

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA DE GESTIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO**



#### **TESIS**

**Nivel de satisfacción del visitante que se hospeda en los  
hoteles de tres estrellas del distrito de Tumbes, respecto al  
servicio recibido: caso hoteles Feijoo y B'liam**

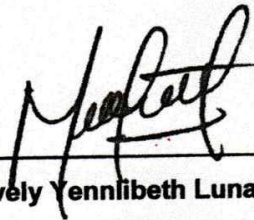
**AUTORA:**

**Br. Luna Saavedra Marvely Yennlibeth**

**TUMBES, PERÚ**


**2016**

**EJECUTORES**



---

**Br. Marvely Yennibeth Luna Saavedra**  
**Autora**



Adriel Hermenegildo Alfaro  
LICENCIADO EN TURISMO  
DOCENTE - UNPUMBS

---

**Lic. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro**  
**Asesor**

**JURADO EVALUADOR**



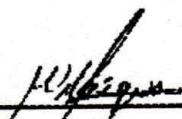
---

**Msc. Maritza Purizaga Sorroza**  
**Presidenta Del Jurado**



---

**Mg. Pablo Chumpitaz Reyna**  
**Secretario Del Jurado**



---

**Lic. Mayra Velásquez Campos**  
**Vocal Del Jurado**

## **DEDICATORIA**

A Dios todo poderoso y a mi familia que son el motor y motivo para poder alcanzar el éxito en mi vida profesional, son ellos los que cada día hacen de mi vida una experiencia que vale vivir y alimentan mis ganas de triunfo y superación.

*Marvely Yennlibeth Luna Saavedra*

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a cada uno de los miembros del personal que laboran en los hoteles Feijoo y B'liam, por su colaboración desinteresada y disposición para brindarnos información y facilidades para la realización de las labores de investigación con los visitantes que hospedan.

Un agradecimiento especial a los miembros del jurado evaluador MSc. Maritza Purizaga Sorroza, Mg. Pablo Chumpitaz Reyna y Lic. Mayra Velásquez Campos; quienes con gran objetividad ayudaron mediante sus observaciones y consejos para la materialización del presente informe.

Agradecimiento muy especial a mi asesor Lic. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro que con su valiosa ayuda hizo posible el desarrollo de la presente investigación.

Asimismo, a la Universidad Nacional de Tumbes por acogerme durante mi preparación profesional y a mi familia por la confianza y apoyo brindado.

## **RESUMEN**

Los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en la actualidad, enfrentan una serie de retos que se vinculan con la calidad de los servicios que prestan para lograr imagen y posicionamiento en el mercado. Dentro de este contexto, los hoteles Feijoo y B'liam, ambos categorizados como hoteles de tres estrellas en la ciudad de Tumbes, no son ajenos a esos retos que se relacionan con la permanencia en el mercado a través de la satisfacción de necesidades y expectativas de los huéspedes que alojan.

De esta manera, el presente informe determina el nivel de satisfacción del visitante que se hospeda en los hoteles mencionados, con relación a la calidad del servicio de alojamiento recibido, logro obtenido a partir de la aplicación de encuesta como principal técnica y entrevista como técnica de apoyo. En este sentido se encontró que, los niveles de satisfacción del visitante que se hospeda en los hoteles Feijoo y B'liam son: con relación al desempeño del personal, es alto y muy alto; con relación a las estructuras e instalaciones, es aceptable y muy alto; y con relación al equipamiento el nivel de satisfacción es alto y muy alto, respectivamente.

### **PALABRAS CLAVE:**

Servicio de alojamiento / Nivel de satisfacción

## **ABSTRACT**

Establishments that provide accommodation services currently face a number of challenges linked to the quality of the services they provide to achieve image and market positioning. Within this context, Feijoo and B'líam hotels, both categorized as three star hotels in the city of Tumbes, are no strangers to these challenges relate to the continued market through the satisfaction of needs and expectations of guests staying.

In this way, this report determines the level of visitor satisfaction for staying in the mentioned hotels, in relation to the quality of accommodation and services received, achievement obtained from implementing the main technical survey and interview as technique support for. In this respect, it was found that the levels of visitor satisfaction for staying in hotels Feijoo and B'líam are: relative to the performance of staff is, high and very high; in relation to structures and facilities, it is acceptable and very high; and regarding equipment the level of satisfaction is, high and very high, respectively.

## **KEYWORDS**

Hosting service / satisfaction level



## ACTA DE SUSTENTACIÓN



Siendo las diez horas y treinta minutos del día trece de abril del año dos mil dieciséis, en el Aula cinco de la Escuela de Gestión en Hotelería y Turismo, se reunieron los miembros del jurado, MSc. Maritza Asunciona Purizaga Sorroza (Presidenta); Mg. Pablo Chumpitaz Reyna (Secretario); Lic. Mayra Velásquez Campos (Vocal), Lic. Oser Ariel Hermenegildo Alfaro (Asesor), con la finalidad de evaluar la tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE SE HOSPEDA EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE TUMBES, CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO RECIBIDO", sustentada por la tesista LUNA SAAVEDRA MARVELY YENNLIBETH, de la Escuela de Gestión y Turismo.

La Presidenta del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a la sustentante quien procedió a dar respuesta a las interrogantes y observaciones; quién obtuvo el calificativo de **BUENO**.

En consecuencia la sustentante quedo apta para obtener el Título de Licenciada en Gestión en Hotelería y Turismo.

Siendo las once horas y treinta minutos del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta

MSc. Maritza Asunciona Purizaga Sorroza  
Presidenta

Mg. Pablo Chumpitaz Reyna  
Secretario

Lic. Mayra Velásquez Campos  
Vocal



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE DE CONTENIDO.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
INDICE DE ANEXOS.....	xiii
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>14</b>
<b>II. ANTECEDENTES DEL INFORME.....</b>	<b>17</b>
1. Objetivos de la Investigación.....	17
2. Investigaciones Anteriores.....	17
3. Abordaje Teórico.....	20
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>30</b>
1. Diseño de Investigación.....	30
2. Población y Muestra.....	30
3. Técnicas e Instrumentos.....	31
4. Análisis, Interpretación y Sistematización.....	32
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
1. Aspectos Generales.....	33
2. Desempeño del Personal.....	39
3. Estructuras y Equipamiento.....	46
<b>V. DISCUSION.....</b>	<b>58</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	69
ANEXOS.....	72

## INDICE DE TABLAS

**Pág.**

<b>TABLA N° 01:</b> Requisitos Mínimos de Infraestructura para los Hoteles de Tres Estrellas.....	<b>22</b>
<b>TABLA N° 02:</b> Requisitos Mínimos de Equipamiento para los Hoteles de Tres Estrellas.....	<b>23</b>
<b>TABLA N° 03:</b> Nivel de Satisfacción de Huéspedes – Hotel B’liam.....	<b>63</b>
<b>TABLA N° 04:</b> Nivel de Satisfacción de Huéspedes – Hotel B’liam.....	<b>64</b>

## INDICE DE GRAFICOS

**Pág.**

<b>GRAFICO N° 01:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Motivo de Visita.....	<b>34</b>
<b>GRAFICO N° 02:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Fuente de Información.....	<b>35</b>
<b>GRAFICO N° 03:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes según Criterio de Elección.....	<b>35</b>
<b>GRAFICO N° 04:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Calificación General.....	<b>36</b>
<b>GRAFICO N° 05:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Relación Calidad Precio.....	<b>37</b>
<b>GRAFICO N° 06:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Calidad de Experiencia.....	<b>37</b>
<b>GRAFICO N° 07:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Cumplimiento de Exp.....	<b>38</b>
<b>GRAFICO N° 08:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Intensión de Recomend.....	<b>39</b>
<b>GRAFICO N° 09:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Atención al Huésped.....	<b>39</b>
<b>GRAFICO N° 10:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Servicio de Recepción.....	<b>40</b>
<b>GRAFICO N° 11:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Servicio de Ama de Llaves..	<b>41</b>
<b>GRAFICO N° 12:</b> Hoteles Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Servicio de Botones...	<b>41</b>
<b>GRAFICO N° 13:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Servicio de Atención Telef..	<b>42</b>
<b>GRAFICO N° 14:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Servicio de Información.....	<b>43</b>
<b>GRAFICO N° 15:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Solución de Problemas.....	<b>43</b>
<b>GRAFICO N° 16:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Servicio de Check – In.....	<b>44</b>
<b>GRAFICO N° 17:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Servicio de Check – Out.....	<b>44</b>
<b>GRAFICO N° 18:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Calidez y Amabilidad.....	<b>45</b>
<b>GRAFICO N° 19:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Cortesía.....	<b>45</b>
<b>GRAFICO N° 20:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Sensación de Seguridad.....	<b>47</b>
<b>GRAFICO N° 21:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Según Sensación de Confort.....	<b>47</b>
<b>GRAFICO N° 22:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Opinión sobre Señalética.....	<b>48</b>
<b>GRAFICO N° 23:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Opinión sobre Lavandería.....	<b>48</b>
<b>GRAFICO N° 24:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Opinión sobre Cochera.....	<b>49</b>
<b>GRAFICO N° 25:</b> H.Feijoo y B’liam: Huéspedes Opinión sobre Cafetín.....	<b>49</b>

<b>GRAFICO N° 26:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Limpieza.....	<b>50</b>
<b>GRAFICO N° 27:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Mantenimiento.....	<b>50</b>
<b>GRAFICO N° 28:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de Ilum.....	<b>51</b>
<b>GRAFICO N° 29:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Camas.....	<b>52</b>
<b>GRAFICO N° 30:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Mobiliario de Hab...	<b>52</b>
<b>GRAFICO N° 31:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de Aire Acondicionado.....	<b>53</b>
<b>GRAFICO N° 32:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Sistema de Agua Fría y Caliente.....	<b>54</b>
<b>GRAFICO N° 33:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de TV.....	<b>54</b>
<b>GRAFICO N° 34:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de Wi Fi...	<b>55</b>
<b>GRAFICO N° 35:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Intercomunicador...	<b>55</b>
<b>GRAFICO N° 36:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Mobiliario Dec.....	<b>56</b>
<b>GRAFICO N° 37:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Sábanas y Lencería..	<b>56</b>
<b>GRAFICO N° 38:</b> H.Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipamiento de Baños.....	<b>57</b>

## INDICE DE ANEXOS

Pág.

<b>ANEXO N° 01:</b> Croquis De Ubicación Hotel Feijoo Y B'Liam.....	<b>72</b>
<b>ANEXO N° 02:</b> Matriz de Calificación de Huéspedes y Cálculo de Nivel de Satisfacción con el Servicio Recibido – Hotel B'liam.....	<b>73</b>
<b>ANEXO N° 03:</b> Matriz de Calificación de Huéspedes y Cálculo de Nivel de Satisfacción con el Servicio Recibido – Hotel Feijoo.....	<b>74</b>
<b>ANEXO N° 04:</b> Matriz de Encuestas – Hotel B'liam.....	<b>75</b>
<b>ANEXO N° 05:</b> Matriz de Encuestas – Hotel Feijoo.....	<b>78</b>
<b>ANEXO N° 06:</b> Matriz de Entrevistas a Personal de los Hoteles Feijoo y B'liam.....	<b>81</b>
<b>ANEXO N° 07:</b> Matriz de Consistencia del Proyecto.....	<b>85</b>
<b>ANEXO N° 08:</b> Encuesta Sobre el Nivel de Satisfacción del Visitante que Visita el Distrito de Tumbes con Relación al Servicio de Alojamiento Categoría Tres Estrellas en el Año 2014.....	<b>86</b>
<b>ANEXO N° 09:</b> Guía de Entrevista para los Empleados del Hotel (...). ....	<b>89</b>
<b>ANEXO N° 10:</b> Imágenes Fotográficas de los Hoteles Feijoo y B'liam.....	<b>90</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad hotelera de la Región Tumbes presenta características bastante peculiares; en primer lugar la planta hotelera es reducida a nivel del distrito capital para atender altos flujos turísticos y en segundo lugar es poco diversa en cuanto a categorías y tipos de establecimientos. Sin embargo, dentro de estas aparentes limitaciones existen establecimientos de hospedaje que han logrado posicionarse en el mercado de visitantes y muestran gran aceptación por parte de la demanda de hospedaje.

En este contexto los hoteles Feijoo y B'liam de la ciudad de Tumbes, ambos categorizados como hoteles de tres estrellas, presentan un posicionamiento importante respecto del segmento de huéspedes que prefieren hoteles con características propias de esa categoría de establecimientos, cada uno con particularidades específicas que le confieren su imagen como empresa de gran aceptación por parte de los visitantes que arriban con diversos fines a la ciudad de Tumbes.

De esta manera, el presente informe describe aspectos como: las apreciaciones generales de los huéspedes que se alojan tanto en el hotel Feijoo como en el hotel B'liam con relación al desempeño del personal de atención directa; la valoración que dichos huéspedes realizan sobre aspectos referidos tanto a estructuras, instalaciones así como equipamiento en cada uno de estos establecimientos; y por último de qué manera se puede estimar el nivel de satisfacción que los huéspedes de forma independiente tienen respecto a los servicios recibidos.

Es necesario mencionar que la ubicación de los establecimientos materia de la investigación representa de por sí un factor diferencial con relación al éxito que tienen en el mercado debido al perfil del huésped que alojan, a diferencia de los hoteles de playa que tienen un comportamiento más estacional, los hoteles de ciudad tienen demanda con características casi constantes. De otro lado, factores como el incremento de viajes a nivel de turismo interno que se presenta en el Perú con tendencia al crecimiento también influye dentro de la conducta de viajes y hospedaje.

El ámbito de estudio del informe, es el servicio de alojamiento que brindan los hoteles Feijoo y B'liam en la ciudad de Tumbes, con relación a sus componentes específicos de desempeño de personal, estructuras e instalaciones así como equipamiento y cada factor inmerso dentro de cada componente. En tal sentido se aborda el estudio de las variables servicio de alojamiento recibido como variable independiente y nivel de satisfacción alcanzado como variable dependiente.

De esta manera el estudio, identifica y describe las características del servicio de alojamiento desde la óptica del huésped; es decir a través de la calificación que éste hace sobre cada área que interviene en el proceso de alojamiento y sus elementos constituyentes como: recepción, acomodación, trato, desempeño; así también aspectos relacionados con los espacios físicos de cada establecimiento y los diferentes equipos que son utilizados para tener una óptima estadía.

Los resultados obtenidos en el presente informe se han logrado mediante la aplicación de una metodología de investigación de tipo cuantitativa descriptiva, habiendo participado

informantes los huéspedes que se alojaron en cada uno de los establecimientos durante la etapa de recojo de información, y como colaboradores, el personal de nivel que labora en cada uno de los establecimientos de hospedaje estudiados.

Del mismo modo, los resultados obtenidos son producto del uso de técnicas de investigación como: análisis de información documental consistente en la revisión de literatura sobre los diferentes procesos inherentes a cada una de las áreas de los establecimientos de hospedaje. Del mismo modo el empleo de la encuesta ha permitido obtener información relevante de los huéspedes con el uso de los cuestionarios y las guías de entrevista e instrumentos de registro de audio para la obtención de información complementaria. También, la observación directa recabada en los establecimientos de hospedaje con el uso de instrumentos como libretas de campo, e instrumentos de registro de imágenes.



## II. ANTECEDENTES DEL INFORME

### 1. OBJETIVOS

#### Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción del visitante que se hospeda en los hoteles de tres estrellas en el distrito de Tumbes – caso Hoteles Feijoo y B’liam – con relación a la calidad del servicio recibido.

#### Objetivos Específicos

- ✓ Identificar la apreciación del huésped con relación a la atención que recibe por parte del personal.
- ✓ Determinar la valoración del huésped respecto a la infraestructura y equipamiento de cada establecimiento.
- ✓ Definir niveles de satisfacción a partir de los indicadores de percepción y valoración.

### 2. INVESTIGACIONES ANTERIORES

Se identificó algunas tesis relacionadas con el nivel de satisfacción en el sector hotelero, siendo estas investigaciones principalmente en el ámbito Internacional. Entre éstas destacan las siguientes:

Carlos Mate Jiménez, Mercedes Fernández García y Juan Antonio Campos Soria, realizaron la investigación titulada: *La Medición de la Satisfacción del Cliente de Hotel Estad del Arte y Nuevas Perspectivas Sobre Su medición en España*, 2001. En el Instituto de Estudios Turísticos de España; estudio del cual se extraen algunas importantes conclusiones, que guardan relación directa con el presente trabajo.

- ✓ Con relación a los factores clave del éxito concluyen que todos los estudios y las investigaciones indican que el huésped es la fuente de la ventaja competitiva. Por ello, los esfuerzos de la organización deben dirigirse a fomentar aquellos aspectos en la prestación del servicio que puedan crear valor para el cliente. El conocimiento, no sólo de la satisfacción del cliente, sino del grado que ésta alcanza, se conforma, por tanto, como tarea prioritaria para el sector hotelero.
- ✓ Por otro lado, la satisfacción del cliente y calidad del servicio, afirman que hay una estrecha relación que existe entre satisfacción del cliente y la calidad en la prestación del servicio, como se pone de manifiesto en los numerosos esfuerzos que se han realizado dentro de la investigación académica y empírica, los cuales han sido revisados en este trabajo.

Trudy Yamile Ibarra Cáceres, realizó la investigación titulada: ***La Calidad en el servicio al cliente como estrategia competitiva en los dos principales Hoteles de la ciudad de Cúcuta - Colombia***, 2004. En el Instituto Politécnico Nacional, escuela superior de Turismo; estudio del cual se puede extraer algunas importantes conclusiones que guardan relación directa con el presente trabajo:

- ✓ Afirma la autora, que la calidad del servicio es empleada por una multitud de organizaciones del sector turístico, como su principal fuente de ventaja competitiva. Por ello, la correcta medida de la calidad del servicio y la utilización posterior de sus resultados, se transforma en una necesidad ineludible e imperiosa para aquellas compañías Hoteleras que centren su estrategia competitiva en la consecución de unos elevados niveles de calidad de servicio, que aseguren la adaptación al entorno y la supervivencia a largo plazo.

