



# UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES Y TURISMO**

**TESIS**

**ESTUDIO EXPLORATORIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA LOCALIDAD DE SAN  
LORENZO, DISTRITO DE BARRANCA, PROVINCIA DE DATEM DEL  
MARAÑÓN, DEPARTAMENTO DE LORETO 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

**PRESENTADO POR:**

**CHRISTIAN THARIN ZAVALA DÁVILA**

**ASESORA**

**LIC. ADM. NELIDA VALENCIA CORAL, DRA.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2019**



# UNAP

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO



## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N° 009-CGT-FACEN-UNAP-2019

En Iquitos, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, a los 20 días del mes de NOVIEMBRE del año 2019, a horas: 11:00 a.m., se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: "ESTUDIO EXPLORATORIO DE LAS CARACTERISTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA LOCALIDAD DE SAN LORENZO, DISTRITO DE BARRANCA, PROVINCIA DE DATEM DEL MARAÑON, DEPARTAMENTO DE LORETO 2019" aprobado con R.D N° 1708-2019-FACEN-UNAP, presentado por la Bachiller en Negocios Internacionales y Turismo: **CHRISTIAN THARIN ZAVALA DAVILA**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador designado mediante R.D N°1605-2019-FACEN-UNAP (16/10/19), está integrado por:

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.	Presidente
Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REATEGUI PAREDES, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mgr.	Miembro

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: SATISFACTORIAMENTE

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: APROBADA con la calificación BUENA

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo.

Siendo las 01:00 pm, se dio por terminado el acto PUBLICO

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.  
Presidente

Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REATEGUI PAREDES, Mgr.  
Miembro

Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA  
Miembro

Lic. Adm. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.  
Asesora

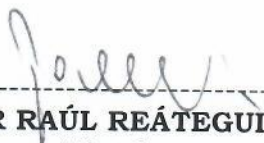
Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe) : #065-234364 /065-243644  
/ 944670264

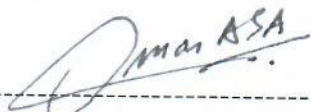


**MIEMBROS DEL JURADO**

-----  
**LIC.ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**  
Presidente  
CLAD-01929



-----  
**LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr.**  
Miembro  
CLAD-01966



-----  
**LIC.ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA**  
Miembro  
CLAD-04187



-----  
**LIC.ADM. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.**  
Asosora  
CLAD-02311

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Moraima del Carmen Dávila Panaifo, quien fue un gran apoyo emocional durante mis años de estudios.

A mi hijo Luis Ricardo Flores Zavala, quien fue mi inspiración y motivo para no darme por vencida.

A mis hermanos Nataly, Manuel y Thalia, quienes me apoyaron en todo momento y a mi pareja Jorge Luis, quien siempre me apoyo y alentó para continuar.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes les debo por su apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, por haberme acogido en sus aulas y dotarme de todas las herramientas para hacerme una profesional competente, capaz de afrontar los desafíos y retos que se me presenten.

A los pobladores de la localidad de San Lorenzo, por haberme facilitado la información necesaria para la realización de este trabajo de investigación. El cual cierra una etapa de mi vida, y me abre otra a los nuevos retos profesionales.

Y de igual manera a mis compañeros amigos y asesores que más que estar definidos con un término propio son y serán siempre una parte vital de fuente de sabiduría, por sus vivencias y experiencia que a veces solo los años nos pueden dar.

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	10
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	17
2.1 Formulación de la hipótesis	17
2.2 Variables y su Operacionalización	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño	18
3.2 Diseño muestral	18
3.3 Procedimientos de recolección de datos	19
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	19
3.5 Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
2.1 Resultados de los datos de Control de los establecimientos.	21
2.2. Resultados de la estadística univariada del Cuestionario.	23
2.3 Resultado consolidado por indicadores	33

2.3.1. De los servicios del establecimiento.	33
2.3.2. Valoración sobre Recursos Humanos	34
2.3.3. Valoración de la Infraestructura del establecimiento	35
2.4 Demostración de la hipótesis.	36
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	37
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	40
6.1 De los resultados de la aplicación de la encuesta.	40
6.2 De la demostración de la hipótesis.	42
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	43
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	45
ANEXOS	49
Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos	50
Anexo 2 Consentimiento informado (cuando corresponda)	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cargo que ocupa el entrevistado en el momento de la entrevista *	
tipo y categoría del establecimiento	21
Tabla 2. Edad del entrevistado * Sexo del entrevistado	23
Tabla 3. Servicio de internet, tv y cable.	23
Tabla 4. Limpieza, sonido y trato a los turistas	24
Tabla 5. Servicio de alimentación, lavandería y reserva de habitaciones	25
Tabla 6. Reserva indirecta de habitaciones y el manejo de tarifas corporativas.	26
Tabla 7. Manejo de tarifas económicas y pago de seguro de salud a los trabajadores.	27
Tabla 8. Capacitaciones, situación laboral y dominio de inglés por parte de los trabajadores.	28
Tabla 9. El uniforme del personal, mantenimiento y energía eléctrica en los establecimientos.	29
Tabla 10. Servicio de agua, área de parqueo y sala de conferencia de los establecimientos.	30
Tabla 11. Establecimientos con piscina, almacén, área de lavandería.	31
Tabla 12. Si el establecimiento cuenta con habitaciones para discapacitados y si posee gimnasia para servir al turista.	32
Tabla 13. Valoración de los servicios del establecimiento	33



## RESUMEN

La investigación se realizó en la localidad de San Lorenzo, capital de la Provincia de Datem del Marañón en el Departamento de Loreto – Perú. Con clima cálido, húmedo y lluvioso que pertenece geográficamente a la Amazonía peruana, tiene límites a lugares internos con otras provincias como externo al país de Ecuador. El estudio tuvo el propósito de determinar las características de servicios, de los recursos humanos y de la infraestructura que caracteriza a los hoteles, hostales, hospedajes sin categoría y otros establecimientos del mismo rubro. La hipótesis fue, demostrar si los establecimientos de hospedajes de la ciudad presentan características positivas y significativas. Siendo una investigación aplicada, con un estudio de alcance exploratorio, tiene un alcance descriptivo y explicativo con un diseño cuantitativo. La población fueron los funcionarios y trabajadores de los establecimientos de hospedaje más significativos. La muestra fue de 48 encuestas en 24 establecimientos, se aplica a un funcionario y un empleado en cada lugar. El instrumento de recolección de datos fue la Encuesta conformado por un Cuestionario y los datos de control respectivos. Se ha arribado a las conclusiones: a) Los servicios que brindan los hospedajes al turista son valorizados como buenos., b) El trato del establecimiento a los Recursos Humanos son valorizados como Deficientes c) La Infraestructura fue valorizada como Deficiente. La hipótesis fue descriptiva y se acepta la hipótesis en el primer indicador de Servicio, rechazándose en el indicador de Recursos Humanos e Infraestructura.

**Palabras clave:** Servicio, Recursos Humanos, Infraestructura.

## ABSTRACT

The research was conducted in the San Lorenzo locality, it's the capital of the Province of Datem in the Loreto Department - Peru. With warm, humid and rainy weather that belongs geographically to the Peruvian Amazon, it limits to internal places with other provinces as external to the country of Ecuador. The purpose of the study was determining the characteristics of services, human resources and infrastructure that characterizes hotels, hostels, uncategorized lodgings and other establishments of the same category. The hypothesis was to show if the locality's lodging establishments have positive and significant characteristics. Being an applied research, with an exploratory study, it has a descriptive and explanatory scope with a quantitative design. The population were the officials and workers of the most significant lodging establishments. The sample was 48 surveys in 24 establishments, applied to an official and an employee in each place. The data collection instrument was the Survey formed by a Questionnaire and the respective control data. The conclusions have been reached: a) The services provided by the lodgings to the tourist are valued as good., B) The treatment of the establishment to Human Resources is valued as Deficient c) The Infrastructure was valued as Deficient. The hypothesis was descriptive and the hypothesis is accepted in the first Service indicator, rejected in the Human Resources and Infrastructure indicator.

