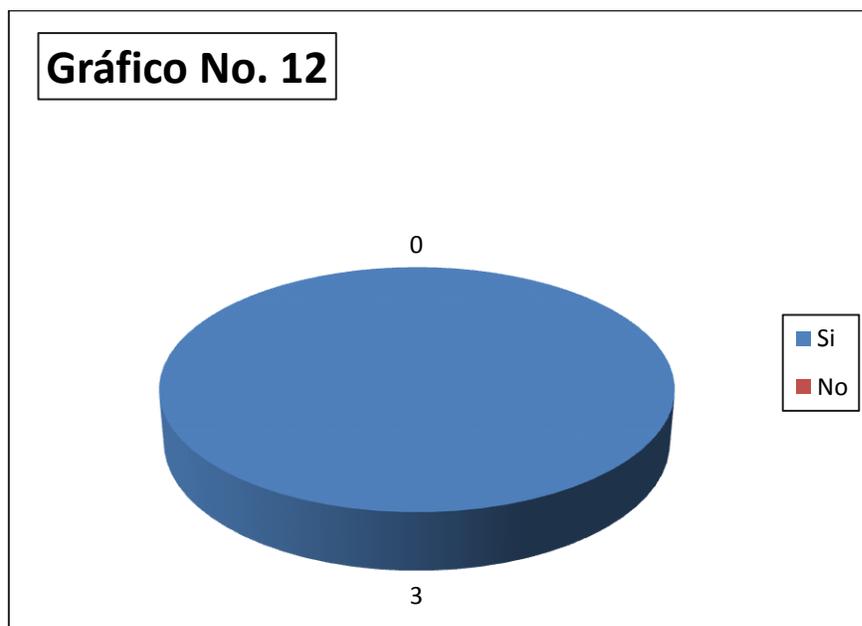
Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que los tres hoteles encuestados no conocen los estándares establecidos en la Norma ISO 9001.

Tomando en cuenta que estas normas velan por establecer procesos que conlleven a una calidad total, el desconocimiento de esta Normativa puede impedir la aplicación e implementación de los procesos que conllevan a la calidad total.

### Pregunta No. 5

**¿Existe algún mecanismo de control para medir si se cumple la calidad en los servicios prestados por el hotel?**



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que los tres hoteles encuestados aplican mecanismos de control de calidad para los servicios prestados a los usuarios.

Los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo, cuentan con mecanismos propios para medir la calidad en la prestación de sus servicios. Esto implica que dichos estos establecimientos se preocupan

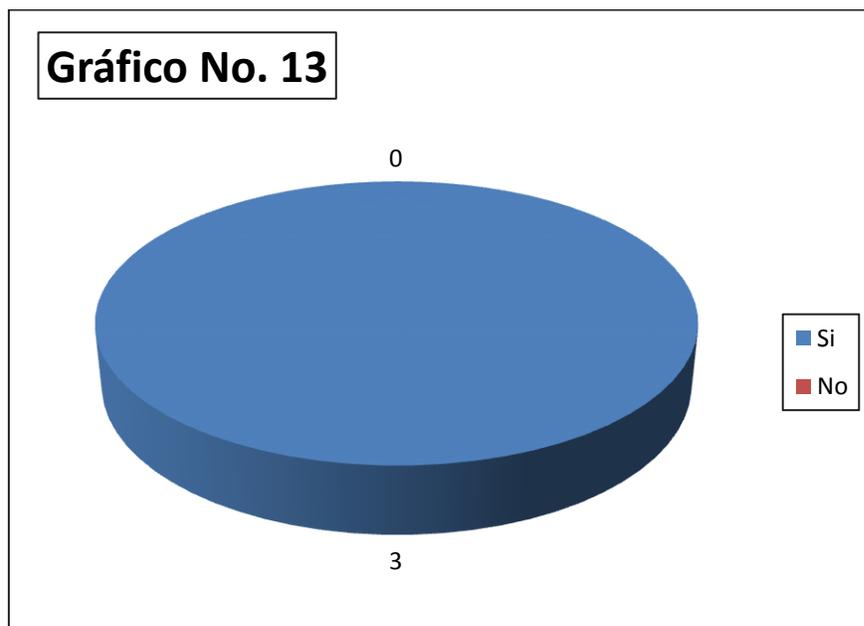
constantemente por mejorar y brindar un servicio de calidad apropiado a sus huéspedes.

Es importante recalcar que la aplicación de mecanismos de control de calidad desarrollados por los mismos hoteles pueden generar subjetividad en los criterios y parámetros bases para la implementación del control, ya que no se seguirían y aplicarían principios o normas estandarizadas, universalmente reconocidas y validadas para dicho fin.

Estos mecanismos de control subjetivo, puede ser una traba para el propio establecimiento en el logro de sus metas.

### Pregunta No. 6

**¿El hotel cuenta con un manual de procedimientos por escrito para cada departamento?**



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

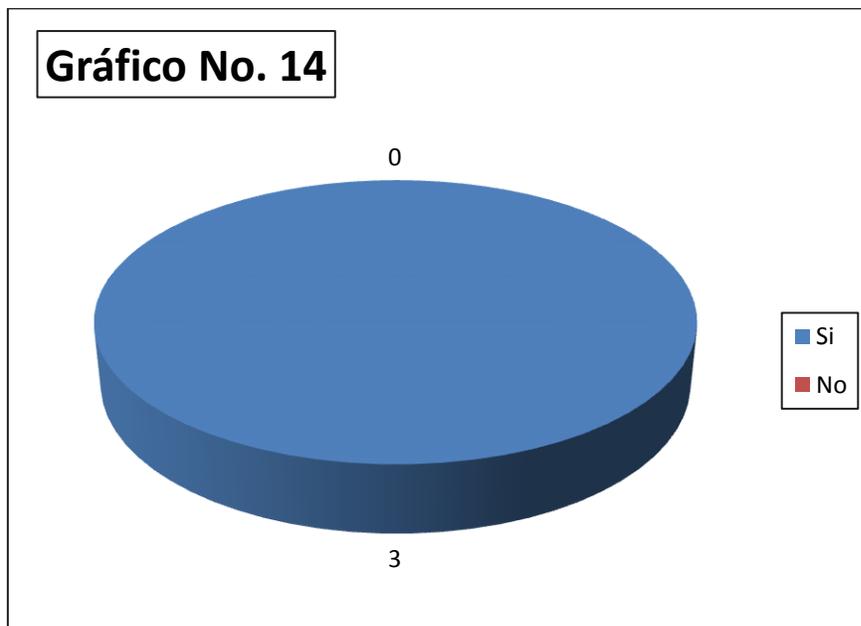
Los resultados obtenidos demuestran que todos los hoteles encuestados poseen un manual de procedimientos para cada departamento del mismo.

En estos hoteles, existe interés por dirigir el buen desarrollo de los procesos de trabajo dentro de los establecimientos, ya que al contar con un manual de procedimientos por departamento, el hotel asigna responsabilidades y delega funciones para un óptimo desenvolvimiento de la actividad del servicio.

Esta distribución de roles, permite que los colaboradores del mismo, conozcan de mejor manera sus obligaciones dentro de su área de acción y se guíen para una mejor toma de decisiones. Sin embargo, al solicitar se proporcione documentación que respalde esta gestión, informaron que la misma es de carácter reservado.

### Pregunta No. 7

**¿Todos los colaboradores del hotel conocen el manual de procedimiento de su respectivo departamento?**



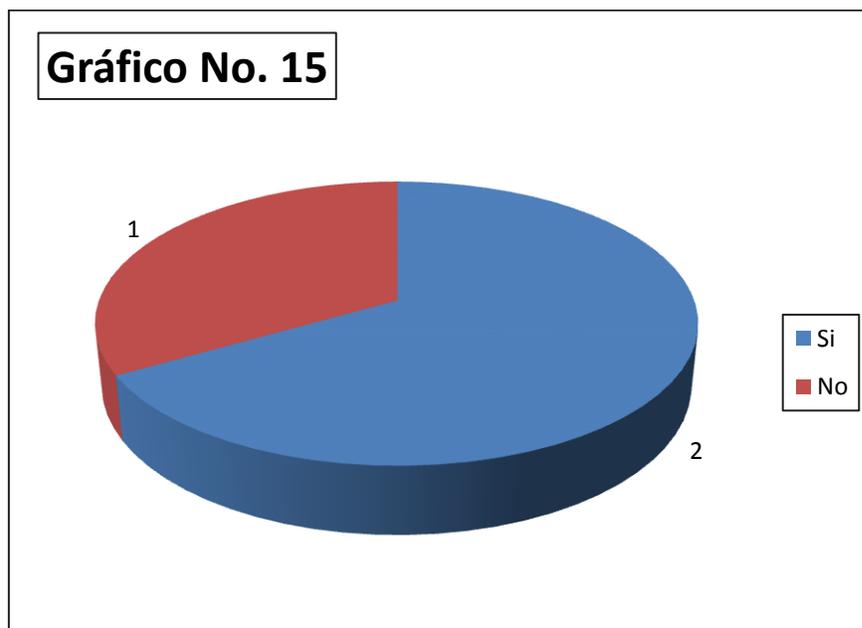
Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que en los tres hoteles encuestados sus colaboradores conocen el manual de procedimiento existente en cada departamento.

El análisis realizado señala que dichos hoteles, buscan prestar un excelente servicio a sus huéspedes, para ello los hoteles han tomado acciones y han invertido sus esfuerzos en orientar al personal de cada departamento para el correcto desempeño de sus funciones mediante el diseño y aplicación de un manual de procedimientos. De esta manera no se abandona al personal del hotel, y se lo asiste proporcionándole parámetros que encaminen al colaborador a desarrollar una mejor gestión.

### Pregunta No. 8

**¿El hotel cuenta con un departamento o procedimiento para el tratamiento y resolución de reclamos?**



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que dos de los hoteles encuestados, sí poseen un departamento o procedimiento para el tratamiento y resolución de reclamos, mientras que uno de ellos no posee.

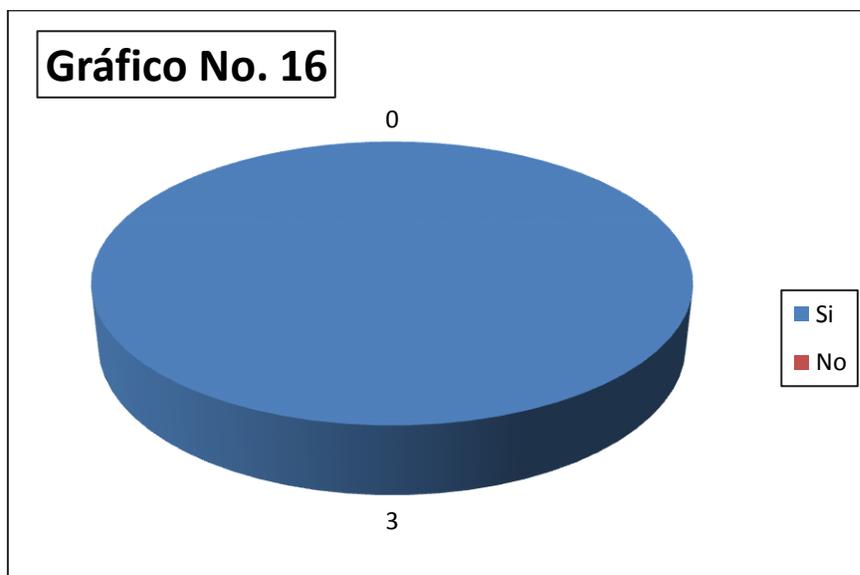
El análisis realizado señala que la mayoría de hoteles cuatro estrellas en el Cantón Santo Domingo, están atentos y predispuestos a receptor observaciones, inquietudes, reclamos y opiniones de sus huéspedes, para lo cual poseen un departamento o cuentan con procedimientos para un correcto tratamiento y resolución de los mismos.

Este aspecto favorece a la imagen y gestión del servicio en los hoteles, ya que conlleva a que los usuarios perciban preocupación por parte del hotel por la calidad durante su estadía y que sus opiniones o reclamos sean tomados en consideración y tratados con la mayor seriedad y responsabilidad.

Por otro lado, el no contar con un departamento o con procedimientos para el tratamiento o resolución de reclamos, como es el caso de uno de los hoteles encuestados, puede repercutir negativamente en la calidad de la experiencia del huésped en el hotel, y en muchos casos puede ser hasta frustrante para el usuario; además de opacar la imagen y gestión del servicio hotelero. La carencia de este recurso impide a su vez identificar claramente cuáles son los aspectos del servicio en los que se debe mejorar.

