

Calidad en la atención al cliente del aparato hotelero turístico del Cantón Esmeraldas

Quality in the customer service of the tourist hotel apparatus of the canton Esmeraldas

Girard Vernaza Arroyo

PhD en Ciencias Jurídicas. PhD en Estudios Legales. Post Doctorate en Estudios Legales. Profesor Titular a tiempo completo de la Facultad de Ciencias Sociales y de Servicios de la Universidad Técnica "Luis Vargas Torres". Esmeraldas, Ecuador. girard.vernaza@utelvt.edu.ec. Orcid: 0000-0001-8591-6154

Olga Quiñónez Guagua

Magister en Administración de Empresas. Profesor Titular a tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica "Luis Vargas Torres". Esmeraldas, Ecuador. olga.quinonez@utelvt.edu.ec. Orcid: 0000-0001-7415-8466

Joshelyn Chamorro Quiñónez

Magister en Gerencia de Empresas. Profesor Ocasional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica "Luis Vargas Torres". Esmeraldas, Ecuador. joshelin.chamorro.quinonez@utelvt.edu.ec. Orcid: 0000-0001-9015-035X

Nicole Quiñónez Caicedo

Máster en Dirección del Comercio exterior e Internacionalización de Empresas. Universidad Técnica "Luis Vargas Torres". Esmeraldas, Ecuador. luisa.quinonez.caicedo@utelvt.edu.ec. Orcid: 0000-0002-7290-8662

RESUMEN

El turismo ha constituido un tema de relevancia, en el desarrollo de las economías en los países de América Latina, el centro radica en impulsar las potencialidades locales en beneficio de la sociedad. En este contexto, Ecuador se inserta, con la formulación de política pública, en la cual el sector turismo es prioritario y, en particular, en los distintos ámbitos territoriales, como es Esmeraldas. El objetivo de la investigación es analizar la calidad en la atención al cliente del aparato hotelero turístico del Cantón Esmeraldas; desde el enfoque metodológico mixto (cuali-cuantitativo) de Hernández et al. (2014). Es una investigación analítica, con un diseño de fuente mixta Hurtado (2010). Los hallazgos revelan que: los clientes del servicio hotelero tienen una alta expectativa y percepción de la dimensión "Tangibles", de la calidad del servicio, basado en el modelo SERVQUAL. Se concluye que, la calidad del servicio en la evidencia física de los hoteles es de relevancia para el incremento de los clientes y, mantenimiento de los existentes,

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.84>

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial
E1

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
eISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

así como, para la evaluación continua de su expectativa y percepción.

Palabras clave: Calidad del servicio, cliente, hoteles, turismo, Cantón Esmeraldas.

ABSTRACT

Tourism has been an important issue in the development of economies in Latin American countries, the center lies in promoting local potential for the benefit of society. In this context, Ecuador is inserted, with the formulation of public policy, in which the tourism sector is a priority and, in particular, in the different territorial areas, such as Esmeraldas. The objective of the research is to analyze the quality of customer service in the tourist hotel apparatus of the Canton Esmeraldas; from the mixed methodological approach (quali-quantitative) of Hernández et al. (2014). It is an analytical investigation, with a mixed source design Hurtado (2010). The findings reveal that: hotel service customers have a high expectation and perception of the “Tangibles” dimension, of service quality, based on the SERVQUAL model. It is concluded that, the quality of the service in the physical evidence of the hotels, is of relevance for the increase of the clients and, maintenance of the existing ones, as well as, for the continuous evaluation of their expectation and perception.

Keywords: Quality of service, client, hotels, tourism, Cantón Esmeraldas.

1. Introducción

El desarrollo de las economías en los países de América Latina, en las últimas décadas, ha sido objeto de múltiples discusiones sobre la concepción del modelo, que fundamenta la política económica, que determina cuáles son las temáticas prioritarias para incluir en los dispositivos normativos y gestión de las organizaciones gubernamentales, con incidencia en el resto de las organizaciones del país, que pertenecen a distintos sectores.