- ✓ Por otro lado afirma que la calidad en la hotelería, no es un sinónimo de lujo, caro u otros términos relativos de esta índole, si no que consiste en cumplir con las expectativas de los clientes, que mayormente se basan en el trato recibido para que podamos dedicarnos al cliente en la hotelería es escenario que este signifique lo más importante en nuestro trabajo y que la empresa disponga de una organización interna basada en la planificación y la prevención, huyendo en cualquier caso, de la imprevisión que tanto ha caracterizado en la últimas décadas.
- ✓ Finalmente concluye que la satisfacción de los clientes, es la razón de ser de las organizaciones y para poder sobrevivir en el ámbito competitivo de la actualidad, por tanto es necesario estar inmensos en la calidad total enfocada a la satisfacción de los clientes.

Ana María Sánchez Hoyos **realizó una investigación titulada: *Determinación del Nivel de Satisfacción de los Clientes del Hotel Bolívar Plaza de la Ciudad de Armenia***, 2008. En la Universidad La Gran Colombia (Colombia), Facultad de Ingeniería. La investigadora llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las encuestas indican que los huéspedes se encuentran satisfechos en un 82% con los elementos tangibles que tienen que ver con las instalaciones físicas y demás elementos visibles que soportan el servicio de habitaciones en especial con la limpieza, apariencia de las habitaciones y los baños, el trato que les brindan las camareras, recepcionista y meseros.
- ✓ La profesionalidad, las destrezas requeridas que tienen los colaboradores del hotel cuando están ejerciendo su trabajo, refleja un grado de satisfacción del 89,5 %. Sin

embargo la gerencia debe preocuparse más por la capacitación y concientización de sus empleados en materia de gerencia del servicio y mejoramiento continuo.



Asimismo concluyó la investigadora, que a través de la medición del grado de satisfacción se pueden conocer nuevas necesidades o las tendencias cambiantes del mercado de los clientes y gracias a ello se pueden implementar nuevos servicios para atraer nuevos clientes y mantener los que ya se tienen.

### 3. ABORDAJE TEÓRICO

Con relación a la **calidad en el servicio** hotelero, Ángelo & Vladimir (1998) definen al servicio como “la ejecución de un acto que satisface las necesidades de los clientes”. Por su parte Fitzsimmons y Fitzsimmons (2004) lo expresan como “una experiencia perecedera e intangible, ejecutada para un cliente que toma el rol de co-productor”.

Casanueva, C (2001) define la calidad en el servicio turístico de la siguiente manera: “es el nivel de satisfacción de un cliente con respecto al servicio turístico recibido”. En otras palabras la calidad la definen los que reciben el servicio lo cual implica un alto grado de subjetividad en la determinación de la calidad. Sin embargo afirma que la prestación de los servicios turísticos se compone de procesos que a su vez son realizados por personas, las cuales, en base a sus interacciones pueden conseguir la satisfacción del cliente; de ahí surgen los conceptos de cliente interno y de cliente externo.

Nava, Marbelis (2004), acerca de la calidad del servicio plantea que una de las consecuencias de la Globalización de los mercados, es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y más complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte,

los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, por lo que el mismo se ha convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Por ejemplo, recientemente, muchas empresas han comenzado a cambiar su definición de calidad más allá de la estrecha descripción de las características propias del producto para ampliarla hacia la oferta total del producto.

Los conceptos de calidad definidos en los párrafos precedentes, se aplican también al servicio en los establecimientos de hospedaje; en el caso de la presente investigación en los hoteles de tres estrellas, referidos puntualmente a la infraestructura, el equipamiento y el desempeño del personal con que cuentan.

El funcionamiento de los hoteles en el Perú, está determinado por los alcances del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del año 2004, aunque el MINCETUR ha publicado un proyecto de nuevo Reglamento de Establecimientos de Hospedaje que entrará en vigencia más adelante. El Reglamento en vigencia fue promulgado mediante Decreto Supremo N° 029-2004- con Fecha 25 de Noviembre del 2004 en el cual establece la clasificación de los establecimientos de hospedaje y sus características principales. Para el caso de los hoteles de tres estrellas, el reglamento en mención considera los siguientes requisitos:

- a) **Infraestructura**: los hoteles de tres estrellas deben cumplir con ciertas condiciones en cuanto a infraestructura que permitan ofrecer un adecuado servicio al huésped, estas características están relacionadas con los tipos y dimensiones de cada ambiente

(habitaciones, comedor, cocina, pasadizos, etc.); asimismo respecto a instalaciones referidas a servicios y seguridad, tal como se puede

observar en el siguiente cuadro. TABLA N° 01

**Requisitos Mínimos de Infraestructura para los Hoteles de Tres Estrellas**

<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<b>3 Estrellas</b>
N° de Habitaciones	20
Salones (m2. por N° total de habitaciones): El área techada útil en conjunto, no debe ser menor a	1.5 m2.
Bar independiente	Opcional
Comedor - Cafetería (m2. por N° total de habitaciones) Deben estar techados, y en conjunto no ser menores a:	1 m2
Habitaciones (incluyen en el área un closet o guardarropa) m2 mínimo: Simples ( m2 ) Dobles ( m2 ) Suites ( m2 mínimo, si la sala está INTEGRADA al dormitorio) Suites ( m2 mínimo, si la sala está SEPARADA del dormitorio)	1.2 x 0.7 closet 11 m2 14 m2 24 m2 26 m2
Cantidad de baños por habitación (tipo de baño) (1)	1 privado - con ducha
Area mínima m2	4 m2
Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	altura 1.80 m.
Estacionamiento privado y cerrado (porcentaje por el N° de habitaciones)	20 %
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Opcional
Servicios higiénicos públicos	obligatorio diferenciados sexos
Ambiente para comercio de artículos y souvenirs	Opcional
Cocina (porcentaje del comedor)	40 %
Zona de mantenimiento	Opcional
Servicio de ascensor de uso público (excluyendo sótano)	obligatorio a partir de 5 plantas
Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	Obligatorio
Ascensores de servicio distintos a los de uso público (con parada en todos los pisos y excluyendo sótano)	Opcional
Recepción y conserjería (1)	Obligatorio
Sauna, baños turcos o hidromasajes	Opcional

Fuente: REH – Mincetur 2004.

- b) **Equipamiento:** el hotel tiene que cumplir con las mejores condiciones en cuanto a equipamiento que permitan brindar servicio de calidad al Huésped, cada una de los

ambientes del hotel debe de contar con el equipamiento reglamentado; como se puede observar en el siguiente cuadro.

TABLA N° 02

**Requisitos Mínimos de Equipamiento para los Hoteles de Tres Estrellas**

<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<b>3 Estrellas</b>
Aire acondicionado frío.	Opcional
Calefacción (3)	Opcional
Instalaciones de Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)	Obligatorio
Alarma, detector y extintor de incendios	Opcional
Tensión eléctrica (110 y 220 v.)	Opcional
Frigobar	Opcional
Televisor a color	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño)	obligatorio (no en el baño)
Custodia de valores (individual o con caja fuerte común)	Obligatorio
Generación de energía eléctrica para emergencia	Obligatorio
Guardarropa - custodia de equipaje	Obligatorio
Oficio por piso (con teléfono o similar)	obligatorio pero sin teléfono
Teléfono de uso público	Obligatorio

Fuente: REH – Mincetur 2004.

De otro lado, en la investigación centramos nuestro interés en la **satisfacción del cliente**, en este caso del que se hospeda en hoteles de tres estrellas en Tumbes. Para ello, se aborda la relación existente entre la calidad del servicio hotelero y la satisfacción de sus clientes. En este contexto, se revisan los sistemas de medición de la calidad del servicio hotelero en conexión con la satisfacción del cliente, y se procederá a reflexionar sobre aproximaciones metodológicas que, apoyándose en instrumentos de análisis como el Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje, permitan obtener resultados y conclusiones vinculadas con la realidad objetiva.

Kotler, en el año 2003, definió que la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un

producto o servicio con sus expectativas”. Dicho de otra forma, “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”

Cronin y Taylor, en el año 1994, manifestaron que las valoraciones acerca de la calidad percibida requieren únicamente de la evaluación de las percepciones de los atributos constituyentes del servicio, excluyendo del análisis las expectativas. Numerosos estudiosos han demostrado que aplicar sólo las percepciones incrementa la confianza en el instrumento y, además disminuye la confusión y el sesgo derivado de tener que valorar dos veces una misma lista de atributos. Si bien existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, según los autores, éstos pueden ser resumidos en tres grandes puntos que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- a) **Primer Beneficio:** Según Kloter y Armstrong (2006), el cliente satisfecho, por lo general, vuelve a Establecimiento. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de seguirle brindando el mismo servicio de calidad en el futuro.
- b) **Segundo Beneficio:** Para Kloter y Armstrong (2006), El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un buen servicio. Por tanto, la



empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- c) **Tercer Beneficio:** Según Kloter y Armstrong (2006), El cliente satisfecho deja de lado a la **competencia**. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Asimismo, es necesario describir los elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente. En tal sentido, Philip Kotler, en su texto Dirección de Mercadotecnia, Afirma que existen 3 elementos para la satisfacción del cliente.

- a) **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un servicio. Dicho de otro modo, es el "*resultado*" que el cliente "*percibe*" que obtuvo en el servicio que adquirió. Es decir:

- ✓ Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- ✓ Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el servicio.
- ✓ Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- ✓ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- ✓ Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente

**b) Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- ✓ Experiencias de establecimientos anteriores.
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas)

**c) Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la adquisición de un servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ✓ **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Asimismo, a efectos de delimitar el objeto del presente estudio se consideran las siguientes definiciones:

- ✓ **Hotel:** Navarro, en el año 2008, considera que es un establecimiento dirigido por profesionales en la que se ofrece al cliente alojamiento con y sin servicios -26-

integrados, a cambio de una prestación económica; asimismo Mincetur, en el año 2004, expresa que es un edificio y acondicionado para albergar a las personas temporalmente y que permite a los viajeros, alojarse durante sus desplazamientos”.

- ✓ **Hotel tres estrellas:** en el año 2008, Navarro, Manifestó que los hoteles de 3 estrellas deben ser de lujo, contando con baño obligatorio de acuerdo a las tendencias actuales la cual el cliente se sienta bien con los servicios ofrecidos en el establecimiento, dentro de las promociones que puede brindar el hotel debe ofrecer al menos un menú al huésped, en las áreas del hotel donde el huésped acuda debe haber ventilación evitando que el cliente haga sus reclamos. Este establecimiento debe contar con salones de eventos, 1 restaurante mínimo, un lobby amplio promoviendo la comunidad de los huéspedes.
- ✓ **Clase:** Mincetur, en el año 2004, realizó la Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 2 del presente Reglamento.
- ✓ **Categoría:** en el año 2004, Mincetur, manifestó el Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart - Hotel, Hostal y Resort.
- ✓ **Huésped:** Mincetur, (2014), definió que huésped es todo persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento.

- ✓ **Habitación o Departamento:** en el año 2014, Mincetur, sostuvo que es un Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades a fin de que los huéspedes puedan pernoctar, según su capacidad, el cual debe cumplir con los requisitos mínimos previstos en los anexos correspondientes del presente Reglamento.
  
- ✓ **Servicio al cliente:** Según Humberto Serna Gómez (2006), define que el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.
  
- ✓ **Contrato de Hospedaje:** Mincetur, en el año 2004, manifestó que es la relación jurídica que se genera entre el huésped y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma en el Registro de Huéspedes, se regula por el derecho común, las normas del propio establecimiento de hospedaje y las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.
  
- ✓ **Registro de Huéspedes:** Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas o libros, en el que obligatoriamente se inscribirá el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa. ( Mincetur, 2004)

- ✓ **Día hotelero:** Período de 24 horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento. (Mincetur, 2004)
  
- ✓ **Recepción y Conserjería:** Área del establecimiento de hospedaje, en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares. Deberá ser suficientemente espaciosa para permitir la presencia de no menos del 10% del número total de huéspedes que puede albergar el establecimiento de hospedaje. (Mincetur, 2004)
  
- ✓ **Personal Calificado:** Persona capacitada o con experiencia demostrada para trabajar en un establecimiento de hospedaje. (Mincetur, 2004)

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue planteado mediante el **diseño no experimental de tipo descriptivo**. Es decir la metodología estuvo orientada a recabar información de la realidad tal como se presenta sin manipulación alguna de las variables. Asimismo, según la naturaleza de la información recabada durante el proceso, este trabajo es de **tipo cuantitativo – cualitativo**. Es decir, que parte de la información recabada es característica única de los objetos estudiados (hoteles Feijoo y B'liam), y parte de la información corresponde datos obtenidos de una muestra poblacional pudiéndose generalizar al universo de los turistas huéspedes de dichos establecimientos.

#### 2. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 2.1 Población

Para el presente trabajo de investigación, la población universo debió estar constituida por todos los visitantes que hacen uso del servicio de alojamiento en los establecimientos de categoría de tres estrellas en el distrito de Tumbes – caso hoteles Feijoo y B'liam en el período de un año; no obstante, al no contar con datos estadísticos al respecto, se optó por considerar una población infinita.

##### 2.2 Muestra

Para la aplicación de la encuesta, con el uso de la tecnología del portal de Datum Internacional, se realizó el cálculo considerando los siguientes parámetros:

- Población Universo: infinita
- Nivel de Confianza: 95%

- Margen de error permitido: 5%
- Probabilidad de éxito/ fracaso: 50%

Con estos datos, se procedió a calcular la muestra mediante el uso de la calculadora en línea de Datum ([www.datum.com.pe](http://www.datum.com.pe)), lo cual arrojó una muestra de 384, que correspondieron a los turistas encuestados.

### **3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.1 Técnicas**

##### **A. Encuesta:**

Esta técnica que fue la principal, consistió en la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas a la muestra de visitantes que se hospedaron en los hoteles investigados. Se utilizó el criterio de probabilidad de 50% con lo cual se llevó a cabo 192 encuestas a huéspedes de cada establecimiento.

##### **B. Entrevista:**

Esta técnica estuvo dirigida a obtener información cualitativa de parte de los trabajadores de los hoteles respecto de las variables calidad de atención y características del establecimiento en general para lo cual se realizó un muestreo por conveniencia que incluyó un trabajador administrativo y dos trabajadores operativos por establecimiento

#### **3.2 Instrumentos**

Los instrumentos utilizados fueron: cuestionario guía de entrevista, cuestionario encuesta, cámara fotográfica, libretas de notas, grabadora de audio y video.

## **4. ANALISIS, INTERPRETACION Y**

### **SISTEMATIZACIÓN 4.1 Análisis**

Se utilizaron instrumentos de análisis como: cuadros matrices resultantes de las encuestas y entrevistas, cuadros y gráficos derivados de las matrices, fichas de entrevista y fotografías obtenidas en el cada establecimiento incluido en la investigación.

### **4.2 Interpretación**

Se utilizaron los resultados del análisis, que fueron sometidos a la discusión mediante la comparación con la teoría existente sobre calidad de atención así como satisfacción del cliente, resultados que fueron comentados desde el punto de vista de la autora de esta investigación.

### **4.3 Sistematización**

Se utilizaron programas de cómputo como: Excel y Word, para el procesamiento y síntesis de la información, estos programas permitieron elaborar los cuadros matrices, y los correspondientes gráficos. Asimismo mediante el uso del Word se estructuró el informe final de tesis.



## IV. RESULTADOS

### 1. ASPECTOS GENERALES

El distrito de Tumbes hasta el mes de setiembre del año 2015, cuenta con un total de cuatro hoteles categorizados como hoteles de tres estrellas según datos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dirceetur). Dichos establecimientos están categorizados según los alcances, particularidades y requisitos del Reglamento de Hospedajes vigente. En este sentido, los hoteles que ostentan tal categoría son: Hotel Rizzo, Hotel Isis, Hotel Feijoo y Hotel B'liam; estos dos últimos materia de la presente investigación.

Estos hoteles se encuentran ubicados en el centro de la ciudad de Tumbes y son hoteles referenciales dentro de su categoría en la ciudad. El Hotel Feijoo está ubicado en la calle Bolognesi N° 272 a una cuadra de la plaza principal y el Hotel B'liam se localiza en la Calle Alfonso Ugarte N° 309 a tres cuerdas de la plaza principal (ver croquis de ubicación anexo 01). A continuación se presentan de forma paralela las características generales de los huéspedes de ambos hoteles.

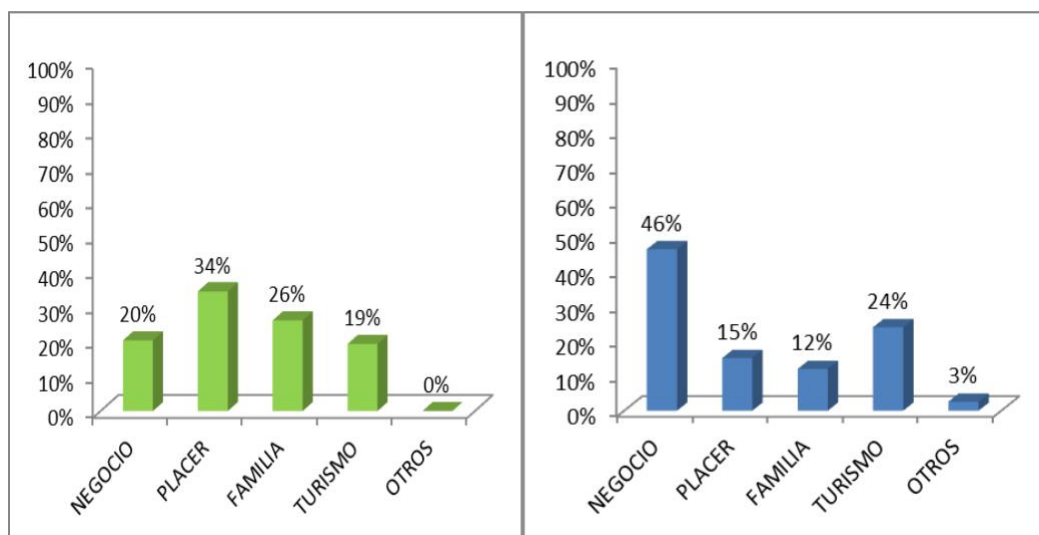
#### 1.1 Motivo de Visita

Se aplicó la encuesta a trescientos ochenta y cuatro (384) visitantes huéspedes, de los cuales se creyó conveniente considerar ciento noventa y dos (192) para cada hotel, de lo cual se obtuvo que; en el caso del Hotel Feijoo, placer y familia son los principales motivos por los cuales el huésped de este hotel viene a Tumbes (34% y 26%) respectivamente; mientras que negocio y turismo ocupan un tercer y cuarto lugar (20% y 19%). Con relación al Hotel B'liam, negocio es el principal motivo

por los que sus huéspedes vienen a Tumbes (46%), mientras que turismo representa el 24% de los encuestados tal como se presenta en el gráfico 1 (Hotel Feijoo izquierda, Hotel B'liam derecha).