**Keywords:** Service, Human Resources, Infrastructure.

## INTRODUCCIÓN

La investigación se realiza en la localidad de San Lorenzo capital de la provincia de Datem del Marañón, geográficamente está en el Departamento de Loreto, el acceso es por vía fluvial por una margen del río Marañón y área, posee un aeródromo. Fue creada como provincia el 2 de agosto del 2005, por lo que es una provincia joven que antes pertenecía a la provincia de Maynas. Los límites son: al norte con el Ecuador, al este con la provincia de Loreto y la provincia de Alto Amazonas, al sur con la Región San Martín y al oeste con la Región Amazonas.

Se ha decidido investigar la tesis “Estudio exploratorio de las Características de los establecimientos de Hospedaje en la localidad de San Lorenzo, Distrito de Barranca, Provincia del Datem del Marañón. Departamento de Loreto 2019”, por la necesidad de conocer los indicadores que caracteriza a los establecimientos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo, pues aún no existen estudios de este sector que es indicador de la existencia de turistas, el propósito es llegar a la comunidad por medio del conocimiento científico que aporta la tesis y así se siga fortaleciendo los aspectos positivos y se cambie los indicadores que no le favorecen al establecimiento.

Siendo joven como capital de la provincia del Datem, la localidad de San Lorenzo está creciendo y es visitado por público local, nacional e internacional, muchos nacionales y extranjeros por estudio de la zona de los humedales del Morona y Pastaza que poseen una variedad

biodiversidad. Es así como se hizo necesario iniciar la investigación por el futuro prometedor para el turismo de investigación, de naturaleza, científico, de aventura y otros.

El estudio investigó sobre los tipos de hospedaje que mueve la economía de la localidad, los servicios que brindan al turista, las características de los recursos humanos que producen el servicio, se refieren a los trabajadores y los beneficios que reciben por su trabajo y las características de la infraestructura, y así conocer de lo que aún adolecen o les faltan a los establecimientos.

Es una investigación de nivel exploratorio y aplicado porque se ha estudiado comportamiento de los hospedajes con tres indicadores, se ha descrito y analizado los resultados y se ha explicado las características, la investigación se desarrolló con un diseño cuantitativo.

La población conforman los trabajadores y funcionarios de los hospedajes de la localidad de San Lorenzo, y la muestra fue dada por criterio del investigador y fue representativa de la población, la muestra fueron 48 encuestados entre empleados y funcionarios tomando la misma encuesta a ambos, por lo tanto, en cada establecimiento se aplicaron dos encuestas, el mismo que suman 48 encuestas de la muestra.

El instrumento fue la Encuesta, el procesamiento de los datos fue realizado en el paquete estadístico SPSS versión 24. Los resultados obtenidos se han expresado en tablas, posteriormente se procedió al análisis con la interpretación, se ha comparado los resultados con

estudios previos y con las teorías que se relacionan con las estadísticas obtenidas.

Por otro lado, la recolección de datos fue objetiva, no se ha trasgredido la ética y respeto a las personas que contestaron la encuesta, fue anónima y con consentimiento de parte de la empresa.

Según lo detallado la problemática que se solucionó y siendo el primer estudio al respecto de los hospedajes, se dió respuesta a la siguiente problemática:

General: ¿Cuáles son las características de los establecimientos de Hospedaje en la localidad de San Lorenzo?

Específicos

1. ¿Cuáles son los tipos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo?
2. ¿Qué tipos de servicios brindan los hospedajes en la localidad de San Lorenzo?
3. ¿Qué características poseen los recursos humanos en los hospedajes de la localidad de San Lorenzo?
4. ¿Qué características presentan la Infraestructura de los establecimientos de hospedaje en localidad San Lorenzo?

Objetivo general: Determinar las características de los establecimientos de Hospedaje en la localidad de San Lorenzo.

Objetivos específicos

1. Identificar los tipos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo.

2. Identificar los tipos de servicios brindan los hospedajes en la localidad de San Lorenzo
3. Determinar las características que poseen los recursos humanos en los hospedajes de la localidad de San Lorenzo.
4. Identificar las características que presentan la Infraestructura de los establecimientos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo.

Es así que, se logró las respuestas a las incógnitas y se arribó a la consecución de los objetivos, determinando los tipos de hospedajes de la localidad de San Lorenzo, las características de los servicios que fueron calificados como buenos, los recursos humanos fueron valorados como deficiente y la infraestructura respectivamente.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

(Grigoletto Flores, 2017). En la tesis de la autora para optar el título de Licenciada en Turismo y Hotelería, titulada “Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churrín para incrementar el turismo”, concluye que hay dependencia entre la clasificación de alojamiento de los hoteles de 2 estrellas de Churrín y el aumento del flujo turístico, pues los efectos dan a conocer que la accesibilidad al sitio es un elemento primordial para que sea representado como un servicio de alojamiento muy positivo en los hoteles de esta categoría, más aún se requiere ofertar servicios adicionales que faciliten al turismo, sea de su agrado y recomiende el lugar donde se alojó.

Hay dependencia entre la individualización de los hoteles con el aumento del flujo turístico, porque se demuestra estadística que las peculiaridades importantes son las de tener o poseer un equipo adecuado a la zona y que las instalaciones sean a la vez con confort.

Así mismo, existe dependencia entre la calidad de alojamiento y el aumento del turismo porque estadísticamente se demuestra que es muy necesario que los hoteles tengan el personal capacitado en sus funciones para que el servicio sea acorde los requerimientos del turista y solo así se conlleva a tener la calidad aceptable de alojamiento.

(Organización Mundial del Turismo, 1993). Esta organización internacional cuyas siglas son (O.M.T), diferencia al turista internacional

con los siguientes términos: *visitante, turista y excursionista, con el propósito de dar a conocer estos conceptos que son diferentes en relación a la construcción de estadísticas, por lo tanto, las definiciones, es la siguiente:*

*Un visitante es "una persona que visita por no más de un año un país diferente de aquél en el cual tiene de ordinario su residencia y cuyo motivo principal para la visita es distinta del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo país que visita".*

Es así que, esta concepción del significado visitante está considerados dos categorías distintas que son: turistas y excursionistas.

Es así que:

*"turistas, visitantes son los que permanecen al menos 24 horas, pero no más de un año en el país que visitan y cuyos motivos de viaje, pueden clasificarse del modo siguiente:*

*a) placer, distracción, vacaciones, deporte;*

*b) negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios, religión.*

*Excursionistas, visitantes, son los que permanecen menos de 24 horas en el país que visitan (incluidos los pasajeros en crucero)".*

(Universidad Abierta de Cataluña, s/f). El autor en su publicación titulada "Gestión de Alojamientos", determina que el sector de hospedaje lo forma como la organización base sobre el cual está la acción turística, la



otra es el transporte. Sin alojamiento u hospedaje no puede existir turismo.

Los servicios turísticos tienen como principal actividad al sector hotelero, que presenta sus particularidades para satisfacer a los turistas que modifican de acuerdo a sus propósitos, desde ahí se origina las diversas variedades de alojamientos de la rama hotelera. Entonces, ¿se podría preguntar para que está la ley si cada quien lo hará diferente?, pues es para regular las ya existentes.

Es así que las peculiaridades o características de servicios que brinda cada hotel presentan modelos singulares acorde a la gestión de cada propietario o propietarios. A continuación, el autor detalla los tipos de productos hoteleros:

- a) Productos homogéneos: Dos hoteles de la similar condición, tienen pocos factores que se diferencian.
- b) Productos diferentes: Cuando introducen otros servicios que complementan y se diferencia de los hoteles de la misma condición. Por ejemplo, lo que cada cadena de hotel es diferente a otra cadena, esto es, tienen productos y servicios diferenciados. Se observa también esta característica en hoteles de la misma condición.
- c) Productos diferenciados: cuando tienen un producto innovador diferente a la competencia. Un factor diferenciador puede ser la especialización. Por ejemplo, un hotel de Conferencia con un hotel de playa.

En resumen, el precio va quedando a segundo plano para elegir el hotel, esto es, que van pasando por lo que el turista elija o requiera, puede ser de un producto homogéneo a diferentes y de éstos a diferenciados.