Entre los sectores de relevancia en el desarrollo de las potencialidades del país, el turismo, es considerado como uno de los temas prioritarios para modificar los esquemas tradicionales de obtención de recursos económicos, por lo tanto, hoy en día, la mayoría de los gobiernos en los países latinoamericanos, han venido promocionando una nueva visión para desarrollar el turismo en sus diferentes ámbitos territoriales.

A lo anterior, no escapa Ecuador, que a partir de la Constitución de la República de Ecuador de 2018, ha dado un impulso desde la perspectiva de la política pública, al desarrollo del turismo con una orientación de inclusión y equidad social, lo cual se desarrolla en los preceptos previstos en el Plan Nacional de Desarrollo, Ecuador 2017-2021 “Toda una vida”, que establece la relevancia de incorporación de una concepción social y económica del turismo, la cual posibilita la implementación de estrategias de

impulso del desarrollo sostenible, este último, concebido como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1992, p.59).

Específicamente, plantea en el Objetivo 9, denominado “Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo”, que indica la necesidad de desarrollar en el país:

(...) propuestas para la protección del patrimonio natural y cultural; la promoción de la identidad y cultura ecuatoriana, junto con la promoción de mercados internacionales para exportación de productos, bienes y servicios culturales y patrimoniales; el desarrollo de la oferta turística nacional, el turismo receptivo y comunitario, vinculando los saberes y conocimientos de las comunidades en los procesos turísticos; y la promoción de industrias culturales. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador, 2017, p.104)

En función a lo descrito, es evidente que las empresas prestadoras de servicio turístico tienen un papel de importancia para la implementación de la política de turismo, de acuerdo a los lineamientos de los distintos gobiernos subnacionales en el país, es decir, la intervención en la gestión turística pública, de los agentes privados y, los comunitarios. Al respecto, el Plan Nacional de Desarrollo, Ecuador 2017-2021 “Toda una vida”, plantea:

(...) el turismo es la base de la economía nacional, por lo que se deben emprender acciones para fomentarlo. Aquí se insiste en la necesidad de la corresponsabilidad de todos los actores en los diferentes niveles de gobierno, así como en el sector público y privado. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador, 2017, p.105)

En tal sentido, actores, procesos, organizaciones y, otros componentes o instancias, se involucran para fomentar el desarrollo turístico en el ámbito local, regional y nacional, por lo tanto, en tal exigencia de la política gubernamental, las empresas hoteleras están llamadas a asumir un protagonismo, en tanto, es el servicio prioritario y básico que requiere un turista en cualquier espacio territorial en el país; siendo, el Cantón de Esmeraldas, un espacio local con una amplia gama de sitios naturales, históricos, culturales, turísticos y otros.

En la perspectiva de impulso del turismo, como un tema de importancia pública y privada, a fin de satisfacer las necesidades, expectativas y percepciones de los ciudadanos, quienes

demandan servicios turísticos, en particular, de atención a las condiciones de las personas dependientes, la Organización Mundial del Turismo, indica:

(...) Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas. (Organización Mundial del Turismo, 2015, p.6)

Es incuestionable, el cambio de perspectiva del sector turístico y, su desarrollo, desde los organismos internacionales en esta materia, exigencias que también, es asumida y, se plantea en los lineamientos de gestión para el turismo en el país, al incorporar en el Plan Nacional de Desarrollo, Ecuador 2017-2021 “Toda una vida”: “Fomentar el emprendimiento local y el turismo comunitario terrestre y marino, para el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador, 2017, p.125).

Estos planteamientos, conducen a considerar el comportamiento de las preferencias turística de las personas y de la sociedad, en tanto, son cambiantes de acuerdo a las tendencias de sus intereses y, de las condiciones atractivas de la zona territorial, por lo tanto, demandan servicios de calidad, que satisfagan sus necesidades y den respuestas a sus expectativas.

El crecimiento del sector turístico y, su contribución en la economía del país, así como, su impulso con la incorporación de nuevos agentes, en la prestación de servicio turístico, fundamentado en un mercado de continuas exigencias y demandas subnacionales y nacionales, conlleva a que los clientes requieran de mayor calidad de servicio, en sus requerimientos de estadía en un determinado sitio.

