

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
TENA**



**INFORME DE LOS RESULTADOS DE
LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y
ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA EL
“HOSTAL LAURITA”**



Autora: Kelly Yadira Alvarado Andy

INDICE DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVOS	4
2.1	Objetivo General.....	4
2.2	Objetivos Específicos.....	4
3	METODOLOGÍA POR CADA OBJETIVO.....	5
4	RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN.....	6
5	IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DEL HOSTAL LAURITA.....	10
6	PROPUESTA Y ESTRATEGIA DE MEJORA.....	11

1 INTRODUCCIÓN



El hostal Laurita, es un establecimiento familiar y personal para dar alojamiento a los turistas y demás viajeros, de manera que se encuentra ubicado en la ciudad del Tena, Provincia de Napo, Avenida 15 De Noviembre Av. Del Chofer, frente al terminal terrestre, este hostal invita a turistas locales, nacionales e internacionales a disfrutar de un espacio cómodo y acogedor.

Las habitaciones están equipadas con patio y televisión de pantalla plana con canales vía satélite. El hostal cuenta con un total de 28 habitaciones. Su ubicación céntrica, a solo 400 metros del centro de Tena, facilita el acceso a diversas atracciones locales, como el Centro de Ecoturismo Comunitario Kamak Maki, el Mirador de Tena y Las Rocas Lounge & Bar. El Hostal Laurita también ofrece estacionamiento gratuito en el lugar y admite mascotas previa solicitud. Además, proporciona servicios como recepción 24 horas, servicio de habitaciones y servicio de lavandería.

El presente informe tiene como finalidad analizar las expectativas y las percepciones de los clientes, se presenta este documento que recopila y analiza información sobre la satisfacción y percepción del cliente, este análisis se fundamenta en encuestas aplicadas a la ciudadanía, identificando los aspectos negativos de la percepción del cliente.

A partir de los resultados obtenidos, se desarrollan estrategias y buenas practicas enfocadas en áreas clave, estas propuestas buscan contribuir al mejoramiento del hostal, con el objetivo de fortalecer su compromiso con la calidad y la satisfacción de sus huéspedes.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- Mejorar la calidad del servicio brindado en el Hostal Laurita a través de la implementación de estrategias basadas en los resultados del análisis de satisfacción de los huéspedes.

2.2 Objetivos Específicos

- Analizar la percepción de los huéspedes sobre la calidad del servicio del hostal, enfocándose en atención al cliente, estado de las instalaciones, limpieza y relación calidad-precio.
- Detectar las áreas críticas que requieren mejoras mediante el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los huéspedes.
- Proponer recomendaciones concretas y viables dirigidas a la mejora continua de las áreas críticas identificadas, asegurando su aplicabilidad dentro de los recursos del hostal.

3 METODOLOGÍA POR CADA OBJETIVO

Para llevar a cabo el análisis de la percepción de la calidad del servicio en el Hostal Laurita, se empleará un enfoque cuantitativo basado en la recopilación y análisis de datos obtenidos a través de encuestas aplicadas a los huéspedes. La metodología se desarrollará en las siguientes etapas:

Diseño de la Investigación

La investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener un análisis integral de la percepción del servicio en el Hostal Laurita. Se aplica descriptivo para fundamentar teóricamente el estudio y un diseño exploratorio para identificar áreas críticas de servicio.

Instrumento de Recolección de Datos

Se utilizó el modelo SERVQUAL mediante la aplicación de encuestas estructuradas a los huéspedes del hostal. Las encuestas incluyeron preguntas cerradas con escalas de valoración para medir la diferencia entre expectativas y percepciones en cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Población y Muestra

La población objetivo está compuesta por los huéspedes del Hostal Laurita. Se aplicó un muestreo por juicio, seleccionando a 63 huéspedes con experiencias recientes en el establecimiento. Esta muestra permitió recoger información representativa sobre la percepción de la calidad del servicio.

Procedimiento de Análisis de Datos

Los datos recolectados fueron procesados y analizados mediante métodos estadísticos descriptivos y correlacionales. Se calcularon promedios para cada dimensión del modelo

SERVQUAL. A partir de estos análisis, se identificaron las áreas críticas que requieren mejoras en el servicio del hostel.

Propuesta de mejora

Con base en los resultados obtenidos, se elaboró recomendaciones concretas y viables, enfocadas en la mejora continua de las áreas identificadas como críticas. Estas sugerencias son diseñadas considerando la factibilidad de implementación dentro de los recursos disponibles del hostel.

