

Gestión de la calidad del servicio y los factores que inciden en la productividad en las empresas hoteleras del Cantón San Vicente año 2021

Management of the quality of service and the factors that affect productivity in the hotel companies of the Canton of San Vicente in 2021.

Ing. Martha Eloísa Macías Moreira¹

Ing. Eliana Poveda Cedeño²

Resumen

El turismo es uno de los sectores más representativos de la actividad económica del cantón San Vicente, en donde se encuentran servicios que ofrecen diferentes tipos de acciones que ayudan en el desarrollo de este cantón que siempre está en busca del crecimiento productivo y económico sostenible. Uno de los elementos de las industrias turísticas y hoteleras es la diversidad gastronómica, que es demandada por los turistas nacionales e internacionales. El objetivo del presente artículo científico es analizar la gestión de la calidad del servicio y los factores que inciden en la productividad en las empresas hoteleras del Cantón San Vicente, Manabí, Ecuador, haciendo énfasis en la evaluación de la calidad del servicio como integración turística. El tipo de investigación utilizado en el artículo científico tiene un enfoque de campo, con instrumentos validados, como encuestas y entrevistas, a clientes, empleados y administradores de las empresas hoteleras, que generan información confiable estableciendo una propuesta que contribuya a potenciar la calidad del servicio en este sector. La fundamentación teórica se la logra mediante

¹ Estudiante de la Maestría de Administración de Empresas, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Mención Administración de Empresas.
Portoviejo-Ecuador. Correo electrónico: mmacias2267@utm.edu.ec
ORCID ID: 0000-0002-9953-4082

² Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas Magister en Administración de Empresas, Estudiante a doctorado en Administración Universidad Nacional de Rosario-Argentina. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí.
Portoviejo-Ecuador. Correo electrónico: eliana.poveda@utm.edu.ec
ORCID ID: 0000-0002-1134-8083

la revisión bibliográfica, consiguiendo identificar la información científica más relevante. Los principales hallazgos son las dificultades en cuanto a la estructura organizativa de los hoteles de este cantón; concluyendo la investigación mediante la valoración de la situación de la gestión de la calidad del servicio y los factores que inciden en la productividad en las empresas hoteleras, evidenciándose las falencias en la gestión y coordinación de acciones de promoción e implementación de la cultura de excelencia turística cantonal.

Palabras claves: Servicios Turísticos, Desarrollo Productivo, Gestión de Calidad, Productividad.

Summary

Tourism is one of the most representative sectors of the economic activity of the San Vicente canton, where there are services that offer different types of actions that help in the development of this canton that is always in search of sustainable productive and economic growth. One of the elements of the tourism and hotel industries is gastronomic diversity, which is demanded by national and international tourists. The objective of this scientific article is to analyze the management of service quality and the factors that affect productivity in hotel companies in the canton of San Vicente, Manabí, Ecuador, emphasizing the evaluation of service quality as tourist integration. The type of research used in the scientific article has a field approach, with validated instruments, such as surveys and interviews, to clients, employees and managers of hotel companies, which generate reliable information, demonstrated a proposal that contributes to enhancing the quality of service In this sector. The theoretical foundation is achieved through bibliographic review, managing to identify the most relevant scientific information. The main results are the difficulties regarding the organizational structure of hotels and restaurants in this canton; Concluding the investigation through the assessment of the situation of the management of the quality of the service and the factors that affect the productivity in the hotel companies, evidencing the shortcomings in the management and coordination of

actions of promotion and implementation of the culture of tourist excellence. of canton.

Keywords: Tourist Services, Productive Development, Quality Management, Productivity.

Introducción

La gestión de la calidad es una parte fundamental para el logro de los objetivos planificados en materia de calidad para las empresas cualquiera sea su naturaleza y en este punto, centrando la atención en el sector de los servicios, esto no es diferente para estas organizaciones y más aún cuando hoy en día está siendo considerado como uno de los segmentos más importante en la economía mundial, por tanto, la búsqueda de la calidad del servicio es también necesaria para lograr el éxito en un mercado económico cada vez más competitivo, Zavala (2020). Además, el mismo autor sostiene que: "La gestión de calidad de los servicios se ha posicionado en las últimas décadas como un elemento preponderante que reporta múltiples beneficios para mantener a las empresas de manera exitosa en el competitivo mundo de los negocios" (pág. 270).

Al respecto Uribe (2013) menciona que, implementar un sistema de gestión de la calidad en una organización es una decisión estratégica que implica cambios y beneficios orientados a mejorar continuamente el desempeño de la empresa; tomando en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas y que demuestra la capacidad que tiene la organización para cumplir los requerimientos del cliente y las leyes que aplican (pág. 350).

Por otro lado, al considerar el tema de la productividad, González (2018) manifiesta que este concepto implica la mejora del proceso productivo, y al mismo tiempo la mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema de salidas o producto y los recursos utilizados para generarlo (pág. 36).

Por su parte, Peralta (2021) también expresa que: "La productividad se puede definir como la relación existente entre la producción, ya sea de producto o servicio, de una organización, y los recursos necesarios para esa cantidad producida, en un espacio de tiempo determinado. Visto así, la productividad es un indicador muy útil y puede mejorar de dos formas: producir más con los mismos recursos y producir igual o más con menos recursos" (pág. 58).

En ese sentido, la gestión de calidad se ha convertido en algo muy importante para mantener clientes satisfechos y fidelizados es por ello que debe ser considerada en todas las empresas, no solo como parte de la innovación, sino más bien para mejorar el desempeño de los empleados, procesos o productos e incrementar las ventas que les permitan mantenerse dentro de un mercado tan competitivo, optimizando procesos buscando adelantarse a la mejora continua para lograr el éxito empresarial.