(Ludeña Reyes, 2016). El autor se refiere a los diferentes establecimientos de hospedaje o alojamiento como. Los hoteles, moteles, hostales, hosterías, cabañas, albergues, etc. Que son los organismos o instituciones que ofertan hospedaje a los turistas. A continuación, se detalla subdivisiones de tipos de alojamiento.

a) Alojamiento con servicios: Brinda servicios, además de alojamiento oferta para diferentes tipos de viajeros a los jóvenes, turistas de negocios, sol y playa, conductores y otros.

b) Alojamiento con auto-servicio: Su diferencia y la variación de servicios, como por ejemplo rentando una casa alquilada puede ser de campo, una residencia para vacaciones u ocio, o comprar una segunda residencia en una zona atractiva. Puede ser también el alquiler de una embarcación. Realizar camping o caravana que los jóvenes gustan disfrutar y otros.

c) Visitas a amigos y familiares: Es aquí cuando prestan u alquilan viviendas para hospedarse quienes además requieren servicio de transporte, alimentación, recreaciones y otros.

d) Sistema de reservas hoteleras: Aquí, en este tipo se utiliza la tecnología para realizar las reservaciones, esto es el denominado negocio en línea. Esta tecnología permite una comunicación al momento y en tiempo real, es así que garantiza la seguridad y la privacidad

obteniendo la reducción de gastos de intermediarios. Estas acciones tienen como resultados mayor productividad y rentabilidad para las Agencias de viajes, hoteles, aerolíneas comerciales, alquiler de autos y otros.

Referente a los hospedajes, en internet se puede realizar transacciones en forma privada con pago respectivo, facilitan programas elaborados según lo que requiere el establecimiento para administrar datos, hospedaje, alimentación y otros productos según lo que oferta el establecimiento, esto facilita la comunicación desde la reserva, la recepción, consumos en el hoteles y la emisión automática de la cuenta y facturación, por otro lado, la ventaja también es el control de inventarios de los almacenes para conocer las existencias.

(Linares Urenda, 2012). La autora se refiere al entorno de la Hotelería y turismo respecto a los servicios que brinda porque es un servicio importante que determina la oferta el turista o visitante. La ciudad de México cuenta con miles de pobladores que a su vez están segmentados por categorías para todos los gustos de los visitantes

Los hoteles siendo los principales actores del turismo, se requiere definirlos como el sitio que proporciona hospedaje, gastronomía, distracciones para el viaje, confort, infraestructura, es decir que brinda servicio de la casa, pero, realizando estas actividades con la finalidad de obtener utilidad económica, por esto existen variedad de tipos, característicos, precios que van de acuerdo al confort.

Muy aparte de estas características, se adiciona los alimentos, de los cuales se subdividen en los siguientes.

a) Plan europeo: sin alimentos.

b) Plan continental: con desayuno.

c) Plan americano modificado: desayuno y comida o cena (media pensión).

d) Plan americano: con desayuno, comida y cena.

e) Plan todo incluido: con todos los alimentos de desayuno, comida, cena, bebidas ilimitadas, servicios de entretenimiento.

## 1.2. Bases teóricas

### **El sistema turístico. Partes o sub sistema**

(Cabarcos Novás, 2011). El sistema turístico está determinado por dos tipos de factores elementales: Los elementos estructurales y los coyunturales. Referente a los elementos estructurales sobresalen componentes relacionados al turismo, siendo un fenómeno de presente siglo:

Las innovaciones en transportes. Facilitan el traslado fácil y de bajo costo, los que facilitan a las diferentes clases sociales que hacen uso de estos.

La capacidad económica: Después de la clase burguesa de los pasados años treinta, y luego de culminada la guerra, crece lentamente la clase

media, quien a medida del tiempo va siendo sensible su accesibilidad a lugares o destinos turísticos.

Las vacaciones pagadas de los trabajadores: situación que aparece por los años cincuenta proviene de la aparición del tiempo libre lo que anteriormente a este año no se disfrutaba.

Las modas: Es un factor coyuntural, aunque la demanda turística es más en el turismo de sol y playa. Existe la tendencia de incremento de horas libre, por lo tanto, de tiempo de ocio y de turismo. El tipo de viaje va a ser de acuerdo a la división del trabajo y de las vacaciones.

### **Modelo de los Tres Componentes de Rust y Oliver**

El modelo de los tres componentes de Rust y Oliver fueron determinados por estos autores, que se explica:

El modelo tiene tres elementos: *el servicio y sus características (service product)*, *el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery)* y *el ambiente que rodea el servicio (environment)*. El bosquejo originario fue para bienes materiales. Aplicando a la actividad de servicio, cambia, pero son esta acción a la vez se puede aseverar que se refiere a organizaciones de servicios o de productos, es así que los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes. (Rust y Oliver, 1994, p. 8) en (Barrientes Sánchez, 2017), se explica que, las características se representan al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente, y especialmente se determinan según el mercado objetivo.



Fuente: Rust y Oliver (1994, p.11).

## **Escuela Norteamericana**

### **El Modelo SERVQUAL**

Este modelo es usado en las organizaciones que permite evaluar instrumentos para la mejora de la entidad. Ante esto el modelo SERVQUAL es:

Una poderosa técnica de investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, accediendo conocer qué perspectivas tienen los consumidores y cómo ellos evalúan el servicio, también determina de forma integral el proceso de servicio objeto de estudio.

Concretizando y tomando el ambiente multidimensional del constructo, este modelo manifiesta que la calidad de servicio se consigue evaluar a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1989, p.8).

La calidad de servicio recibió un fuerte impulso para su aplicación en la gestión de las organizaciones a partir del trabajo desarrollado.

*Figura 4.* Modelo SERVQUAL basado en las cinco (5) dimensiones.

Fuente: Parasumaran y Zeithaml (2004, p.16) descrito en (Barrientes Sánchez, 2017).

Aquí se describe las cinco dimensiones:

Dimensión:

Elementos Tangibles: Se refiere a la infraestructura como equipo, personal y materiales para la comunicación.

Confiabilidad: Es la destreza para ofrecer los servicios en forma asertiva y digna de plena confianza.

Capacidad de Respuesta: Es la disposición acertada para apoyar a los clientes y prestarles un servicio total bueno.

Seguridad: Pleno dominio de las funciones y cortesía de los empleados, así como su destreza para transmitir seguridad y confianza.

Empatía. Cuidado y atención individualizada que la empresa brinda a los clientes.

### 1.3. Definición de términos básicos

#### **Alojamiento turístico**

Es una organización Mercantil que ofrece un servicio que permite al cliente hospedarse para su descanso. Toda instalación que regular (u

ocasionalmente) disponga de plazas para que el turista pueda pasar la noche. (IDATUR, s/f)

### **Cliente**

Es factor importante en todas las actividades económicas, es preciso conocerle para tener la certeza a quien se dirige el producto o servicio.

El cliente debe ser identificado y se debe adaptar a la relación calidad-precio según su perfil y sus predilecciones. (Cabarcos Novás, 2011).

### **Destino turístico**

Es un lugar que los turistas eligen para ir a pasar sus vacaciones o tiempo de ocio fuera de su residencia habitual. (Cabarcos Novás, 2011).

### **Establecimiento hotelero**

Establecimiento en el que el hospedaje constituye su actividad principal, aunque se desarrollen en él otras actividades secundarias. (IDATUR, s/f)

### **Hotel**

Aquellos establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, y reúnen los requisitos técnicos establecidos por reglamentación". (IDATUR, s/f).



### **Hostales**

Son los establecimientos que poseen instalaciones y servicios exigidos según su categoría y que proporcionan al público el servicio de hospedaje, la comida, o pensión completa, el turista o visitante decide, excepto los hostales-residencia. (Cabarcos Novás, 2011)

### **Ingresos por turismo**

Son todos los gastos económicos que pagan los visitantes durante su viaje en un determinado lugar de destino. (Cabarcos Novás, 2011).

### **Medio de transporte**

Es el movimiento que realiza el turista utilizando para su traslado diferentes medios. El transporte puede ser: aéreo, marítimo, lacustre, ferroviario, terrestre. (Cabarcos Novás, 2011).