De acuerdo a los planteamientos referidos, es pertinente plantear la necesidad de investigar la “Calidad en la atención al cliente del aparato Hotelero Turístico del Cantón Esmeraldas”, desde el enfoque metodológico mixto (cuali-cuantitativo) de Hernández, Fernández y Baptista (2014); a partir de la dimensión de la calidad de servicio denominada “Tangible”, específicamente, de la apariencia de las instalaciones físicas, con aplicación de un cuestionario adaptado a criterios del método SERVQUAL. Es una investigación analítica o crítica, con un diseño de fuente mixta (Hurtado, 2010).

Es necesario destacar, que este artículo, constituye un avance de los resultados del proyecto de vinculación “Fomento innovador de modelos empresariales y gestión de la calidad a emprendimiento y MIPYMES en el entorno comercial, económico, social, ambiental y tecnológico de la Provincia de Esmeraldas – Ecuador, periodo 2021 – 2016”,

adscrito a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres”.

2. Materiales y métodos

El impulso del sector turístico como un sector prioritario para el desarrollo sostenible en el país, constituye un tema central en la política pública ecuatoriana, prevista en el Plan Nacional de Desarrollo, Ecuador 2017-2021 “Toda una vida”, así como, en otros dispositivos normativos que fundamentan la gestión de tal política, a partir de los preceptos constitucionales (2018).

El proceso investigativo, se desarrolló con el uso del enfoque cuali–cuantitativos, es decir, mixto, siguiendo el enfoque de investigación expuesto por Hernández et al. (2014), que posibilitó el análisis crítico de documentos y, la información de campo, con base al instrumento adaptado según el modelo SERVQUAL, aplicado para el conocimiento de la dimensión “Tangible” de la calidad de servicios hoteleros turístico en el Cantón Esmeraldas.

Lo anterior, fundamentado en los elementos teóricos de una investigación analítica o crítica (Hurtado, 2010), la cual comprendió la interpretación de la praxis de la calidad de atención al cliente en los hoteles seleccionados en esta investigación; de acuerdo, a la dimensión de la calidad del servicio, antes mencionados. Siendo las unidades de análisis, las empresas hoteleras, con una categoría de tres estrellas, producto, de la selección de una muestra no probabilística intencional (Hurtado, 2010), a través de los criterios: categoría de tres estrellas, ubicación en el centro de la ciudad Esmeraldas y, su cercanía entre ellos, lo que determinó la muestra de cinco hoteles

(Tabla I)

En la Tabla I, se presenta información relativa a la muestra de hoteles

Tabla I. Unidad de Análisis: Hoteles

Unidad de análisis Número	Nombre	Categoría	Ubicación
1	Olan's Hotel	3 estrellas	Centro de la ciudad de Esmeraldas 9 de octubre y Eloy Alfaro
2	Perla Verde Hotel	3 estrellas	Centro de la ciudad de Esmeraldas Piedrahita y Olmedo
3	Hotel Colón Palace	3 estrellas	Centro de la ciudad de Esmeraldas Rocafuerte y Cristóbal Colón
4	Hotel Barracón	3 estrellas	Centro de la ciudad de Esmeraldas

5	Hotel Julio César	3 estrellas	Olmedo y Rocafuerte Esmeraldas Codesa
---	----------------------	-------------	---

Fuente: Elaboración propia (2021).

Esas premisas metodológicas, fueron desarrolladas con un diseño de investigación de fuente mixta, el cual permitió la recolección, sistematización y análisis de la información, de resultados de otras investigaciones, documentos de gestión y normativos, entre otros, así como, de aquella información obtenida directamente de la realidad en la gestión de cada hotel estudiado. Para ello, se seleccionaron como técnicas de investigación (Hurtado, 2010; Hernández et al., 2014), con sus respectivos instrumentos, las siguientes:

1) Observación: permitió el acercamiento directo a la realidad concreta en la atención al cliente en los hoteles, a fin de captar los hallazgos de los aspectos tangibles en la prestación del servicio al cliente, apoyado en el cuaderno de notas, como instrumento de registro de la información.