Por lo tanto, es indispensable articular la gestión de la calidad con la productividad en los establecimientos hoteleros, justificado en la importancia de estas empresas en el sector turístico y en el conjunto de la economía. Puesto que la productividad es una variable clave para garantizar la supervivencia de cualquier empresa turística a largo plazo, la identificación de aquellos factores relevantes para incrementar la productividad económica que resulta favorable para el futuro del sector turístico considerando la gestión de la calidad del servicio y su incidencia en la productividad de la industrias turísticas.

El sector del turismo representa la actividad de movimiento para el lugar donde se desarrolla, donde las empresas que están dedicadas a los servicios turísticos, buscan el desarrollo productivo y por ende, el crecimiento económico sostenible. Como es el caso del cantón San Vicente, que se encuentra ubicado en la zona norte de la provincia de Manabí. En ese contexto, Andrade (2014) menciona que, en el cantón existe la visita masiva de turistas nacionales y extranjeros lo que motiva a la

gente de empresa, instalar modernos, cómodos y lujosos hoteles de primera categoría, hostales y cabaña de tipo familiar, ubicados frente a sus costas. A modo de acotación, es importante mencionar que en la actualidad el cantón dispone de recursos naturales, como isla, playas, bosques, senderos, cascadas, ríos entre otros, fortalecidos por una gran diversidad gastronómica, y que, la articulación de todos estos elementos permiten crear un grato ambiente para los visitantes en su estadía.

La investigación se enfoca en el abordaje de la problemática vinculada a las dos variables gestión de calidad y productividad, componentes significativos que contribuyen al mejoramiento de la calidad y desarrollo productivo en las empresas hoteleras. En ese marco se plantea el siguiente problema científico: ¿De qué manera incide la gestión de la calidad del servicio en la productividad de las empresas hoteleras del cantón San Vicente en el año 2021?.

Como objetivo de la investigación se propone: Analizar la gestión de la calidad del servicio y los factores que inciden en la productividad en las empresas hoteleras del Cantón San Vicente, mediante un diagnóstico de la situación actual del sector hotelero, a través de visitas de campo, con instrumentos validados, como encuestas y entrevistas, dirigidas a clientes, empleados y gerentes de las empresas hoteleras, los cuales generan información confiable para establecer una propuesta que contribuya a potenciar la calidad del servicio en el sector hotelero.

El sector hotelero del cantón San Vicente

El cantón San Vicente, mediante la gobernabilidad local promueve gestionar el desarrollo económico e incluyente de la localidad con la potencialización e incorporación de facilidades turísticas como apertura de emprendimientos turísticos, señalización, viabilidad, entre otros, para la dinamización de la economía de la población (Zambrano, 2015).

En el año 2016, hubo un terremoto de 7.6 grados en la escala de Richter (Poveda y Vélez, 2017) el cantón San Vicente fue la segunda zona con mayor afectación,

puesto que perdió 56 establecimientos hoteleros en sus diferentes categorías de 70 en total, los cuales se encuentran en la parroquia Canoa (Vélez, 2018). Destacando así mismo, que antes y después del terremoto el sector hotelero de San Vicente ha venido atravesando por serias deficiencias ligadas a los bajos índices de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos, y es que, a pesar de que tanto las herramientas de evaluación y clasificación son factores claves para incidir en la gestión de la satisfacción del cliente, en la zona de estudio esto se ha convertido en una serie problemática.

El GAD Municipal del cantón San Vicente, para comprender y analizar la situación posterior al terremoto mediante un levantamiento de datos en encuestas y entrevistas se determinaron los aspectos, la misma que se obtuvo mediante el catastro turístico, de los datos resultantes de las encuestas y entrevistas unidas a determinar los aspectos sobresalientes y problemáticas en referencia al sector desde la oferta y demanda de los alojamientos turísticos; presentando los siguientes resultados:

Tabla 1

Planes de acción posterremoto

Pregunta	Respuesta
Plan de desarrollo turístico y mejoramiento del servicio alojamiento	Programas: Plan de mejora a los establecimientos turísticos del cantón, profesionalización mediante programas de capacitación continua y permanente en relación a mejorar la atención del usuario, programa de socialización de normas INEN para hoteleros. No ejecutados o implantados en su totalidad.
Acciones de promoción pos terremoto	Festividades, actividades culturales.
Presupuesto para ejecución de planes orientados al sector hotelero	Sí
Problemáticas en la gestión de la planificación	Falta de comunicación con el sector hotelero. Trabajo individual en el sector que no propician la planificación sostenible.
Nivel de planificación	Proyectos con resultados. Unión de emprendedores para mejorar el servicio.

Afectación a la planta turística por terremoto	60% de reactivación total.
Reactivación del turismo en el cantón	2 años para la reactivación total
Planta hotelera/Demanda	Sí En temporada alta colapsa y la demanda se aloja en sitios cercanos.
Gestión para potenciar el turismo post terremoto	Capacitación Mejora de imagen del cantón
Mejoramiento de la calidad e infraestructura post terremoto	Sí El sector hotelero ha venido trabajando de a poco.

Fuente: Secretaría de Planificación del Ecuador (2017)

El sector hotelero del cantón San Vicente a pesar de la catástrofe fue golpeado fuertemente con un 60% de afectación en su infraestructura, sin embargo ha venido recuperando gradualmente hasta el punto de estar reparadas gran parte de ellas, en la actualidad con trabajo manifestado en las acciones realizadas bajo la particularidad de turismo solidario como medida de reactivación, al igual que los planes turísticos que planteó el Gobierno Nacional, donde se ofrecieron acceso a créditos sin ningún obstáculo para la reconstrucción de sus negocios y plazas comerciales (Secretaría de Planificación del Ecuador, 2017).