### **Reservas**

Es la actividad de guardar un determinado servicio. En el turismo una reserva es la actividad de guardar un servicio sea una habitación, medios de transportes, lugar de esparcimiento y otros. (Cabarcos Novás, 2011).

### **Servicios hoteleros**

Entre las características de los servicios hoteleros, como "bienes de experiencia, y como en todo servicio, se encuentran las siguientes características: "la intangibilidad", los servicios no consisten en elementos físicos, que puedan ser percibidos por el consumidor mediante los sentidos sino que son percibidos por los mismos como una

experiencia (lo que impide que sea fácilmente evaluable); "la simultaneidad de producción y consumo"; su "carácter perecedero", o no almacenable, consecuencia del ítem anterior; la "heterogeneidad o variabilidad", por cuanto los servicios van a tener carácter exclusivo; la "interacción entre consumidor y productor del servicio", si bien la intensidad de esta relación puede variar en función del servicio que se trate. (IDATUR, s/f)

### **Turismo**

Son todas las acciones que hacen los humanos para desplazarse y alojarse en otros lugares que no es de su residencia, por un tiempo menor a un año con fines de disfrute, de negocios u otras razones. (Cabarcos Novás, 2011).

### **Turista o visitante**

Es toda persona que duerme en un lugar fuera de su residencia por un tiempo mayor de un día. Se diferencia del excursionista que su estancia es menor de veinticuatro horas en un lugar fuera o cercana a su residencia. (Cabarcos Novás, 2011).

## CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1 Formulación de la hipótesis (omitir en el caso de trabajos cualitativos)

#### **Hipótesis descriptiva**

Los establecimientos de Hospedaje presentan características positivas muy significativas

### 2.2 Variables y su Operacionalización

Variable	Definición	Tipo	Indicador	Escala de medición	Categoría	Valores de la Categoría	Medio de verificación
Características de los Hospedajes.	Son los componentes tecnológicos, equipamiento, recursos humanos, servicios e infraestructura de los establecimientos de hospedaje	Cuantitativa	Tipos de hospedaje	Nominal	Hotel Hostal Hospedaje	3 2 1	Encuesta
			Servicios	Ordinal	No A veces Si	1 2 3	Encuesta
			RR HH	Ordinal	No A veces Si	1 2 3	Encuesta
			Infraestructura	Ordinal	No A veces Si	1 2 3	Encuesta

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño

Es un estudio de investigación **aplicada**, estudia el caso de los hospedajes de la localidad de San Lorenzo, Provincia del Datem del Maraón.

Es un estudio de alcance **exploratorio**, por primera vez se realizó el estudio de los diferentes tipos de hospedajes de la ciudad en mención. Tienen alcance **descriptivo** porque se analizó desde el tipo de hospedaje, servicio, recursos humanos e Infraestructura. Otro alcance, es **Explicativo** porque estudió y explicó las características determinados en el índice. (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P., 2006)

Para la comprobación de la hipótesis descriptiva, se realizó bajo el enfoque de un estudio **cuantitativo**.

### 3.2 Diseño muestral

a) La **Población**. Son todos los trabajadores y funcionarios del sector hospedaje de la localidad de San Lorenzo.

b) La **muestra**. No existe una población exacta, por lo tanto, se toma el criterio de encuestar a la siguiente muestra. Por cada establecimiento se encuestará a dos personas, de los cuales 1 es funcionario o propietario y 1 trabajador.

Consecuentemente se deduce:

24 establecimientos x 2 personas = **48 encuestados = total de la muestra.**

c) El **instrumento de recolección de datos** se tiene a una Encuesta conformada por el Cuestionario y los datos de control. El cuestionario contiene preguntas cerradas con 3 alternativas, elaborada por ítems provenientes de los indicadores para el cumplimiento de objetivos y respuesta a la incógnita. Los datos de control son las preguntas complementarias que explican las características del hospedaje o del personal encuestado.

### 3.3 Procedimientos de recolección de datos

Elaboradas las encuestas fueron revisadas o supervisadas, se aplicaron a los trabajadores: un funcionario y un trabajador por cada centro de trabajo u hospedaje donde laboran.

Se tomó en cuenta algún dato complementario que exprese el encuestado.

### 3.4 Procesamiento y análisis de los datos

Luego de supervisado las encuestas, se procedió al procesamiento y análisis de datos, ingresando al programa SPSS. Ingresados los datos se pasaron al cálculo automático del programa.

Los resultados obtenidos se convirtieron en tablas.

Seguidamente se realizó al análisis de datos relacionados con los indicadores en estudio, los que sirvieron para su interpretación y elaborar los resultados, la discusión y las recomendaciones respectivas.

### 3.5 Aspectos éticos

Antes de aplicar la encuesta se obtuvo el permiso respectivo para obtener la información, por lo que se adjunta el Consentimiento informado para aplicar en cada hospedaje. La encuesta fue aplicada en forma responsable, respetuosa, guardando la confidencialidad por parte de la tesista. La encuesta es anónima.

La información que se recolectó para el estudio fue estrictamente objetiva, de manera responsable y se respetó la imagen personal de los trabajadores y del alojamiento.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

La Encuesta ha sido sometida a confiabilidad, por lo tanto, es un instrumento confiable porque se ha obtenido el siguiente resultado:

De los 48 casos válidos o procesamiento de casos con 25 elementos.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	25

Fuente: De datos ingresados al SPSS

El **Alfa de Cronbach = 0,849** da una Alta confiabilidad de los 25 indicadores estudiados.

### 2.1 Resultados de los datos de Control de los establecimientos.

Los Datos de Control obtenidos del establecimiento y personal, se arriba a los siguientes resultados:

Tabla 1. Cargo que ocupa el entrevistado en el momento de la entrevista \* tipo y categoría del establecimiento

Cruce de variables: Cargo y categoría de establecimiento		tipo y categoría del establecimiento						Total
		Hotel de 2 estrellas	Hotel de 3 estrellas	Hostal de 2 estrellas	Hostal de 3 estrellas	Hospedaje sin categoría	Otro	
Cargo que ocupa en el momento de la entrevista	Gerente	0	0	4	1	0	3	8
	Administrador	1	3	5	3	3	5	20
	Trabajador que atiende al público	1	1	5	2	3	8	20
Total		2	4	14	6	6	16	48

Fuente: Datos de Control de la Entrevista

El total de entrevistas realizadas fueron 48, de los cuales se distribuyen de la siguiente manera: a un funcionario sea gerente o administrador y un personal trabajador que atiende a los visitantes o turistas, por lo tanto, en un establecimiento se aplicaron dos encuestas. Los establecimientos fueron considerados según tipo como hotel, hostel, hospedaje u otros, y categoría de dos o tres estrellas o sin categoría u otro.

Es así que fueron entrevistados 8 gerentes, 20 administradores y 20 trabajadores que atienden al público o turista. Se observa que los hospedajes que pertenecen a “otros” son los que más hay en la ciudad, luego están los hostales de 2 estrellas, hostel de 2 estrellas, hospedajes de categoría y el hotel de 2 estrellas son los que existen menos en la localidad de San Lorenzo. Esto se observa en la tabla 1.

De los entrevistados, 25 fueron hombres y 23 fueron mujeres, relacionándoles con la edad, la mayor frecuencia de edad está entre los 18 y 29 años, de los cuales 13 fueron hombres y 14 mujeres, esto indica que son los jóvenes quienes están gerenciando y atendiendo a los visitantes, en frecuencia de edades también le siguen en frecuencia los trabajadores entre las edades de 40 a 49 años, siendo éstos 4 hombres y 7 mujeres.

Este rango de edades es una ventaja por el interés que tienen los jóvenes por el turismo y son los que están en recepción y están obteniendo experiencia, mientras los de mayor rango de edad ya poseen experiencia y generalmente con los gerentes o administradores.