2) Encuesta: se desarrolló con la aplicación del modelo SERVQUAL (Zeithaml y col., 2009, p.111), a través de la elaboración de un instrumento (cuestionario), con el propósito de realizar la medición de la expectativa y percepción del cliente, sobre la calidad de los servicios ofrecidos en los hoteles.

3) Revisión documental: consistió en la búsqueda, selección, clasificación, análisis y registro de la información, relacionada con la temática de investigación, prevista en documentos escritos; utilizando una matriz de categoría, para los aspectos básicos de la dimensión tangible de la calidad del servicio.

3. Resultados

El abordaje de la investigación condujo a la obtención de hallazgos de relevancia sobre la calidad de la atención al cliente en el aparato hotelero turístico del Cantón Esmeraldas, a partir de la premisa de las potencialidades de desarrollo del sector turístico en el ámbito local, las cuales proporciona un abanico de posibilidades para el impulso de una política de promoción de proyectos en este sector. Ello, en correspondencia, a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, Ecuador 2017-2021 “Toda una vida”.

En tal sentido, se realizó el abordaje científico de la temática en los cinco hoteles antes mencionados (Tabla 1), específicamente, sobre la dimensión denominada “Tangibles” (Zeithaml et al., 2009), de la calidad de servicio de alojamiento en la ciudad de Esmeraldas, de los clientes que han demandado tal servicio.

Los resultados del proceso investigativo, comprenden condiciones fundamentales de los elementos tangibles, de las instalaciones de los hoteles, básicamente de: Elementos tangibles atractivos, Equipamiento de aspecto moderno e Instalaciones agradables; de acuerdo, a las respuestas (ítems) de los clientes; siguiendo los criterios para medir las dimensiones de calidad del servicio, considerando el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), según lo expresado por Zeithaml et al. (2009), para implementarse en distintos tipos de servicios, siendo uno de ellos, el hotelero.

En la Tabla 2, se presentan los rasgos de la dimensión Tangibles, relacionada con la “Apariencia de las instalaciones físicas” de los hoteles:

Tabla 2. Calidad de servicio: Dimensión Tangibles

Categorías	Preguntas	Escala de medición				
		Nunca	Casi Nunca	En Ocasiones	Casi siempre	Siempre
Elementos tangibles atractivos	Instalaciones se encuentra en condiciones óptimas	1,3%	2,5%	22,5%	30,0%	43,7%
	Habitaciones cumplen normas de accesibilidad	2,5%	3,8%	17,5%	42,5%	33,7%
	Instalaciones dan respuesta a los servicios brindados	3,8%	0%	21,2%	40,0%	35,0%
Equipamiento de aspecto moderno	Habitaciones están dotadas del equipamiento necesario	1,3%	1,3%	12,4%	40,0%	45,0%
	Habitaciones cuentan con el servicio de atención al cliente	2,5%	2,5%	23,7%	41,3%	30,0%
	Habitaciones cumplen con las medidas de bioseguridad (COVID-19)	6,3%	0%	17,5%	28,7%	47,5%

	Se ofrece climatización	10,0%	30,0%	20,0%	10,0%	30,0%
	Los equipos de climatización son de tecnología sustentable	10,0%	30,0%	20,0%	10,0%	30,0%
Instalaciones agradables	El hotel ofrece servicio de mantenimiento inmediato para climatización ambiental	18,75%	18,75%	25,0%	18,75%	18,75%
	El hotel está permanente limpio en todas sus áreas de servicio al cliente	3,8%	2,5%	8,8%	36,3%	48,6%

Fuente: Elaboración propia (2021)

En términos generales, en los resultados se evidencia un interés de las gerencias de los hoteles, de responder efectivamente a la dimensión de elementos tangibles, de la calidad de servicio, específicamente, en la “Apariencia de sus instalaciones físicas”, en tanto, representa la primera percepción, que tienen los clientes a demandar el servicio de alojamiento que ofrecen los hoteles; asumiendo, que la calidad en el servicio “conduce a la satisfacción del cliente” (Hoffman y Bateson, 2012. p.319).