**Gráfico N° 1**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Motivo de Visita**



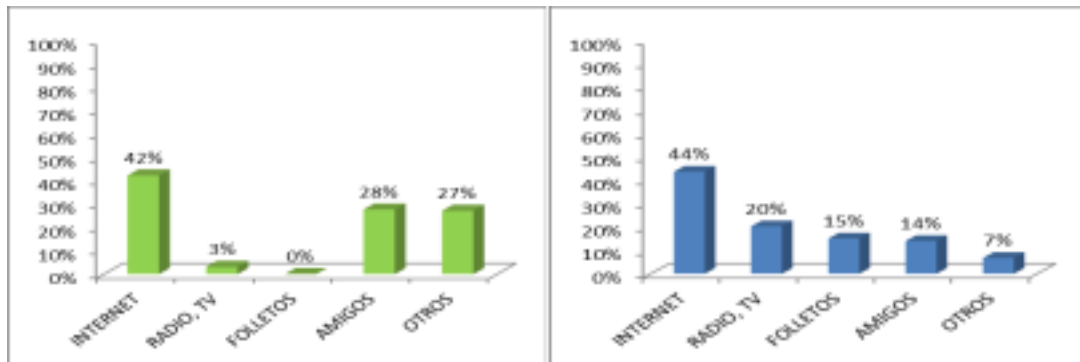
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014.*

## **1.2 Fuente de Información**

Respecto de la fuente de la cual recibieron información para optar por alojarse, los huéspedes de ambos hoteles coincidieron en afirmar que la principal fuente de información sobre el establecimiento fue el internet. Para el caso del hotel Feijoo 42%; para el caso del hotel B'liam 45%. Los encuestados identificaron otras fuentes de información siendo: amigos (28%) y otras fuentes (27%), en el caso hotel Feijoo; en el caso del hotel B'liam los encuestados identificaron fuentes como: radio (20%), televisión (15%), y folletos (14%). Estos indicadores se presentan en el gráfico número dos (Hotel Feijoo izquierda, Hotel B'liam derecha).

**Gráfico N° 2**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Fuente de Información**



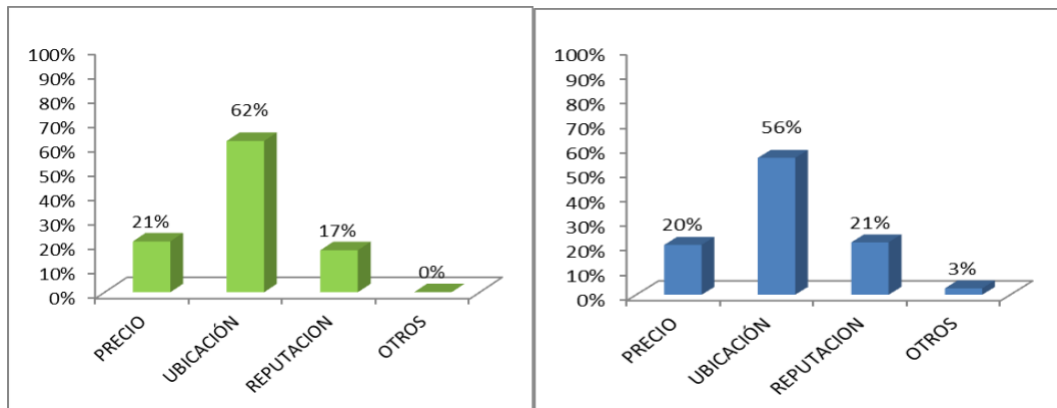
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014.*

**1.3 Criterio de Elección**

La ubicación es el principal criterio por el cual los huéspedes eligieron su hospedaje. En el caso del hotel Feijoo la ubicación fue el factor de elección en un 62%; en el caso del hotel B'liam en un 56%. Precio y reputación (imagen) son otros de los principales motivos de elección del hospedaje; en el caso del hotel Feijoo un 21% considera el precio y un 17% considera la reputación; en el caso del hotel B'liam el criterio reputación alcanza un 21% y el precio el 20%.

**Gráfico N° 3**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes según Criterio de Elección**



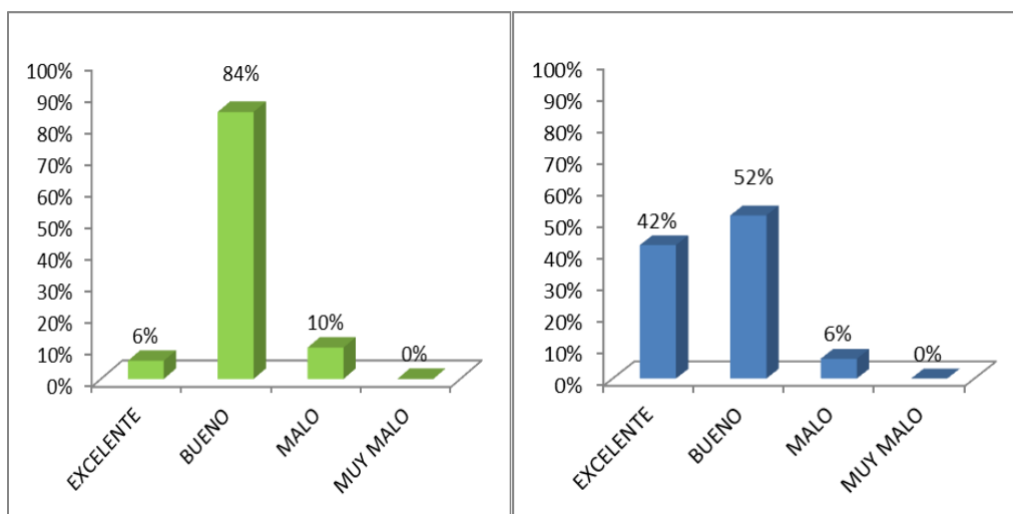
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014.*

#### 1.4 Calificación General sobre el Hotel

Los huéspedes que se alojan en el hotel Feijoo califican a este como bueno en un 84% y solamente el 6% considera excelente a este establecimiento. Con relación al hotel B'liam (Barras azules) el calificativo de bueno alcanza un 52% mientras que un 42% califica a este establecimiento como excelente.

**Gráfico N° 4**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Calificación General**



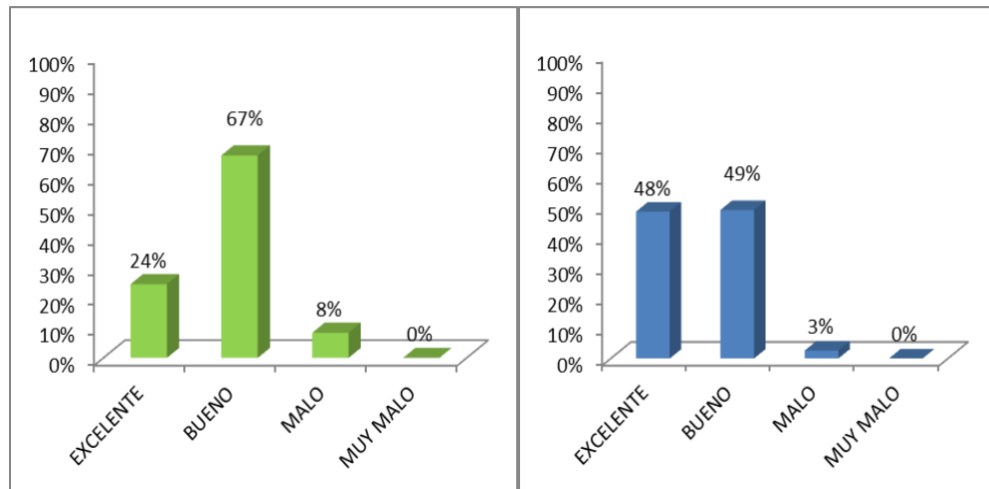
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014.*

#### 1.5 Relación calidad, precio

El 67% de los huéspedes encuestados consideraron que el precio que pagaron por el hospedaje es bueno en relación a la calidad de atención recibida, el 24% opinó que esta relación es excelente, en el caso del hotel Feijoo. Con relación al Hotel B'liam (Barras Azules) el 49% y 48% califica como bueno y excelente respectivamente la relación que existe entre la calidad del servicio brindado y el precio pagado por dicho servicio. En ambos casos solamente el 8% considera mala la relación calidad precio en el caso del hotel Feijoo; mientras que en el caso del hotel B'liam solamente un 3% consideran mala la relación calidad precio.

**Gráfico N° 5**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Relación Calidad Precio**



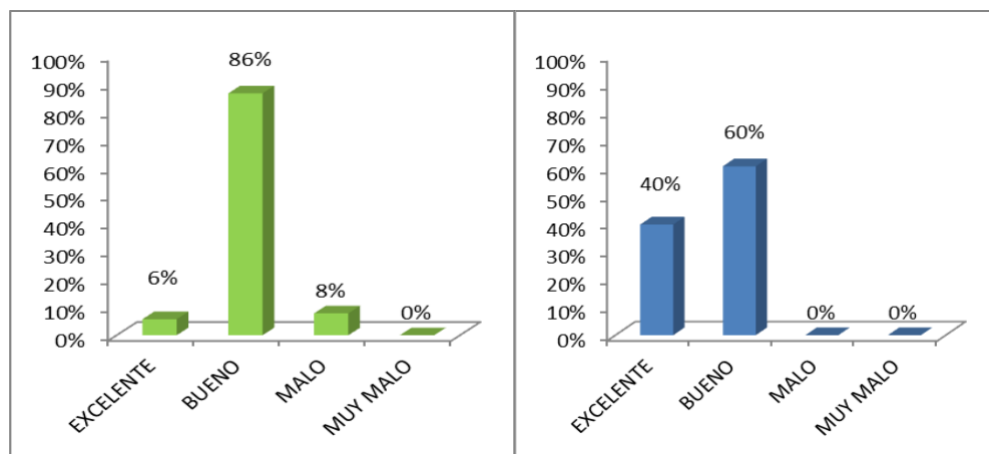
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014.*

**1.6 Calidad de experiencia**

Los huéspedes encuestados que eligieron el Hotel Feijoo, consideraron en un 86% como buena su experiencia en dicho establecimiento. Mientras que en el caso del Hotel B'liam un 60% y 40% consideran Buena y Excelente respectivamente su experiencia de alojamiento.

**Gráfico N° 6**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Calidad de Experiencia**



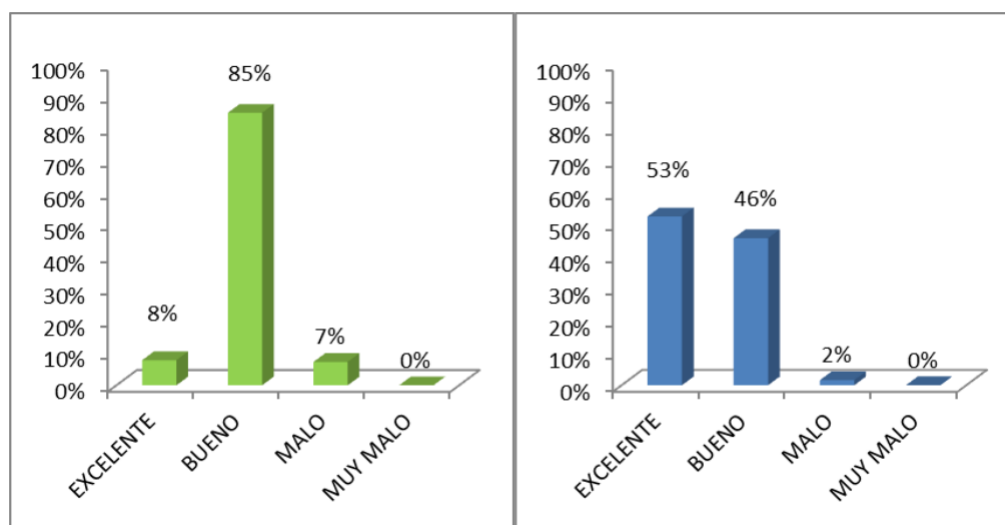
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

### **1.7 Cumplimiento de expectativas**

El 85% de los encuestados que se alojaron en el hotel Feijoo consideraron haber cumplido sus expectativas con un calificativo de bueno y un 8% con un calificativo de excelente. Los huéspedes encuestados que se alojaron en el hotel B'liam consideran sin embargo haber cubierto sus expectativas en un 53% con calificativo de excelente y el 46% con calificativo de Bueno.

**Gráfico N° 7**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Cumplimiento de Expectativas**



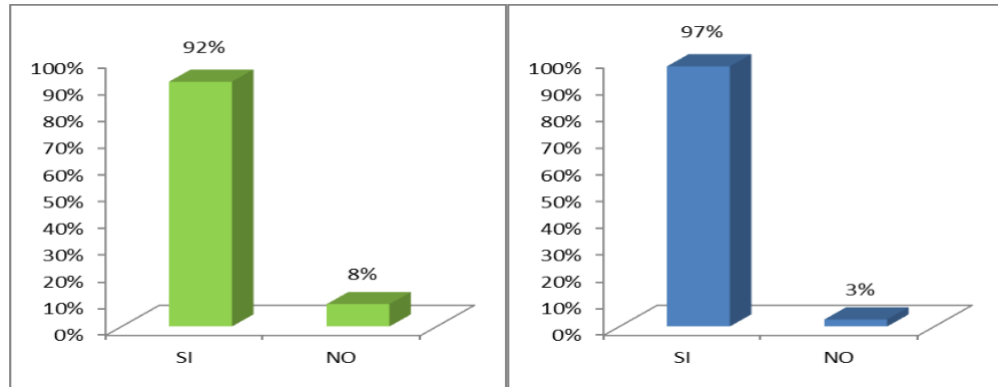
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

### **1.8 Intensión de recomendación**

Aquellos visitantes que se alojaron en el hotel Feijoo afirmaron que si recomendarían este hotel a familiares y amigos, solamente un 8% manifestaron su negativa a recomendarlo. Con relación al hotel B'liam el 97% de los encuestados manifestó que si recomendaría el hotel a familiares y amigos y solamente el 3% afirmó lo contrario, tal como se puede observar en el grafico N° 8 (hotel Feijoo recuadro de la izquierda, hotel B'liam recuadro de la derecha)

**Gráfico N° 8**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Intensión de Recomendación**



*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

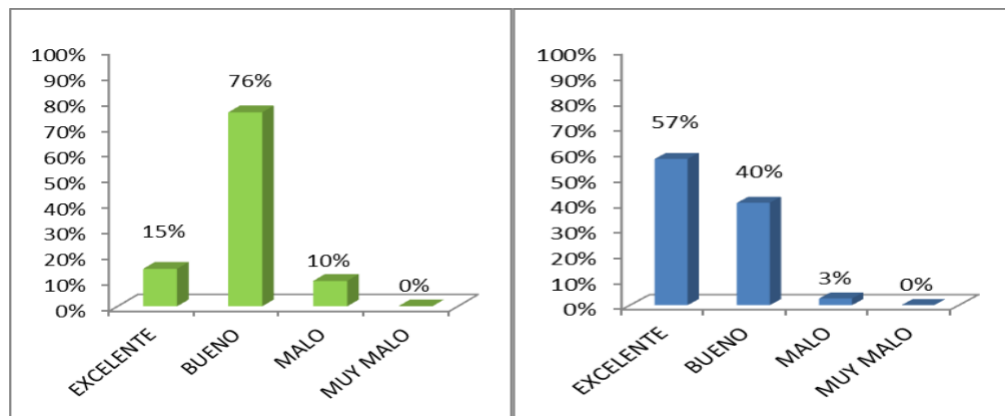
**2. DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

**2.1 Atención al huésped**

Los huéspedes encuestados respecto de la atención recibida manifestaron: en el hotel Feijoo el 76% y el 15% califican este factor como bueno y excelente respectivamente. Con relación al hotel B'liam el 57% califican este factor como excelente y el 40% lo califica como bueno.

**Gráfico N° 9**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Atención al Huésped**



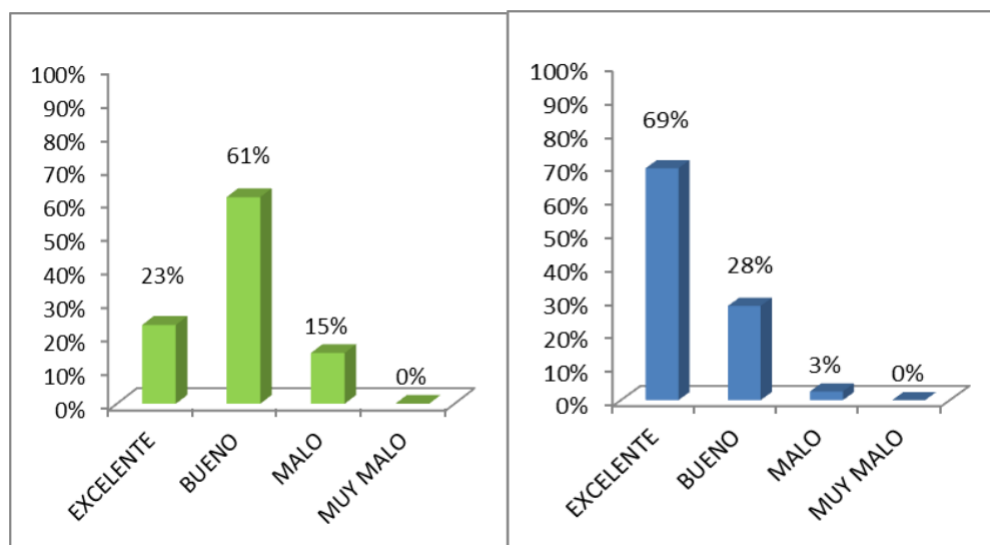
*Fuente: Matriz de Encuestas 20*

## 2.2 Recepción

Con relación al servicio recibido en el área de recepción el 61% de los alojados en el hotel Feijoo consideró que este factor fue bueno y el 23% excelente, el 15% consideró como malo el servicio en esta área. Los huéspedes del hotel B'liam, sin embargo, en un 69% consideran la atención como excelente y el 28% como bueno, solamente el 3% calificó de malo el desempeño en esta área (hotel Feijoo recuadro de la izquierda, hotel B'liam recuadro de la derecha).