### Pregunta No. 9

**¿El hotel posee una política funcional con respecto a los procedimientos de control de higiene de las dependencias del mismo?**



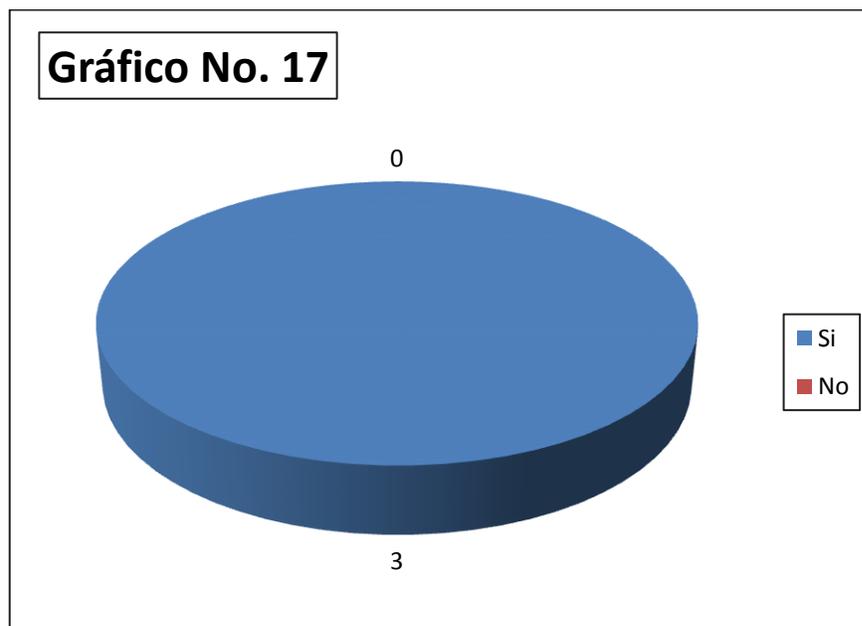
Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que los tres hoteles encuestados, cuentan con una política funcional para los procedimientos de control e higiene de los mismos.

El análisis realizado indica que los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo se sienten comprometidos en proporcionar el mejor de los servicios a sus usuarios, ya que realizan un estricto control de higiene en cada una de sus dependencias. Esto demuestra que los establecimientos orientan sus esfuerzos para proporcionar calidad en sus servicios, al no descuidar ningún detalle en la higiene de sus instalaciones, buscando que los usuarios sientan mayor satisfacción en su estadía, contribuyendo a una experiencia superior para el usuario.

### Pregunta No. 10

**¿El hotel cuenta con personal debidamente capacitado y entrenado, para desenvolverse y prestar un servicio de calidad en las diferentes áreas del mismo?**



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios encargados del control de calidad en hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

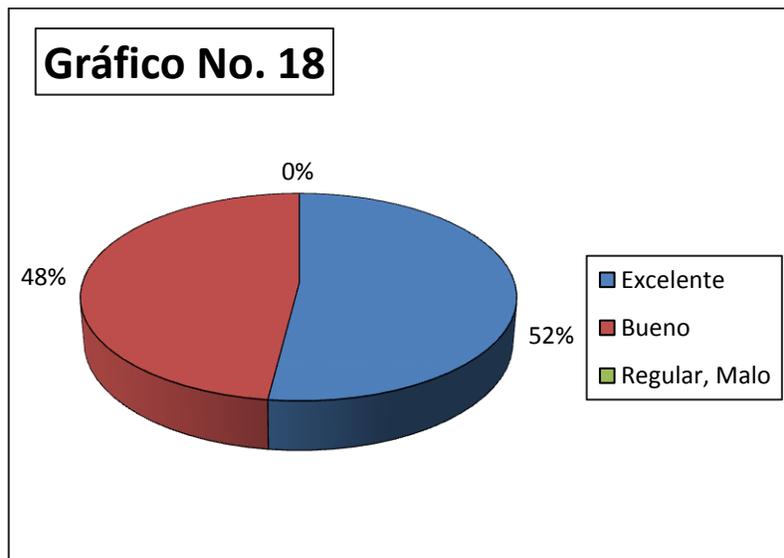
Los resultados obtenidos demuestran que los tres hoteles encuestados, poseen personal capacitado para prestar servicios de calidad.

El análisis realizado señala que los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo están enfocados en brindar un excelente servicio a sus huéspedes, para lo cual procuran contratar o contar en su planta, con personal que posea las competencias necesarias como el conocimiento técnico y la experiencia práctica para que estos colaboradores aporten de manera significativa en cada uno de los departamentos del hotel, y contribuyan al fortalecimiento de la imagen, a la gestión del servicio, y al logro de las metas corporativas.

#### 4.1.2. Encuestas Aplicadas a Usuarios de Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo

##### Pregunta No. 1

##### Instalaciones del hotel



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

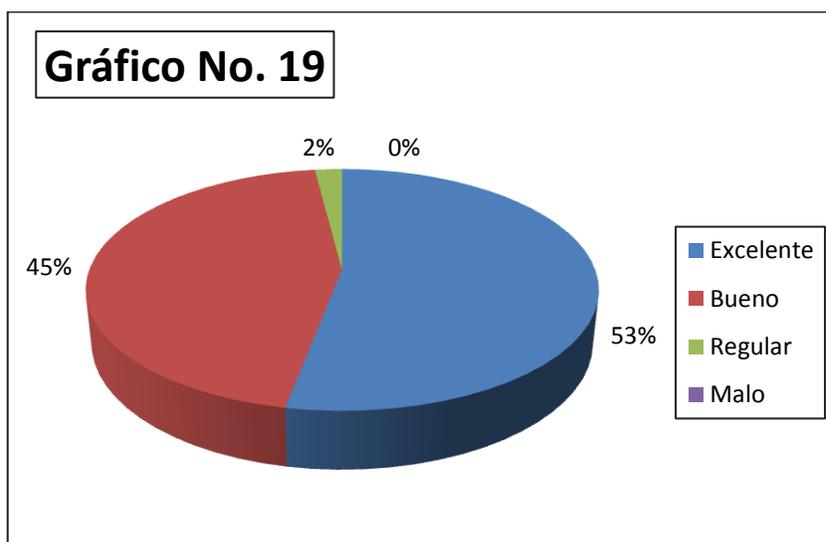
Los resultados obtenidos demuestran que el 52% de los usuarios de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo, considera que las instalaciones de estos, son excelentes, mientras, un 48% considera éstas como buenas.

El análisis realizado señala que las instalaciones de estos hoteles, poseen una alta calificación, lo que refleja que estos mantienen buenas prácticas y un buen cuidado de sus instalaciones a fin de brindar comodidad a sus clientes.

A pesar de que la mayoría de usuarios califican a las instalaciones de éstos como excelentes, una gran parte llega solo a calificarlas como buenas, lo que nos muestra que los hoteles aún podrían mejorar sus instalaciones para satisfacer de mejor manera a sus huéspedes.

## Pregunta No. 2

### Confort de las habitaciones del hotel



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.

Elaborado por: Fernando Morocho.

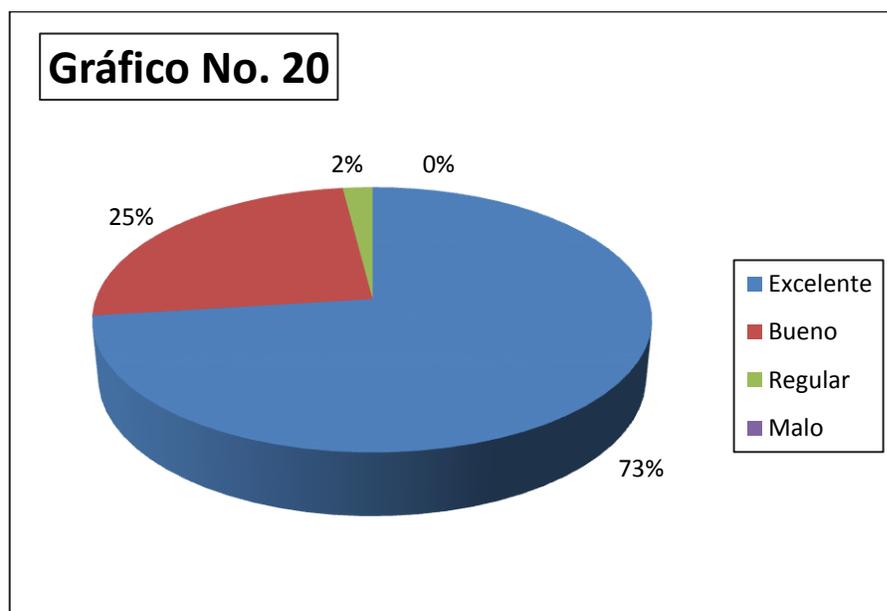
Los resultados obtenidos demuestran que el 53% de los usuarios encuestados considera que el confort de las habitaciones de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo es excelente, un 45% lo califica como bueno, y un 2% como regular.

El análisis realizado señala que la mayoría de los usuarios se sienten cómodos en las habitaciones de los mismos, lo que denota que estos se han preocupado de equipar y adecuar las habitaciones de acuerdo a las exigencias de los clientes.

Sin embargo, existe un porcentaje mínimo de usuarios, que representa el 2%, que califica al confort de las habitaciones como regular. A pesar de que este porcentaje no representa la mayoría, los hoteles deben tomar en cuenta el mismo, con el fin de evaluar e implementar mejoras que corrijan errores y eleven la satisfacción de sus clientes.

### Pregunta No. 3

#### Aseo de las habitaciones del hotel:



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que el 73% de los usuarios encuestados considera que el aseo de la habitación de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo es excelente, un 25% lo califica como bueno y un 2% como regular.

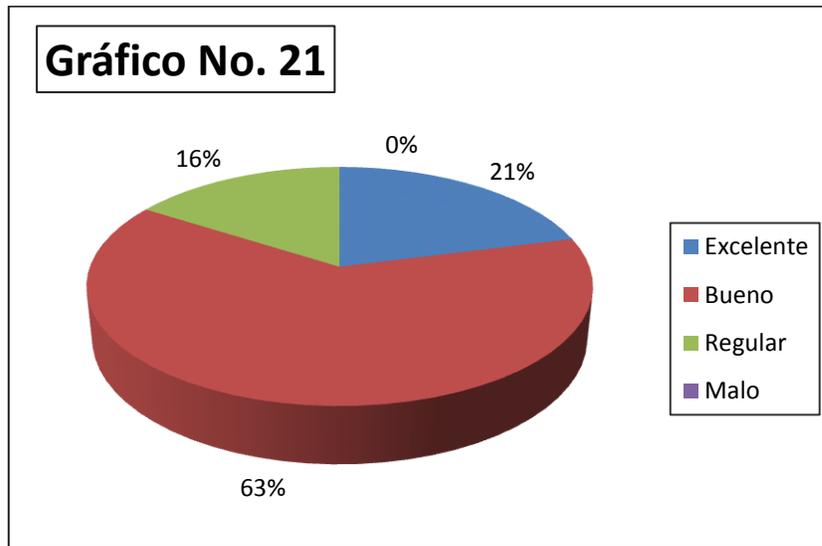
El análisis realizado señala que la mayoría de los usuarios consideran que el aseo implementado por dichos hoteles en las habitaciones, es óptimo.

Frente a esta mayoría, se encuentra un porcentaje mínimo del 2% de usuarios, que considera que el aseo de las habitaciones es regular. Esta situación debe ser siempre tomada en cuenta, pues la limpieza y el aseo

representan la parte visible del servicio del hotel e influyen directamente en la calidad de la experiencia del usuario durante su estadía.

#### Pregunta No. 4

#### Decoración de las habitaciones



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que el 63% de los usuarios encuestados considera que la decoración de las habitaciones de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo es buena, un 21% la califica como excelente y un 16% como regular.