4. Discusión

En las últimas décadas, es notoria la importancia que las empresas prestadoras de servicios tangibles e intangibles le otorgan a la calidad de atención al cliente, en particular, sobre la expectativa y, percepción que ellos tienen, sobre los servicios recibidos, en tanto, coadyuvan para la obtención de resultados organizacionales satisfactorios, independientemente, sea del sector privado, gubernamental u otro.

Las organizaciones del sector turístico tienen un papel fundamental en el desarrollo sostenible de las economías de los países, dado al crecimiento considerable, como un sector prioritario en la prestación de servicio, asumiendo, el turismo, como el

fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares, fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros

(que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y, el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (Organización Mundial del Turismo, 2021: p.1)

En tales exigencias, las empresas hoteleras, tienen una gran contribución para ampliar las capacidades de instalación física y, la diversificación de los servicios complementarios. Ello, exige estrategias de mercado, fundamentada en una política de calidad en la prestación de servicio, entre otros aspectos. (Sánchez, 2010).

Las investigaciones sobre la calidad del servicio en las organizaciones, según Zeithaml et al. (2009), apuntan que, “los clientes no perciben la calidad en una forma unidimensional sino más bien juzgan la calidad con base en múltiples factores relevantes para el contexto” (Zeithaml et al., 2009, p.111).

En este sentido, se comparte la postura teórica de algunos autores, como Zeithaml et al., (2009) y Hoffman y Bateson (2012), quienes plantean la necesidad de considerar los diferentes contextos de la prestación de servicio, a través de las cinco dimensiones de la calidad del servicio, expuestas por Zeithaml et al. (2009), siguiendo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985): 1) Confiabilidad, 2) Sensibilidad, 3) Seguridad, 4) Empatía y, 5) Tangibles.

La última dimensión, denominada “Tangibles”, es la considerada en este proceso investigativo sobre la calidad en la atención al cliente del aparato Hotelero Turístico del Cantón Esmeraldas. Para ello, se seleccionó el componente, definido como “Apariencia de las instalaciones físicas”, la cual fue abordada en los distintos hoteles turísticos investigados, con base a la escala del modelo SERVQUAL, que permitió el análisis de la apreciación de los clientes del servicio de alojamiento, en función a la calidad, es decir, la calidad en el servicio hotelero. Entendiendo, calidad del servicio, como la “actitud formada por medio de una evaluación general, a largo plazo del desempeño de una empresa” (Hoffman y Bateson, 2012, p.319).

Uno de los criterios, en la selección de la muestra de las unidades de análisis, fue la ubicación del hotel, la cual se consideró en la dimensión estudiada, a través del cuestionario aplicado con el modelo SERVQUAL, el cual arrojó la pertinencia del mismo, en tanto, que fue la mayor valoración de los clientes (76 %), fundamentada en la fortaleza que tienen: ubicación estratégica de los hoteles, centro de la ciudad de Esmeraldas, además, de la cercanía a sitios turísticos, históricos y naturales.

Los hallazgos de los otros componentes de la dimensión “Tangibles”, presentada en la Tabla I, producto de la aplicación del modelo SERVQUAL, a los encuestados, evidencia que:

Elementos tangibles atractivos

Tienen en los clientes una aceptación de más del 70 % (comprende valoración casi siempre y siempre), lo cual implica que las habitaciones tienen: condiciones físicas óptimas, instalaciones que posibilitan el disfrute de los servicios ofrecidos por los hoteles y, en especial, un aspecto de importancia en el desarrollo del mercado turístico, como es el de ofrecer en sus habitaciones accesibilidad para personas con necesidades especiales de acceso (niños, personas adulta mayores y, personas con limitaciones física, psíquica o sensoriales).