**Gráfico N° 10**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Servicio de Recepción**



*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

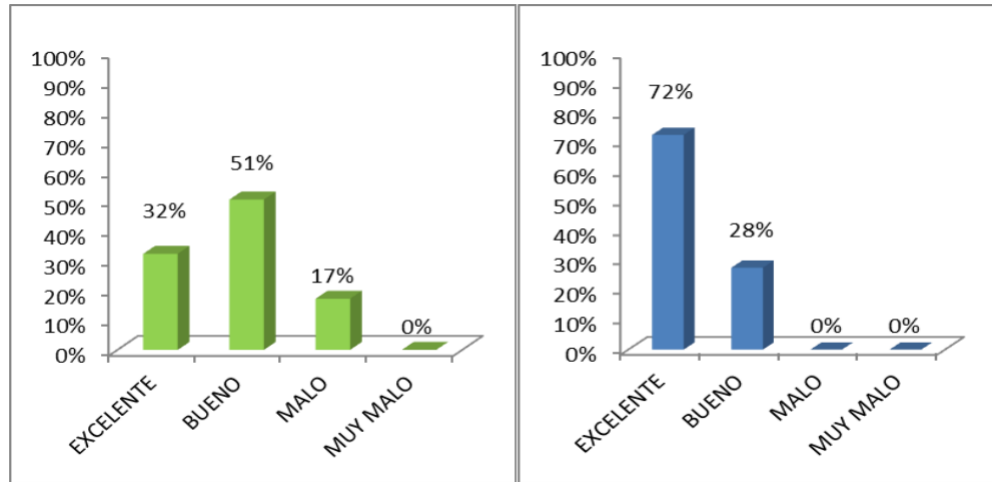
## 2.3 Ama de Llaves

Los huéspedes encuestados en el hotel Feijoo calificaron el desempeño de ama de llaves como bueno en un 51%, excelente en un 32% y malo en un 17%. Los huéspedes del hotel B'liam al respecto calificaron con excelente en un 72% y bueno en un 28%; en este caso ninguno opinó un calificativo de malo o muy malo, tal como se puede observar en el gráfico N°11.



**Gráfico N° 11**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Servicio de Ama de Llaves**



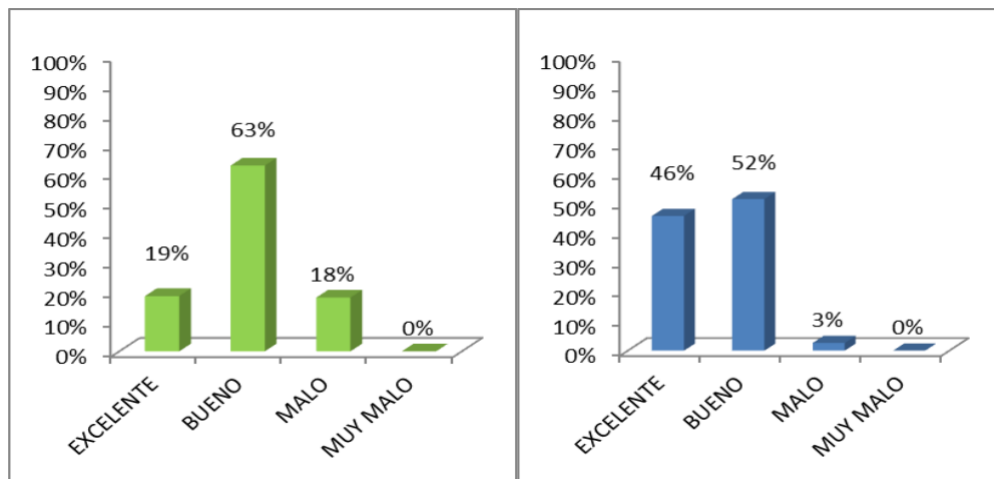
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**2.4 Botones**

Esta área recibió calificativos de bueno, excelente y malo en un 63%, 19% y 18% respectivamente en el caso del hotel Feijoo; mientras que en hotel B'liam el área es considerada como buena en un 52%, excelente en un 46% y mala en un 3% (grafico N° 12).

**Gráfico N° 12**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Servicio de Botones**



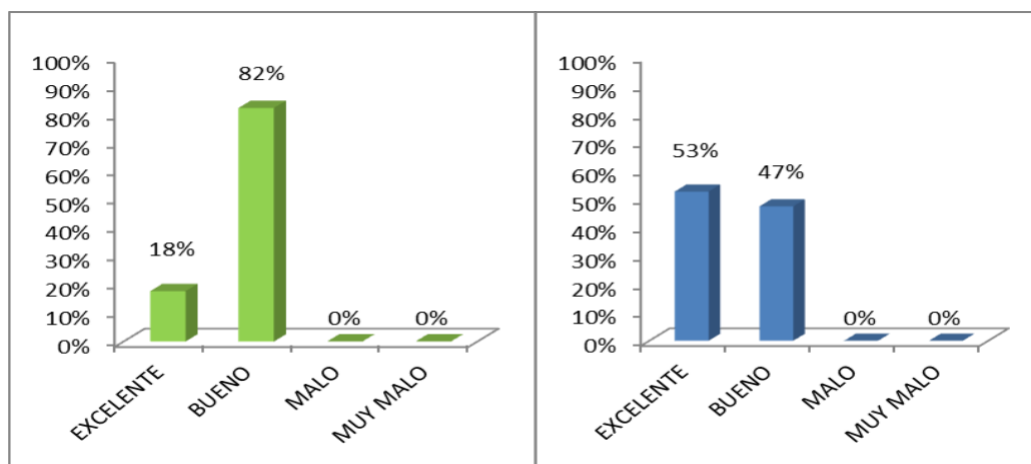
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

## 2.5 Atención Telefónica

En el hotel Feijoo el 82% de los encuestados consideró que era buena la atención telefónica y el 18% la calificó que era excelente. Los encuestados del hotel B'liam consideraron en cambio esta atención como excelente en un 53% y buena en un 47%.

**Gráfico N° 13**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Servicio de Atención Telefónica**



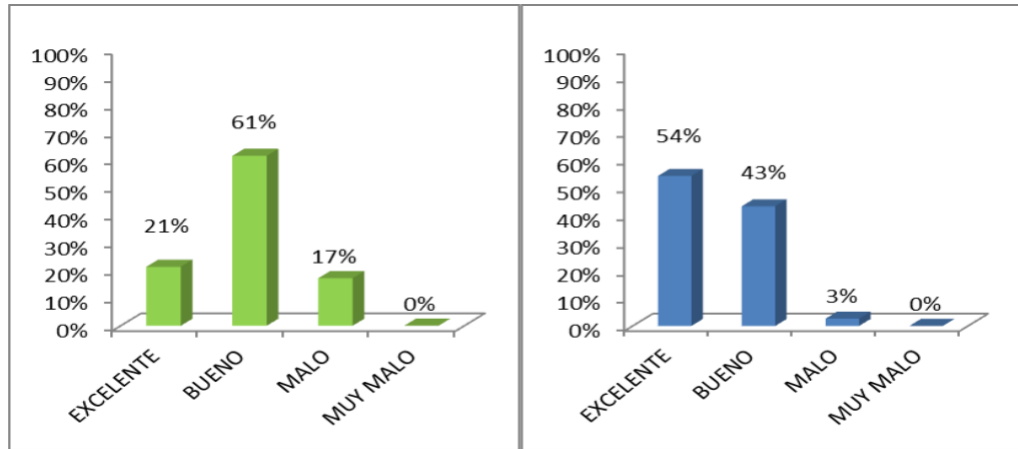
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

## 2.6 Información

El 61% de los huéspedes encuestados en el hotel Feijoo manifestó que la información diversa brindada en el hotel era buena, el 21% consideró que era excelente y el 17% la calificó como mala. Los huéspedes encuestados en el hotel B'liam en cambio, en un 54% calificaron este factor como excelente, el 43% lo calificó como bueno y solamente el 3% consideró que la información sobre diversos aspectos de Tumbes y del hotel mismo era mala. Estos indicadores pueden verse en el gráfico N° 14 (recuadro izquierdo hotel Feijoo, recuadro derecho hotel B'liam)

**Gráfico N° 14**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Servicio de Información**



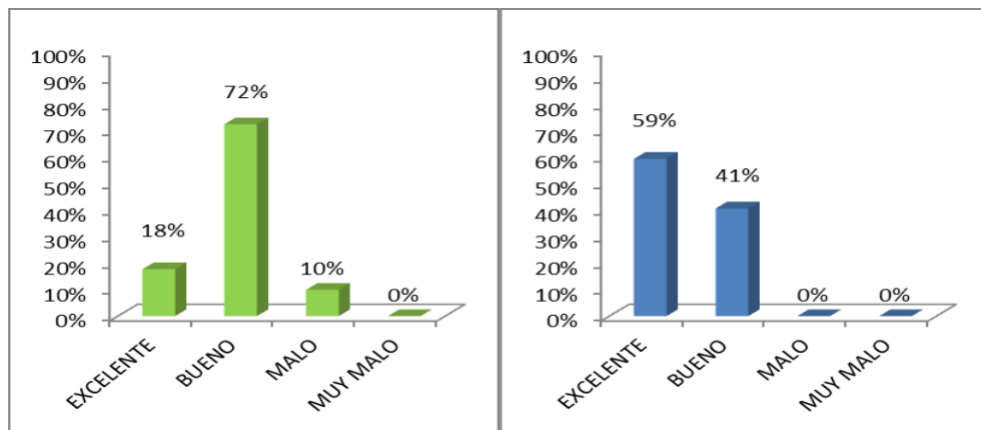
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**2.7 Solución de problemas**

Con relación a la solución de problemas por parte del personal que elabora en ambos establecimientos, se obtuvo que: el 72% y 18% de los encuestados en el hotel Feijoo consideran este factor como bueno y excelente respectivamente. Los encuestados del hotel B'liam consideraron a este factor como excelente y bueno en un 59% y 41% respectivamente.

**Gráfico N° 15**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Solución de Problemas**



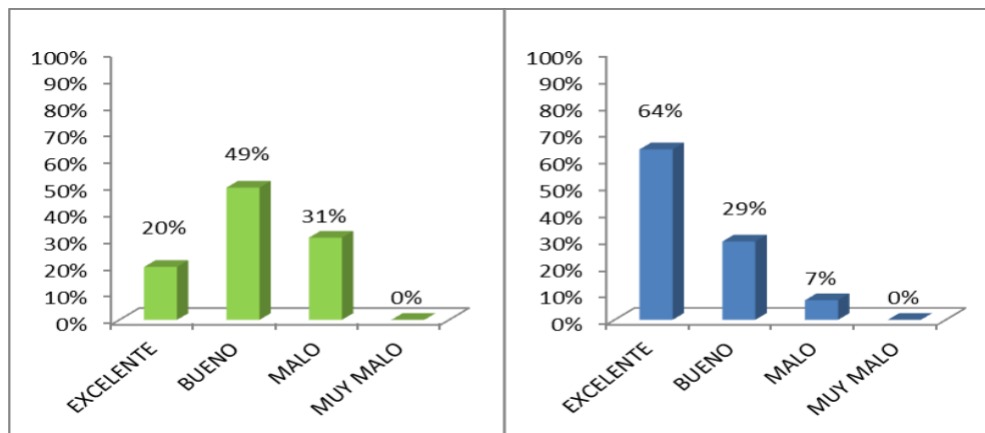
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

## 2.8 Check - in

Los encuestados del hotel Feijoo calificaron el servicio en esta área como bueno en un 49%, malo en un 31% y excelente solamente 20%; mientras que en el hotel B'liam consideraron el área como excelente en un 64% y bueno en un 29%.

**Gráfico N° 16**

### Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Servicio de Check - In



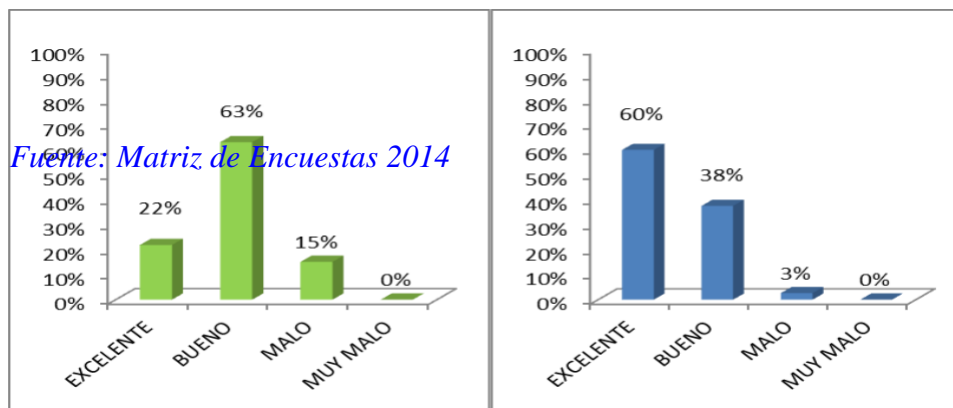
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

## 2.9 Check - Out

Los encuestados del hotel Feijoo calificaron el servicio en esta área como bueno en un 63%, excelente en un 22% y malo 15%. En el hotel B'liam consideraron el área como excelente en un 60% y bueno en un 38%.

**Gráfico N° 17**

### Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Servicio de Check - Out



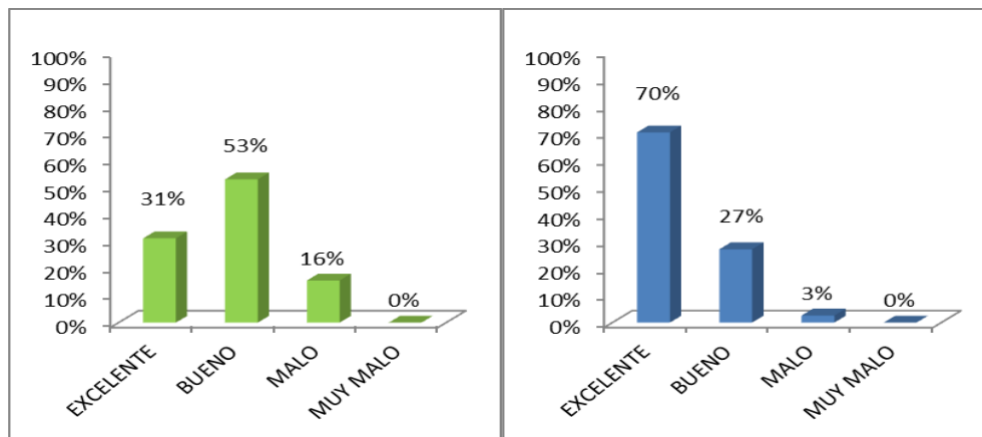
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

## 2.10 Calidez y Amabilidad

Con relación a este factor, los encuestados en el hotel Feijoo lo calificaron de bueno en un 53%, excelente en un 31% y malo en un 16%. En el hotel B'liam el factor alcanzó calificativos de excelente 70%, 27% bueno y 3% malo.

Gráfico N° 18

Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Calidez y Amabilidad



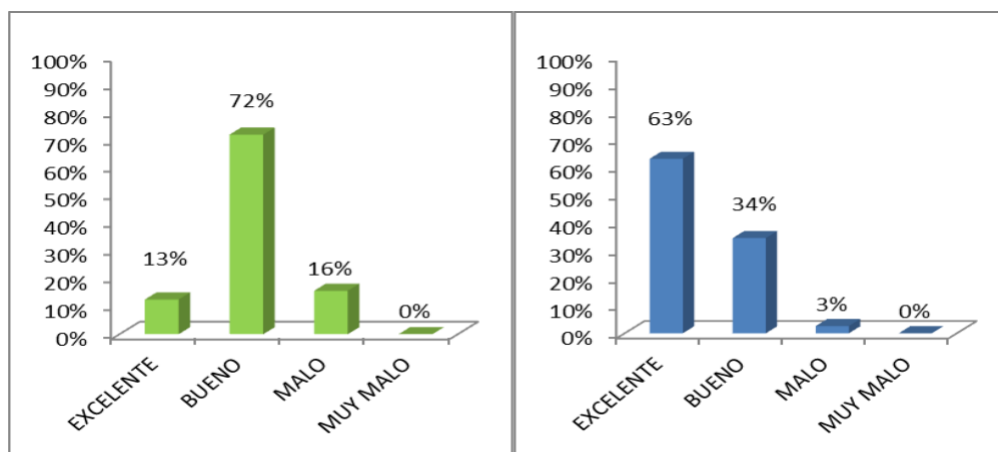
Fuente: Matriz de Encuestas 2014

## 2.11 Cortesía

Respecto al factor cortesía, en el hotel Feijoo, los encuestados lo calificaron como bueno 72%, malo 15% y excelente 13%. Los encuestados del hotel B'liam en cambio calificaron el factor como excelente en un 63% y como bueno en un 34%.

Gráfico N° 19

Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Cortesía



Fuente: Matriz de Encuestas 2014

### 3. ESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

Con relación a la infraestructura, es decir los elementos arquitectónicos y el equipamiento de cada uno de los establecimientos materia de la investigación, es conveniente precisar que en ambos casos, los hoteles son construcciones modernas con estructuras de material noble. En el caso del hotel Feijoo, su construcción fue realizada con el propósito de prestar el servicio de alojamiento; mientras que en el caso del hotel B'liam, si bien su construcción es moderna parte de sus estructuras han sido acondicionadas para ofertar alojamiento ya que inicialmente funcionó como alquiler de departamentos.