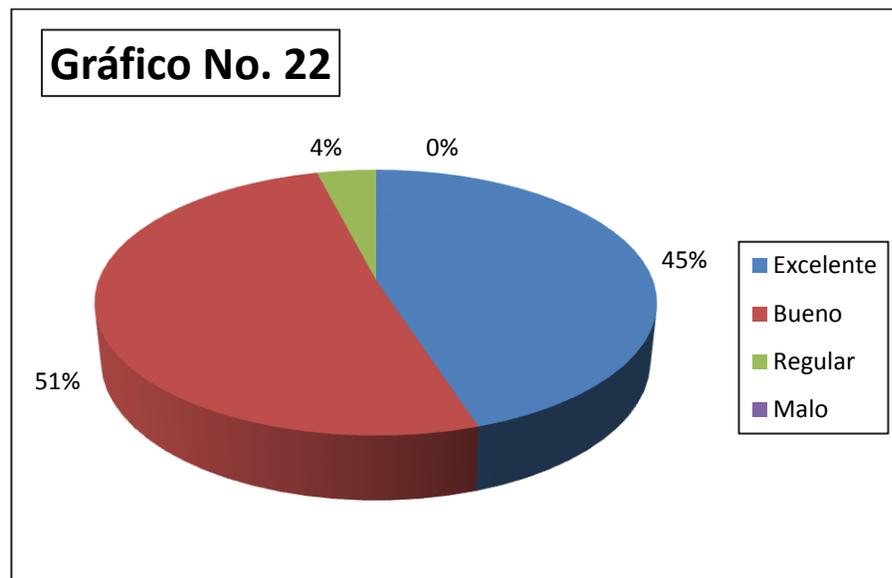
El análisis realizado señala que la mayoría de los usuarios califican la decoración de las habitaciones con un buen puntaje; esto revela que los huéspedes aceptan la decoración de las habitaciones como acordes a la categoría del hotel. Sin embargo, existe un 16%, el cual es ya un porcentaje representativo, que califica a esta decoración como regular.

La tendencia diferenciada de opiniones obtenidas en esta pregunta, permite dilucidar, que los hoteles deben mantener un mayor control en su decoración y mantenimiento de la misma, analizando la posibilidad de contratar los servicios de un profesional en decoración de interiores que les asesore en

armonizar los detalles adecuados en cada habitación para mejorar la calidad de la experiencia del huésped.

## Pregunta No. 5

### Presentación personal de los colaboradores del hotel



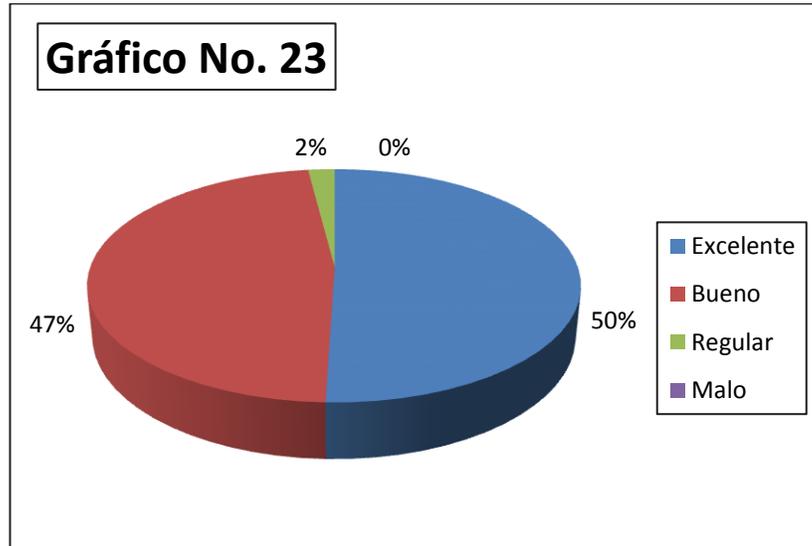
Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que el 51% de los usuarios encuestados considera que la presentación personal de los colaboradores es buena, un 45% la califica como excelente, y un 4% como regular. Esto denota que la administración del hotel está en constante monitoreo de su personal para mantener los estándares de calidad con respecto a su imagen.

Sin embargo, considerando que la presentación de los colaboradores de un hotel representa la imagen del negocio y la exteriorización del servicio, los hoteles deberían apuntar para que la calificación sea excelente. En un porcentaje minoritario (4%), la respuesta fue regular, lo que señala que aún hay espacio para mejorar con respecto al control en la presentación de su personal.

## Pregunta No. 6

### Tiempo promedio utilizado por el hotel para brindar un servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que el 50% de los usuarios encuestados considera que el tiempo de respuesta para brindar un servicio es excelente, un 47% la califica como bueno, un 2% como regular, y un 1% no contesta.

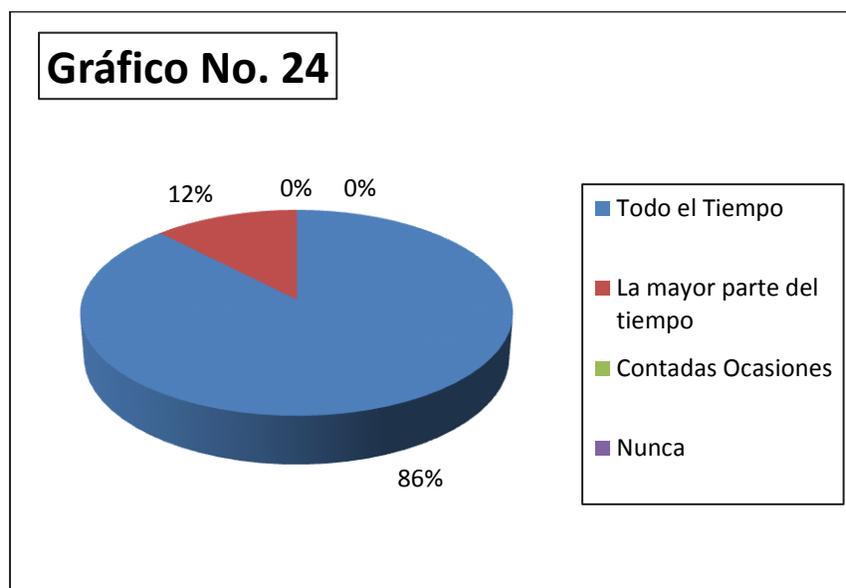
El análisis realizado señala que la mayoría de los usuarios considera que el tiempo requerido por los hoteles para prestar un servicio es bueno, es decir que los hoteles manejan una buena organización interna de tal modo que los colaboradores conocen sus responsabilidades y son capaces de brindar un servicio en forma eficiente dentro de los estándares de tiempo establecidos para el servicio.

Sin embargo, un porcentaje mínimo equivalente al 2%, considera que el tiempo tomado para ofrecer un servicio es regular. Pese a que este es un porcentaje mínimo, los hoteles deben indagar cuál fue el motivo de esta tardanza o falta de servicio pues ello influye directamente en la calidad y la satisfacción del cliente.

Un 1% se abstuvo de contestar, puede deberse a dos razones: la primera, por falta de interés en la pregunta, o la segunda, por no haberla observado.

## Pregunta No. 7

### Trato por parte del personal



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

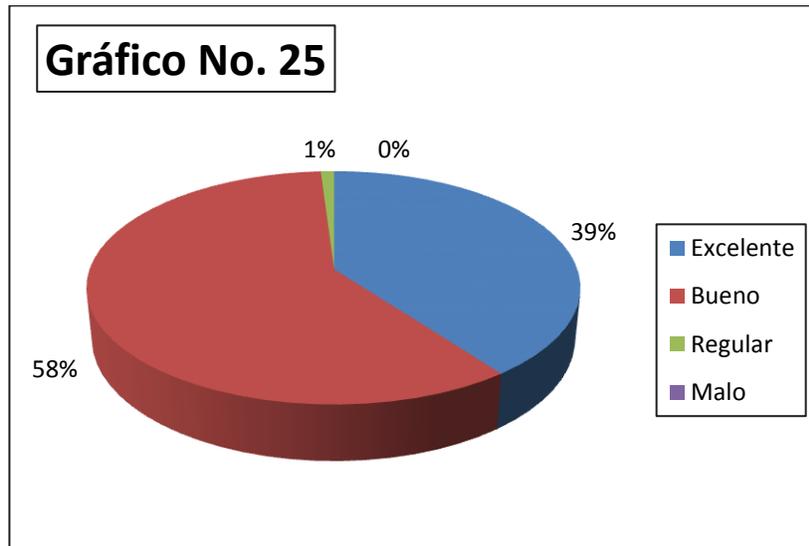
Los resultados obtenidos demuestran que el 86% de los usuarios encuestados considera que recibió un trato amable por parte del personal durante todo el tiempo de su estadía, un 12% considera que recibió este trato la mayor parte del tiempo y un 2% no contesta.

El análisis realizado señala que la mayoría de los usuarios consideran que existe o que se brinda un trato amable al cliente en dichos hoteles. Esto señala que el personal de los mismos se encuentra debidamente preparado o capacitado en la atención al cliente.

Un 2% se abstuvo de contestar, puede deberse a dos razones: la primera, por falta de interés en la pregunta, o la segunda, por no haberla observado.

## Pregunta No. 8

### Tiempo de respuesta para solucionar un inconveniente



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.

Elaborado por: Fernando Morocho.

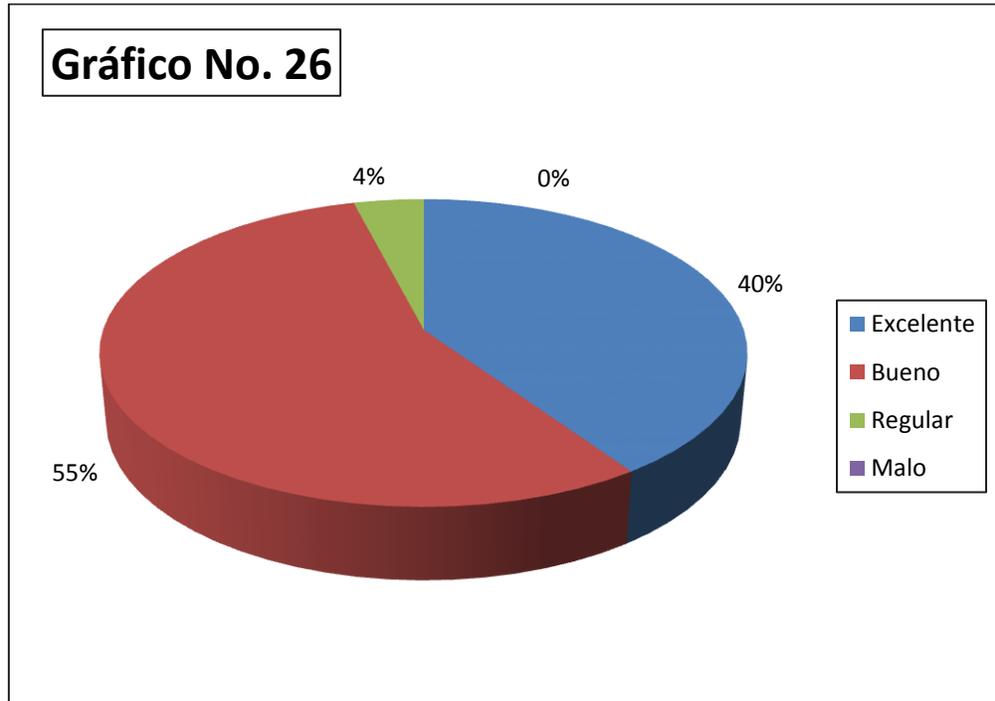
Los resultados obtenidos demuestran que el 58% de los usuarios encuestados considera que el tiempo de respuesta para solucionar un inconveniente es bueno, un 39% considera que es excelente, un 1% que es regular, un 1% no contesta, y un 1% anuló la respuesta.

El análisis realizado señala que los usuarios consideran que el tiempo de respuesta frente a la solución de inconvenientes es buena, es decir que los colaboradores del hotel están debidamente capacitados pero sobretodo, que conocen o están conscientes de las funciones de sus respectivas áreas y que brindan un trato amable al cliente. Esto señala que dichos hoteles se encuentran debidamente preparados y capacitados en el área de atención al cliente.

Un 2% se abstuvo de contestar, puede deberse a dos razones: la primera, por falta de interés en la pregunta, o la segunda, por no haberla observado.