Vélez (2018) manifestó que a pesar de la situación que vivieron los representantes hoteleros turísticos con respecto a la afectación en la estructura de sus locales, se reactivó totalmente pasado dos años y en el transcurso de muchos de estos, ya han sido reconstruidos, los que se presentan a continuación:

- Hostal Sol y Luna
- Hostal Cocoa Inn
- Hostal Ruta del Sol
- Hostal Atopa
- Hostal Sebastián Sorf
- Hostal Atardecer
- Hostal Ruta Mar
- Hotel Wonderland

Esto puede comprobar la capacidad de resiliencia del sector turístico, y, específicamente del hotelero, en adaptarse al panorama tras el terremoto y a su vez, recuperarse vertiginosamente. Claramente, las acciones de reactivación incidieron en la pronta reconstrucción del mismo, en especial las facilidades económicas para que los administradores trabajaran los daños producidos susceptibles a ser reparados o empezar desde cero en la construcción de establecimientos de alojamiento (Castilla et al., 2017).

Cabe mencionar, que la planta hotelera del área de estudio es amplia a pesar de que ha sufrido pérdida de empresas hoteleras en el terremoto del pasado abril 2016, en donde la mayoría fueron afectados, pero en los últimos años, los propietarios han tomado el interés de mejorar sus infraestructuras para mejorar la calidad del servicio prestado al cliente. Para un mejor entendimiento, se presenta La oferta de alojamiento que dispone el cantón San Vicente para ello, se tomó como referencia el Catastro de Alojamientos Turísticos del cantón para evidenciar los establecimientos actuales existentes en la tabla 2.

Tabla 2

Catastro de establecimientos hoteleros de la cabecera cantonal de San Vicente

Alojamientos	Habitaciones	Plaza	Categoría
Hotel El Velero	27	51	3era
Hotel Vacaciones	20	51	3era
Hotel Marinero Inn	17	56	2da
Cabañas Alcatraz	12	40	3era
Hotel Monte Mar	11	72	2da
La Posada de Picky	10	23	3era
Casa de Hospedaje Danny	4	7	Casa de Huésped Categoría Única
Hostal Toronto	16	36	3era
Hostal Del Mar	12	35	3era
Hostal Vista Del Mar Inn	9	18	3era
Hostal Palma	4	8	3era
Hostal Rivera Del Sol	10	35	1 estrella
Hostal Residencial San	16	23	No ofertante de

Vicente			Servicios Turísticos
Hostal Narcisa Del Jesús	8	14	No ofertante de Servicios Turísticos

Fuente: Dirección de turismo del GAD Municipal del San Vicente (2020)

Todos los establecimientos de alojamiento deben cumplir con lo indicado por la normativa que lo rige, y cada uno de ellos tiene especificaciones de acuerdo a su categoría y clasificación. La categorización permite conocer la medida y cantidad de servicios que ofrece el establecimiento, estos se categorizan por estrellas o por categoría única si fuera el caso.

Metodología

Para cumplir con los objetivos propuestos en el desarrollo del trabajo, se utilizó la investigación bibliográfica, recabando información en libros, artículos, revistas, páginas web, etc., que facilitaron el análisis sobre los distintos estudios que han realizado autores e investigadores relacionados al tema presentado, lo cual dio paso a estructurar el marco teórico y los parámetros establecidos para conocer la incidencia que tiene la gestión de la calidad en la productividad de las empresas hoteleras.

El objeto de investigación fue necesario para considerar el aporte de las empresas hoteleras del cantón San Vicente, permitiendo realizar un estudio y análisis que ayudaron a fomentar los resultados y conocer la realidad de la situación real que se presenta en este contexto.

Con la finalidad de obtener un diagnóstico, evaluación, y mejoramiento de la productividad dirigido a la calidad de servicio, que permitió contribuir al fortalecimiento de la calidad de los servicios turísticos.

El tipo de investigación que se utilizó tiene un enfoque mixto mediante un diagnóstico de la situación actual del sector hotelero, a través de visitas de campo, con instrumentos validados, como encuestas y entrevistas, los cuales generaron información confiable para establecer una propuesta que contribuya a potenciar la calidad del servicio en el sector hotelero.

También se utilizó el método inductivo, que sirvió para conocer la incidencia de la Gestión de la Calidad en la productividad de las empresas hoteleras del cantón San Vicente año 2021 y luego analizar la situación para establecer propuestas que aportaron en la solución al problema presentado. Por su parte, el método deductivo permitió a través de los hallazgos encontrados durante la observación presentar conclusiones determinantes sobre la incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, ayudando en la resolución del problema.

En este mismo aspecto, entre las técnicas de investigación, se utilizó la observación científica la misma que se aplicó de forma minuciosa para obtener un diagnóstico y posteriormente evaluar la calidad del servicio que requerían las empresas hoteleras.

Los instrumentos de investigación aplicados fueron la encuesta que sirvió para obtener información de carácter primario a través de un censo, cuyo objetivo fue conocer la opinión de los clientes. La guía de observación sirvió para registrar de manera adecuada y oportuna toda la información pertinente al problema planteado, otra herramienta fue la entrevista a los propietarios y trabajadores, que permitió obtener el nivel de cumplimiento en la oferta del servicio y la calidad.

Se realizaron entrevistas a 5 propietarios y 14 colaboradores de las empresas hoteleras, y una encuesta dirigida 110 clientes, con preguntas basadas en las dimensiones y atributos del modelo SERVPERF cuya finalidad es obtener información referente a la calidad del servicio y productividad.

La población y muestra tomada en cuenta para la aplicación de los instrumentos y técnicas, fueron a clientes, empleados y gerentes de las empresas hoteleras. Para mejor comprensión se detalla de la siguiente tabla.

Tabla 3

Distribución de la población de estudio del sector hotelero.