La afirmación se observa en la tabla siguiente:



Tabla 2. Edad del entrevistado \* Sexo del entrevistado

Cruce de variables: edad del entrevistado y sexo.		Sexo del entrevistado		Total
		Masculino	Femenino	
Edad del entrevistado	De 18 a 29 años	13	14	27
	De 30 a 39 años	3	0	3
	De 40 a 49 años	4	7	11
	De 50 a más años	5	2	7
Total		25	23	48

Fuente: Datos de Control de la Entrevista

## 2.2. Resultados de la estadística univariada del Cuestionario.

Tabla 3. Servicio de internet, tv y cable.

Rubros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	17	35,4	35,4	35,4
A veces	0	0	0	0
Si	31	64,6	64,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Datos del Cuestionario

Siendo el servicio de internet importante para la conectividad con el mundo, además de ser una herramienta importante para utilizar las redes sociales, las páginas web o portales, utilizar el marketing digital para vender los productos que se ofertan, el comportamiento de este servicio fue que el 64,6% de los encuestados indican que el establecimiento presta este servicio en forma gratuita a los huéspedes.

Existe el 35,4% de los establecimientos de hospedajes que aún no brindan este servicio a los turistas. Por ley no figura la obligación de tener este servicio en los establecimientos sin categoría y en otros, sin embargo, es requisito importante para que el turista o visitante se sienta comunicado.

Se suma el compromiso del buen servicio con la tendencia a prestar este servicio de internet, aún es deficiente porque la banda ancha que no se posee, sin embargo, es necesario tener, pues el servicio hotelero no tiene fronteras, y por esta naturaleza las visitantes o turistas requieren este servicio.

Tabla 4. Limpieza, sonido y trato a los turistas

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
Limpieza diaria de las habitaciones	6	12.5	1	2.1	41	85.4
El establecimiento tiene aislamiento acústico	30	62.5	0	0	18	37.5
Trato amable a turistas	2	4.2	3	6.3	43	89.6

Fuente: Datos del Cuestionario

La limpieza diaria de las habitaciones solo alcanza el 85,4%, porcentaje que siendo significativo no alcanza al 100% como debería realizarse, pues la limpieza es muy importante en todo establecimiento que la limpieza se realice a diario. En los establecimientos sin categoría y en otros, son los que no se realiza diariamente la limpieza porque es la regla del hospedaje.

Referente a la Acústica, el 62,5% no tiene aislamiento, quiere decir que en las habitaciones siempre se escucha ruido exterior, este porcentaje es significativo porque molesta el descanso de los turistas, el 37.5% de los

establecimientos si poseen acústica y se dan en hoteles y hostales de 3 estrellas.

El trato a los turistas es del 89,6% con respuestas positivas, indica que los turistas reciben buen servicio respecto al trato de los trabajadores, sin embargo, aún el personal requiere capacitación para que en los establecimientos de hospedaje sin categoría y en otros se brinde un excelente servicio. Entre estos tres indicadores, se requiere urgentemente que se cambie la acústica para que no se de interferencia al descanso y tranquilidad del turista cuando ingresa a su habitación o dentro de ella.

Tabla 5. Servicio de alimentación, lavandería y reserva de habitaciones

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
Servicio de alimentación a huéspedes	46	95.8	0	0	2	4.2
Servicio de lavandería a turistas	32	66.7	0	0	16	33.3
Reserva directa de habitaciones	4	8.3	9	18.8	35	72.9

Fuente: Datos del Cuestionario

Los establecimientos que forman parte de la muestra del estudio, por su nivel o categoría o en forma voluntaria como es el caso de los establecimientos sin categorías y en otros, podrían prestar el servicio de alimentación.

En los establecimientos de tres estrellas, si necesariamente deben brindar alimentación a los huéspedes, este comportamiento es del 95,8% que no brindan el servicio de alimentación, por lo que los establecimientos de

hospedaje de tres estrellas si deben brindar este servicio, aún muchos de ellos brindan solo desayuno, es muy preocupante porque es importante en la rama hotelera.

El servicio de lavandería debería ir de la mano con la alimentación, sin embargo, el 66,7% no brindan este servicio, pero sí el 33,3% brindan el servicio de lavado y planchado.

Referente al servicio de en forma directa de reserva de habitaciones, el 72,9% afirma que si, los turistas que se alojan en los diferentes establecimientos, realizan la reserva en forma directa o personal.

Tabla 6. Reserva indirecta de habitaciones y el manejo de tarifas corporativas.

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
Reserva indirecta de habitaciones	18	37.5	18	33	12	25.0
El establecimiento maneja Tarifas Corporativas	21	43.8	3	6.3	24	50.0

Fuente: Datos del Cuestionario

Si los establecimientos realizan reserva indirecta, el 37,5% no lo realizan en esta modalidad, a veces el 33% reserva en forma indirecta y el 25,0% si lo hacen.

Los establecimientos como hoteles, hostales de tres estrellas son los que no realizan indirectamente las habitaciones, pero estos establecimientos de

menos categoría como de dos estrellas a veces realizan reservas indirectas al igual que los establecimientos sin categorías u otros.

Por otro lado, si el establecimiento de hospedaje maneja tarifas corporativas, el 50,0% afirma que si, el 43,8% no manejan este tipo de tarifas y el 6,3% a veces manejan tarifas corporativas.

Un alto porcentaje de establecimientos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo manejan tarifas corporativas, quiere decir que están adecuándose a la demanda o exigencia de los turistas o visitantes, pero existe un alto porcentaje que aún no lo manejan, es necesario el cambio para ofertar sus productos para asegurar la afluencia de turismo.

Tabla 7. Manejo de tarifas económicas y pago de seguro de salud a los trabajadores.

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
El establecimiento maneja Tarifas económicas	3	6.3	2	4.2	43	89.6
El establecimiento paga seguro de salud de trabajadores	30	62.5	0	0	18	37.5

Fuente: Datos del Cuestionario

Se observa que el 89,6% de los trabajadores y funcionarios encuestados responden que si, que el establecimiento maneja tarifas económicas, es más, agregan que los turistas nacionales son los que solicitan este tipo de tarifas.

El 62,5% de establecimientos de hospedaje no pagan seguro de salud a sus trabajadores. Esto es algo preocupante, porque el manejo de seguro de salud

a favor del trabajador no funciona, los pagos con contratos se realizan por recibos de honorarios.

Se observa que en el sector turismo y más en los de hospedaje que comprenden los hoteles, hostales y otros tipos, hacen que el trabajo sea eventual, contratan a jóvenes que muy pocos de ellos se quedan a ser contratados por varios años.

Son diferentes los motivos por los que no se quedan en el hotel trabajando, por ejemplo, porque tienen otras opciones de trabajo sea en el mismo sector o en otra empresa, porque no están de acuerdo por los pagos o porque no ven futuro en el establecimiento.

Tabla 8. Capacitaciones, situación laboral y dominio de inglés por parte de los trabajadores.

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
Capacitación respecto a funciones del trabajador	12	25.0	4	8.3	32	66.7
Situación laboral por contrato definido	40	83.3	0	0	8	16.7
En el establecimiento hay trabajadores que dominan inglés	47	97.9	0	0	1	2.1

Fuente: Datos del Cuestionario

Si el personal trabajador incluyendo los gerentes reciben capacitación relacionados a sus funciones el 66,7% afirma que sí recibe, mientras que el 25,0% afirma que no recibe y el 8,3% que recibe a veces.

Es importante recalcar que las capacitaciones son cortas de uno o dos días. En muy pocas ocasiones se capacitan mayores días. Es que en la localidad de San Lorenzo aún no hay programas de capacitación al sector turismo y lo que realizan son muy esporádicos.

Otra situación es o son los contratos por corto tiempo a los trabajadores del hospedaje, se refleja en la respuesta del 83,3% de los encuestados que su situación es incierta en los trabajos.

Otro aspecto preocupante es que el 97,9% no domina el inglés. Es otro factor que requiere urgente capacitación, pues los turistas extranjeros de habla inglesa u otros idiomas no se pueden comunicar. Esto también se relaciona con la calidad del servicio.

Tabla 9. El uniforme del personal, mantenimiento y energía eléctrica en los establecimientos.