## Pregunta No. 9

### Atención brindada por el servicio de restaurante



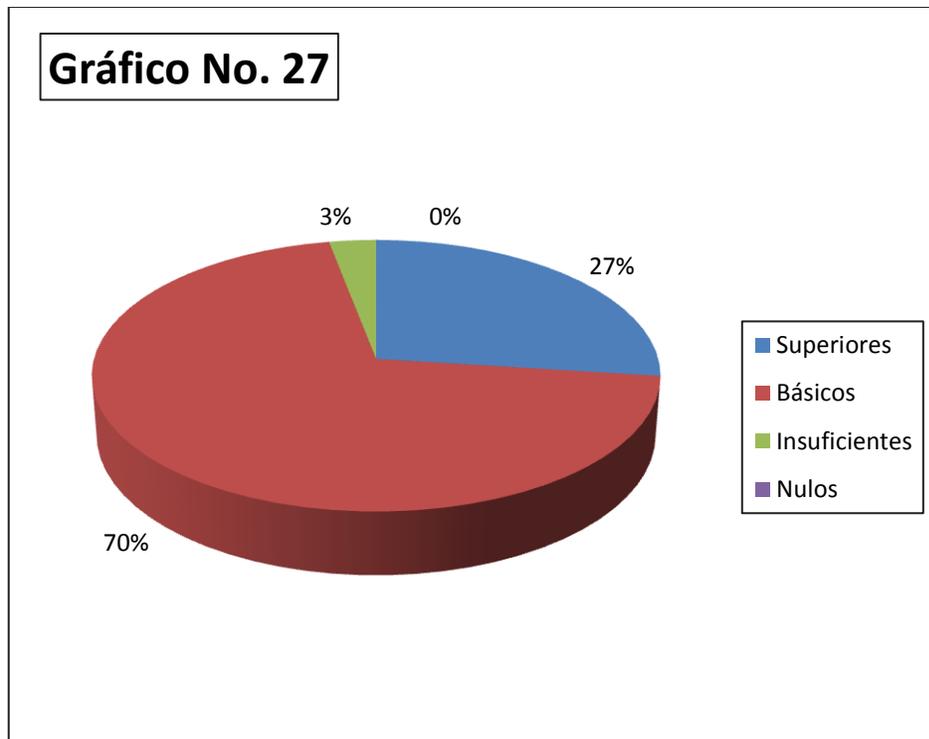
Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

El 55% de los usuarios encuestados considera que el servicio de restaurante es bueno, un 40% considera que es excelente, un 4% que es regular, un 1% anuló la respuesta.

El análisis realizado señala que los usuarios consideran que el servicio prestado en el restaurante de estos hoteles está acorde a su categoría. Sin embargo, el porcentaje que corresponde a la calificación regular nos indica que algo está fallando por lo cual se debe realizar una medición para encontrar los puntos débiles dentro de la prestación del servicio en los restaurantes y de esta manera corregir cualquier fallo que se esté presentando así como evitar que se generen fallos adicionales.

## Pregunta No. 10

### Los meseros tienen los conocimientos suficientes para realizar su labor de servicio dentro del restaurante



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que el 70% de los usuarios encuestados considera que los conocimientos de los meseros para realizar su labor son básicos, un 27% considera que estos son superiores (profundos), y un 3% que son insuficientes.

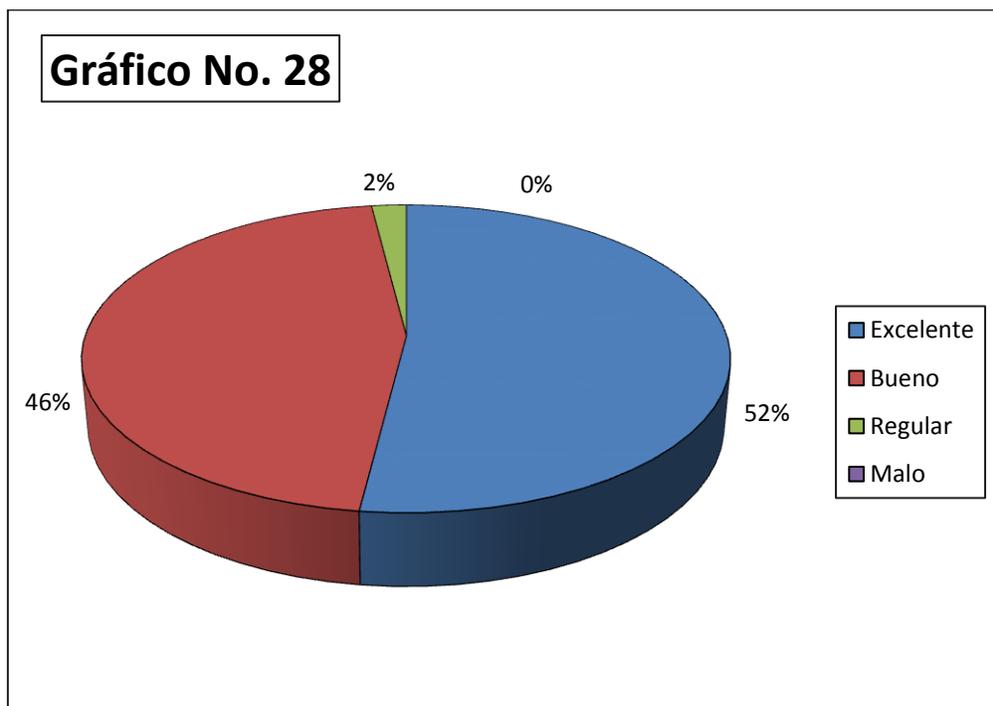
El análisis realizado señala que la gran mayoría de los usuarios consideran que los conocimientos de los meseros en los hoteles son básicos, lo que denota el poco esfuerzo de los hoteles por contar con personal con experiencia previa y, así mismo la falta de capacitación y entrenamiento constante a sus colaboradores en el área del restaurante.

Esto se contrasta con un porcentaje minoritario, que resalta un conocimiento insuficiente en la prestación del servicio.

El restaurante es un área neurálgica en la prestación de servicio de un hotel, por lo que debe ser tomada con seriedad y profesionalismo. En este sentido, los hoteles deberían tomar correctivos, a fin de mejorar los conocimientos de sus colaboradores.

### Pregunta No. 11

#### Calidad de los alimentos servido en el restaurante



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

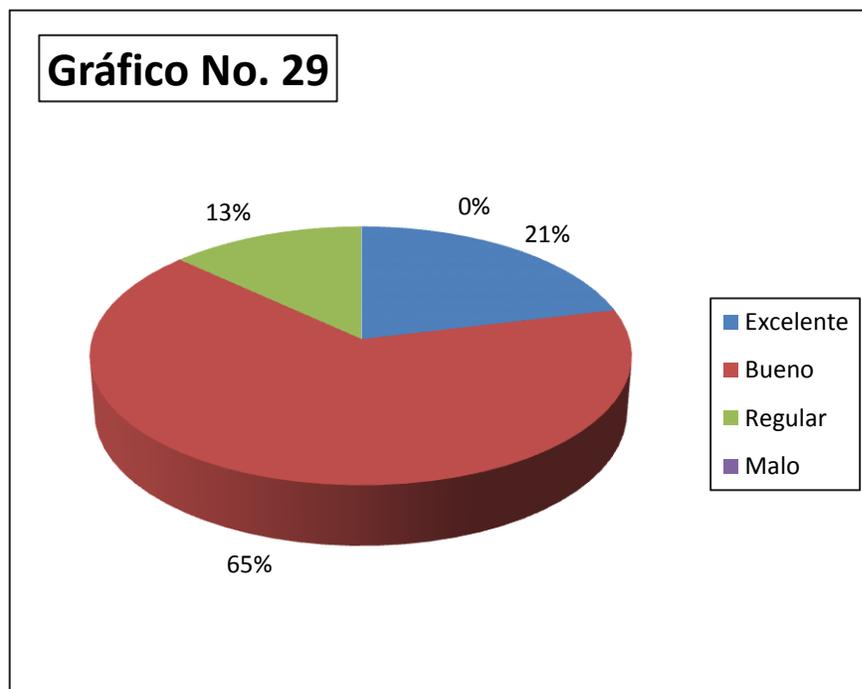
Los resultados obtenidos demuestran que el 52% de los usuarios encuestados considera que la calidad de los alimentos servidos en los restaurantes son excelentes, un 46% considera que son buenos, y un 2% que son regulares.

La mayoría de los usuarios consideran que la calidad de los alimentos servidos en los hoteles encuestados está acorde a su categoría y solo una minoría lo califica como regular.

Se debe considerar que tanto el servicio como la calidad de los alimentos, son componentes importantes en un restaurante, por lo que se los debe siempre tomar en cuenta.

### Pregunta No. 12

#### Equipamiento del restaurante (comodidad, funcionalidad, decoración):



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

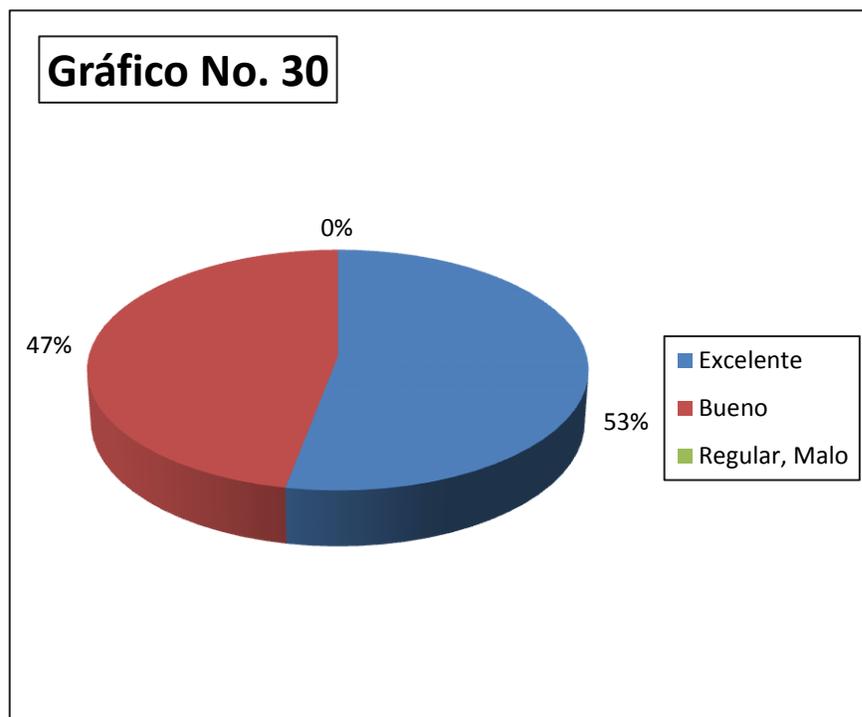
Los resultados obtenidos demuestran que el 65% de los usuarios encuestados evalúa al equipamiento (comodidad, funcionalidad, decoración) de los restaurantes como bueno, un 21% como excelente, un 13% como regular, y un 1% anula su respuesta.

El análisis realizado señala que el criterio de los usuarios se encuentra mayormente dividido, pese a que la tendencia de evaluación es satisfactoria. Sin embargo, existe un porcentaje considerable que califica al equipamiento como regular.

El equipamiento y mantenimiento de las instalaciones, es importante al momento de prestar un servicio de calidad. Los datos obtenidos indican que el equipamiento del restaurante (comodidad, funcionalidad, decoración) debe ser mejorado, según las necesidades latentes de los usuarios.

### Pregunta No. 13

**¿En general cómo calificaría su estadía en este hotel?**



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo.  
Elaborado por: Fernando Morocho.

Los resultados obtenidos demuestran que el 53% de los usuarios encuestados califica su estadía en los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón Santo Domingo, como excelente, y un 47% como bueno.

El análisis realizado señala que el servicio en general prestado a los usuarios por estos hoteles es satisfactorio. Cabe recalcar, que los datos obtenidos no arrojan criterios negativos en este contexto.

Esto nos demuestra que en términos generales, el servicio global prestado por los hoteles, satisface las necesidades de los usuarios.

**CAPÍTULO V**  
**Conclusiones y Recomendaciones**

---

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Al finalizar el presente trabajo de investigación, se ha logrado determinar que el turismo de negocios, es uno de los pilares más fuertes de la industria en el Cantón Santo Domingo.

En cuanto al sector hotelero en el Cantón, específicamente a los hoteles de categoría cuatro estrellas, se logró determinar que actualmente existen cinco hoteles que corresponden a esta categoría, registrados en el Catastro Hotelero de la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo. Sin embargo, al momento de implementar la presente investigación, se observó en el estudio de campo la existencia de un nuevo hotel denominado Golden Vista, que se encuentra dentro de la categoría antes mencionada, objeto de este estudio. Este hotel cuenta con todos los permisos legales para su debido funcionamiento, razón por la cual fue incluido dentro de la población de estudio.

En la investigación de campo, se implementaron dos clases de encuestas, una dirigida a funcionarios de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, y la otra dirigida a usuarios de los mismos.