DISTRIBUCIÓN		INSTRUMENTO
MUESTRA		ENTREVISTA
PROPIETARIOS HOTELES	5	
COLABORADORES	14	

CENSO (4 AL 15 DE AGOSTO DEL 2022)		ENCUESTA
HUÉSPEDES DE LOS ESTABLECIMIENTOS	110	
TOTAL	129	

De acuerdo a la Tabla 3 se pudo valorar que en la distribución de la población se acogen a propietarios, colaboradores y clientes del sector turístico, y por ser una población finita y accesible y se aplicó al total de la población.

Presentación y análisis de los resultados

La encuesta se aplicó a los clientes o huéspedes, con el consentimiento de los propietarios de hoteles del cantón San Vicente, durante el mes de agosto para avalar que son huéspedes de temporadas altas, la herramienta utilizada para la recolección de los datos de la presente investigación sobre la percepción de la calidad de los servicios hoteleros se realizó mediante el modelo SERVPERF, compuesta por veintidós preguntas dividida en 5 dimensiones establecidas por Taylor y Cronin (1992), quienes indagaron la capacidad de medición del modelo mediante una escala que se basa en el desempeño de los servicios.

Este instrumento se ha venido aplicando en diferentes estudios relacionados con la calidad de los servicios, y se ha demostrado que su aplicación tiene excelentes niveles de confianza y validez, ya que tiene la capacidad de medir eficientemente las variables en estudio, proporcionando resultados equilibrados y relacionados que aportan en la investigación.

Tabla 4

Presentación de resultados por dimensión y atributos del Modelo SERVPERF.

Preguntas	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
TANGIBILIDAD (Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación)					

El hotel cuenta con infraestructura en buen estado y modernas.	3,6%	6,4%	10,9%	33,6%	45,5%
Las instalaciones físicas del hotel son visualmente atractivas.	3,6%	3,6%	18,2%	31,8%	42,7%
Los empleados del hotel tienen aspecto pulcro y limpio.	2,7%	3,6%	11,8%	27,3%	54,5%
Las instalaciones físicas y habitaciones están limpias.	2,7%	1,8%	5,5%	25,5%	64,5%
FIABILIDAD					
(Habilidad para ejecutar un servicio de manera fiable y cuidadosa)					
Cuando el hotel se compromete hacer algo por en cierto tiempo lo cumple.	1,8%	4,5%	5,5%	30,9%	57,3%
Cuando un cliente tiene algún problema la empresa muestra interés en solucionarlo.	1,8%	3,6%	9,1%	30%	55,5%
El hotel presta servicio adecuado desde el primer momento.	3,6%	1,8%	5,5%	31,8%	57,3%
El hotel presta los servicios en el momento comprometió hacerlo.	2,7%	2,7%	10%	28,2%	56,4%
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
(Disposición de los empleados para brindar ayuda al cliente y ejecutar algún servicio)					
Los empleados comunican a los clientes el momento que se llevaran a cabo los servicios.	2,7%	3,6%	7,3%	30,9%	55,5%
Los empleados insisten en tener un registro de huéspedes libres de errores.	2,7%	4,5%	10,9%	30,9%	50,9%
Los empleados nunca están demasiados ocupados para responder algún requerimiento.	1,8%	3,6%	9,1%	36,4%	49,1%
Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes.	1,8%	3,6%	7,3%	30,9%	56,4%
Los empleados del hotel están dispuestos ayudar siempre a los clientes.	1,8%	2,7%	6,4%	23,6%	65,5%
SEGURIDAD					
(Conocimientos, y atención al cliente brindado por empleados y habilidades que generan confianza)					
El comportamiento de los empleados del hotel transmiten confianza	2,7%	2,7%	7,3%	26,4%	60,9%
Los empleados son siempre Cortez con usted	2,7%	1,8%	7,3%	24,5%	63,6%
Los empleados del hotel cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus respuestas	4,5%	3,6%	4,5%	33,6%	53,6%
El hotel dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes.	4,5%	2,7%	7,3%	25,5%	60%
EMPATÍA					
(Atención individualizada que ofrece el hotel a sus huéspedes)					
El hotel cuenta con empleados que brindan	4,5%	4,5%	13,6%	26,4%	50,9%

atención personalizada.					
El hotel muestra interés casi personal para satisfacer sus necesidades.	3,6%	2,7%	11,8%	30,9%	50,9%
Los empleados del hotel comprenden sus necesidades específicas.	4,5%	1,8%	11,8%	33,6%	48,2%
El hotel cuenta con empleados competentes.	3,6%	1,8%	9,1%	33,6%	51,8%
Los empleados del hotel realizar las reservas de las habitaciones fácilmente.	4,5%	1,8%	6,4%	22,7%	64,5%

Parasuraman et al., (1994) aseveran a la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

Otros autores mencionan que medir la calidad en el servicio es relevante para las organizaciones porque es un indicador que permite identificar los ajustes necesarios en la gestión; también, refleja el posicionamiento actual de la organización, y es una variable que influye en el comportamiento del cliente, como en la definición de su lealtad (Martínez et al., 2010).

Tomando como base lo citado en los párrafos anteriores, se consideró necesaria la aplicación del modelo SERVPERF, donde se revelaron porcentajes significativos para la toma de decisiones que conlleven a responder de manera eficaz y eficiente a los requerimientos y necesidades de los huéspedes. Permitiéndole a las empresas hoteleras continuar mejorando sus instalaciones y servicios para lograr los más altos niveles de confianza en los clientes.

Esta investigación, concreta que la apreciación de la calidad percibida de los servicios otorgados a los huéspedes es ineludible y de considerable importancia para que las empresas hoteleras logren alcanzar un alto desempeño estableciendo estrategias, políticas para conseguirle.

El análisis de los resultados obtenidos en relación con la **TANGIBILIDAD**, para conocer sobre las Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; el 45.5% de los clientes afirman que el hotel cuenta con una excelente infraestructura en buen estado y modernas; mientras que un 42.7% así

mismo afirmaron que las instalaciones físicas del hotel visualmente atractivas son excelentes. Mientras que un 54.5% de ellos coincidieron en afirmar que los empleados del hotel tienen un excelente aspecto pulcro y limpio; y un 64.5% indicaron que las instalaciones físicas y habitaciones se encuentran limpias.