Este último, es cónsono con uno de los requerimientos propuestos por Organización Mundial del Turismo, para el sector turístico, sobre la necesidad imperante de creación de espacios de diseño universal, que desarrollen productos y servicios con inclusión social, para el disfrute de las necesidades de todos, sin distingo alguno (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo, plantea el desarrollo en los países del llamado “Turismo accesible para todos”, definido como

una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universals. (Organización Mundial del Turismo, 2014, p.12)

La perspectiva del turismo accesible para todos, es factible de su desarrollado en Ecuador y, en sus entidades subnacionales, dada las múltiples potencialidades de su territorio. Específicamente, es el Cantón de Esmeraldas, uno de los espacios territoriales, con amplias potencialidades locales, por sus distintos atractivos históricos, naturales y culturales, cercanos a los hoteles investigados, tales como: Parque Central, Museo Regional de Arqueología, Alcaldía de Esmeraldas, Parque Infantil Roberto Luis Cervantes.

Equipamiento de aspecto moderno

Según los clientes, las habitaciones cuentan con equipamiento moderno, por lo tanto, manifestaron una aceptación notoria de más del 76 % (comprende valoración casi siempre y siempre). Destacándose, con la dotación del equipamiento necesario durante el alojamiento (85%) y, para la atención al cliente (71,3 %), así como, de los requerimientos de las medidas de bioseguridad, a fin de minimizar los riesgos del COVID-19 (76,2%); estos hallazgos, muestran la satisfacción de los clientes, dado que los hoteles, han brindado el servicio que se les ofreció.

Con respecto, a la situación antes descrita, vale referir a Hoffman y Bateson, (2012), quienes señalan que la brecha de servicio es la “distancia entre la expectativa de los clientes en el servicio y su percepción de los servicios efectivamente proporcionado” (Hoffman y Bateson, 2012, p.321). Desde esa definición, los resultados de la investigación muestran una pequeña brecha entre la expectativa del cliente y, su percepción, sobre el equipamiento de aspecto moderno en las habitaciones

Instalaciones agradables

La apreciación de los clientes, sobre las condiciones agradables en las instalaciones físicas de los hoteles, varía en relación con las condiciones físicas y de equipamiento de las habitaciones, debido a que la valoración media, está alrededor del 40%, específicamente, en lo relacionado, con la climatización en los distintos espacios de los hoteles, uso de tecnología sustentable y mantenimiento inmediato de los equipos para tal fin. Sin embargo, se obtuvo una aceptación del 84,9%, de la limpieza en todas las áreas de servicio al cliente en los hoteles.

Estas debilidades de las condiciones de climatización, requiere de la consideración urgente por parte de las distintas gerencias de los hoteles, al identificar cuáles son las necesidades reales, de tal manera, de reducir la brecha de servicio existente, por no responder a las expectativas del cliente, que puede generar su deserción; esto, incide en la percepción de la calidad del servicio de los hoteles. Vale destacar, lo expresado, por Hoffman y Bateson (2012), sobre que,

la calidad en el servicio no es una meta o un programa específico, que se pueda lograr o terminar, más bien debe ser una tarea continua de la administración y de la producción del servicio. Al final, la calidad en el servicio es tanto un arte como una ciencia. (Hoffman y Bateson, 2012, p.321)

En síntesis, se considera que la calidad de atención al cliente en el aparato hotelero del Cantón de Esmeraldas, específicamente, en los cinco hoteles abordado (tres estrellas) en esta investigación, responden a las expectativas y percepciones de sus clientes, en relación con la dimensión de “Tangibles”, la cual es de relevancia en el incremento de los clientes y, mantenimiento de los existentes, así como, para la evaluación continua de la calidad del servicio en hoteles.

La aplicación de algunos reactivos del modelo SERVQUAL, en esta investigación, contribuyó de manera significativa para analizar la información de los encuestados, sobre la dimensión “Tangibles”, desde la postura del cliente, en donde se evidenció una satisfacción de los clientes en la apariencia de las instalaciones de los hoteles; sin embargo, algunas debilidades en la climatización de las habitaciones y, el resto de los espacios de los hoteles.