De los datos obtenidos del primer grupo de encuestas implementadas, se desprenden observaciones importantes que denotan ciertas falencias en el conocimiento y aplicación de procesos de control de calidad, que por obvias razones, pueden influir directamente en la calidad de la prestación de los servicios brindados.

La mayoría de hoteles encuestados, no poseen un departamento de gestión de calidad, siendo solo un hotel el que cuenta con dicho departamento. De igual manera y como consecuencia directa de esto, los funcionarios desconocen los estándares internacionales de calidad aplicables a empresas de servicio.

Como aspectos positivos, se puede destacar que la mayoría de estos hoteles poseen manuales de procedimiento por cada departamento, los colaboradores conocen dichos manuales, cuentan con personal calificado y cuentan también con procedimientos para el tratamiento y resolución de reclamos, entre otros.

Por último, un dato importante que se debe destacar, es el hecho de que estos hoteles en su mayoría, cuentan con mecanismos de control de calidad, creados y desarrollados por ellos mismos, lo que denota que no son mecanismos estandarizados y que estos no son sujetos de comparación y control.

De los datos obtenidos del segundo grupo de encuestas implementadas, se desprende que en su mayoría, los usuarios califican tanto a las instalaciones de los hoteles, como a la prestación de los servicios en todas las áreas, como satisfactorios, al oscilar estas respuestas entre los criterios: excelentes y buenos.

A pesar de este común denominador de calificación, es importante recalcar que hubo calificaciones bajas, con respecto al servicio y a los conocimientos del personal de los restaurantes de los hoteles.

Se debe enfatizar que tanto los hoteles como los usuarios de los mismos, coincidieron en que las habitaciones son buenas y confortables, pero con discrepancias en la decoración de las mismas, pues los funcionarios afirman que existe una buena decoración, mientras los usuarios consideran que éstas no están acorde con un hotel de la categoría a la que pertenecen.

De igual manera, los usuarios calificaron la infraestructura, la presentación de los colaboradores, el tiempo promedio para la prestación del servicio, trato amable por parte del personal, el servicio de restaurante de los hoteles, así como su estadía en general, como buena.

Es importante recalcar que la visión de los funcionarios encuestados, discrepa con la evaluación y la percepción de los usuarios, pues los primeros consideran que los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón se encuentran completamente preparados para prestar un servicio de calidad de acuerdo con su categoría, mientras que los usuarios, hacen énfasis en algunos aspectos que deben considerarse, pero sobretodo mejorarse, tales como, el servicio al cliente, el conocimiento del personal sobre sus funciones, las instalaciones de los mismos, entre otros.

De toda la investigación realizada, se puede determinar que en los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, no existe un

Departamento de Control de Calidad como tal, debido a que estas funciones son subrogadas por las administraciones generales de los mismos.

Si bien es cierto, la industria hotelera del cantón Santo Domingo ha tenido un crecimiento notable en los últimos años, la gestión de calidad interna de los hoteles cuatro estrellas sigue siendo precaria, en el sentido de que no existe un debido control de calidad estandarizado. La ausencia de este control puede provocar una deficiencia en la prestación del servicio hotelero.

La falta de calidad en la prestación del servicio, provoca la insatisfacción de las necesidades del cliente, objetivo principal en un establecimiento hotelero. Esto se ve reflejado en la frecuencia de clientes o turistas que visitan estos hoteles.

El implementar un sistema de gestión de calidad en un hotel, trae consigo beneficios palpables, pues influye de manera positiva en la prestación de sus servicios y en la rentabilidad de su negocio, convirtiéndose sin duda, en una ventaja competitiva a corto y largo plazo. La carencia del mismo, afecta directamente a la calidad del servicio.

Se puede concluir que a pesar de que la industria hotelera del Cantón Santo Domingo surgió orientada hacia el turismo de negocios de una manera empírica, ésta ha crecido y ha logrado diversificarse, satisfaciendo a la gran mayoría de sus clientes y usuarios frecuentes.

Finalmente, la investigación denota que la calidad de prestación del servicio hotelero, brindado a los usuarios de los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, incide favorablemente en la actividad turística de la región, ya que existe una aceptación generalizada de los usuarios. Sin embargo, los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón, deben aún trabajar y perfeccionar la calidad de sus servicios, puesto que los mismos son calificados como “buenos”, mas no como excelentes. Tomando en cuenta la riqueza de la región y la ubicación estratégica que posee el Cantón, es imperativo dar el siguiente paso, profesionalizando a esta industria en crecimiento.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado las conclusiones del presente trabajo investigativo, a continuación se pone a consideración las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo de los Tsáchilas crear planes estratégicos orientados al desarrollo, capacitación e implementación de la calidad aplicada al servicio hotelero, a la gestión de calidad en los hoteles y a modelos de gestión de calidad estandarizados.
- Se recomienda a la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo de los Tsáchilas aplicar dichos planes, asegurar su puesta en ejercicio y cumplimiento, de tal forma que estimule el interés de los hoteles en el tema de la calidad y ésta se sostenga a través del tiempo, considerando que una excelente gestión de calidad es un pilar fundamental para una óptima gestión del servicio.
- Se recomienda a los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo crear un departamento de gestión de calidad, donde se planee, controle, asegure y mejore la calidad en el servicio prestado; abandonando la improvisación y profesionalizando la estructura organizacional hotelera, que es el segundo pilar fundamental para una óptima gestión del servicio.
- Se recomienda a los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo diseñar un plan de capacitación continua y motivación del recurso humano que es el tercer pilar para una óptima gestión del servicio; ya que un personal correctamente formado y motivado, genera un sentido de pertenencia al establecimiento porque reconoce que está creciendo profesionalmente y esto origina a su vez un ambiente sano, competitivo y de alto desempeño.
- Se recomienda a los hoteles de categoría cuatro estrellas del cantón Santo Domingo, realizar una base de datos del control y seguimiento a todas las actividades relacionadas con el servicio dentro de su establecimiento, aportando así a una mejor gestión de la información, cuarto pilar para una óptima gestión del servicio; fundamental para el desarrollo de nuevos proyectos encaminados a mejorar la calidad en el servicio hotelero.
- Los hoteles y los sistemas de calidad tienen una estrecha relación porque cada uno de los servicios que se dan en los hoteles tienen como

objetivo principal satisfacer a los huéspedes y los clientes tanto interno como externo, por lo que la calidad debe ser tomada como una estrategia y como un mecanismo para la mejora continua del servicio y no como una obligación, es necesario que en cada hotel de la localidad se establezca un método de gestión de calidad para que se aplique de tal manera que estos permanezcan a la vanguardia de los continuos cambios de necesidades y requerimientos de los visitantes ; para el desarrollo del sistema de gestión de calidad se debe considerar los requisitos de los clientes, los requisitos implícitos, el Reglamento de Actividades Turísticas, Competencias Laborales y la Ley de Turismo aplicables dentro del Ecuador, ya que cada país establece sus propias leyes, normas y reglamento. Para la implementación de la Gestión de calidad debe tomarse como un medio para el mejoramiento continuo del servicio de huéspedes, mas no como un fin, pues no es válido un papel que certifique la calidad si no existe un compromiso directo de alta dirección de mantenerla, mejorarla e innovarla continuamente puesto que la calidad no es algo que se deba concebirse como estático sino que va evolucionando acorde a los nuevos requerimiento y necesidades de los clientes. Además se puede establecer que los sistemas de calidad que se los debe plantear con un plan de acciones preventivas, correctivas y de control que ayuden a identificar los problemas y fallos a mejorarlos y evaluarlos continuamente el mismo que tiene como fases: la planeación, la realización, la comprobación, y el actuar.

**Cuadro N. 10: Población Finita de Estudio**

FASES DEL CICLO	FASES DEL PROCESO	ETAPAS	OBJETIVOS DE CADA ETAPA	
PROBLEMAS O MEJORAS	P L A N I F I C A C I O N	Reconocimiento	Admitir la existencia de un problema o mejora	
		Identificación	Identificar y decidir el problema o mejora que habrá de ser tratado en primer lugar	
		Definición	Alcanzar un punto donde se describe el problema en términos de que es especialmente, donde, cuando sucede y su extensión. Implementar acciones correctivas	
CAUSAS		Análisis	Realizar el resumen completo de todas las posibles causas de los problemas	
		Identificación	Alcanzar un acuerdo sobre las causas principales	
SOLUCIONES		Definición	Elaborar una solución válida y ejecutable, un plan de actuación y comprobar su efectividad	
		REALIZAR	Implementación	Implementar el acuerdo adoptado
		COMPROBAR	Evaluación	Seguimiento y comprobación de los resultados
		ACTUAR	Generalización	Modificar hábitos y adaptarse a los nuevos cambios. Prevenir la reincidencia

Fuente: Tomado De Julia Marco y Froilan Porshe. Gestión de la Calidad aplicada a Hoteles y Restauración, España, Prentice Hall, 2002, Pág 250  
Elaborado Por: Fernando Morocho

## BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA Alberto, FERNÁNDEZ Núria, y MOLLÓN Martha. 2002.

ALBRETCH Karl, Todo al Poder del Cliente. 1994.

BERRONES Karen, Propuesta Estratégica para Impulsar el Desarrollo de la Actividad Turística en la Comunidad Tsáchila. 2008.

BIGNÉ Enrique, y otros, Marketing De Destinos Turísticos: Análisis y Estrategias de Desarrollo. 2000.

CABARCOS Noelia, Promoción y Venta de Servicios Turísticos: Comercialización de Servicios Turísticos. 2010.

CAICEDO Verónica, y GUADALUPE Rommel. Plan Estratégico y de Promoción de las Zonas Turísticas del Distrito Metropolitano de Quito. 2007.

COMUNIDAD ANDINA, Informe Estadístico de Turismo 2012. 2012.

CROSBY Arturo, Elementos Básicos para un Turismo Sostenible en las Áreas Naturales. 1996.

DEL TORO, Martha, Calidad del Servicio en el Área de Alojamiento Hotelero. 2011.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TURISMO DE SANTO DOMINGO, Catastro Hotelero. 2012.

EDICIONES ECOE, El Servicio Invisible: Fundamentos para un Buen Servicio al Cliente. 2006.

ELIZONDO Arturo. Proceso Contable Uno. 2003.

GIL María de los Ángeles, Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa. 2010.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, Plan de Desarrollo del Cantón Santo Domingo 2025. 2011.

GRANDE Ildelfonso, Marketing de Servicios. 2005.

HIDALGO Natera, Fiscalidad de los Contratos Civiles y Mercantiles: Fundamentos y Formularios. 2007.

IICA DESARROLLO RURAL EN ECUADOR. Misión de Identificación de Oportunidades de Cooperación Técnica en Turismo Rural en Ecuador. 2009.

INSTITUTO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, Guía Conceptual y Metodológica para el Desarrollo y la Planificación del Sector Turismo. 2003.

MIN CETUR, Manual para Establecimiento de Hospedaje. 2009.

MINISTERIO COORDINADOR DE LA PRODUCCIÓN, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD. Investwith Values: Turismo en Ecuador. 2011.

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. Boletín de Estadísticas Turísticas 2006 -2010. 2012.

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR –INSTITUTO DE NACIONAL ESTADISTICAS Y CENSOS. Movimientos y Consumos Turístico de los Residentes en el Ecuador. 2010.

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR, Reporte del Feriado de Año Nuevo 2012. 2012.

NAVA Víctor Manuel, y JIMÉNEZ Ana Rosa, ISO 9000:2000: Estrategias para Implementar la Norma de Calidad para la Mejora Continua. 2005.

QUESADA Renato, Elementos del Turismo. 2006.

PÉREZ José. Gestión de la Calidad Empresarial. 1994.

PEÑA José, Plan De Desarrollo Turístico Del Cantón Santo Domingo. 2007.

PUBLICACIONES PARANINFO, Calidad. 2007.

PUBLICACIONES PARANINFO, Estructura del Mercado Turístico. 2011.

PUBLICACIONES VÉRTICE, Gestión de Hoteles. 2008.

PUBLLICACIONES VÉRTICE, La Calidad en el Servicio al Cliente. 2008.

RENDÓN Mercedes. Turismo Sostenible en la Reserva Ecológica Loma Alta. 2012

RODRÍGUEZ José, y otros, Estudio de las Políticas de Calidad Aplicadas al Sector Turismo: Un Análisis de las Mejores Prácticas en España y México. 2009.

SALOMON Frank, Los Yumbos, Niguas y Tsáchilas o “Colorados” durante la Colonia Española: Prehistoria del Noroccidente de Pichincha.1997.