De acuerdo a la **FIABILIDAD**, sobre la habilidad para ejecutar un servicio de manera fiable y cuidadosa; el 57.3% de los clientes que se escogieron como muestra para la realización de la encuesta, afirmaron que cuando el hotel se compromete a hacer algo por cierto tiempo lo cumple y así mismo indicaron que presta el servicio adecuado desde el primer momento de forma excelente. El 55.5% estableció que cuando un cliente tiene algún problema la empresa muestra considerable interés en solucionarlo. Y el 53.4% afirmó que el hotel presta los servicios en el momento adecuado y comprometidos a realizarlo de manera excelente.

Con respecto a la **CAPACIDAD DE RESPUESTA**, para conocer cómo es la disposición de los empleados para brindar ayuda al cliente y ejecutar algún servicio; se pudo comprobar que la mayoría de los clientes que se escogieron como muestra para la encuesta, optaron por la opción de Excelente, ya que el 55.5% consideran que los empleados comunican a los clientes el momento que se llevan a cabo los servicios; el 50.9% afirmó que los empleados insisten en tener un registro de huéspedes libres de errores; mientras que el 49.1% indicó que han comprobado que los empleados nunca están demasiados ocupados para responder algún requerimiento; el 56.4% afirmó que ofrecen un servicio rápido a los clientes; y el 65.5% de ellos indicó que los empleados del hotel están dispuestos a ayudar siempre a los demás.

En el dimensión de **SEGURIDAD**, sobre los conocimientos, y atención al cliente brindado por empleados y habilidades que generan confianza; se estableció que el ítems de Excelente, fue el que tuvo mayor relevancia, donde se demostró que el 60.9% de los clientes afirmaron que el comportamiento de los empleados del hotel transmiten confianza; el 63.6% dicen que siempre es cortez, el 53.6% indicaron que los empleados cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus

respuestas; y el 60% de ellos afirmó que el hotel dispone de horarios de atención flexibles para todos sus clientes.

Los resultados obtenidos de la **EMPATÍA**, sobre la atención individualizada que ofrece el hotel a sus huéspedes, se pudo determinar que la opción de Excelente fue la que más resaltó, puesto que el 50.9% de los clientes afirmaron que el hotel cuenta con empleados que brindan atención personalizada; el 50.9% indicaron que el hotel muestra interés casi personal para satisfacer sus necesidades; el 48.2% dijo que los empleados del hotel comprenden sus necesidades específicas; un 51.8% indicó que el hotel cuenta con empleados competentes; y el 64.5% estableció que los empleados del hotel realizan las reservas de las habitaciones fácilmente.

Tabla 5

Respuestas de las entrevistas realizadas a administradores y colaboradores de los hoteles.

PREGUNTAS HOTELES	H. RIVERA DEL SOL	H. MARINERO INN	H. DEL MAR	H. TORONTO	H. VELERO	
¿Hace que tiempo el hotel ha realizado mejoras en la infraestructura física, mantenimiento a equipos tecnológicos o materiales de comunicación?	Administradore	Desde el año pasado se está realizando mantenimiento en toda la infraestructura y se actualizo la parte de tecnología.	Mensualmente se realiza mejoras en las distintas áreas del hotel.	Desde hace un mes se realizan mejoras en actualidad se está adecuando todas las áreas para mejorar imagen del hotel.	Las mejoras del hotel se realizan semestrales y se actualizan o examinan los equipos.	Hace 2 meses se realizaron mejoras en todo el hotel.
	Colaboradores	Indican que la infraestructura es nueva sin embargo siempre realizan mantenimientos en todas las áreas y equipos tecnológicos.	Las mejoras son continuas en todas áreas, piscina, bar, habitación, tecnología.	Hace varias semanas se está mejorando interiores y exteriores del hotel, e instalaciones tecnológica.	El hotel realiza mantenimientos tanto en infraestructura como tecnológica cada 2 veces al año.	Los mantenimientos en el hotel son continuos en todas las áreas y se actualizo equipos tecnológicos.
¿Existen en el hotel un personal uniformado correctamente y con su respectiva credencial acorde a sus funciones generando confianza al huésped?	Administradores	El personal no cuenta con uniformes ni credenciales. Se pide al personal vestir adecuadamente.	Todo el personal dispone de uniforme y credencial acorde a sus funciones y se viste de acuerdo al día.	Aun no se cuenta con uniformes ni credenciales tratan siempre de vestir casuales e impecables.	No se ha realizado ni uniformes ni credenciales.	Todo el persona dispone de uniforme con su respectivo logo. Que beneficiado por la seguridad del huésped.
	Colaboradores	No contamos con uniformes ni credenciales, tratamos de vestir adecuadamente para recibir al huésped.	Se dispone de uniformes y son utilizados y rotados por días además se cuenta con credencial.	No se cuenta con uniformes pero es un tema que se ha tratado en reuniones, para mejorar la imagen	Por el momento no se cuenta con uniformes y que en la actualidad es importante por la imagen del	Desde hace varios años contamos con uniformes, que permite al huésped solicitar algún requerimiento.