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
El establecimiento facilita uniforme a los trabajadores	29	60.4	3	6.3	16	33.3
El personal es permanente para el mantenimiento del establecimiento.	7	14.6	0	0	41	85.4
El establecimiento posee energía eléctrica las 24 horas	32	66.7	7	14.6	9	18.8

Fuente: Datos del Cuestionario

Un factor importante es la vestimenta de los trabajadores, el 60,4% afirma que no les facilitan uniforme, el 33,3% afirman que si, que la institución les entrega uniforme y el 6,3% aseveran que a veces les entregan uniforme. La uniformización del personal es importante, porque deben distinguir del

trabajador que está en contacto con el turista, con los de mantenimiento, de cocina y otros.

Los encuestados afirman que el establecimiento tiene personal permanente en el mantenimiento e higiene con 85,4% de aseveración, el 14,6% dicen que no hay personal permanente para el mantenimiento, que contratan solo cuando el establecimiento lo requiere.

La energía eléctrica es importante para la comunicación, confort y otros aspectos importantes, y el 66,7% afirman que los establecimientos no tienen energía eléctrica las 24 horas del día, solo poseen energía todo el día el 18,8% de los establecimientos y a veces tienen energía las 24 horas el 14,6%. Las horas que generalmente no tienen energía eléctrica es en el día o a veces por las noches, la energía también influye en el uso de internet o teléfono.

Tabla 10. Servicio de agua, área de parqueo y sala de conferencia de los establecimientos.

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
El establecimiento cuenta con agua las 24 horas	0	0	0	0	48	100.0
El establecimiento cuenta con área de Parqueo	36	75.0	0	0	12	25.0
El establecimiento cuenta con Sala de Conferencia	38	79.2	0	0	10	20.8

Fuente: Datos del Cuestionario

El agua es uno de los elementos muy importantes. Es una situación importante que todos los establecimientos en estudio poseen agua las 24 horas del día.



El 75,0% de los establecimientos no poseen un área de Parqueo, solo el 25,0% sí lo poseen, sería muy importante que todos los establecimientos que reciben visitas, turistas y no solo a ellos, sino aquellas personas que están de paso por la localidad que van a realizar turismo científico por el Morona o Pastaza, porque los hospedajes sean hoteles u hostales deberían poseer un área donde puedan poner a buen recaudo las diferentes movilizaciones de transporte.

El 79,2% no cuenta con sala de Conferencia. Esta necesidad es que se necesita que existan ambientes para capacitar, eventos culturales, de arte para incentivar a conocer la cultura.

Resumiendo, se requiere que exista área de parqueo por lo menos en los hoteles y hostales. Por otro lado, también es importante contar con sala de Conferencia en los diferentes establecimientos para motivar a la cultura y se realice eventos.

Tabla 11. Establecimientos con piscina, almacén, área de lavandería.

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
El establecimiento posee piscina para turistas y visitantes	46	96.8	0	0	2	4.2
El establecimiento posee almacén para salvaguardar las maletas	18	37.5	1	2.1	29	60.4
El establecimiento cuenta con un área de lavandería	14	29.2	0	0	34	70.8

Fuente: Datos del Cuestionario

Si existe o tienen piscina los establecimientos en estudio el 96,8% no lo poseen, y solo el 4,2% que significa que solo un hoteles de 3 estrellas lo poseen. En un clima tropical es casi necesario contar con piscina para que los turistas disfruten de relax por tanto calor.

Por otro lado el 60,4% si poseen almacén para salvaguardar las maletas, esto es que 13 establecimientos lo poseen.

Se requiere que los establecimientos de hospedaje de hoteles y hostales, deberían poseen un ambiente para almacenar y salvaguardar el equipaje del turista, esto sería un servicio adicional para quien lo solicite.

El 70,8% de los hospedajes cuentan con un área de lavandería, el 29,2% no lo cuenta, este último puede ser por una razón como que la política del establecimiento es de no brindar este servicio por ser hospedajes no clasificados u otros.

Tabla 12. Si el establecimiento cuenta con habitaciones para discapacitados y si posee gimnasio para servir al turista.

Rubros	NO		A VECES		SI	
	F	%	F	%	F	%
El establecimiento tiene habitaciones para discapacitados.	36	75.0	0	0	12	25.0
El establecimiento tiene gimnasio para servir al turista.	46	96.8	0	0	2	4.2

Fuente: Datos del Cuestionario

A la pregunta si el establecimiento tiene habitaciones para personas con habilidades especiales, el 75,0% de los entrevistados responden que no

tienen habitaciones para atender a estos huéspedes especiales, porque solo poseen escaleras y no tienen las rampas respectivas para trasladarse o trasladarlos en sillas de ruedas, los servicios higiénicos tampoco tienen las barandas respectivas ni la amplitud necesaria para que ingresen con la silla de ruedas.

El requisito para atender a las personas con habilidades especiales cada día se va incrementando, por lo que es necesario que los hospedajes vayan cumpliendo este requisito importante.

Si los establecimientos poseen gimnasios, el 96,8% responden que no poseen, por otro lado, solo 1 hostel que representan el 4,2% si lo poseen, esta estadística coincide con los mismos establecimientos que poseen piscina y son hoteles de tres estrellas. Con la vida saludable que se recomienda, el ejercicio está formando parte del quehacer para conservar la buena salud.

### 2.3 Resultado consolidado por indicadores

Consolidando los resultados del Indicador servicios y valorizando de Deficiente a la categoría NO, regular a la categoría A veces y Bueno a la categoría Si, se obtiene los siguientes resultados:

#### 2.3.1. De los servicios del establecimiento.

Tabla 13. Valoración de los servicios del establecimiento

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	12	25,0	25,0	25,0
Regular	6	12,5	12,5	37,5

Bueno	30	62,5	62,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: De los resultados univariados de la encuesta

Los resultados de los servicios en los hoteles y hostales de dos y tres estrellas así como de hospedajes no categorizados y otros de la localidad de San Lorenzo, el 62,5% son valorizados como BUENO, que corresponde a las respuestas que tienen mayor porcentaje en afirmación positiva de los servicios, estos son: que poseen servicios de internet, tv, cable, la limpieza de las habitaciones, que evitan la contaminación acústica, las tarifas económicas que manejan los establecimientos, la reserva directa de las habitaciones con el cliente o turista, tarifas económicas y las tarifas corporativas que brinda el hospedaje.

De 10 indicadores, son 7 que tiene la aceptación positiva, consecuentemente, los servicios que ofertan son muy aceptables porque el promedio de las estadísticas solo es significativo, pues el porcentaje es el 62,5% es bueno en 30 establecimientos.

### 2.3.2. Valoración sobre Recursos Humanos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	23	47,9	47,9	47,9
Regular	12	25,0	25,0	72,9
Bueno	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: De los resultados univariados de la encuesta

Los recursos humanos son valorados como DEFICIENTE, de 6 indicadores, 2 son valorados como buenos se refieren a que los trabajadores reciben capacitación referente a sus funciones y que existe personal permanente para el mantenimiento de los hospedajes.

Los indicadores deficientes motivo por lo que fueron catalogados como tales son: Pago el seguro social de salud de los trabajadores, la situación laboral de los trabajadores incertidumbre porque no definen el tiempo de contrato, quiere decir que cualquier momento pueden ser cambiados o pueden prescindir de su trabajo, además, muchos de ellos trabajan con recibos de honorarios, no dominan el inglés ni otro idioma los trabajadores que atienden directamente al turista, el establecimiento no facilita uniforme al trabajador.

El 47,9% afirma que es deficiente el trato hacia los recursos humanos con tendencia a ser bueno con el 27,1%.

Se concluye que, el indicador Recursos Humanos son deficientes en los establecimientos en estudio con porcentaje de 47,9% y tendiente a incrementarse.

### 2.3.3. Valoración de la Infraestructura del establecimiento

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	33	68,8	68,8	68,8
Regular	2	4,2	4,2	72,9
Bueno	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: De los resultados univariados de la encuesta

La valoración de la Infraestructura del establecimiento es DEFICIENTE. De los 9 indicadores estudiados, solo 3 indicadores son catalogados como buenos, estos son: agua potable todo el día, existencia de almacén para salvaguardar el equipaje de los turistas y los establecimientos poseen área de lavandería.