SEGURA Gustavo, Plan de Acción Gubernamental para Mejorar la Competitividad del Conglomerado del Turismo. 2003.

TOURISM & LEISURE, Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible para Ecuador “Plandetur 2020”, Informe Final. 2007.

SANTOMÁ Ricard, y COSTA Gerard, Calidad de Servicio en la Industria Hotelera: Revisión de la Literatura. 2007.

STANTON William, Fundamentos de Mercadotecnia.1995.

TOURISM & LEISURE, Plan Integral de Marketing Turístico para el Turismo Interno del Ecuador. 2009.

VARGAS Martha, y ALDANA Luzángela, Calidad y Servicio: Concepto y Herramientas. 2007.

VERGARA Juan Carlos, La Gestión de Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. 2010.

ZEITHAMI Valarie, Parasuraman, A. y Berry, Leonard, Calidad Total en la Gestión de los Servicios. 1995.

## CONSULTAS EN LA WEB

Asamblea Nacional del Ecuador, “Constitución Política del Ecuador 2008”  
<http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/Constitucion-2008.pdf>

Cámara Provincial de Turismo de Pichincha. “Reglamento General de Actividades Turísticas”  
[http://www.captur.travel/web2011/informacion\\_juridica/documentos/normativa\\_generales/normasGen\\_reglamGeneralTurismo.html](http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/documentos/normativa_generales/normasGen_reglamGeneralTurismo.html)

Congreso Nacional. “Ley de Turismo”  
<http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>

Diario El Comercio. “Nuevos Atractivos Turísticos en la Tierra Tsáchila”  
[http://www.elcomercio.com/pais/Nuevos-atractivos-turisticos-tierra-tsachila\\_0\\_740326026.html](http://www.elcomercio.com/pais/Nuevos-atractivos-turisticos-tierra-tsachila_0_740326026.html)

Diario El Hoy. “Santo Domingo, La Provincia Número 23”  
<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/santo-domingo-la-provincia-numero-23-278739.html>

El Diario. “Turismo Hace Grande a Santo Domingo”  
<http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/195111-el-turismo-hace-grande-a-santo-domingo/>

Enciclopedia Virtual Eruditos. “Cantón Santo Domingo”  
[http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Santo\\_Domingo\\_%28Cant%C3%B3n%29](http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Santo_Domingo_%28Cant%C3%B3n%29)

Eric Ochoa. “Retos del Turismo en Ecuador. 2012”  
<http://ericfochoa.wordpress.com/2012/04/25/retos-del-turismo-en-ecuador/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador. “Datos Generales de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas”  
[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com\\_content&view=article&id=225&Itemid=169&lang=es](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_content&view=article&id=225&Itemid=169&lang=es)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador “Información Económica de los Establecimientos de Servicios: Hoteles”  
[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=96&TB\\_iframe=true&height=533&width=1164](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=96&TB_iframe=true&height=533&width=1164)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador “Número de Establecimientos de Hoteles y Servicios”

<http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/hotelesServicios.html#>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.  
“Departamento de Turismo. Misión y Ámbito de Acción”

[http://www.santodomingo.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=27%3Adireeducacioncultura&catid=6%3Adependencias&Itemid=14&limitstart=3](http://www.santodomingo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=27%3Adireeducacioncultura&catid=6%3Adependencias&Itemid=14&limitstart=3)

Ministerio de Turismo. “Estimación de Viajes Turísticos en Feriados Turismo Interior”

<http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/Feriados.pdf>

Ministerio de Turismo. “Reglamento de Aplicación de la Ley de Turismo”

<http://www.feptce.org/doc/marco-legal/02-reglamento-aplicacion-de-la-ley-de-turismo.pdf>

Pablo García. “La Calidad en la Prestación de un Servicio”

<http://encontrarse.wordpress.com/2007/01/11/la-calidad-en-la-prestacion-de-un-servicio/>

Viajando por el Ecuador. “Turismo Santo Domingo de los Tsáchilas”

<http://www.viajandox.com/santo-domingo-tsachilas.htm>

# **ANEXOS**

## Anexo A: Encuestas

### UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

**DIRIGIDA A:** Funcionarios Encargados o Involucrados en el Control de Calidad de los Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo

***La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la calidad en la prestación de servicios hoteleros brindado a los usuarios, por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón de Santo Domingo de los Colorados, durante el año 2012.***

*Conteste el cuestionario en forma objetiva y veraz, de sus respuestas dependerá el cumplimiento del objetivo que pretende esta investigación.*

	SI	NO
1. ¿El hotel cuenta con un departamento de gestión de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿El hotel posee instalaciones cómodas y modernas para prestar un servicio de calidad a sus clientes, acorde a un hotel cuatro estrellas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿El hotel brinda un saludable ambiente de trabajo para las personas que laboran en el mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿El departamento del hotel encargado del control de calidad, conoce los estándares establecidos en la Norma ISO 9001:2008 para alcanzar una óptima prestación de servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Existe algún mecanismo de control para medir si se cumple la calidad en los servicios Prestados por el hotel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿El hotel cuenta con un manual de procedimientos por escrito para cada departamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Todos los colaboradores del hotel conocen el manual de procedimiento de su respectivo departamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿El hotel cuenta con un departamento o procedimiento para el tratamiento y resolución de reclamos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿El hotel posee una política funcional con respecto a los procedimientos de control de higiene de las dependencias del mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿El hotel cuenta con personal debidamente capacitado y entrenado, para desenvolverse y prestar un servicio de calidad en las diferentes áreas del mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

**Fecha:**

**Encuestador: Fernando Morocho**

**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO  
FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**DIRIGIDA A:** Usuarios de Hoteles de Categoría Cuatro Estrellas del Cantón Santo Domingo

***La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la calidad en la prestación de servicios hoteleros brindado a los usuarios, por parte de los hoteles de categoría cuatro estrellas del Cantón de Santo Domingo de los Colorados, durante el año 2012.***

*Conteste el cuestionario en forma objetiva y veraz, de sus respuestas dependerá el cumplimiento del objetivo que pretende esta investigación.*

EDAD:

GÉNERO: F M

OCUPACIÓN:

1.- Considera usted que las instalaciones del hotel son:

**EXCELENTES BUENAS REGULARES MALAS**

2.- Piensa usted que el confort de las habitaciones del hotel es:

**EXCELENTE BUENO REGULAR MALO**

3.- Piensa usted que el aseo de las habitaciones del hotel es:

**EXCELENTE BUENO REGULAR MALO**

4.- Piensa usted que la decoración de las habitaciones del hotel es:

**EXCELENTE BUENA REGULAR MALA**

5.- Considera usted que la presentación personal de los colaboradores del hotel es:

**EXCELENTE BUENA REGULAR MALA**

6.- Piensa usted que el tiempo promedio utilizado por el hotel para brindar un servicio es:

**EXCELENTE BUENO REGULAR MALO**

7.- Considera usted que recibió un trata amable, atento y solícito por parte del personal:

**TODO EL TIEMPO LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN CONTADAS OCASIONES NUNCA**

8.- Considera usted que el tiempo de respuesta para solucionar un inconveniente de cualquier tipo es:

**EXCELENTE BUENA REGULAR MALO**

9.- Considera usted que la atención brindada por el servicio de restaurante es:

**EXCELENTE BUENO REGULAR MALO**

10.- Considera usted que los meseros tienen los conocimientos suficientes para realizar su labor de servicio dentro del restaurante

**PROFUNDOS BÁSICOS INSUFICIENTES NULOS**

11.- Considera usted que la calidad de los alimentos servidos en el restaurant es:

**EXCELENTE BUENA REGULAR MALA**

12.- Evalúe el equipamiento del restaurante (comodidad, funcionalidad, decoración)

**EXCELENTE BUENO REGULAR MALO**

13.- En general cómo calificaría su estadía en este hotel

**EXCELENTE BUENA REGULAR MALA**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Fecha: Encuestador: **Fernando Morocho**

### Anexo B: Modelo SERVQUAL

- Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario
- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación
- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1 y el 7 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 7 la máxima.

N.	PREGUNTA	7	6	5	4	3	2	1
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El empleado tiene equipos de apariencia moderna							
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.							
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.							
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.							
<b>FIABILIDAD O PRESENTACIÓN EL SERVICIO:</b>								
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba							
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple							
7	Cuando un cliente tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo							
8	El empleado realiza bien el servicio la primera vez							

9	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA:</b>								
10	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio							
11	Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle.							
12	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.							
13	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.							
14	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.							
<b>SEGURIDAD:</b>								
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad							
16	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.							
17	Los empleado demuestran igualdad para todos sus clientes							
18	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.							
<b>EMPATÍA:</b>								
19	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes							
20	Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios							
21	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente							

### Anexo C: Modelo SERVPERF

- Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario
- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación
- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1 y el 7 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 7 la máxima.

		ESCALA DE LIKERT						
N.	PREGUNTA	7	6	5	4	3	2	1
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del hotel							
2	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio							
3	Música ambiental en todos los recintos de uso común de los huéspedes							
4	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel							
5	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común.							
6	Servicio de ascensor para uso exclusivo de los huéspedes							
7	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional)							
8	Servicio de energía complementario mediante							

	equipo electrógeno							
9	Servicio de vigilancia y equipos de seguridad.							
10	servicio de vigilancia.							
11	Sistema de detección de incendios							
12	Servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones del hotel							
13	Servicio de baños generales, diferenciados por género							
14	Servicio de lavandería							
15	Servicio médico propio o concertado							

**Anexo D: Catastro Hotelero del Cantón Santo Domingo proporcionado por la Dirección Provincial de Turismo de Santo Domingo**

Provincia	Cantón	Actividad		Registro	Nombre	Propietario	Representante	Dirección	Categoría	Plazas	
		Turística	Tipo de Actividad							Habitaciones	Habitaciones
SANTO	DOMINGO							BY PASS			
DE LOS	SANTO					CUENTAS EN PARTICIPACION	MENDOZA	QUEVEDO - QUITO KM 1 -			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301505374	OROS No 2	EROS	BLANCA	COOP. TSACHILA	PRIMERA	21	42
SANTO	DOMINGO							COOP. LOS VERGELES, BY			
DE LOS	SANTO				LOVING AUTO	MENDOZA	MENDOZA	PASS QUITO			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301506797	HOTEL	LEON JORGE	LEON JORGE	QUEVEDO	PRIMERA	8	16
SANTO	DOMINGO							VIA QUEVEDO			
DE LOS	SANTO				MOTEL	MONCAYO		KM. 10 S/N			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301506794	AVENTURA	INTRIAGO		MARGEN IZQUIERDO	SEGUNDA	22	44
SANTO	DOMINGO					DAVILA					
DE LOS	SANTO					HERNANDEZ		BY PASS QUITO -			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301506634	OLYMPUS	SANDRA		QUEVEDO	SEGUNDA	13	26
SANTO	DOMINGO										
DE LOS	SANTO				COLORADOS	PLAZAS		VIA CHONE KM			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301504687	PALADIUM	CABEZAS NERIS		11	SEGUNDA	10	20
SANTO	DOMINGO							VIA BY PASS			
DE LOS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301506646	MADAME LIZETH	VICENTE		QUITO- QUEVEDO- AV.	TERCERA	28	56

TSACHILAS								DEL COPERATIVISMO			
SANTO DOMINGO								BY PASS QUITO QUEVEDO			
DE LOS	SANTO				PARAISO DE	ADRIAN JAVIER					
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301506713	LOS OLIVOS	LOPÉZ GARCÍA		SECTOR RÍO VERDE	TERCERA	18	36
SANTO DOMINGO								BY ASS QUITO QUEVEDO			
DE LOS	SANTO				AUTO HOTEL	MURILLO					
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301506722	CUPIDO	JORGE NEPTALI		MARGEN IZQUIERDO	TERCERA	0	0
SANTO DOMINGO								MUÑOZ OCAMPO			
DE LOS	SANTO				MOTEL	MARIA					
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	MOTEL	2301506749	PASSION	EUGENIA		VIA CHONE KM 6	TERCERA	6	12
SANTO DOMINGO								CHUQUIRIMA LANCHE			
DE LOS	SANTO				VICTORIA	VICTORIA		AV. CHONE 307 Y PASAJE O e/ ARGENTINA Y			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301506633	SUITES	ALEJANDRINA		SAN MARTIN	PRIMERA	8	17
SANTO DOMINGO								URB. ECHANIQUE CUEVA, AV. ABRAHAM			
DE LOS	SANTO				HOTEL LA	VIVANCO	VIVANCO	CALAZACÓN			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301506804	PUERTA DE ALCALÁ	OCHOA MAURA ROCÍO	OCHOA MAURA ROCÍO	JUNTO A HOSTAL JAPÓN	SEGUNDA	8	13
SANTO DOMINGO								VILLA CORTEZ ANCHUNDIA ANCHUNDIA CESAR			
DE LOS	SANTO				DE SANTO	ALAVA MARIA	ALAVA MARIA	FERNANDEZ 41 -			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301505698	DOMINGO	MONSERRATE	MONSERRATE	TERMINAL	SEGUNDA	19	39
SANTO DOMINGO								ZAVALA URB. PAOLA PAZ			
DE LOS	SANTO				HOTEL ONE	MOLINA	MOLINA	Y MIÑO, AV.	TERCERA	10	18