4 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN (SATISFACCIÓN-INSATISFACCIÓN)

Posterior a la aplicación de una encuesta a 63 huéspedes, con la finalidad de conocer la percepción de la calidad, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 1 *Registro de resultados*

Dimensiones	Pregunta	Expectativa	Percepción	Brecha (E-P)
Fiabilidad	El personal mostró un sincero interés en solucionarle el problema que se le presentó la última vez que los visitó.	6,7	6,7	0,0
	Se esfuerza por mantener registros exentos de errores.	6,7	6,3	0,3
	Cumple con el servicio en el tiempo prometido.	6,7	6,7	0,0
	Realiza bien el servicio desde la primera vez.	6,6	6,7	0.1
	Le informó exactamente cuándo le entregarían el producto ya antes anticipado y cumplió con ello.	6,6	6,6	0,0

Empatía	Ofrece atención individualizada a los clientes.	6,4	6,5	0,1
	Tiene empleados que ofrecen atención personal a los clientes.	6,5	6,2	0,2
	Tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	6,4	6,6	0,2
	Comprende las necesidades específicas de los clientes.	6,7	6,6	0,0
	Se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	6,7	6,5	0,2
Capacidad de respuesta	El personal encargado le ofrece un servicio rápido.	6,7	6,5	0,2
	El personal comunica de manera clara a los clientes cuando concluirá la realización del producto ya antes anticipado	6,8	6,5	0,3
	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes.	6,7	6,4	0,3
	Nunca están demasiado ocupados para resolver las preguntas de los clientes.	6,8	6,7	0,2
Seguridad	El comportamiento del personal transmite confianza a los clientes.	7,0	6,8	0,2
	Los empleados son siempre amables con los clientes.	7,0	6,9	0,1

	Se sintió seguro de haber realizado la compra en dicha asociación	7,0	6,9	0,0
	El personal tiene conocimiento adecuado para atender las preguntas de los clientes.	6,8	6,9	0,1
Elementos Tangibles	Tiene productos de apariencia moderna	7,0	6,7	0,2
	Tiene una apariencia pulcra (vestimenta, uniforme, etc.).	7,0	3,0	4,0
	Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, catálogos, trípticos, etc.) son visiblemente atractivos.	6,9	3,2	3,7
	Las instalaciones son visualmente atractivas.	7,0	6,4	0,6

Nota. Obtenido de los resultados de la encuesta

Elaborado por: Alvarado Kelly

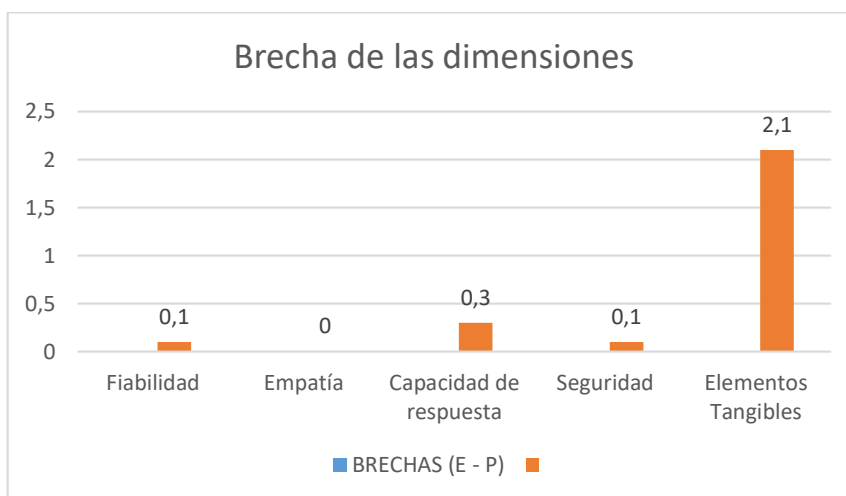
Tabla 2 Resumen de resultados

Dimensiones	Promedio de Expectativa (E)	Promedio de Percepción (P)	Brecha (E-P)
Fiabilidad	6,7	6,6	0,1
Empatía	6,5	6,5	0
Capacidad de respuesta	6,8	6,5	0,3
Seguridad	6,9	6,9	0,1
Elementos Tangibles	7	4,9	2,1

Nota. En la tabla se presentan los promedios de expectativa (E) y percepción (P) de los huéspedes en relación con las dimensiones de calidad del servicio.

Elaborado por: Alvarado Kelly

Gráfico 1 Brechas (E-P)



Interpretación: El gráfico muestra la diferencia entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los clientes en relación con las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Estas brechas reflejan las áreas en las que las expectativas de los clientes no están siendo completamente satisfechas en el hostel Laurita.

- La mayor brecha se encuentra en Elementos Tangibles 2,1, lo que sugiere que los clientes perciben deficiencias en la infraestructura, mobiliario, limpieza y presentación general del hostel.
- La Capacidad de Respuesta presenta una brecha de 0,3, lo que indica que los clientes consideran que el personal del hostel podría ser más ágil y eficiente en la atención de solicitudes o solución de problemas.
- Las brechas más pequeñas están en Fiabilidad (0,1) y Seguridad (0,1), lo que sugiere que los clientes consideran que la tienda es confiable y segura, aunque aún hay margen de mejora.