<p>¿Dispone el hotel de personal para que ejecute y solucione requerimientos y necesidades que el huésped solicite de manera urgente en su estancia?</p>	Administradores	Desde el año pasado se está realizando mantenimiento en toda la infraestructura y se actualizo la parte de tecnología.	Mensualmente se realiza mejoras en las distintas áreas del hotel.	Desde hace un mes se realizan mejoras en actualidad se está adecuando todas las áreas para mejorar imagen del hotel.	Las mejoras del hotel se realizan semestrales y se actualizan o examinan los equipos.	Hace 2 meses se realizaron mejoras en todo el hotel.
	Colaboradores	Indican que la infraestructura es nueva sin embargo siempre realizan mantenimientos en todas las áreas y equipos tecnológicos.	Somos quienes ayudamos y certificamos que las mejoras son continuas en todas áreas, piscina, bar, habitación, tecnología.	Hace varias semanas se está mejorando interiores y exteriores del hotel, e instalaciones tecnológica.	El hotel realiza mantenimientos tanto en infraestructura como tecnológica cada 2 veces al año.	Los mantenimientos en el hotel son continuos en todas las áreas y se actualizo equipos tecnológicos.
<p>¿Con que frecuencia recibe capacitaciones los colaboradores para el correcto desenvolvimiento de sus funciones que permita ofrecer y ejecutar algún servicio a los clientes?</p>	Administradores	En los últimos años no han recibido capacitación los colaboradores y considero que son de gran importancia para el desenvolvimiento en lo laboral.	Las capacitaciones para el personal se realizan cada 6 meses particularmente. Beneficiando al colaborador como al hotel.	He sido quien capacita en la actualidad a los colaboradores en los últimos meses ya que no se ha recibido esta ayuda de ningún organismo.	Cada año nos capacitamos todos en el hotel, en la actualidad no se han realizado conociendo que es la clave para la atención al cliente.	Cada 6 meses nos estamos capacitando para brindar un buen servicio a los clientes y también en beneficio de los trabajadores.
	Colaboradores	Las capacitación a raíz de la pandemia no hemos recibido, es necesario de las autoridades gestionen capacitaciones y cursos.	Capacitaciones se reciben pocas 2 veces al año, nos ayudan a desempeñar mejor nuestros roles y la productividad del hotel.	Desde hace varios meses el administrador nos capacita y actualiza nuestros conocimientos ha sido de gran ayuda e importancia.	Hace algún tiempo atrás se recibían en la actualidad no, algunos de nosotros hacemos de forma particular rara vez.	Dos veces por año se realizan capacitaciones pero es necesario seguirse capacitándose para lograr la excelencia en el hotel.

<p>productividad en las empresas hoteleras del Cantón San Vicente año 2021</p> <p>¿Con que periodicidad se reúne el administrador con el personal para conocer sus habilidades, conocimiento y planear estrategias de mejoras que generen confianza al cliente?</p>	Administradores	<p>Como administrador convoco al personal permanentemente para orientar, corregir errores, designar labores y además realizar incentivos laborales.</p>	<p>Generalmente todas las semanas para coordinar labores para que cada colaborador tenga claro cuál es la meta de la semana.</p>	<p>Estas reuniones se realizan diariamente se coordina horarios de atención, designación de tareas, siempre estando atento a la llegada o salida de los huéspedes.</p>	<p>Las reuniones realizo cada mes o cuando, nos visitaran grupos, y organizar cada detalle para su llegada cumplir todas su inquietudes y requerimientos.</p>	<p>Es importante convocar diariamente al empleado para coordinar y lograr éxitos en cada tarea encomendada.</p>
	Colaboradores	<p>Frecuentemente el administrador nos reúne para organizar las tareas, resolver problemas y felicitarnos por nuestro trabajo, varias veces nos Brinda incentivos.</p>	<p>Semanalmente nos reúnen a todo el personal para informar y planificar las labores semanales.</p>	<p>A diario nos reúnen e indican las labores a realizar, refuerza aquellas que tenemos debilidad.</p>	<p>Siempre estamos creando estrategias para atraer más clientes por ellos la propietaria nos reúne todos los fin mes.</p>	<p>Diariamente se reúne al personal para planear estrategias, ideas nuevas realizar mejoras en los servicios.</p>
<p>¿Cuál sería su propuesta empresarial y cantonal que permita mejorar la calidad del servicio en las empresas hoteleras?</p>	Administradores	<p>Importante que el GAD y ministerio turismo, plantee estrategias, creen proyectos turísticos, lugares de diversión bares y restaurantes en la playa. Alianza internacionales para lograr certificación ISO para hoteles.</p>	<p>Exista un plan de capacitación continua, cursos, en atención al cliente, tecnología, manejo de páginas web, y hasta gastronómicos en todos los sectores que atiendan al turista.</p>	<p>Realizar conciertos, presentaciones de arte, danza, cultura, artistas invitados, implementar juegos deportivos, bares, cabañas en la playa con el debido control y seguridad.</p>	<p>Que se realicen capacitaciones en diferentes áreas, que los administradores se reúnan con autoridades para crear proyectos en beneficio de todos.</p>	<p>Apoyo para la liberación de impuestos, oportunidades para acceder a créditos, publicación de spot publicitarios.</p>
	Colaboradores	<p>Que se brinden capacitaciones, cursos, reducción de tasas de impuestos turísticos, ofrecer eventos y lugares de diversión.</p>	<p>Realicen alianzas con entidades para que brinden capacitaciones y cursos de aprobación Crear lugares de diversión con controles de seguridad</p>	<p>Implementación de áreas verdes, actividades diurnas y nocturnas, cursos y capacitaciones a colaboradores y administradores de hoteles,</p>	<p>Realizar paquetes promocionales, crear una ruta de artesanías, bares, restaurante, lugares turísticos, además control de precios en restaurantes.</p>	<p>Mejoramiento y limpieza de la playa, iluminación, duchas, seguridad, controles de precios en restaurantes, realizar eventos artísticos y conciertos.</p>

Presentación y análisis de los resultados

Una vez que se ha aplicado la entrevista a administradores y colaboradores de los hoteles del cantón San Vicente y reflejado los resultados en la tabla N° 5, se procedió a exponer el respectivo análisis preguntas basadas en los atributos del modelo SERVPERF que permitió conocer datos relevantes sobre la infraestructura, capacidad de respuestas y vestimenta adecuada de los colaboradores, formación permanente, reuniones productivas entre administradores y empleados.