DE LOS TSACHILAS SANTO DOMINGO						MARTHA MARIA	MARTHA MARIA	QUEVEDO KM. 4 ½			
DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301506701	HERRADURA LA	RODRIGUEZ MENDEZ ROSA MIRIAM	RODRIGUEZ MENDEZ ROSA MIRIAM	UUB. ECHANIQUE, MZ 5	TERCERA	11	21
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301506702	ESTRELLA SUPER	SOLARTE MARTINEZ JESUS PACIFICO	SOLARTE MARTINEZ JESUS PACIFICO	LOTIZACIÓN ECHANIQUE CUEVA	TERCERA	8	11
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301506710	D MARY	OÑA MASAPANTA MARÍA MERCEDES	OÑA MASAPANTA MARÍA MERCEDES	URBANIZACIÓN ECHANIQUE FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE	TERCERA	6	7
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301506725	HOTEL SAN MIGUEL	OÑA GUZMAN JOSÉ MIGUEL		VIA QUITO KM 4 1/2	TERCERA	9	21
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	PENSION	2301506741	LA HERRADURA DE LOS TSACHILAS 2	RODRIGUEZ ROSA MIRIAN		AV. ABRAHAM CALAZACON A SEISCIENTOS METROS DEL TERMINAL TERRESTRE	TERCERA	10	20
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506743	PETIT PALACE HOTEL	ALDAZ MARIUXI		AV. DE LOS COLONOS	SEGUNDA	14	17
SANTO	SANTO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506759	APART HOTEL	CAMPOS		RIO PILATON Y	SEGUNDA	13	38

DOMINGO DE LOS TSACHILAS	DOMINGO				AMERICA	AGUIRRE TANIA MARCELA			RIO TOACHI ESQUINA				
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506788	HOTEL RIOS DEL VALLE	CUJILEMA LEON MONICA	UJILEMA LEON MONICA	URB. ECHANIQUE CUEVA, CALLE D, LOTE 15, TRAS DEL HOTEL METROPOLITANO	SEGUNDA	18	36		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301502964	DESCANSO DEL CONDUCTOR	CASTELO CASTELO SUBIA ANA LUCIA	CASTELO SUBIA ANA LUCIA	VIA A QUEVEDO KM. 4 1/2	SEGUNDA	25	59		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301502965	FINCA LA	FRANCO LEON ANGEL MARIA	FRANCO LEON ANGEL MARIA	VIA A QUININDE KM. 2	SEGUNDA	21	45		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506054	JAPON DE SANTO DOMINGO	JAPON ROMERO JOSE JUSTO	JAPON ROMERO JOSE JUSTO	AV. ABRAHAM CALAZACON S/N - FRENTE A LA RESIDENCIAL LOS CEIBOS	TERCERA	24	39		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506780	HOSTAL EL PARAISO	NORMA MARISOL ALVARADO ESPINOSA		VIA QUITO KM 20 RECINTO EL PARAISO	TERCERA	12	21		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506784	BUENAVENTU RA DE LOS TSACHILAS	TORRES VINUEZA INES		URB. LOS ANGELES FRENTE A LAS OFICINAS DEL PATRONATO SANTO	TERCERA	12	21		

DOMINGO DE LOS TSACHILAS										
SANTO	DOMINGO									
DE LOS	SANTO				HOTEL EL	ROJAS VERA		AV. ABRAHAM		
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506751	MIRADOR	CARMEN		CALAZACON Y		
						ISABEL		TSACHILA	TERCERA	15 30
SANTO	DOMINGO					RENGEL	RENGEL	AV. DE LOS		
DE LOS	SANTO				HOSTAL LAS	ALVAREZ	ALVAREZ	COLONOS Y		
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506777	ORQUIDEAS	FELICIA	FELICIA	JULIO CESAR		
						MARINA	MARINA	BERMEO	TERCERA	13 23
SANTO	DOMINGO					QUITO		URB.CAMINOS		
DE LOS	SANTO				CONQUISTAD	BETANCOURT		VECINALES CALLE		
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506744	OR MAC PATO	BYRON		CADMO		
						FERNANDO		ZAMBRANO	TERCERA	0 0
SANTO	DOMINGO					ARROYO VACA		CALLE		
DE LOS	SANTO				HOSTAL	BOSTON		GUAYLLABAMBA		
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506732	BOSTON	FABIAN		Y PILATON	TERCERA	22 46
SANTO	DOMINGO					NUÑEZ	NUÑEZ			
DE LOS	SANTO				HOTEL	SARABIA	SARABIA	URB. ECHANIQUE		
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2301506721	CONTINENTAL	JEANETH	JEANETH	CUEVA	TERCERA	25 50
SANTO	DOMINGO					NOGUERA				
DE LOS	SANTO		HOSTAL		MARQUES	TACURI MERCY		VIA QUEVEDO		
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506650	DOMINGO EL	DEL CARMEN		KM 3 1/2	SEGUNDA	14 29
SANTO	DOMINGO					QUEZADA	QUEZADA			
DE LOS	SANTO		HOSTAL		GRAN TORRE	CABRERA	CABRERA	AV. ABRAHAM		
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506325	AZUL LA	GIORGE	GIORGE	CALAZACON L-18		
						ANTONIO	ANTONIO	Y CALLE C	SEGUNDA	18 36

SANTO						GONZALEZ			URB. ECHANIQUE				
DOMINGO						SARANGO			CUEVA, AV.				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			ROSARIO DE			ABRAHAM				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506793	DORADO	LOS ANGELES			CALAZACON Y				
									JULIO BERMEO,			16	32
									LOTE 17	SEGUNDA			
SANTO						ANDRADE	ANDRADE		AV. DE LOS				
DOMINGO						GONZALEZ	GONZALEZ		COLONOS Y				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			RICARDO	RICARDO		JULIO CÉSAR				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506802	ANDRADES	TEODORO	TEODORO		BERMEO	SEGUNDA		20	38
SANTO						QUEZADA	QUEZADA		CALLE C 6 Y 7				
DOMINGO						CABRERA	CABRERA		(URB.				
DE LOS	SANTO		HOSTAL		GRAN	JAIME	JAIME		ECHANIQUE)	SEGUNDA		22	43
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301504308	IMPERIAL	RODRIGO	RODRIGO						
SANTO						NOGUERA	NOGUERA		AV. 29 DE MAYO				
DOMINGO						TACURI	TACURI		Y CUENCA	SEGUNDA		21	48
DE LOS	SANTO		HOSTAL		PUERTA DEL	FAUSTO	FAUSTO						
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301505221	SOL	ROBERTO	ROBERTO						
SANTO						QUEZADA	QUEZADA		JULIO CESAR				
DOMINGO						CABRERA	CABRERA		BERMEO Y				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			ANGEL	ANGEL		ABRAHAM				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301505660	MIKASA LINDA	VICENTE	VICENTE		CALAZACON	SEGUNDA		25	50
SANTO						QUEZADA	QUEZADA		URB. CAMINOS				
DOMINGO						LUDEÑA	LUDEÑA		VECINALES -				
DE LOS	SANTO		HOSTAL		QUEZADA	CARLOS	CARLOS		CALLE CADMO				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301505663	HERMANOS	PATRICIO	PATRICIO		ZAMBRANO S/N				
									Y AV. LA PAZ	SEGUNDA		20	44
SANTO						ESTRELLA	ESTRELLA		AV. QUITO 1277				
DOMINGO	SANTO		HOSTAL			ENGELMAN	ENGELMAN		Y PALLATANGA	SEGUNDA		12	21
DE LOS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301502966	SIESTA	PABLO	PABLO						

TSACHILAS						ESTEBAN	ESTEBAN					
SANTO												
DOMINGO						ERRAEZ						
DE LOS	SANTO		HOSTAL			JARAMILLO		IBARRA 802 Y 29				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301502974	GENOVA	ELVIA MARINA		DE MAYO ESQ.	SEGUNDA	23		57
								AV. CHONE 213 Y				
SANTO						RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	VIA QUEVEDO -				
DOMINGO						ALBAN	ALBAN	100 MTS.DEL				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			RICARDO	RICARDO	INDIO				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301502979	REY	GUILLERMO	GUILLERMO	COLORADO	SEGUNDA	17		34
SANTO						VILLAGOMEZ	VILLAGOMEZ	AV.29 DE MAYO				
DOMINGO						FREIRE DORA	FREIRE DORA	ENTRE AMBATO				
DE LOS	SANTO		HOSTAL		COVICENTER	INES	INES	Y CUENCA	SEGUNDA	30		55
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301502971	HOTEL	MARTINEZ	MARTINEZ					
						VIVANCO	VIVANCO					
SANTO						AMIRA	AMIRA	IBARRA 141 Y 29				
DOMINGO			HOSTAL			CARLOTA	CARLOTA	DE MAYO	SEGUNDA	20		42
DE LOS	SANTO		HOSTAL									
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301503554	CALETA LA							
SANTO						ACOSTA	ACOSTA	AV. 29 DE MAYO				
DOMINGO						ACOSTA JORGE	ACOSTA JORGE	520 Y				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			MISAEEL	MISAEEL	LATACUNGA	TERCERA	21		43
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301502972	EJECUTIVO							
								HUMBERTO				
SANTO						MINCHALO	MINCHALO	FIALLOS 75 Y				
DOMINGO						LOJANO MARIA	LOJANO	CESAR				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			ISABEL	MARIA ISABEL	FERNANDEZ CA	TERCERA	12		24
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301502984	CHARITO							
SANTO							ESPINOZA					
DOMINGO						ESPINOZA	BUSTAMANTE					
DE LOS	SANTO		HOSTAL			BUSTAMANTE	JORGE	AV. 29 DE MAYO				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301502967	JENNIFER	JORGE VICENTE	VICENTE	Y LATACUNGA	TERCERA	28		56

SANTO						MONTECARLO	WARTATANGA	WARTATANGA					
DOMINGO						SANTO	ORTEGA JOHN	ORTEGA JOHN	AMBATO 315 Y 3				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			DOMINGO	HERIBERTO	HERIBERTO	DE JULIO	TERCERA	15	30	
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301505629					COOP. CAMINOS				
SANTO							LOPEZ	LOPEZ	VECINALES S/N Y				
DOMINGO							HIDALGO	HIDALGO	CESAR				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			EURO STAR	MARIA LUCILA	MARIA LUCILA	FERNANDEZ	TERCERA	24	40	
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301505918									
SANTO									CALLE ARTURO				
DOMINGO							CAIZALUISA	CAIZALUISA	LINCE Y AV.				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			LA POSADA	QUILLUPANGUI	QUILLUPANGUI	ABRAHAM				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506801			ANGELA	ANGELA	CALAZACÓN	TERCERA	23	46	
									COOP. CAMINOS				
									VECINALES,				
SANTO							CAMACHO	CAMACHO	CALLE				
DOMINGO						HOSTAL LA	BALSECA	BALSECA	HUMBERTO				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			ESTANCIA	HOLGER	HOLGER	FIALLOS Y CESAR				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506796		TROPICAL 1	GUILLERMO	GUILLERMO	FERNANDEZ	TERCERA	23	45	
									URB.ECHANIQUE				
SANTO									CUEVA SUR, MZ				
DOMINGO							LOOR CHAVEZ		5, CALLE CAMILO				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			HOTEL IDEAL	JAZMIN		EGAS Y CALLE B,				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506792			JANETH		LOTE 11.	TERCERA	16	27	
SANTO													
DOMINGO							CELORIO	CELORIO	AV. ABRAHAM				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			HOSTAL VILLA	CAIZALUISA	CAIZALUISA	CALAZACÓN Y				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506790		MARIA	EDWIN JAVIER	EDWIN JAVIER	ARTURO LINCE	TERCERA	20	40	
SANTO							ZAVALA	ZAVALA					
DOMINGO	SANTO		HOSTAL			GALAPAGOS	MOLINA	MOLINA	GALAPAGOS 716				
DE LOS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506326			MARTHA	MARTHA	Y TULCAN	TERCERA	15	30	