En tal sentido, a continuación se presenta los resultados respecto de la opinión que los visitantes huéspedes de los hoteles tienen respecto de la infraestructura y equipamiento según cada establecimiento, al igual que en los puntos anteriores descritos de forma paralela.

#### 3.1 ESTRUCTURAS E INSTALACIONES

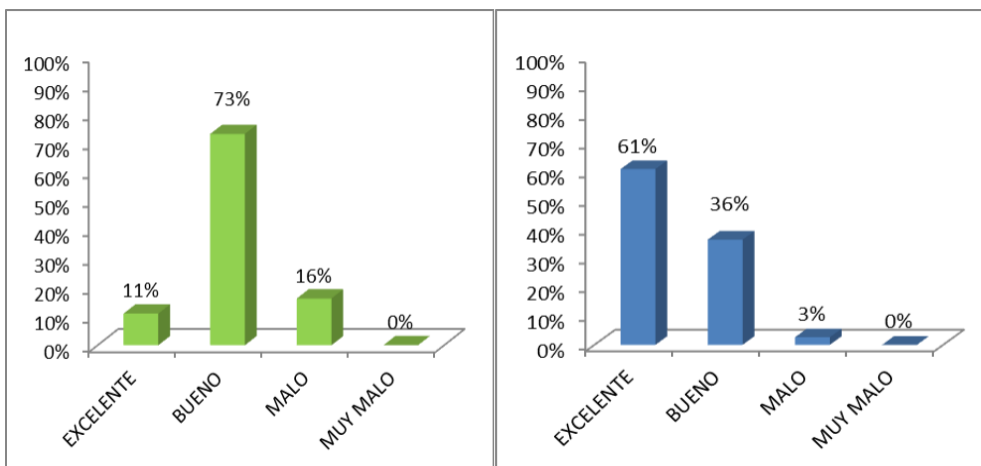
Con relación a las estructuras arquitectónicas e instalaciones de ambos establecimientos se tiene las siguientes opiniones de los huéspedes:

##### a) Sensación de Seguridad

Los huéspedes que se alojaron en el hotel Feijoo encuestados opinaron que sienten sensación de seguridad por las instalaciones del hotel en un 73% con calificativo de bueno, malo y excelente recibieron calificativos de 16% y 11% respectivamente. Los huéspedes del hotel B'liam calificaron la sensación de seguridad como excelente en un 61% y bueno en un 36%.

**Gráfico N° 20**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Sensación de Seguridad**



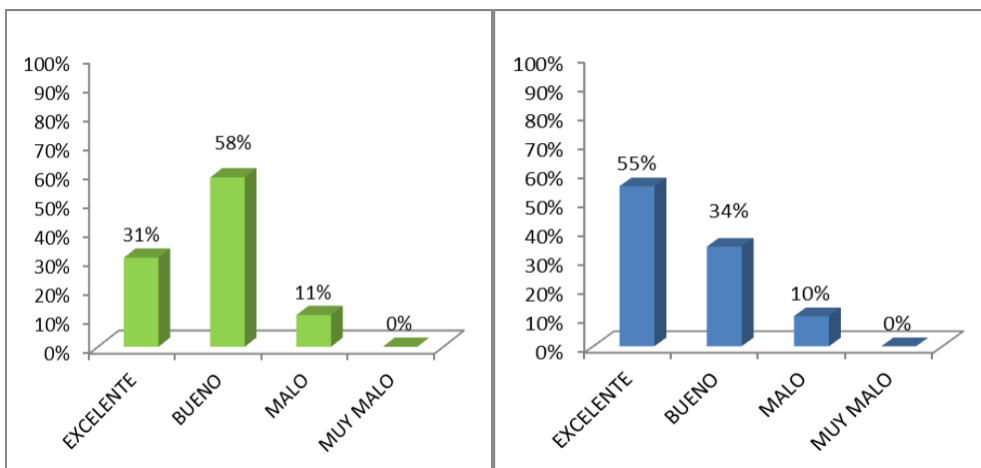
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**b) Sensación de Confort**

Los huéspedes que se alojaron en el hotel Feijoo calificaron como buena la sensación de confort con un 58%, y el 31% consideró que esta sensación fue excelente. Los huéspedes del hotel B'liam en cambio, calificaron como excelente el confort en un 55% y bueno en un 34%. El 11% de los encuestados calificaron de malo el confort en el caso del hotel Feijoo, y el 10% calificaron como malo el confort en el caso del hotel B'liam.

**Gráfico N° 21**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Según Sensación de Confort**



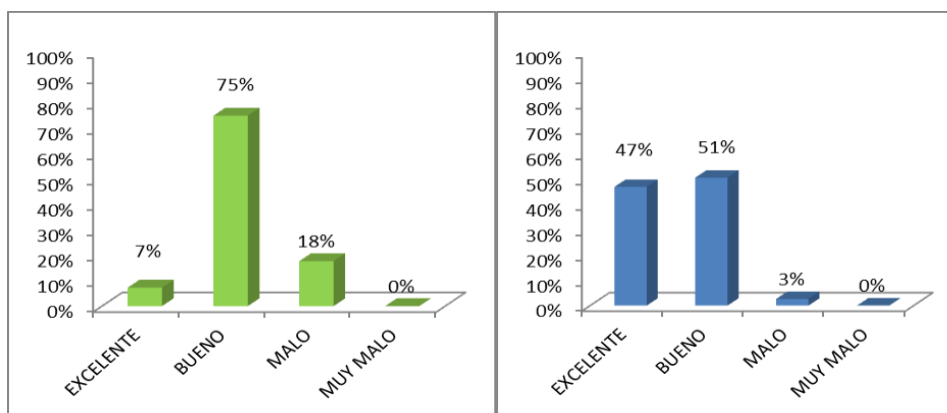
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

### c) Señales de Emergencia

Sobre la señalética de circulación para casos de emergencia opinaron: el 75% de los hospedados en el hotel Feijoo califica la señalización como buena, el 18% opina que es mala. En el hotel B'liam el 51% califica como buena la señalética y el 47% opina que es excelente.

Gráfico N° 22

#### Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Señalética



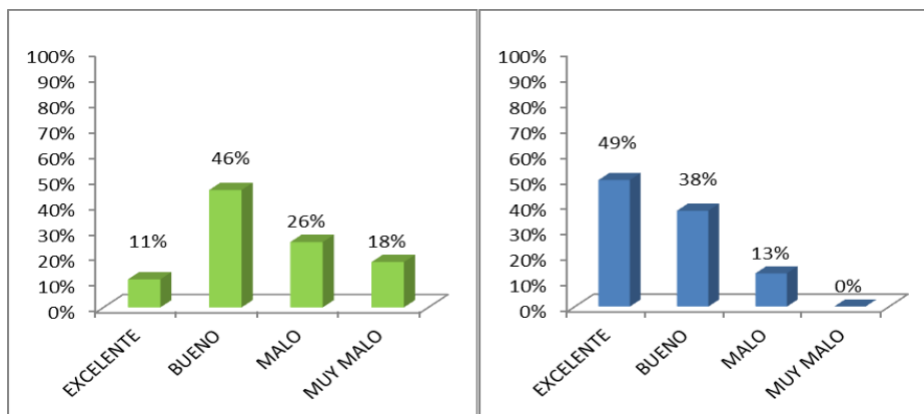
Fuente: Matriz de Encuestas 2014

### d) Lavandería

Los encuestados del hotel Feijoo calificaron la lavandería como buena 46%, mala 26% y muy mala 18%. Por su parte los encuestados del hotel B'liam calificaron esta área como excelente en un 49%, buena en un 38%.

Gráfico N° 23

#### Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Lavandería



Fuente: Matriz de Encuestas 2014

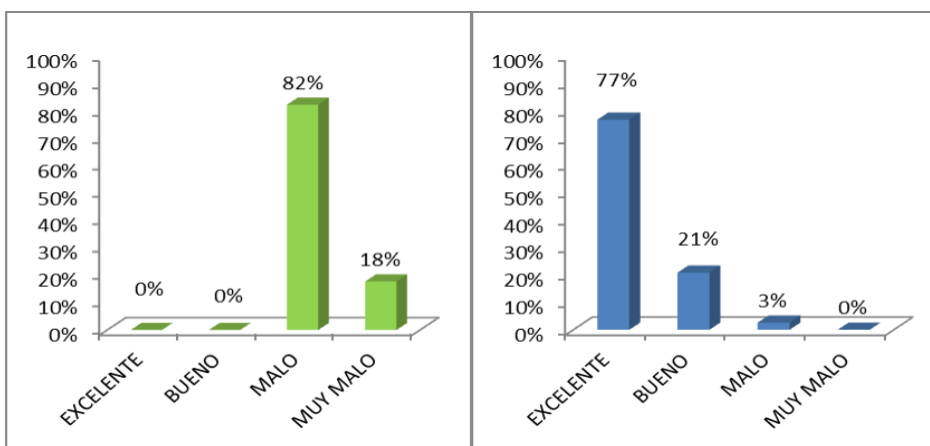


e) **Cochera**

Con relación al área de cochera, los huéspedes del hotel B'liam la califican de excelente en 77% y bueno en un 21%. El calificativo malo y muy malo para el caso del hotel Feijoo es en razón que éste no cuenta con esa área.

**Gráfico N° 24**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Cochera**



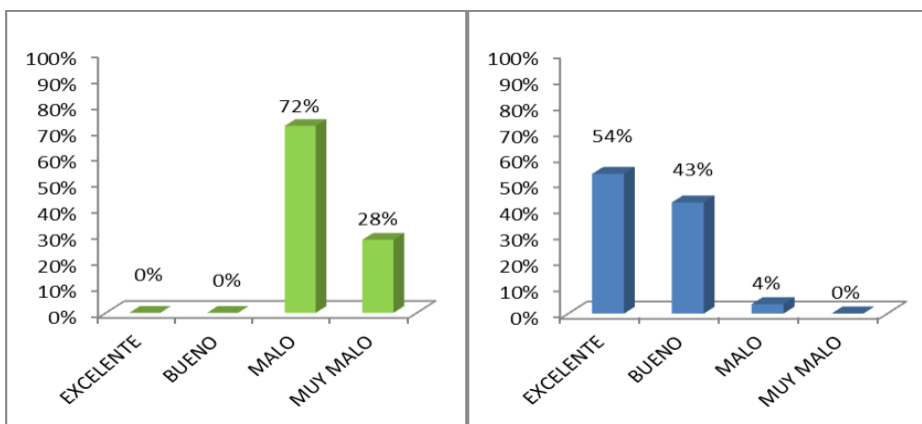
Fuente: Matriz de Encuestas 2014

f) **Cafetín**

Al igual que en el punto anterior, solo el hotel B'liam cuenta con el área, en este sentido recibe calificativos de excelente 54% y bueno 43%.

**Gráfico N° 25**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Cafetín**



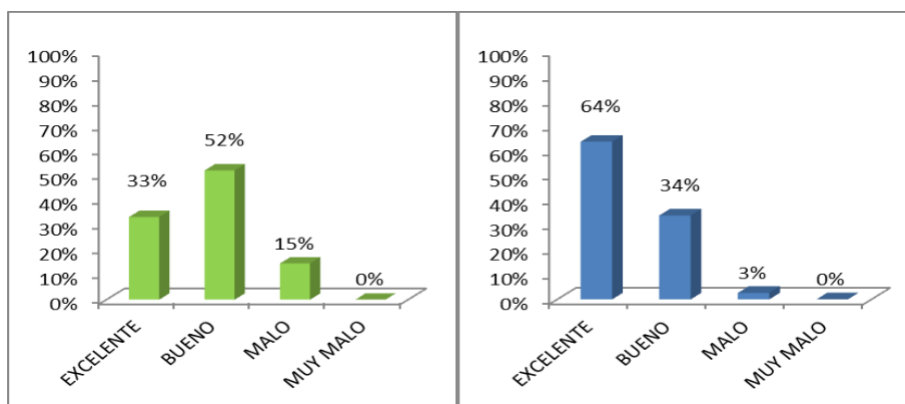
Fuente: Matriz de Encuestas 2014

### g) Limpieza

Con relación a la limpieza que luce el hotel en todos sus ambientes y estructuras el huésped calificó: 52% y 33% bueno y excelente respectivamente (hotel Feijoo). Excelente y bueno con 64% y 34% respectivamente (hotel B'liam).

**Gráfico N° 26**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Limpieza**



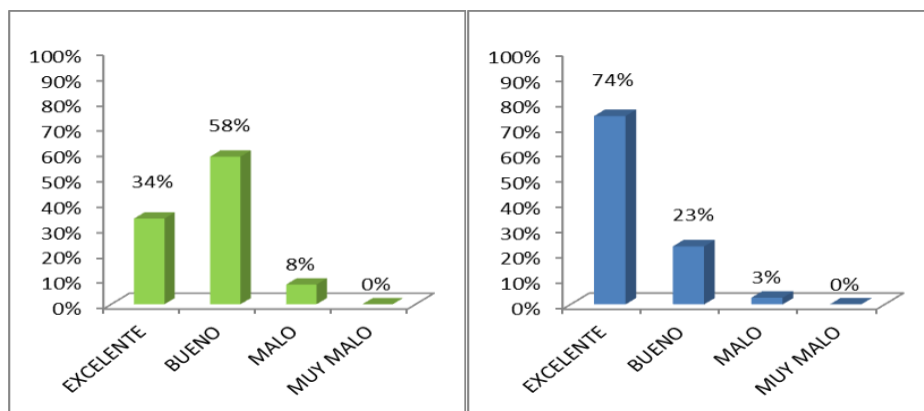
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

### h) Mantenimiento

Respecto del mantenimiento de las estructuras, en el caso del hotel Feijoo, 58% y 34% calificó como bueno y excelente respectivamente dicho factor; en el hotel B'liam, lo califican de excelente (74%) y bueno (23%).

**Gráfico N° 27**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Mantenimiento**



*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

### 3.2 EQUIPAMIENTO

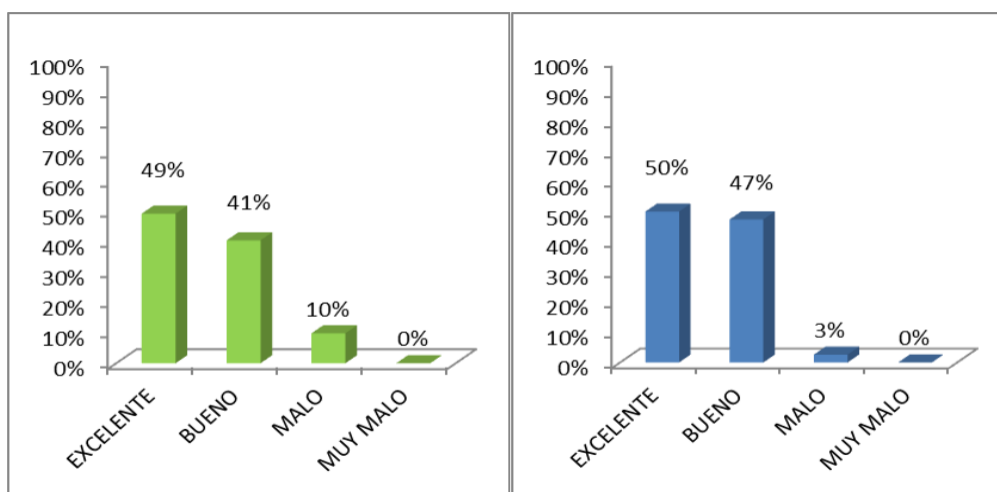
Con relación al equipamiento de ambos establecimientos se tiene las siguientes opiniones de los huéspedes:

#### a) Equipos de iluminación

Los encuestados califican según hotel de la siguiente manera: el 49% y 41% califican como excelente y bueno respectivamente los equipos de iluminación en el caso del hotel Feijoo. Respecto del hotel B'liam, el 50% y 47% califican como excelente y bueno respectivamente dichos equipos.

**Gráfico N° 28**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de Iluminación**



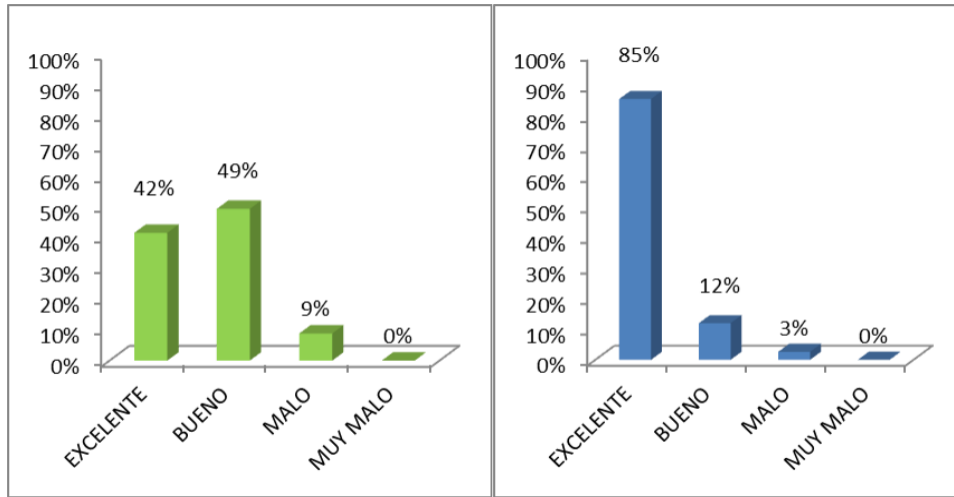
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

#### b) Camas

Con relación a las camas, los encuestados en el hotel Feijoo, las califican como bueno en un 49% y como excelente en un 42%. En el hotel B'liam, el calificativo de excelente alcanza un 85% y el calificativo de bueno un 12%. El 9% en el caso del hotel Feijoo y el 3% en el caso del hotel B'liam consideran sobre las camas un calificativo de malo.