Para Álvarez (2012) la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos, personas, infraestructura y objetos (Pág. 70).

En ese marco las mejoras en la infraestructura física, mantenimiento a equipos tecnológicos o materiales de comunicación, los entrevistados develan que siempre están considerando como prioridad llevar a cabo las reformas en cada uno de los hoteles. Lo que les permite generar una buena imagen y por ende el mejoramiento de los servicios para atraer o fidelizar a los turistas nacionales y extranjeros; lo cual refleja el compromiso que ellos tienen para brindar un servicio de calidad y que en lo posterior no existan inconvenientes que vayan a ser una desventaja para todos.

Iturrioz (2017) sostiene que las empresas no pueden funcionar durante mucho tiempo sin confianza y por ello mantienen su éxito ofreciendo un atrayente servicio y entregando lo prometido, ya que las promesas cumplidas refuerzan la confianza, mientras que las promesas rotas la debilitan, (pág.38).

Es por ello, que uno de los aspectos importante para generar confianza en los clientes de un hotel es la adecuada vestimenta del personal acorde a sus funciones; en este componente se evidencia una falencia ya que la mayor parte de los hoteles no cuentan con los uniformes ni las credenciales correctas, e indican que el motivo principal es los acontecimientos suscitados en los últimos años entre ellos el terremoto del 16 A y la pandemia del COVID-19 que han generado inconvenientes a nivel económico en todos los sectores económicos a nivel de país. Problemática que ha influido de manera negativa en la industria hotelera, acotando que en este

aspecto se está trabajando para resolver dicho problema y así dar una mejor apariencia en relación con el servicio y la presentación de sus empleados, aspecto relevante que se debe tener en cuenta.

Monfort, M. et al., (2013) indica que "se vive en un mercado altamente competitivo donde la calidad de los servicios es primordial para una empresa prestadora de servicios". La calidad del servicio evaluado por los huéspedes se basa, en que exista un personal comprometido que de repuestas de forma eficiente y eficaz a todos requerimientos y necesidades que los turistas en su estancia. Por su parte Monfort, M. et al., (2013) sostiene que "se vive en un mercado altamente competitivo donde la calidad de los servicios es primordial para una empresa prestadora de servicios".

En ese sentido, se obtuvieron como resultados que los colaboradores constantemente están prestos y atentos en todo momento para atender los requerimientos solicitados por los clientes. Acciones que les permite dejar en alto el prestigio y buena imagen de los hoteles que se encuentran en este cantón manabita.

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua, el cual debe ser el objetivo permanente de la organización. Mejora en todos los campos: de las capacidades del capital intelectual, de la eficiencia en el uso de los recursos, de las relaciones entre los miembros de la organización, con la sociedad y en todo cuanto se pueda avanzar; y que todo ello se traduzca en un incremento de la calidad del producto o servicio que se presta (López et al, 2015).

En esa misma línea la innovación permanente de la industria hotelera exigen que gerentes, administradores y colaboradores reciban capacitaciones constantes que tributen en generar procesos que conlleva a la excelencia de la calidad del servicio y el aumento de la productividad en este sector.

En ese marco, los resultados obtenidos confirmaron que a pesar de los momentos difíciles producto de la pandemia COVID 19 se han realizado capacitaciones en su gran mayoría virtuales y consideran substancial se realicen de manera presencial para todos los sectores que brindan algún servicio al turista, puesto que esto afianza

más aun el conocimiento y experiencia para obtener un mejor desempeño en sus funciones al frente de los hoteles, y de esta manera se logra una buena gestión de la calidad del servicio y productividad de la empresa hotelera del cantón San Vicente, lo que influye de manera positiva en el desarrollo a nivel local y nacional.

Pertúz (2018) Plantea que todo líder transformacional debe motivar a sus trabajadores, transmitiendo ideas de colaboración, compromiso, respeto, tolerancia, de diálogo, de responsabilidad, entre otros, aceptando las diversas opiniones de todo los empleados que laboran en la empresa, analizando su potencial, buscando siempre el modo de desarrollarlo a largo plazo (pág. 380).

Desde este punto de vista, se planteó la interrogante para conocer ¿Con qué periodicidad se reúne el administrador con el personal?. Dicha información devela que se convoca al personal periódicamente o mensualmente, para identificar las falencias, problemas internos y externos que puedan irse presentando en las labores diarias, asimismo estos encuentros les permiten plantear soluciones y estrategias inmediatas; además se organizan las ideas y el trabajo que los colaboradores deben realizar para que todo marche en función de sus capacidades permitiéndoles ofrecer un servicio de calidad.

Dentro del sector turístico es importante que se generen propuestas que beneficien a la industria hotelera. En ese marco se buscó conocer de los actores principales las diferentes propuestas a nivel empresarial y cantonal que permita mejorar la calidad y productividad del servicio en estas empresas. Por lo tanto los administradores y colaboradores, consideran significativo que las máximas autoridades del GAD cantonal de San Vicente e instituciones como Ministerio de Turismo deberían planificar estrategias basadas en proyectos turísticos, creando nuevos lugares de sana diversión como bares, cabañas, canchas deportivas, discotecas, restaurantes en la playa, donde los emprendedores también puedan exponer sus creatividades, así como también realizar conciertos, y todo tipo presentaciones artísticas que ofrezca al turista diversión, bajo las ordenanzas de los diferentes estamentos y seguridad para cuidar y vigilar la integridad de las personas que habitan en este cantón, así como también de quienes llegan a buscar momentos de sana diversión.

Además indican que debe existir un plan de capacitación continua, cursos de aprobación para los diferentes sectores, publicaciones constantes de los lugares turísticos, reducción de impuestos a este sector y oportunidades de créditos por parte del gobierno el mismo que debe alcanzar alianzas internacionales para que los hoteles puedan lograr una certificación ISO 9001.