TSACHILAS						MARIA	MARIA					
SANTO												
DOMINGO						CUJILEMA	CUJILEMA					
DE LOS	SANTO		HOSTAL		JORDAN	CUJILEMA	CUJILEMA	AV. TSACHILA .				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506324	TSACHILA	PETRONA	PETRONA	COOP. NACIONAL	TERCERA	27	54	
SANTO						PALADINES	CAMPOVERDE					
DOMINGO						CORDOVA	CORDOVA	VIA AL BUA - L2				
DE LOS	SANTO		HOSTAL			NORMANDO	MARIA	FRENTE A				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506635	PERLA VERDE	JOSELITO	ELIZABETH	SIEXPAL	TERCERA	14	29	
SANTO												
DOMINGO												
DE LOS	SANTO		HOSTAL		EMPERADOR	HALLO FLORES		AV. TSACHILAS - JUNTO A LA				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	RESIDENCIA	2301506636	TSACHILA	ANA ROSARIO		POLICIA	TERCERA	12	15	
SANTO												
DOMINGO						PAZMIÑO	PAZMIÑO					
DE LOS	SANTO					ACURIO EDISA	ACURIO EDISA					
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301505321	SAMAWA	MARIBEL	MARIBEL	VIA QUITO KM 6	PRIMERA	20	54	
SANTO												
DOMINGO						VELEZ EGUEZ		VALLE HERMOSO				
DE LOS	SANTO					MARIA		KM 26 VIA STO,				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502993	KASHAMA	EUGENIA		DOM. LOS BA	PRIMERA	0	0	
SANTO												
DOMINGO						POZO LUCERO	POZO LUCERO					
DE LOS	SANTO				COLORADOS	MARIA	MARIA	VIA A QUITO KM				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502994	LOS	SOLEDAD	SOLEDAD	12	PRIMERA	0	0	
SANTO												
DOMINGO												
DE LOS	SANTO					HEREDIA VACA	HEREDIA VACA	VIA A CHONE KM.				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502996	MI CUCHITO	JULIO ALBERTO	JULIO ALBERTO	2	PRIMERA	0	0	
SANTO	SANTO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502997	VALLE	ABAD ZUÑIGA	ABAD ZUÑIGA	KM. 25 VIA A	PRIMERA	0	0	

DOMINGO	DOMINGO				HERMOSO	FAUSTO	FAUSTO	ESMERALDAS				
DE LOS						HERBERT	HERBERT	VALLE HERMOSO				
TSACHILAS												
SANTO												
DOMINGO												
DE LOS	SANTO				KASAMA	SALTOS		BY PASS QUITO-				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301505628	LODGE	GARCÍA JAIME		QUEVEDO KM 3.	SEGUNDA	6	12	
SANTO												
DOMINGO						GONZALEZ	GONZALEZ					
DE LOS	SANTO					ESCALANTE	ESCALANTE	VÍA A QUEVEDO				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301506808	TUMALY	EDGAR FABIAN	EDGAR FABIAN	KM. 33	SEGUNDA	18	36	
SANTO						RODRIGUEZ		VIA QUEVEDO				
DOMINGO					REY TOUR DE	ALBAN		ENTRADA A LA				
DE LOS	SANTO				LOS	RICARDO		PARROQUIA EL				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301505718	COLORADOS	GUILLERMO		ESFUERZO	TERCERA	12	24	
SANTO						BANEGAS						
DOMINGO						BELTRAN		AV. CHONE Y				
DE LOS	SANTO					ALFONSO		JUAN				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301504546	FARAON	OSWALDO		MONTALVO	PRIMERA	31	64	
SANTO						PALACIOS	PALACIOS					
DOMINGO						PESANTEZ	PESANTEZ					
DE LOS	SANTO					JAIME	JAIME	VIA A QUITO Y				
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301505411	DEL TOACHI	ROLANDO	ROLANDO	RIO YAMBOYA	PRIMERA	52	90	
SANTO						EMPRESARIOS						
DOMINGO						Y						
DE LOS	SANTO				GRAND HOTEL	PROMOTORES						
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301502999	SANTO	COLORADOS		RIO TOACHI Y				
SANTO	SANTO				DOMINGO	EMPRECOL S.A.	DUEÑAS THALY	GALAPAGOS	PRIMERA	40	66	
DOMINGO	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301503002	ZARACAY	ZARACAY CIA.	ENRIQUE	AV.QUITO 1639				
								FRENTE RECINTO	PRIMERA	0	0	

DE LOS						LTDA.	INTRIAGO	FERIAL-VIA			
TSACHILAS											
SANTO							CALLE				
DOMINGO						CALLE AGUIRRE	AGUIRRE	AV. QUITO 1261			
DE LOS	SANTO				CLUB HOTEL	MERCEDES	MERCEDES	Y CHORRERAS			
TSACHILAS	DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301502962	IDA MARIA	ALEXANDRA	ALEXANDRA	DEL NAPA	PRIMERA	30	55

## Anexo E: Reporte del Feriado de Año Nuevo 2012 del Ministerio de Turismo del Ecuador

NÚMERO DE ORDEN	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	SUBTIPO	CATEGORÍA	CAPACIDAD		ENTRADAS			TOTAL DE ENTRADAS	PERNOCTACIONES			TOTAL DE PERNOCTACIONES	HABITACIONES OCUPADAS			TOTAL HABITACIONES OCUPADAS	TARIFA PROMEDIO
				No.HAB.	Nº. PLAZAS/ CAMAS	Sábado 29 diciembre 2012	Domingo 30 diciembre 2012	Lunes 31 diciembre 2012		Sábado 29 diciembre 2012	Domingo 30 diciembre 2012	Lunes 31 diciembre 2012		Sábado 29 diciembre 2012	Domingo 30 diciembre 2012	Lunes 31 diciembre 2012		
1	GRAND HOTEL SANTO DOMINGO	HOTEL	PRIMERA	40	66	27	32	30	89	33	36	36	104	13	15	15	43	42,00
2	FARAON	HOTEL	PRIMERA	31	64	18	20	18	56	22	25	22	69	10	10	9	29	30,00
3	DEL TOACHI	HOTEL	PRIMERA	52	90	24	35	27	86	28	39	30	97	13	16	14	43	35,00
4	DEL PACÍFICO	HOTEL	SEGUNDA	38	79	14	19	16	49	18	25	19	62	8	11	7	26	25,00
5	MILENIO SANTO DOMINGO	HOTEL	SEGUNDA	33	67	15	18	18	51	17	23	20	60	8	10	8	26	22,00
6	LOS CEIBOS	HOTEL	TERCERA	44	89	18	23	15	56	23	27	20	70	10	12	8	30	18,00
7	METROPOLITAN	HOTEL RESIDENCIA	SEGUNDA	30	57	16	18	13	47	20	22	16	58	10	10	7	27	16,50
8	TIERRA VERDE	HOTEL RESIDENCIA	SEGUNDA	41	66	17	18	18	53	21	24	20	65	11	12	9	32	18,50
9	HOTEL DULCES SUEÑOS	HOTEL RESIDENCIA	TERCERA	35	68	14	20	19	53	18	23	23	64	8	10	9	27	15,00
10	HOTEL JIMMY	HOTEL RESIDENCIA	TERCERA	30	62	16	20	20	56	19	24	23	66	9	11	11	31	20,00
11	LA ESTANCIA TROPICAL	HOTEL RESIDENCIA	TERCERA	33	62	14	22	18	54	20	25	20	65	9	12	8	29	15,00
12	REY DE LOS ANDES	HOTEL RESIDENCIA	TERCERA	42	69	15	18	17	50	18	22	20	60	8	10	9	27	14,00
13	HOTEL RIOS DEL VALLE	HOSTAL	SEGUNDA	18	36	16	14	15	45	19	20	19	58	10	10	9	29	15,00
14	PEIT PALACE HOTEL	HOSTAL	SEGUNDA	14	17	12	13	10	35	15	17	13	45	7	8	7	22	13,00
15	DESCANSO DEL CONDUCTOR	HOSTAL	SEGUNDA	25	59	14	12	11	37	16	16	14	46	8	7	7	22	13,00
16	JAPÓN DE SANTO DOMINGO	HOSTAL	TERCERA	24	39	13	11	10	34	15	16	15	46	7	8	6	21	12,00
17	BUENAVENTURA DE LOS TSACHILAS	HOSTAL	TERCERA	12	21	6	8	5	19	9	11	7	27	4	5	4	13	10,00
18	HOTEL CONTINENTAL	HOSTAL	TERCERA	25	50	8	10	9	27	10	13	12	35	6	7	5	18	13,50
19	JAPÓN DE SANTO DOMINGO	HOSTAL	TERCERA	24	39	12	15	13	40	14	16	15	45	6	8	7	21	13,00

20	HOTEL EL MIRADOR	HOSTAL	TERCERA	15	30	10	11	9	30	12	14	10	36	5	6	5	16	11,00	
21	HOSTAL BOSTON	HOSTAL	TERCERA	22	46	9	12	10	31	12	15	13	40	5	6	6	17	12,00	
22	QUEZADA HERMANOS	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	20	44	10	13	12	35	13	17	15	45	7	9	7	23	16,00	
23	LA GRAN TORRE AZUL	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	18	36	12	15	10	37	16	20	15	51	9	8	8	25	18,50	
24	HOTEL ANDRADES	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	20	38	9	12	14	35	13	17	18	48	8	9	8	25	12,00	
25	SIESTA	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	12	21	8	11	10	29	13	14	14	41	7	8	7	22	14,00	
26	PUERTA DEL SOL	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	21	48	7	10	13	30	12	14	16	42	5	6	7	18	12,00	
27	EL MARQUES STO. DOMINGO	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	14	29	12	14	10	36	16	17	13	46	7	8	6	21	13,00	
28	HOTEL DORADO	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	16	32	10	16	12	38	14	19	16	49	7	8	7	22	16,00	
29	GENOVA	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	23	57	13	16	12	41	16	20	15	51	8	8	7	23	15,00	
30	MIKASA LINDA	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	25	50	12	15	17	44	15	18	20	53	7	9	8	24	12,00	
31	JENNIFER	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	28	56	16	15	16	47	19	19	20	58	9	8	10	27	11,50	
32	HOSTAL VILLA MARIA	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	20	40	12	15	13	40	16	18	17	51	8	8	7	23	12,00	
33	HOTEL IDEAL	HOSTAL R	TERCERA	16	27	8	9	9	26	12	14	12	38	5	7	5	17	12,00	
34	HOSTAL LAS BRISAS	HOSTAL R	TERCERA	20	30	11	10	12	33	14	15	15	44	7	7	6	20	10,00	
35	GALAPAGOS	HOSTAL R	TERCERA	15	30	10	13	11	34	14	15	13	42	6	6	5	17	12,00	
36	PERLA VERDE	HOSTAL R	TERCERA	14	29	12	15	13	40	15	17	16	48	7	8	7	22	11,00	
37	HOTEL ONE	PENSIÓN	TERCERA	10	18	8	12	10	30	11	15	13	39	5	7	5	17	12,00	
38	LA HERRADURA DE LOS TSACHILAS 2	PENSION	TERCERA	10	20	6	8	9	23	9	12	12	33	4	5	6	15	11,00	
39	SUPER ESTRELLA	PENSION	TERCERA	8	11	12	13	10	35	15	15	13	43	6	7	6	19	13,00	
40	SAN MIGUEL	PENSION	TERCERA	9	21	6	12	9	27	9	14	11	34	4	6	5	15	11,00	
41	KASAMA LODGE	HOSTERÍA	SEGUNDA	6	12	7	8	9	24	10	12	11	33	4	6	4	14	35,00	
42	SAMAWA	HOSTERÍA	PRIMERA	20	54	10	14	16	40	14	18	19	51	6	6	8	20	45,50	
<b>903</b>				<b>973</b>	<b>1879</b>	<b>519</b>	<b>635</b>	<b>568</b>	<b>1722</b>	<b>665</b>	<b>793</b>	<b>700</b>	<b>2158</b>	<b>311</b>	<b>358</b>	<b>309</b>	<b>978</b>	<b>708,00</b>	Total
																			42 No. Estab.

Anexo F: Bandera y Escudo del Cantón Santo Domingo