**Gráfico N° 29**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Camas**



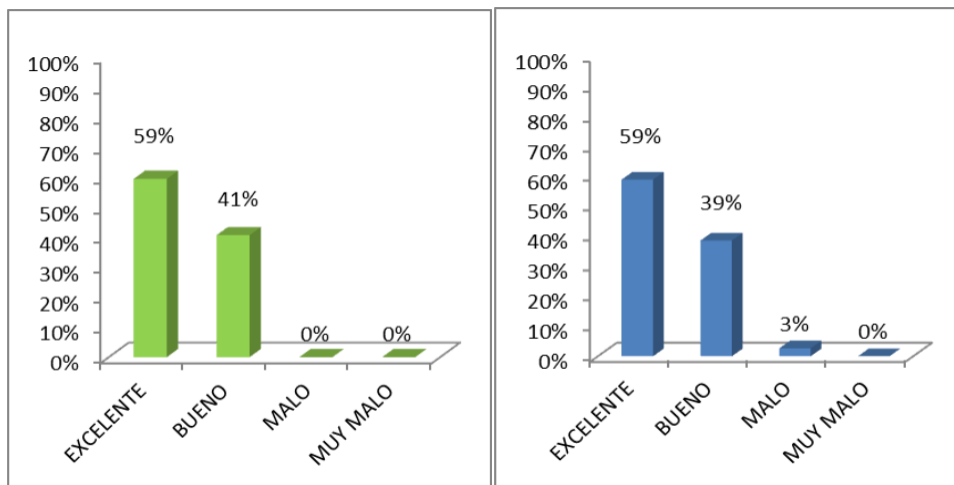
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

c) **Mobiliario de Habitación:**

Como se puede observar, (gráfico 30), el 59% de los huéspedes del hotel Feijoo califican de excelente el mobiliario de las habitaciones y el 41% bueno. En el hotel B'liam el calificativo es excelente (59%) y bueno (39%).

**Gráfico N° 30**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Mobiliario de Habitación**



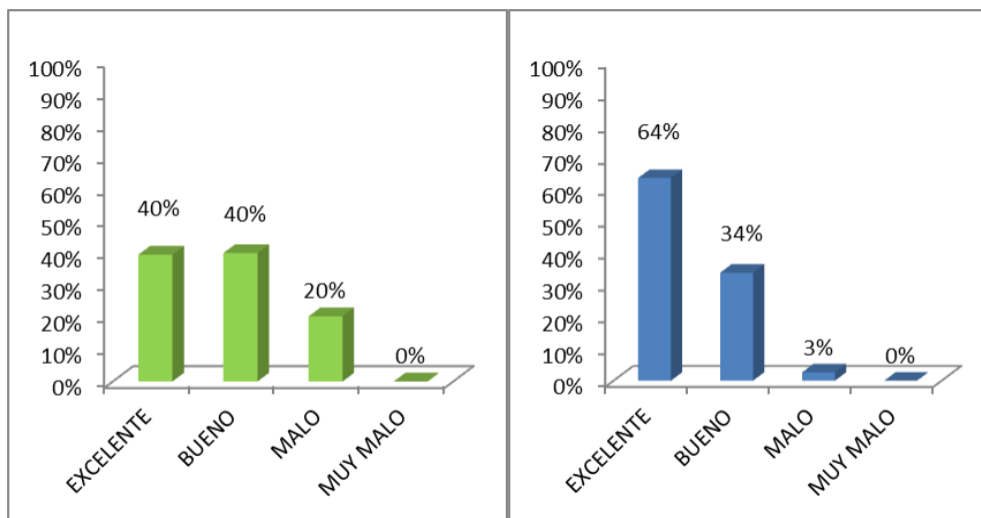
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**d) Equipos de Aire Acondicionado**

Al preguntárseles sobre el equipamiento de aire acondicionado, le corresponde los calificativos de excelente y bueno ambos con 40% para el caso del hotel Feijoo; mientras que para el hotel B'liam excelente es 64% y bueno es 34%, en este último caso el 3% solamente califica este tipo de equipos como malo.

**Gráfico N° 31**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de Aire Acondicionado**



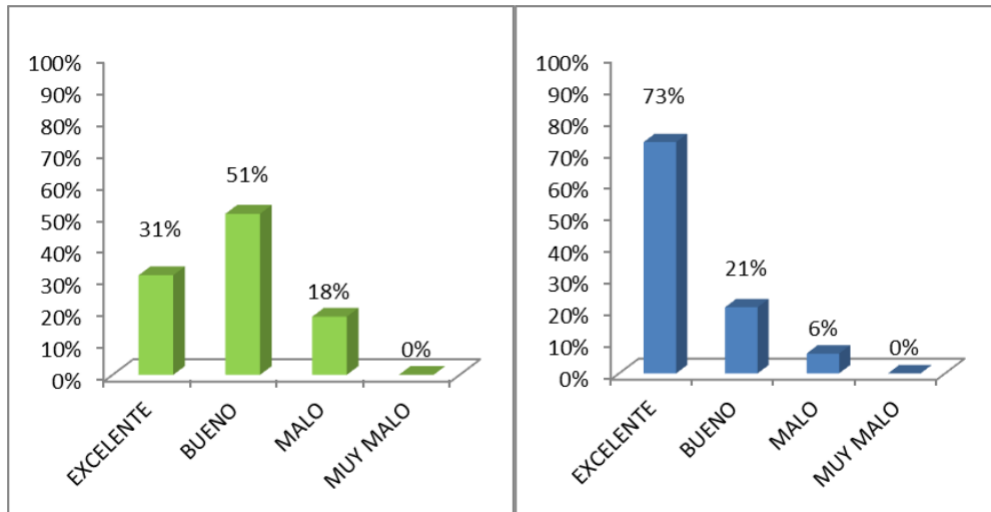
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**e) Sistema de Agua Fría y Caliente**

Con relación a este elemento del equipamiento en ambos hoteles, se obtuvo que en el caso del hotel Feijoo, el 51% de los encuestados califica este elemento como bueno, el 31% lo califica como excelente y el 18% afirma que el elemento es malo. En el caso del hotel B'liam, se obtuvo que un mayoritario 73% calificó al elemento sistema de agua fría y caliente como excelente y el 21% recibe el calificativo de bueno, solamente 6% califica este factor como malo.

**Gráfico N° 32**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Sistema de Agua Fría y Caliente**



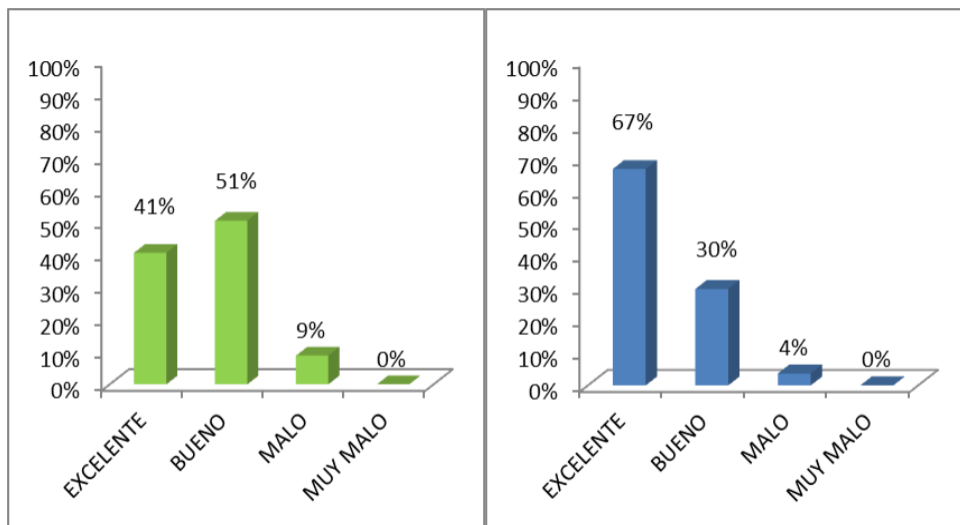
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**f) Equipos de TV**

Los huéspedes del hotel Feijoo califican en un 51% como bueno y 41% como excelentes estos equipos. En el hotel B'liam, el 67% los califican con excelente y el 30% los califican como bueno.

**Gráfico N° 33**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de TV**



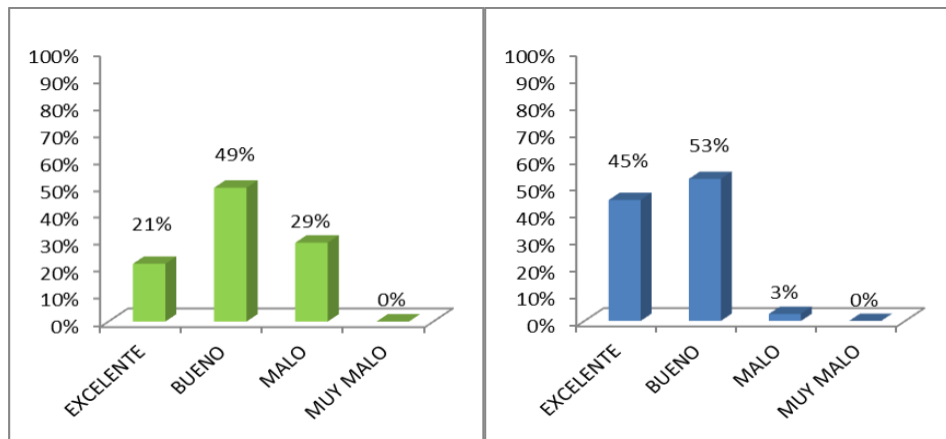
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**g) Equipos Wi Fi**

El equipamiento para internet inalámbrico recibe calificativos de: bueno 49%, malo 29% y excelente 21% en el caso del hotel Feijoo. En el hotel B'liam, califican como: bueno 53% y excelente 45%.

**Gráfico N° 34**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipos de Wi Fi**



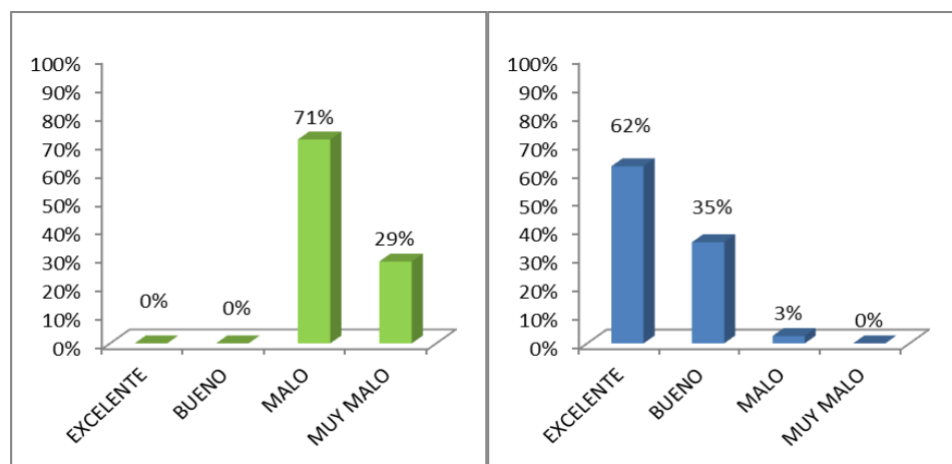
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**h) Intercomunicador**

El hotel Feijoo no cuenta con equipos de intercomunicación. En el hotel B'liam los huéspedes consideran un calificativo de excelente 62% y bueno 35% con relación a estos equipos.

**Gráfico N° 35**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Intercomunicador**



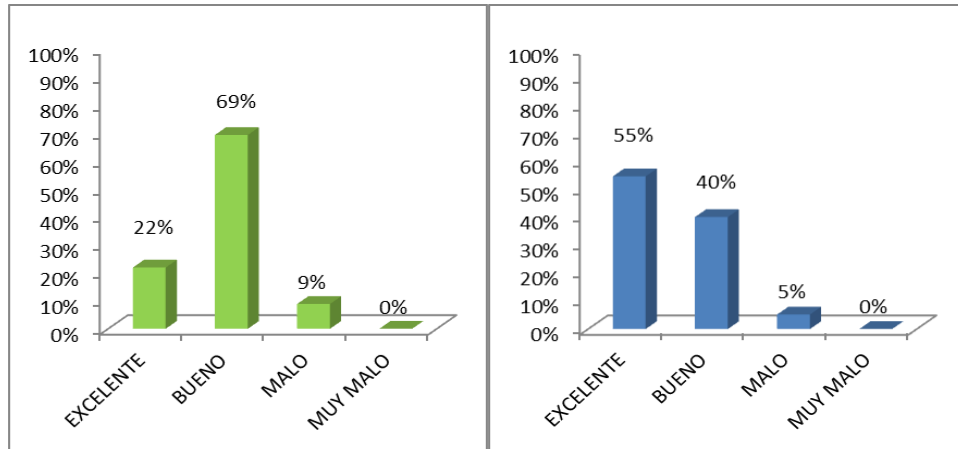
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**i) Mobiliario Decorativo**

Los huéspedes en ambos hoteles opinan: el 69% y 22% consideran como buenos y excelentes el mobiliario decorativo del hotel. En el B'liam el 55% califica como excelente este factor y el 40% como bueno

**Gráfico N° 36**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Mobiliario Decorativo**



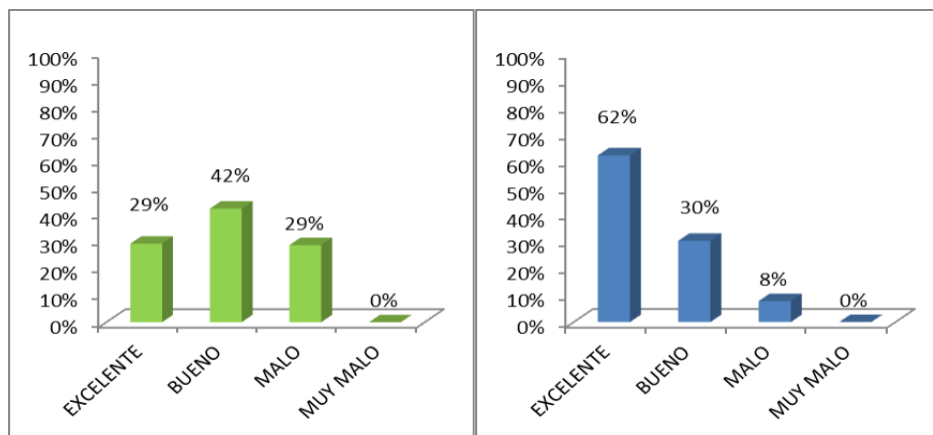
*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

**j) Sábanas y lencería**

El 42%, de huéspedes del Feijoo dice que las sábanas y lencería son buenas, mientras que el 29% afirman que es excelente al igual que malas. En el hotel B'liam califican excelente 62% y bueno 30%.

**Gráfico N° 37**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Sábanas y Lencería**



*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

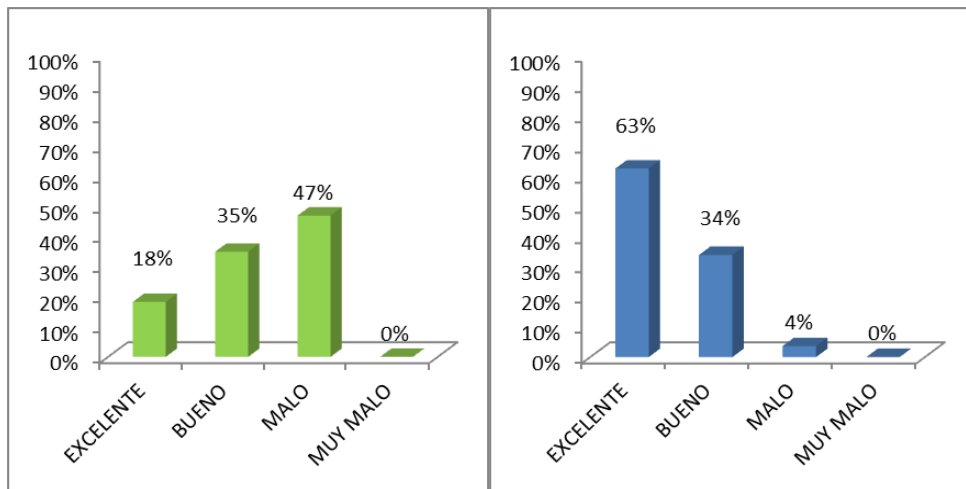


**k) Equipamiento de Baños**

Los huéspedes del hotel Feijoo califican este factor como malo 47%, bueno 35% y excelente 18%. Los huéspedes del hotel B'liam califican excelente 63% y bueno 34%.

**Gráfico N° 38**

**Hoteles Feijoo y B'liam: Huéspedes Opinión sobre Equipamiento de Baños**



*Fuente: Matriz de Encuestas 2014*

## V. DISCUSIÓN

El viajar implica siempre tener en cuenta una serie de necesidades que deben ser cubiertas de forma ineludible; entre éstas, además de los medios de transporte, los alimentos, la facilitación durante el viaje, está la necesidad de alojamiento. En este sentido, el servicio de alojamiento resulta ser tan necesario, incluso aún sin tener en cuenta el propósito que tenga el viaje, que puede ser por trabajo, por tiempo libre u otros motivos diversos, siempre será necesario contar con un establecimiento donde además de descansar llegar y prepararse para la jornada cualquiera que fuera.

De esta manera, esta investigación se inició con el objetivo principal de determinar el nivel de satisfacción del visitante que se hospeda en los hoteles de tres estrellas en el distrito de Tumbes, caso Hoteles Feijoo y B'liam, con relación a la calidad del servicio de alojamiento recibido. Para lograr este propósito se investigó mediante encuesta a un total de trescientos ochenta y cuatro huéspedes (384) divididos en razón de ciento noventa y dos (192) por cada establecimiento. Asimismo se llevó a cabo observación directa y entrevistas a trabajadores de cada hotel para obtener información de contraste.

La participación de los huéspedes permitió tener la posibilidad de analizar su percepción respecto de las variables servicio de alojamiento mediante su calificación, y por ende su nivel de satisfacción, en los hoteles Feijoo y B'liam en los cuales se hospedaron respectivamente. En ese sentido los huéspedes calificaron los servicios recibidos clasificados según desempeño del personal, estructuras e instalaciones y equipamiento. Las entrevistas a trabajadores permitieron profundizar en el análisis de algunos aspectos que los huéspedes no tienen la posibilidad de percibir como se analiza en adelante.