Los indicadores que son catalogados como deficientes en el estudio son siete: La falta de energía las 24 horas del día, no contar con área de parqueo para vehículo, no cuentan con sala de Conferencia, falta piscina, habitaciones y accesibilidad para discapacitados y finalmente no poseen gimnasio los establecimientos.

Se concluye que, la Infraestructura de los establecimientos estudiados son generalmente deficientes con el 68,8% de opinión negativa porcentaje significativo.

#### 2.4 Demostración de la hipótesis.

Hipótesis descriptiva: Los establecimientos de Hospedaje presentan características positivas muy significativas.

Se acepta la hipótesis en la variable: Servicios porque los resultados arrojan las características positivas existentes significativas. Bueno (30) 62,5%.

Se rechaza la hipótesis en las variables Recursos Humanos Deficiente (23)47,9% e Infraestructura Deficiente (33) 68,8% porque en los resultados son negativos o sea de carencia.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en la variable servicios que brindan los establecimientos de hospedaje en el cual los resultados son positivos, en el estudio realizado por Grigoletto Flores (2017), donde asevera en su estudio sobre mejoramiento del servicio de alojamiento, concluye que existen influencia entre las categorías de hospedajes con el flujo turístico, pues son importantes los buenos servicios que se prestan de acuerdo a la demanda, y mucho más que eso se requiere ofertar otros servicios que favorezcan y satisfagan al turista. La OMT (1993) conceptualiza al turista y sus razones de satisfacción como motivo de su viaje, esto ahonda más la necesidad de seguir brindando buen servicio porque los turistas como excursionistas buscan otras satisfacciones por vacaciones, ocio, deporte, distracción, placer.

Consecuentemente, La universidad Abierta de Cataluña (s/f) asevera que además se debe brindan servicio complementario como transporte, más aún que los hoteles de la misma condición, por ley, facilitan servicios idénticos y el hospedaje tendrá más afluencia turística si oferta producto diferente y lo que el turista requiere.

Los Recursos Humanos, son otro factor importante en el turismo, porque siendo ellos quienes nos alcanzarán los servicios, también son la imagen de la organización, por lo tanto, son necesarios, es así que Ludeña Reyes (2016) cuando se refiere a los diferentes tipos de hospedajes, testifica que todas acciones de las personas tienen como resultado la productividad y rentabilidad para empresas relacionadas con los alojamientos, esto tiene que ver también con la tecnología.

Es así que es necesario facilitarle al Recurso Humano seguridad en el trabajo, como en salud, en el tiempo de labor, capacitaciones, presentación como uniforme y otros aspectos importantes para que se logre empoderar con la empresa. Este resultado se relaciona con lo publicado en la base teórica del sistema turístico de Cabarcos Novás (2011). Cuando se refiere al personal y lo adicional que se podría otorgar a los trabajadores como vacaciones pagadas, sería un incentivo adicional a los contratados, no solo otorgarles lo estipulado por ley sino por los méritos y metas.

La infraestructura de los establecimientos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo, siendo deficiente este aspecto según la estadística demuestra que el 68,8% valora significativamente las debilidades, es así que si se cambia como lo recomienda el Modelo SERVQUAL -modelo de herramienta aplicada a la calidad de servicios- como lo describe Barrientos Sánchez (2017) este conocimiento aportado por Parasumaran y Zeithaml (2004), se refieren a un aspecto de los elementos tangibles como son: equipos, personal, comunicación y otros.

Por otro lado, referente a la infraestructura, Linares Urenda, 2012, también describe a este aspecto que los establecimientos de hospedaje proporcionan diferentes servicios y uno de ellos es la infraestructura, enfocándose que el turismo tiene un estilo de servicio como si fuese una casa, cuya diferente es obtener réditos económicos, que de acuerdo a la variación y calidad son mayor ingresos, es decir según el confort que se oferta, el mismo que se relaciona con las debilidades que en el presente estudio se define como la deficiencia de sala de conferencia, piscina, gimnasio, parqueo de vehículos, y



otras infraestructuras adicionales como es la energía eléctrica las 24 horas del día, siendo este servicio dependiente del servicio estatal.

## CAPITULO VI: CONCLUSIONES

### 6.1 De los resultados de la aplicación de la encuesta.

Se ha logrado establecer las características de los establecimientos de Hospedaje que incluye hoteles, hostales, hospedajes sin categorías y otros que constituyeron la muestra para la investigación en la localidad de San Lorenzo, capital de la Provincia del Datem del Marañón. A continuación, se detallan:

- a) Lo tipos de hospedaje que se estudiaron y son los más significativos cuya infraestructura se encuentra en la localidad de San Lorenzo, estos son los hospedajes de hace mucho tiempo atrás, algunos fueron modernizados, categorizados o fueron construidos, se los puede considerar como nuevos o de la época, son:

Hoteles de 2 estrellas	= 1
Hoteles de 3 estrellas	= 2
Hostales de 2 estrellas	= 7
Hostales de 3 Estrellas	= 3
Hospedajes sin categoría	= 3
Otros.	= 8

- b) Se ha determinado los tipos de servicios que son considerados como buenos y deficientes con los siguientes indicadores.

b.1 Buenos: Servicios de internet, tv, cable, limpieza diaria en las habitaciones, las habitaciones tienen aislamiento acústico,

servicio de lavandería, la reserva directa, tarifas económicas, manejo de tarifas corporativas.

b.2 Deficientes: El trato al turista, alimentación de huéspedes y las reservas indirectas.

c. Características de los Recursos humanos, se ha logrado obtener las características en dos grupos:

c.1 Buenos: La capacitación relacionada con las funciones que realiza el trabajador en el establecimiento y el personal permanente para el mantenimiento del hospedaje.

c.2 Deficiente: Los trabajadores no poseen seguro social, el contrato laboral es irregular, no dominan el inglés, además el personal no es facilitado con uniforme.

d) Características de la infraestructura de los establecimientos: Se ha logrado obtener estas características en dos grupos:

d.1 Bueno: El establecimiento cuenta con agua las 24 horas del día, la mayoría poseen almacén para asegurar el equipaje del turista o cliente, además poseen áreas de lavandería.

d.2 Deficiente: El establecimiento no cuenta con energía eléctrica las 24 horas del día, no cuentan con área de parque para vehículos motorizados, tampoco cuentan con sala de conferencia. Por otro lado, no tienen piscina, las habitaciones no están habilitados para las personas son habilidades diferentes, tampoco poseen rampa para mayor manipulación de la silla de ruedas, finalmente, los establecimientos casi en

su totalidad no cuentan con gimnasio para ofertar como un plus al turista.

#### 6.2 De la demostración de la hipótesis.

Se ha demostrado que la hipótesis se acepta en el indicador Servicios con el 62,5% de opinión favorables, mientras que se rechaza en Recursos Humanos con el 47,9% de opinión deficiente y finalmente en Infraestructura también se rechaza con el 68,8% de opinión deficiente.

## CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados, se arriba a las siguientes recomendaciones:

- A) A Los Gerentes, Administradores y trabajadores que se relacionan directamente con el turista o visitante.
  - a) Mejoramiento en el trato o servicio al cliente para que se lleven mayor satisfacción, esto se logra con mayor capacitación, facilitando mayor confort.
  - b) Que se puede aperturar el servicio de alimentación y que el costo del alimento se considere en el servicio.
  - c) Que se capacite a los trabajadores o se selecciones trabajadores que atienden al público con un mínimo de inglés intermedio.
  - d) Que la empresa pague el seguro social de salud, que mejore mayores beneficios laborales por medio de incentivos o motivaciones, para empoderar al trabajador y así lo sienta como suyo con la finalidad de dar mejor servicio.
  - e) Facilitar el uniforme para que la empresa exprese una mejor imagen en la presencia exterior.
  - f) Los hoteles y hostales deben adicionar otras ofertas como parqueo de vehículos, piscina, gimnasio.
  - g) Adaptar las habitaciones para discapacitados, los servicios higiénicos y las rampas en el caso que tuviese escaleras el hospedaje.