- En cuanto a Empatía (0,0), no hay brecha, lo que significa que los clientes están satisfechos con el trato y la atención personalizada del personal del hostel. Esto indica que los empleados han logrado generar una conexión positiva con los huéspedes.

5 IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DEL HOSTAL LAURITA

Las áreas críticas que requieren mejoras según el análisis de las brechas en el gráfico son:



Nota: La imagen muestra que el personal no posee uniforme correspondiente de trabajo

- Elementos Tangibles (brecha de 2,1): Esta es la brecha más grande, lo que indica que los clientes perciben deficiencias en la infraestructura, mobiliario, limpieza y presentación general del hostel.
- Capacidad de Respuesta (brecha de 0,3): Aunque la brecha es más pequeña, todavía refleja que los huéspedes sienten que el personal podría ser más rápido y eficiente en la atención de solicitudes y problemas.
- Fiabilidad (brecha de 0,1) y Seguridad (brecha de 0,1): Aunque son las brechas más pequeñas, indican que hay aspectos mínimos pueden mejorarse para reforzar la

confianza y seguridad percibida por los clientes. Pequeñas inconsistencias en la prestación del servicio o medidas de seguridad podrían estar generando esta percepción.

6 PROPUESTA Y ESTRATEGIA DE MEJORA

1. “Elementos Tangibles”

- Considera renovar o reparar los muebles y elementos de las habitaciones y áreas comunes. Esto puede incluir la pintura de las paredes, la reparación de los muebles dañados y la renovación de las sábanas o cortinas. Si el presupuesto es limitado, realizar cambios graduales podría ser una opción.
- Aumentar la frecuencia de limpieza de las habitaciones y áreas comunes, y asegurarse de que se utilicen productos de limpieza de buena calidad. Puedes asignar personal dedicado a verificar los estándares de limpieza y mejorar la capacitación de este equipo.
- Implementar detalles pequeños pero efectivos, como plantas, decoraciones sencillas y un ambiente más acogedor. Esto no requiere una gran inversión, pero puede mejorar la percepción de los huéspedes.

2. “Capacidad de Respuesta”

- Proporcionar formación continua en atención al cliente y manejo de quejas para garantizar que el personal sea más ágil y eficiente al atender solicitudes o resolver problemas.
- Implementar procedimientos estandarizados para resolver problemas comunes de manera más rápida y eficaz. Esto puede incluir una comunicación más fluida entre el

personal y la implementación de herramientas digitales (como una app o sistema de gestión) para registrar y seguir las solicitudes de los huéspedes.

- Motivar al personal para que anticipe las necesidades de los huéspedes y no solo responda a las solicitudes. Esto puede incluir pequeñas acciones como ofrecer ayuda adicional antes de que se pida.

3. “Fiabilidad”

- Implementar un sistema de gestión de reservas preciso para reducir errores y garantizar que los huéspedes reciban la habitación correcta. Asegurarse de que este sistema esté siempre actualizado y sea fácil de usar, minimizando la posibilidad de inconsistencias.
- Estandarizar los procedimientos de atención al cliente para asegurar que cada huésped reciba el mismo nivel de calidad en el servicio. Esto incluye la creación de guías de procedimiento y capacitación continua para todo el personal en temas como atención telefónica, resolución de quejas y registros de solicitudes.
- Monitorear la calidad del servicio mediante encuestas regulares para detectar fallas o áreas de mejora en la experiencia del huésped. Implementar un sistema para recibir feedback constante y tomar acciones correctivas de manera oportuna.

4. “Seguridad”

- Garantizar una capacitación continua sobre protocolos de seguridad para todo el personal, incluyendo procedimientos de emergencia, evacuación y primeros auxilios. Esto asegurará que todos estén preparados para actuar rápida y eficazmente en situaciones críticas.
- Realizar revisiones periódicas de las instalaciones y equipos de seguridad, como cámaras de vigilancia, alarmas y salidas de emergencia. Asegurarse de que todo esté

funcionando correctamente y que cualquier fallo se repare de inmediato para evitar situaciones inseguras.

- Mejorar la visibilidad de las medidas de seguridad mediante la instalación de señalización clara y visible en las habitaciones y áreas comunes. Esto incluye indicaciones sobre salidas de emergencia, ubicaciones de extintores y normas de seguridad, lo que proporcionará a los huéspedes una sensación de confianza y protección.

Hostal Laurita Tena

Avenida 15 De Noviembre Av.
Del Chofer, Tena, Ecuador