Con relación a los aspectos generales de los huéspedes que se hospedaron en ambos alojamientos estudiados, se observó el siguiente comportamiento: Negocio, placer, familia son los principales motivos de visita; así mismo, internet la principal fuente de información; la ubicación es el principal motivo por el cual los huéspedes eligen estos establecimientos. De otro lado los huéspedes consideran que la relación, calidad, precio es buena, que cubrieron sus expectativas y si tuvieran que recomendar estos establecimientos definitivamente lo recomendarían.

En este sentido, según las entrevistas aplicadas como estrategia de contraste, a los trabajadores de los establecimientos de hospedaje incluidos en la investigación, se encontró que en el caso del hotel Feijoo sus estrategias de comercialización están focalizadas en segmentos variados que incluyen motivos de visita diversos como familia, placer y otros; mientras que en el caso del hotel B'liam, sus estrategias de comercialización se enfocan en un segmento corporativo de negocios mayormente a través de reservación en línea lo cual explica lo descrito en el párrafo anterior.

### **SERVICIO DE ALOJAMIENTO RECIBIDO**

Respecto a esta variable se analizó la información teniendo en cuenta tres factores: desempeño del personal, infraestructura e instalaciones, y equipamiento. Con relación al desempeño del personal existe una diferencia casi constante entre ambos establecimientos; es decir en el caso del hotel Feijoo las variables atención al cliente, servicio de recepción, servicio de ama de llaves, atención vía teléfono, información sobre los servicios del hotel, solución de problemas, servicio de check – in y check – out, calidez, amabilidad y cortesía

reciben una calificación de bueno; mientras que estas mismas variables de desempeño para el caso del hotel B'liam reciben una calificación de excelente.

Se pudo observar en la fase de trabajo de campo que, en el caso del hotel Feijoo a pesar que su administración resalta la preocupación de la empresa por mejorar el servicio de forma permanente, existen pequeños detalles expresados principalmente en actitudes del personal que denotan un buen desempeño pero no al nivel de excelente. Sin embargo, en el hotel B'liam sí es posible sentir la calidez y mejor trato de parte del personal de cada área lo que hace que el establecimiento proyecte un clima agradable. En este último caso, la administración del hotel realiza reuniones semanales de motivación del personal, tiene un trato horizontal entre los trabajadores y éstos reciben incentivos económicos.

Con relación a la infraestructura y las instalaciones, en ambos establecimientos al ser calificados respecto a las variables sensación de seguridad, sensación de confort, señales de emergencia, lavandería, limpieza del establecimiento y mantenimiento; en el caso del hotel Feijoo reciben una calificación de bueno mientras que en el caso del hotel B'liam reciben una calificación de excelente, notándose sin embargo, que en el caso de señales de emergencia ambos establecimientos reciben la calificación de bueno. El hotel Feijoo no cuenta con cochera ni cafetín como parte de sus instalaciones, en este caso el hotel B'liam que si cuenta con estas instalaciones reciben una calificativo de excelente.

La entrevista realizada a los directivos de los hoteles Feijoo y B'liam, permitió identificar que: en el caso de las instalaciones del hotel Feijoo, fueron construidas inicialmente para ser un alojamiento, por tal razón su distribución arquitectónica incluye espacios destinados

cada área, sin embargo su construcción, equipamiento y puesta en funcionamiento es anterior a la del hotel B'liam. Respecto de este último, su construcción no fue hecha inicialmente para funcionar como alojamiento, sin embargo la empresa realizó el acondicionamiento arquitectónico y equipamiento, teniendo en cuenta criterios contemporáneos de ambientación y decoración, por lo cual sus ambientes transmiten mayor sensación de confort.

Con respecto al equipamiento en los establecimientos de hospedaje estudiados se observa: en el caso del hotel Feijoo los elementos camas, mobiliario de la habitación, sistemas de agua fría y caliente, equipos de televisión, mobiliario decorativo, sábanas y lencería; al igual que en los casos anteriores, la calificación sigue la misma tendencia, es decir bueno; mientras que para el hotel B'liam los mismos elementos tienen un calificativo de excelente. De otro lado con relación a las variables equipos de iluminación y equipos de aire acondicionado ambos establecimientos reciben una calificación de excelente; el elemento equipos para el servicio de internet inalámbrico recibe la calificación de bueno para ambos hoteles, el equipamiento de baño recibe la calificación de malo para el hotel Feijoo y de excelente para el hotel B'liam; finalmente el elemento de intercomunicación en el hotel Feijoo no se cuenta con estos equipos y en el hotel B'liam se califica como excelente.

### **NIVEL DE SATISFACCION ALCANZADO**

Con relación a esta variable y en función a los resultados de calificación obtenidos se presenta de forma diferenciada un análisis sobre el nivel de satisfacción expresado por los huéspedes que se alojaron en cada establecimiento de hospedaje. Para tal fin se elaboró cuadros de valoración para cada factor como desempeño del personal, estructuras e instalaciones y equipamiento de forma independiente por hotel; considerándose los treinta aspectos

calificados y descritos en la variable anterior para lo cual se asignó valores de la siguiente manera: excelente cuatro puntos (4), bueno tres puntos (3) malo dos puntos (2) muy malo un punto (1).

Asimismo para calcular el puntaje total según la calificación obtenida se utilizó un factor de corrección porcentual resultante de la diferencia entre la calificación positiva realizada por los huéspedes (excelente y bueno) y la calificación negativa (malo, muy malo). De esta manera a la calificación dada se le asigna el valor según corresponda (1 á 4) y se multiplica por el factor de corrección obteniéndose un puntaje corregido por cada ítem de calificación cuyos valores sumados dan el puntaje corregido total, que se valora respecto del óptimo de calificación esperado que resulta de multiplicar el número de ítems por 4 que es el puntaje de valoración máximo (anexo 02).

Para definir el nivel de satisfacción por el servicio de alojamiento recibido en cada establecimiento estudiado, se considera a criterio propio cinco niveles de satisfacción que son en orden ascendente: 1) muy bajo, 2) bajo, 3) aceptable, 4) alto, 5) muy alto. Asimismo, el puntaje de calificación máximo se divide entre el número de niveles de satisfacción que son cinco, obteniéndose un rango para cada nivel que se compara con el puntaje de calificación obtenido en cada establecimiento según desempeño de personal, estructuras e instalaciones y equipamiento.

En este sentido, el nivel de satisfacción expresado en por los huéspedes tiene el siguiente comportamiento: en el caso del hotel B'liam, según el factor desempeño de personal los huéspedes muestran un nivel de satisfacción muy alto, según el factor estructuras e -

instalaciones de la misma manera muy alto, lo mismo sucede con el factor equipamiento que alcanza el mismo nivel; notándose sin embargo ciertas variaciones en los puntajes alcanzados para cada nivel. Cabe mencionar que el nivel de satisfacción en este caso está directamente asociado a la calificación de excelente o bueno que es la calificación frecuente realizada por los huéspedes

**Tabla N° 03**  
**Nivel de Satisfacción de Huéspedes – Hotel B’liam**

DESEMPEÑO DE PERSONAL				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE ALCANZADO	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	35.3 – 44	42	MUY ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0-8.8		
ESTRUCTURAS E INSTALACIONES				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE ALCANZADO	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	25.7 – 32	27	MUY ALTO
2	ALTO	19.3 - 25.6		
3	ACEPTABLE	12.9 - 19.2		
4	BAJO	6.5 - 12.8		
5	MUY BAJO	0-6.4		
EQUIPAMIENTO				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE ALCANZADO	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	35.3 - 44	40	MUY ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0-8.8		

**Fuente: Matriz de Calificación/ Elaboración propia**

De otro lado, en el caso del Feijoo, según el factor desempeño de personal los huéspedes expresan un nivel de satisfacción alto, según el factor estructuras e instalaciones un nivel de satisfacción aceptable, y con relación al factor equipamiento expresan un nivel de

satisfacción alto; notándose también ciertas variaciones en los puntajes alcanzados para cada nivel. A diferencia del hotel B'liam, la calificación más frecuente que realizaron los huéspedes (bueno) se relaciona con el nivel de satisfacción tal como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla N° 04**  
**Nivel de Satisfacción de Huéspedes – Hotel Feijoo**

<b>DESEMPEÑO DE PERSONAL</b>				
<b>N°</b>	<b>NIVELES</b>	<b>RANGO</b>	<b>PUNTAJE ALCANZADO</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>
1	MUY ALTO	35.3 – 44	27	ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0-8.8		
<b>ESTRUCTURAS E INSTALACIONES</b>				
<b>N°</b>	<b>NIVELES</b>	<b>RANGO</b>	<b>PUNTAJE ALCANZADO</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>
1	MUY ALTO	25.7 – 32	17	ACEPTABLE
2	ALTO	19.3 - 25.6		
3	ACEPTABLE	12.9 - 19.2		
4	BAJO	6.5 - 12.8		
5	MUY BAJO	0-6.4		
<b>EQUIPAMIENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>NIVELES</b>	<b>RANGO</b>	<b>PUNTAJE ALCANZADO</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>
1	MUY ALTO	35.3 – 44	27	ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0-8.8		

**Fuente: Matriz de Calificación/ Elaboración propia**

Los hoteles investigados han venido funcionando de acuerdo a lo normado por el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del año 2004, que fue promulgado mediante Decreto Supremo N° 029-2004- con fecha 25 de noviembre. En éste se establecía la clasificación de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas y sus características principales. Sin



embargo, a partir de la segunda mitad del presente año entró en vigencia el nuevo Reglamento de Establecimientos de Hospedaje mediante Decreto Supremo N° 001-2015 MINCETUR; al cual los establecimientos de hospedaje deberán adecuar su funcionamiento.

De otro lado, se debe indicar en función a los resultados, que la diferencia entre los niveles de satisfacción expresados por los huéspedes de ambos hoteles guarda estricta relación con los expresado por Nava, M (2004), acerca de la calidad del servicio en relación con la Globalización de los mercados, expresada en la exigencia de los clientes quienes son cada vez más conocedores y más complejos lo cual los hace saber elegir. En este sentido, tal como se notó en las entrevistas (anexo 06), los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, por lo cual el hotel B'liam parece tomar ventaja en preferencia.

## VI. CONCLUSIONES

1. La apreciación del huésped que se hospeda en los hoteles Feijoo y B'líam de la ciudad de Tumbes, con relación a la atención que recibe por parte del personal que labora en dichos establecimientos de hospedaje tiene el siguiente comportamiento: el huésped que se aloja en el hotel Feijoo considera que el personal del hotel tiene un desempeño que califica mayoritariamente como bueno; mientras que el huésped que se aloja en el hotel B'líam considera que el personal del hotel tiene un desempeño que califica en su mayoría como excelente.
2. La valoración del huésped que se hospeda en los hoteles Feijoo y B'líam respecto a las estructuras e instalaciones y equipamiento de cada establecimiento tiene el siguiente comportamiento: el huésped que se aloja en el hotel Feijoo sobre diez ítems de calificación a siete le asigna el valor de bueno (70%) y a tres le asigna el valor malo (30%). En el caso del hotel B'líam el huésped considera en su mayoría (90%) que estos aspectos tienen una calificación de excelente y una minoría (10%) una calificación de bueno.
3. Los niveles de satisfacción a partir de los indicadores de percepción y valoración del huésped que se aloja en los hoteles Feijoo y B'líam se comportan de la siguiente manera: el nivel de satisfacción del huésped del hotel Feijoo con relación al desempeño de personal es **alto**, con relación a las estructuras e instalaciones del hotel es **aceptable** y respecto al equipamiento su nivel de satisfacción también es **alto**. De otro lado, el huésped que se aloja en el hotel B'líam, con relación a los factores desempeño del personal, estructuras e instalaciones y equipamiento muestra un nivel de satisfacción **muy alto**.

4. Con relación a algunos de los aspectos generales que caracterizan al huésped que se aloja en los hoteles Feijoo y B'liam se tiene que: negocio, placer y familia son los principales motivos de visita a Tumbes; así mismo, internet la principal fuente de información; ubicación el principal motivo por el cual los huéspedes eligen estos establecimientos. De otro lado los huéspedes consideran que la relación, calidad, precio es buena, que cubrieron sus expectativas y si tuvieran que recomendar estos establecimientos definitivamente lo recomendarían.
5. Los hoteles Feijoo y B'liam, de la ciudad de Tumbes, tienen políticas que favorecen el empoderamiento de su personal, desarrolladas a través de actividades periódicas de capacitación, reuniones de coordinación semanales, e incentivos económicos y simbólicos al personal; estas políticas se aplican con mayor énfasis y frecuencia en el hotel B'liam, lo que ha originado que el desempeño del personal mejore y por tanto los huéspedes califiquen este aspecto como excelente en dicho establecimiento.

## VII. RECOMENDACIONES

1. El hotel Feijoo debe implementar un programa periódico de fortalecimiento de capacidades para su personal operativo, donde se aborden temas como trato al cliente e imagen personal. Asimismo, debe realizar el mejoramiento de sus instalaciones en áreas como: habitaciones y servicios higiénicos privados y de uso común así como también debe modernizar su equipamiento para satisfacer las necesidades del huésped.
2. El hotel B'liam debe continuar con capacitaciones, motivación e incentivos a su personal, para continuar con la calidad de atención al huésped que brinda. Del mismo modo, debe mejorar su servicio de cochera, y según la opinión de los huéspedes debe contar con una piscina, para complementar la calidad de servicio y confort que oferta.
3. Ambos hoteles deben establecer políticas dentro de sus estrategias de posicionamiento como convenios con operadores turísticos y con instituciones de educación superior, para la realización de prácticas pre profesionales.
4. Se sugiere, debido a la naturaleza de la investigación, llevar a cabo un estudio más profundo que recoja y analice con mayor detalle las causas por las cuales los hoteles investigados siendo de la misma categoría, presentan diferencias bastantes marcadas que fueron identificadas por los huéspedes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ÁNGELO, R. & VLADIMIR, A (1998). Hospitality today: An introduction (4th Ed). USA: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- ASOCIACIÓN PERUANA DE HOTELES RESTAURANTES Y AFINES (2005). Requisitos mínimos para la clasificación y categorización de hoteles. Recuperado el 10 de junio de 2005 de: <http://www.ahoraperu.com/>Bachs, E. [et al]. (2003).
- CASANUEVA, C (2001). Organización y Gestión de Empresas. Recuperado de: [http://ocwus.us.es/ocwus/organizacion-de-empresas/organizacion-y-gestion-de-empresas-turisticas/tema\\_1.pdf](http://ocwus.us.es/ocwus/organizacion-de-empresas/organizacion-y-gestion-de-empresas-turisticas/tema_1.pdf)
- CRONIN, J. y TAYLOR. SERVPEF vs. SERVQUAL (1994): reconciling performance bases and perceptions minus expectations measurement of service quality. Disponible en: [http://www.academia.edu/3252696/SERVPERF\\_versus\\_SERVQUAL\\_reconciling\\_performance-based.and.perceptions-minus-expectations\\_measurement.of.service.quality](http://www.academia.edu/3252696/SERVPERF_versus_SERVQUAL_reconciling_performance-based.and.perceptions-minus-expectations_measurement.of.service.quality)
- GUZMAN, A: INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL (2013). Aplicación del modelo de planeación estratégica de fred r. David para una empresa de servicios de hospedaje: Disponible en: <http://148.204.210.201/tesis/1377535863351APLICACINDEL.pdf>
- HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006): Servicio al cliente <http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>
- KOTLER Y ARMSTRONG (1998). Fundamentos de Mercadotecnia. Disponible en <http://www.caja-pdf.es/2013/08/26/fundamentos-de-marketing-kotler-8edi/PDF:Fundamentos de Marketing - Kotler 8edi.pdf/url>.