Esta situación, incide en el mantenimiento de los clientes actuales y potenciales, por lo tanto, amerita una intervención en la gerencia hotelera, apoyadas en las alianzas estratégicas con instituciones universitarias, específicamente, de sus dependencias de investigación, tienen una aportación significativa en la capacitación del personal en atención al cliente, fidelización, protocolos de atención, entre otros. Así como, la formulación de proyectos de investigación sobre necesidades y, demandas del cliente, diagnóstico del mercado hotelero, marketing de servicios u otros.

De allí, la pertinencia de dar continuidad a la investigación de los otros reactivos de la dimensión seleccionada y, de la otra dimensión de la calidad de servicio, a fin de construir una plataforma cognitiva de la calidad del servicio de alojamiento en el Cantón de Esmeraldas.

Estos hallazgos, contribuye para otras investigaciones sobre la calidad de servicio en hoteles, con categoría de tres estrellas, así como, continuar con la adaptación del modelo SERVQUAL, para desarrollar el estudio: el pronóstico de expectativas futuras de los clientes, desarrollar ideas de nuevos servicios en el marco de atención de salud por pandemia, evaluación de las brechas entre las expectativas y percepciones de los clientes; con mayor énfasis en una perspectiva cualitativa sobre la temática.

5. conclusiones

Esta investigación sobre la calidad de atención al cliente del servicio en los hoteles turísticos investigados se centró en una, de sus cinco dimensiones, denominada “Tangibles”, abordando específicamente, tres aspectos en los hoteles: Elementos tangibles atractivos, Equipamiento de aspecto moderno e, Instalaciones agradables, debido a que son estos aspectos de la infraestructura física, que evidencia el cliente en la prestación del servicio de alojamiento. De allí, se concluye en los siguientes rasgos:

- El Cantón Esmeraldas, tiene potencialidades para el desarrollo del sector turístico, en el marco de los lineamientos de la política pública turística del país.
- Existe una política de promoción y desarrollo del sector turístico en Ecuador, en donde se les asigna un papel relevante a los servicios hoteleros, prevista en el Plan Nacional de Desarrollo, Ecuador 2017-2021 “Toda una vida”.
- Los clientes, tienen una expectativa y percepción alta, de la calidad del servicio, en función a las condiciones de las habitaciones, tanto, físicas como tecnológicas, para la satisfacción de sus demandas.

- Debilidades en la climatización ambiental, en las habitaciones y, el resto de las instalaciones físicas de los hoteles, lo cual crea una brecha de servicio.
- Las condiciones de las habitaciones responden a la normatividad sobre la accesibilidad para todas las personas, con la atención de las necesidades de los niños, adultos mayores y personas dependientes; de acuerdo con los lineamientos emanados por la Organización Mundial del Turismo.
- Las evidencias físicas de los hoteles responden a lineamientos de accesibilidad, de la Organización Mundial del Turismo, específicamente, sobre el turismo accesible para todos.
- Las pocas debilidades en la calidad de atención al cliente en el servicio de alojamiento, exige de política de capacitación sobre marketing de servicio y, otras materias relacionadas; las instituciones universitarias ofrecen un aporte significativo al respecto.

Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2018). Constitución de la República de Ecuador. Publicada en el Registro Oficial No. 449 20 de octubre de 2008. Recuperado de https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas. (1992). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Recuperado de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CM-MAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F, México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos. México D.F, México: Cengage Learning Editores, S.A de C.V

Hurtado, J. (2010). Metodología de la Investigación, Guía para la comprensión holística de la ciencia. Bogotá, Colombia: Quirón ediciones y CIEA Sypal

Organización Mundial del Turismo. (2014). Recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo por un turismo accesible para todos. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>

Organización Mundial del Turismo. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416547>

Organización Mundial del Turismo. (2021). Glosario de Términos de Turismo. Madrid, España. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Sánchez, J. (2010). Estrategias y planificación en marketing, métodos y aplicaciones. Madrid, España: Ediciones Piramide

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan Nacional de Desarrollo, Ecuador 2017-2021 “Toda una vida”. Recuperado de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Zeithaml, V. Bitner M. y Gremler, D. (2009). Marketing de servicios. México D.F, México: McGraw-Hill