Conclusiones

Empleando un modelo SERVPERF permitió analizar la gestión de la calidad del servicio y los factores que inciden en la productividad en las empresas hoteleras del cantón San Vicente, para esto fue necesario recurrir a la metodología respectiva y luego exponer los datos más relevantes, conociendo la situación actual de las empresas hoteleras, quienes cada día tratan brindar un buen servicio a turistas locales, nacionales y extranjeras que acuden a este sitio a disfrutar de momentos de diversión y sano esparcimiento.

La aplicación de los instrumentos de investigación como encuesta, entrevista, observación permitieron identificar que los clientes evalúan el servicio recibido de acuerdo a lo que los hoteles han ofertado durante su estancia, por lo tanto, es el cliente quien decide si recomendará el establecimiento de acuerdo a su grado de cumplimiento con relación a sus expectativas.

Se pudo conocer que debido a los problemas que se han suscitado a raíz del terremoto del 16A en el año 2016 y la pandemia del COVID-19 presentada, fueron muchos los sectores estratégicos en la costa manabita que sufrieron los estragos económicos; resaltando que la mayoría de los propietarios de las empresas hoteleras o encargados la administración, en la actualidad se encuentran realizando gestiones de cambios y mejoramiento de infraestructura, recursos tecnológicos, humanos y capitalistas que sin lugar a duda ayudan a lograr el desarrollo de las mismas, con la finalidad de que el personal pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente y oportuna, permitiéndoles ofrecer la mejor calidad de atención a sus clientes.

Para ello, el gobierno viene trabajando en el sector turístico y hotelero desde hace varios años atrás, aun así en la actualidad falta mucho por hacer, es importante considerar al turismo como uno de los sectores productivos más importante de la economía a nivel nacional, por lo tanto es importante que dentro del plan estratégico nacional se resalte la existencia de fondos para invertir en turismo, participación de ferias internacionales, promociones a nivel nacional e internacional, reducción de impuestos turísticos que permita a los empresarios turísticos invertir e innovar, además, la existencia de un plan de capacitaciones de nivel internacional para colaboradores y administradores.

Otro aspecto importante que se logró identificar es la articulación que debe existir entre que el GAD cantonal y Ministerio de Turismo para que se logre consolidar el plan estratégico, acciones que permitirán fortalecer a las empresas hoteleras y a los demás sectores vinculados al sector turístico, incidiendo positivamente en el mejoramiento de la calidad del servicio y beneficiando productivamente a los hoteles y al cantón San Vicente.

Referencias bibliográficas.

Alma Elizabeth Álvarez de la Rosa, C. O. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería . *Enf Neurol (Mex)* Vol. 11, No. 2:, 68-72.

Andrade Vera, C. N. (2014). Tesis, Estudio de Factibilidad para la Creación de una Hostería destinada a los adultos mayores en la parroquia Briceño, cantón San Vicente, Provincia de Manabí. Sangolquí: ESPE, Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio. Carrera de Ingeniería Civil.

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2018). Productividad y Competitividad. Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Castilla, G., & Alarcón, N. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Semestre Económico*. 20 (43), 161-190. Recuperado de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/2274/1924>.

Cronin, & Taylor. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, vol. 56, pp. 55- 88.

Deming, W. (2014). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Eliana, P., & Velez, C. (2017). El sector hotelero portovejence despues del terremoto del 16A. 61-71.

Gallego, J. F. (2002). *Gestión de hoteles: Una nueva visión*. Ediciones Paraninfo S.A.

Iturrioz, J. M. (2017). El liderazgo en el siglo xxi Coaching, equipos, clientes y resultados (pag 38). Barcelona: Centro Libros PAPP, S.L.U Gestión 2000 - Barcelona.

Jose A. Martínez, Y. J. (2010). An Application of Fuzzy Logic to Service Quality Research: A Case of Fitness Service. *Journal of Sport Management*. 502-523.

López, O. G. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. . Colección Académica de Ciencias Estratégicas, 202.

Macías, M. E. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista Le Bret* (5) Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás, pp 333 - 354.

Monfort Barboza, M. D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros: Implicaciones estratégicas. *Estudios y perspectivas en turismo*. Recuperado <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N02/v22n2a06.doc.pdf>. 276-293.

Narváez, M., & Villalobos, K. (2020). Perfil social business para el marketing de empresas turísticas de Paraguaná. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 287-29. <https://dx.doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31325>.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 2 pp. 1-25. "Gestión de la calidad del servicio y los factores que inciden en la productividad en las empresas hoteleras del Cantón San Vicente año 2021"

Parasuraman A., Z. V. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality implications for Further Research". Journal of Marketing. Daena: International Journal of Good Conscience., 5.

Peralta Maniviesa, X. (12 de 08 de 2021). ¿Qué es la Productividad? Obtenido de <https://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/definicion-de-negocio/modelo-de-negocios/competitividad/362-que-es-la-productividad>

Pertúz, F. (2018). Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial. TELOS, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela , 377-388.

Secretaría Técnica de Planificación del Ecuador. (2017). Plan de Reconstrucción y Reactivación Productiva post terremoto. Recuperado de <https://www.reconstruyoecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2018/02/Plan-de-Reconstrucci%>.

Vélez, W. (23 de 09 de 2018). Se perdieron 12.939 plazas hoteleras. Obtenido de El Diario.

Zambrano, D. (2015). La demanda de servicio de alojamiento del cantón San Vicente y su importancia al Desarrollo turístico (Proyecto de investigación). Universidad Estatal del Sur de Manabí. Recuperado de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/641/1/UNESUM-ECU-ECOT-2015-32.pdf>.

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. Revista Científica dominio de las ciencias.