- h) La sala de Conferencias que podría servir para otros acontecimientos cultural debería construir con la finalidad de dar diversión sana, cultura de la región, capacitaciones diversas y otras actividades como para dar mayor realce al arte, visita de personalidades y altos funcionarios, etc.

## CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Barrientes Sánchez, C. (2017). *Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María*. Tesis para optar el título de Licenciada en Turismo y Hotelería, Universidad particular Norbert Wiener, Lima.

Cabarcos Novás, N. (2011). *Administración de servicios turísticos. Promoción y venta*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la .

Grigoletto Flores, R. (2017). *Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo*. Tesis para optar el título de Licenciada en Turismo y Hotelería., Universidad de San Martín de Porras, Escuela Profesiona de Turismo y Hotelería, Lima.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.

IDATUR. (s/f). *www.academia.edu*. (J. C. Victoria, Productor) Recuperado el 27 de Marzo de 2019, de

[https://www.academia.edu/10018877/GLOSARIO\\_TERMINOLOGIA\\_HOTELERA](https://www.academia.edu/10018877/GLOSARIO_TERMINOLOGIA_HOTELERA)

Linares Urenda, A. (2012). *Entorno de la Hotelería y Turismo*. Publicación, RED TERCER MILENIO, México D.F.

Ludeña Reyes, A. (2016). *Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras*. Universidad Técnica Particular de Loja, Turismo y Hotelería, Loja.

- Organización Mundial del Turismo. (1993). *Definiciones relativas a las estadísticas del turismo*. Madrid, España: O.M.T.

Universidad Abierta de Cataluña. (s/f). Gestión de Alojamientos. En A. Blasco Peris. Barcelona, España.



## 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	Indicadores	Índices
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las características de los establecimientos de Hospedaje en la localidad de San Lorenzo?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuáles son los tipos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo?</p> <p>2. ¿Qué tipos de servicios brindan los hospedajes en la localidad de San Lorenzo?</p> <p>3. ¿Qué indicadores poseen los recursos</p>	<p><b>General:</b> Determinar las características de los establecimientos de Hospedaje en la localidad de San Lorenzo.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1. Identificar los tipos de hospedaje en la localidad de San Lorenzo.</p> <p>2. Identificar los tipos de servicios brindan los hospedajes en la localidad de San Lorenzo</p>	<p><b>Hipótesis descriptiva</b></p> <p>Los establecimientos de Hospedaje presentan características positivas muy significativas.</p>	<p>Características de los Hospedajes.</p>	<p>Tipos</p> <p>Servicios</p> <p>Recursos Humanos</p>	<p>Hotel Hostal Hospedaje (sin categoría)</p> <p>Internet Limpieza Ruido (aislamiento) Buen trato Alimentación Lavandería Reserva Directa Reserva Indirecta Tarifas corporativas Tarifas económicas</p> <p>Seguro Social -Capacitación Situación laboral Dominio de idioma Uniforme</p>

<p>humanos en los hospedajes de la localidad de San Lorenzo?</p> <p>4. ¿Qué características presentan la Infraestructura de los establecimientos de hospedaje en San Lorenzo?</p>	<p>3. Determinar indicadores que poseen los recursos humanos en los hospedajes de la localidad de San Lorenzo.</p> <p>4. Identificar las características que presentan la Infraestructura de los establecimientos de hospedaje en San Lorenzo</p>			<p>Infraestructura</p>	<p>Mantenimiento</p> <p>Agua y Energía eléctrica</p> <p>Sala de Conferencia</p> <p>Piscina</p> <p>Almacén</p> <p>Lavandería</p> <p>Parqueo</p> <p>Habitaciones para discapacitados.</p> <p>Gimnasio</p>

## ANEXOS

## Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

**ENCUESTA**

(Aplicado a un funcionario y un empleado de cada hospedaje)

Título: caracterización de los establecimientos de Hospedaje en la localidad de San Lorenzo, Provincia del Datem del Marañón. Loreto 2019.

*SALUDO: Buenos días /tardes/ noches, mi nombre es..... y estoy realizando una encuesta para desarrollar mi tesis en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. La encuesta es anónima por lo tanto no es necesario que me alcance su nombre.*

*Gracias por su aceptación.*

Datos de la empresa:

Nombre ..... del  
 Hotel/hostal.....  
 Dirección.....Teléfono.....  
 .....  
 Hora de Inicio .....Hora ..... de  
 término.....

---

Datos del Encuestado.

1. Edad
  1. De 18 a 29 años ( )
  2. De 30 a 39 años ( )
  3. De 40 a 49 años ( )
  4. De 50 a más años ( )
2. Sexo
  1. Masculino ( )
  2. Femenino ( )
3. Cargo que ocupa
  1. Gerente ( )
  2. Administrador ( )
  3. Otro (especificar).....
4. Mencione el tipo de hospedaje ( 1 sola respuesta)
 

**Si es Hotel**

  - 1) De 2 estrellas ( )
  - 2) De 3 Estrellas ( )

**Si es Hostal**

  - 3) De 2 Estrellas ( )
  - 4) De 3 Estrellas ( )

**Si es Hospedaje**

  - 5) Sin categoría ( )

6) Otro ( )

Otra categoría (mencione).....

## CUESTIONARIO

N°	SERVICIOS	NO (1)	A veces (2)	SI (3)
1	El establecimiento ¿Presta el servicio de Internet, tv, cable?			
2	¿La Limpieza en las habitaciones son diarias?			
3	¿Para evitar el Ruido, tiene aislamiento acústico en las puertas y ventanas?			
4	Generalmente ¿brinda amabilidad en el trato a los turistas?			
5	El hospedaje ¿brinda el servicio de Alimentación a los huéspedes'?			
6	El hospedaje ¿brinda el servicio de Lavandería a los turistas?			
7	¿Las reservaciones de las habitaciones mayormente lo realiza con Reserva Directa?			
8	¿Las reservaciones de las habitaciones mayormente lo realiza con Reserva Indirecta?			
9	Referente al precio, ¿el establecimiento maneja Tarifas corporativas?			
10	Referente al precio, ¿el establecimiento maneja Tarifas económicas?			
	RECURSOS HUMANOS	NO (1)	A veces (2)	SI (3)
11	El establecimiento ¿paga el Seguro Social de todos los trabajadores?			
12	El personal ¿recibe Capacitación respecto al servicio que requiere sus funciones en el establecimiento?			
13	Su Situación laboral ¿es por contrato definido?			
14	En el establecimiento ¿hay personas que Dominan el inglés?			
15	El establecimiento ¿les facilita Uniforme para laborar?			
16	¿Hay personal permanente para el Mantenimiento del hospedaje?			
	INFRAESTRUCTURA	NO (1)	A veces (2)	SI (3)

17	El establecimiento cuenta con Agua y energía eléctrica las 24 horas			
18	El establecimiento ¿cuenta con área de Parqueo para vehículos automotores?			
19	El establecimiento ¿cuenta con Sala de Conferencia?			
20	El establecimiento ¿tiene Piscina para uso del turista y de los visitantes?			
21	¿Posee Almacén para equipaje acorde a lo que el establecimiento requiere para dar buen servicio?			
22	El establecimiento ¿tiene un área de Lavandería?			
23	El establecimiento ¿tiene habitaciones para discapacitados?			
24	El establecimiento ¿tiene gimnasio para brindar servicio a los turistas?			

Anexo 2 Consentimiento informado (cuando corresponda)  
(membrete del hospedaje)

San Lorenzo,.....2019.

CONSTANCIA

El gerente / administrador del Hotel / hostel/ hospedaje hace constar que:

La Bachiller en Negocios Internacionales y Turismo,.....  
..... identificado con DNI.....

Egresado de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana, se le concede el permiso respectivo para realizar la aplicación de una Encuesta a un funcionario y un empleado/a, para que puedan recolectar los datos y desarrollar su tesis titulada “Estudio exploratorio de las características de los establecimientos de Hospedaje en la localidad de San Lorenzo, Provincia del Datem del Marañón. Loreto 2019”.

La aplicación de la encuesta fue aplicada con respeto y cortesía.

Se le expide la presente al interesado para los fines que estime conveniente.

Muy atentamente,

(Sello)

.....

Nombre y apellidos