KOTLER, BOLVEN Y MAKENS (1997). Marketing para hotelería y turismo. Recuperado de: <https://www.tirant.com/libreria/libro/mercadotecnia-para-hosteleria-y-turismo-philip-kotler-9789688809440>

KOTLER, P (2003). Dirección de Marketing. Disponible en: <https://bibliotecat2.files.wordpress.com/2014/10/direccion-de-marketing-14edi-kotler.pdf>

MATE, FERNANDEZ y CAMPOS (2001) La Medición de la Satisfacción del Cliente de Hotel Estado del Arte y Nuevas Perspectivas Sobre Su medición en España. Disponible en <http://www.iet.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-147-2001-pag23-55-86365.pdf>

MINCETUR (2004) Reglamento Del Decreto Supremo N° 029 de Establecimiento de Hospedaje. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento\\_Establecimiento\\_Hospedaje\\_2014\\_reglamento.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento_Establecimiento_Hospedaje_2014_reglamento.pdf)

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2008). Establecimientos de Hospedaje, disponible en: <http://www.arqhys.com/arquitectura/establecimientos-hospedaje.html>

NAVA, MARBELIS (2004). Calidad del Servicio en Hotelería. Recuperado de: <http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/1743/1/TG3215%20Tesis%20Completa.pdf>

SÁNCHEZ M. (2008) Determinación del Nivel de Satisfacción de los Clientes del Hotel Bolívar Plaza de la Ciudad de Armenia. Universidad la Gran Colombia, disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1535/1/658812S669.pdf>

SECRETARÍA NACIONAL DE TURISMO (2005). Reglamento de los Servicios de Hospedajes Turísticos del Paraguay. Recuperado el 28 de agosto de 2005, de <http://www.senatur.gov.py/>

TRUDY Y, IBARRA C (2004), La Calidad en el servicio al cliente como estrategia competitiva en los dos principales Hoteles de la ciudad de Cúcuta - Colombia. Disponible en: <http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/1113/1/yamile%20ibarra.pdf>

**ANEXO 01**  
**CROQUIS DE UBICACIÓN DE LOS HOTELES FEIJOO Y B'LIAM EN LA CIUDAD DE TUMBES**



Fuente: GoogleMaps.com.pe



**ANEXO 02**

**Matriz de Calificación de Huéspedes y Cálculo de Nivel de Satisfacción con el Servicio Recibido – Hotel B'liam**

N°	DESEMPEÑO DEL PERSONAL	1	2	3	4	VC (-2.5%)	PC	PA	PM
1	Atención al Huésped				1	0.975	3.9	42	44
2	Servicio de Recepción				1	0.975	3.9		
3	Servicio de Ama de Llaves				1	0.975	3.9		
4	Servicio de Botones			1		0.975	2.9		
5	Atención por Teléfono				1	0.975	3.9		
6	Información sobre Servicios del Hotel				1	0.975	3.9		
7	Capacidad para Resolver Problemas				1	0.975	3.9		
8	Eficiencia en el Check - in				1	0.975	3.9		
9	Eficiencia en el Check - out				1	0.975	3.9		
10	Calidez y Amabilidad				1	0.975	3.9		
11	Cortesía y Disposición				1	0.975	3.9		

DESEMPEÑO DE PERSONAL				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	35.3 - 44	42	MUY ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0- 8.8		

N°	ESTRUCTURAS E INSTALACIONES	1	2	3	4	VC (-6%)	PC	PA	PM
1	Seguridad				1	0.94	3.76	27	32
2	Confort en Hotel				1	0.94	3.76		
3	Señales de Emergencia			1		0.94	2.82		
4	Lavandería				1	0.94	1.88		
5	Estacionamiento				1	0.94	3.76		
6	Cafetín				1	0.94	3.76		
7	Limpieza del Hotel				1	0.94	3.76		
8	Mantenimiento				1	0.94	3.76		

ESTRUCTURAS E INSTALACIONES				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	25.7 - 32	27	MUY ALTO
2	ALTO	19.3 - 25.6		
3	ACEPTABLE	12.9 - 19.2		
4	BAJO	6.5 - 12.8		
5	MUY BAJO	0- 6.4		

N°	EQUIPAMIENTO	1	2	3	4	VC (-3.5%)	PC	PA	PM
1	Equipos de Iluminación de Habitación				1	0.965	1.93	40	44
2	Comodidad de las Camas				1	0.965	3.86		
3	Mobiliario de Habitación				1	0.965	3.86		
4	Equipos de Aire Acondicionado				1	0.965	3.86		
5	Sistema de Agua Fría y Caliente				1	0.965	3.86		
6	Equipos de Televisión				1	0.965	3.86		
7	Equipos del WI-FI			1		0.965	2.895		
8	Intercomunicador				1	0.965	3.86		
9	Mobiliario Decorativo de Habitación				1	0.965	3.86		
10	Sábanas y Otros				1	0.965	3.86		
11	Equipamiento del Baño				1	0.965	3.86		

EQUIPAMIENTO				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	35.3 - 44	40	MUY ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0- 8.8		

Fuente: Matriz de Encuestas – Hotel B'liam (2014)

**ANEXO 03**

**Matriz de Calificación de Huéspedes y Cálculo de Nivel de Satisfacción con el Servicio Recibido – Hotel Feijoo**

N°	DESEMPEÑO DEL PERSONAL	1	2	3	4	VC (-15%)	PC	PA	PM
1	Atención al Huésped			1		0.85	2.55	27	44
2	Servicio de Recepción			1		0.85	2.55		
3	Servicio de Ama de Llaves			1		0.85	2.55		
4	Servicio de Botones			1		0.85	2.55		
5	Atención por Teléfono			1		0.85	2.55		
6	Información sobre Servicios del Hotel			1		0.85	2.55		
7	Capacidad para Resolver Problemas			1		0.85	2.55		
8	Eficiencia en el Check - in		1			0.85	1.7		
9	Eficiencia en el Check - out			1		0.85	2.55		
10	Calidez y Amabilidad			1		0.85	2.55		
11	Cortesía y Disposición			1		0.85	2.55		

DESEMPEÑO DE PERSONAL				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	35.3 - 44	27	ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0 - 8.8		

N°	ESTRUCTURAS E INSTALACIONES	1	2	3	4	VC (-18.7%)	PC	PA	PM
1	Seguridad			1		0.813	2.439	17	32
2	Confort en Hotel			1		0.813	2.439		
3	Señales de Emergencia			1		0.813	2.439		
4	Lavandería		1			0.813	1.626		
5	Estacionamiento (no tiene)		1			0.813	1.626		
6	Cafetín (no tiene)		1			0.813	1.626		
7	Limpieza del Hotel			1		0.813	2.439		
8	Mantenimiento			1		0.813	2.439		

ESTRUCTURAS E INSTALACIONES				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	25.7 - 32	17	ACEPTABLE
2	ALTO	19.3 - 25.6		
3	ACEPTABLE	12.9 - 19.2		
4	BAJO	6.5 - 12.8		
5	MUY BAJO	0 - 6.4		

N°	EQUIPAMIENTO	1	2	3	4	VC (-17.2%)	PC	PA	PM
1	Equipos de Iluminación de Habitación				1	0.828	3.312	27	44
2	Comodidad de las Camas			1		0.828	2.484		
3	Mobiliario de Habitación				1	0.828	3.312		
4	Equipos de Aire Acondicionado			1		0.828	2.484		
5	Sistema de Agua Fría y Caliente			1		0.828	2.484		
6	Equipos de Televisión			1		0.828	2.484		
7	Equipos del WI-FI			1		0.828	2.484		
8	Intercomunicador (no tiene)		1			0.828	1.656		
9	Mobiliario Decorativo de Habitación			1		0.828	2.484		
10	Sábanas y Otros			1		0.828	2.484		
11	Equipamiento del Baño		1			0.828	1.656		

EQUIPAMIENTO				
N°	NIVELES	RANGO	PUNTAJE	SATISFACCIÓN
1	MUY ALTO	35.3 - 44	27	ALTO
2	ALTO	26.5 - 35.2		
3	ACEPTABLE	17.7 - 26.4		
4	BAJO	8.9 - 17.6		
5	MUY BAJO	0 - 8.8		

Fuente: Matriz de Encuestas – Hotel Feijoo (2014)

**ANEXO 04**  
**Matriz de Encuestas – Hotel B’liam**

N°	VARIABLE	INDICADOR	N°	%
1	MOTIVO DE VISITA	NEGOCIO	89	46%
		PLACER	29	15%
		FAMILIA	23	12%
		TURISMO	46	24%
		OTROS	5	3%
2	CÓMO SE INFORMÓ SOBRE EL HOTEL	INTERNET	84	44%
		RADIO, TV	39	20%
		FOLLETOS	29	15%
		AMIGOS	27	14%
		OTROS	13	7%
3	POR QUÉ ELIGIÓ EL HOTEL	PRECIO	39	20%
		UBICACIÓN	107	56%
		REPUTACION	41	21%
		OTROS	5	3%
4	CÓMO CALIFICA AL HOTEL	EXCELENTE	81	42%
		BUENO	99	52%
		MALO	12	6%
		MUY MALO	0	0%
5	RELACIÓN DE CALIDAD/PRECIO	EXCELENTE	93	48%
		BUENO	94	49%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
<b>OPINIÓN DE LAS INSTALACIONES DE HOTEL</b>				
6	Seguridad	EXCELENTE	117	61%
		BUENO	70	36%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
7	Confort en Hotel	EXCELENTE	106	55%
		BUENO	66	34%
		MALO	20	10%
		MUY MALO	0	0%
8	Señales de Emergencia	EXCELENTE	90	47%
		BUENO	97	51%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
9	Lavandería	EXCELENTE	95	49%
		BUENO	72	38%
		MALO	25	13%
		MUY MALO	0	0%
10	Estacionamiento	EXCELENTE	147	77%
		BUENO	40	21%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
11	Cafetín	EXCELENTE	103	54%
		BUENO	82	43%
		MALO	7	4%
		MUY MALO	0	0%
12	Limpieza del Hotel	EXCELENTE	122	64%
		BUENO	65	34%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
13	Mantenimiento	EXCELENTE	143	74%
		BUENO	44	23%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL HOTEL				
14	Atención al Huésped	EXCELENTE	110	57%
		BUENO	77	40%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
15	Servicio de Recepción	EXCELENTE	133	69%
		BUENO	54	28%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
16	Servicio de Ama de Llaves	EXCELENTE	139	72%
		BUENO	53	28%
		MALO	0	0%
		MUY MALO	0	0%
17	Servicio de Botones	EXCELENTE	88	46%
		BUENO	99	52%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
18	Atención por Teléfono	EXCELENTE	101	53%
		BUENO	91	47%
		MALO	0	0%
		MUY MALO	0	0%
19	Información sobre Servicios del Hotel	EXCELENTE	104	54%
		BUENO	83	43%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
20	Capacidad para Resolver Problemas	EXCELENTE	114	59%
		BUENO	78	41%
		MALO	0	0%
		MUY MALO	0	0%
21	Eficiencia en el Check - in	EXCELENTE	122	64%
		BUENO	56	29%
		MALO	14	7%
		MUY MALO	0	0%
22	Eficiencia en el Check - out	EXCELENTE	115	60%
		BUENO	72	38%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
23	Calidez y Amabilidad	EXCELENTE	135	70%
		BUENO	52	27%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
24	Cortesía y Disposición	EXCELENTE	121	63%
		BUENO	66	34%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%

CÓMO SE SIENTE RESPECTO AL EQUIPAMIENTO DEL HOTEL				
25	Equipos para Iluminación de la Habitación	EXCELENTE	96	50%
		BUENO	91	47%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
26	Comodidad de las Camas	EXCELENTE	164	85%
		BUENO	23	12%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
27	Mobiliario de Habitación	EXCELENTE	113	59%
		BUENO	74	39%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
28	Equipos de Aire Acondicionado	EXCELENTE	122	64%
		BUENO	65	34%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
29	Sistema de Agua Fría y Caliente	EXCELENTE	140	73%
		BUENO	40	21%
		MALO	12	6%
		MUY MALO	0	0%
30	Equipos de Televisión	EXCELENTE	128	67%
		BUENO	57	30%
		MALO	7	4%
		MUY MALO	0	0%
31	Equipos del WI-FI	EXCELENTE	86	45%
		BUENO	101	53%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
32	Intercomunicador	EXCELENTE	119	62%
		BUENO	68	35%
		MALO	5	3%
		MUY MALO	0	0%
33	Mobiliario Decorativo de Habitación	EXCELENTE	105	55%
		BUENO	77	40%
		MALO	10	5%
		MUY MALO	0	0%
34	Sábanas y Otros	EXCELENTE	119	62%
		BUENO	58	30%
		MALO	15	8%
		MUY MALO	0	0%
35	Equipamiento del Baño	EXCELENTE	120	63%
		BUENO	65	34%
		MALO	7	4%
		MUY MALO	0	0%
36	CALIDAD DE EXPERIENCIA EN EL HOTEL	EXCELENTE	76	40%
		BUENO	116	60%
		MALO	0	0%
		MUY MALO	0	0%
37	EL HOTEL CUBRIÓ SUS EXPECTATIVAS	EXCELENTE	101	53%
		BUENO	88	46%
		MALO	3	2%
		MUY MALO	0	0%
38	RECOMIENDA EL HOTEL	SI	187	97%
		NO	5	3%

Fuente: Registro de Encuestas Aplicadas 2014

**ANEXO 05**  
**Matriz de Encuestas – Hotel Feijoo**

N°	VARIABLE	INDICADOR	N°	%
1	MOTIVO DE VISITA	NEGOCIO	39	20%
		PLACER	66	34%
		FAMILIA	50	26%
		TURISMO	37	19%
		OTROS	0	0%
2	CÓMO SE INFORMÓ SOBRE EL HOTEL	INTERNET	81	42%
		RADIO, TV	6	3%
		FOLLETOS	0	0%
		AMIGOS	53	28%
		OTROS	52	27%
3	POR QUÉ ELIGIÓ EL HOTEL	PRECIO	40	21%
		UBICACIÓN	119	62%
		REPUTACION	33	17%
		OTROS	0	0%
4	CÓMO CALIFICA AL HOTEL	EXCELENTE	11	6%
		BUENO	162	84%
		MALO	19	10%
		MUY MALO	0	0%
5	RELACIÓN DE CALIDAD/PRECIO	EXCELENTE	47	24%
		BUENO	129	67%
		MALO	16	8%
		MUY MALO	0	0%
<b>OPINION DE LAS INSTALACIONES DE HOTEL</b>				
6	Seguridad	EXCELENTE	21	11%
		BUENO	140	73%
		MALO	31	16%
		MUY MALO	0	0%
7	Confort en Hotel	EXCELENTE	59	31%
		BUENO	112	58%
		MALO	21	11%
		MUY MALO	0	0%
8	Señales de Emergencia	EXCELENTE	14	7%
		BUENO	144	75%
		MALO	34	18%
		MUY MALO	0	0%
9	Lavandería	EXCELENTE	21	11%
		BUENO	88	46%
		MALO	49	26%
		MUY MALO	34	18%
10	Estacionamiento	EXCELENTE	0	0%
		BUENO	0	0%
		MALO	158	82%
		MUY MALO	34	18%
11	Cafetín	EXCELENTE	0	0%
		BUENO	0	0%
		MALO	138	72%
		MUY MALO	54	28%
12	Limpieza del Hotel	EXCELENTE	64	33%
		BUENO	100	52%
		MALO	28	15%
		MUY MALO	0	0%
13	Mantenimiento	EXCELENTE	65	34%
		BUENO	112	58%
		MALO	15	8%
		MUY MALO	0	0%

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL HOTEL				
14	Atención al Huésped	EXCELENTE	28	15%
		BUENO	145	76%
		MALO	19	10%
		MUY MALO	0	0%
15	Servicio de Recepción	EXCELENTE	45	23%
		BUENO	118	61%
		MALO	29	15%
		MUY MALO	0	0%
16	Servicio de Ama de Llaves	EXCELENTE	62	32%
		BUENO	97	51%
		MALO	33	17%
		MUY MALO	0	0%
17	Servicio de Botones	EXCELENTE	36	19%
		BUENO	121	63%
		MALO	35	18%
		MUY MALO	0	0%
18	Atención por Teléfono	EXCELENTE	34	18%
		BUENO	158	82%
		MALO	0	0%
		MUY MALO	0	0%
19	Información sobre Servicios del Hotel	EXCELENTE	41	21%
		BUENO	118	61%
		MALO	33	17%
		MUY MALO	0	0%
20	Capacidad para Resolver Problemas	EXCELENTE	34	18%
		BUENO	139	72%
		MALO	19	10%
		MUY MALO	0	0%
21	Eficiencia en el Check - in	EXCELENTE	38	20%
		BUENO	95	49%
		MALO	59	31%
		MUY MALO	0	0%
22	Eficiencia en el Check - out	EXCELENTE	42	22%
		BUENO	121	63%
		MALO	29	15%
		MUY MALO	0	0%
23	Calidez y Amabilidad	EXCELENTE	60	31%
		BUENO	102	53%
		MALO	30	16%
		MUY MALO	0	0%
24	Cortesía y Disposición	EXCELENTE	24	13%
		BUENO	138	72%
		MALO	30	16%
		MUY MALO	0	0%

CÓMO SE SIENTE RESPECTO AL EQUIPAMIENTO DEL HOTEL				
25	Equipos para Iluminación de la Habitación	EXCELENTE	95	49%
		BUENO	78	41%
		MALO	19	10%
		MUY MALO	0	0%
26	Comodidad de las Camas	EXCELENTE	80	42%
		BUENO	95	49%
		MALO	17	9%
		MUY MALO	0	0%
27	Mobiliario de Habitación	EXCELENTE	114	59%
		BUENO	78	41%
		MALO	0	0%
		MUY MALO	0	0%
28	Equipos de Aire Acondicionado	EXCELENTE	76	40%
		BUENO	77	40%
		MALO	39	20%
		MUY MALO	0	0%
29	Sistema de Agua Fría y Caliente	EXCELENTE	60	31%
		BUENO	97	51%
		MALO	35	18%
		MUY MALO	0	0%
30	Equipos de Televisión	EXCELENTE	78	41%
		BUENO	97	51%
		MALO	17	9%
		MUY MALO	0	0%
31	Equipos del WI-FI	EXCELENTE	41	21%
		BUENO	95	49%
		MALO	56	29%
		MUY MALO	0	0%
32	Intercomunicador	EXCELENTE	0	0%
		BUENO	0	0%
		MALO	137	71%
		MUY MALO	55	29%
33	Mobiliario Decorativo de Habitación	EXCELENTE	42	22%
		BUENO	133	69%
		MALO	17	9%
		MUY MALO	0	0%
34	Sábanas y Otros	EXCELENTE	56	29%
		BUENO	81	42%
		MALO	55	29%
		MUY MALO	0	0%
35	Equipamiento del Baño	EXCELENTE	35	18%
		BUENO	67	35%
		MALO	90	47%
		MUY MALO	0	0%
36	CALIDAD DE EXPERIENCIA EN EL HOTEL	EXCELENTE	11	6%
		BUENO	166	86%
		MALO	15	8%
		MUY MALO	0	0%
37	EL HOTEL CUBRIÓ SUS EXPECTATIVAS	EXCELENTE	15	8%
		BUENO	163	85%
		MALO	14	7%
		MUY MALO	0	0%
38	RECOMIENDA EL HOTEL	SI	176	92%
		NO	16	8%

Fuente: Registro de Encuestas Aplicada 2014



**ANEXO 06**  
**MATRIZ DE ENTREVISTAS A PERSONAL DE LOS HOTELES FEIJOO Y B'LIAM**

Nº	ITEM'S DE ENTREVISTA	ENTREVISTADO B'LIAM	ENTREVISTADO FEIJOO
1	Nombre		
2	Cargo		
3	Horas		

<b>INSTALACIONES DE ESTABLECIMIENTO</b>			
1	¿Cuál es la capacidad instalada de su establecimiento?	Capacidad o Aforo 38 Personas como huésped.	Capacidad 50 personas como huésped.
2	¿Cuál es el área total construida?		
3	¿Cuántos pisos o niveles tienen su establecimiento?	5 pisos.	5 pisos.
4	¿Con cuántas habitaciones y de qué tipo cuentan?	20 habitaciones entre simples, matrimoniales, dobles, triple, cuádruples y suite.	30 habitaciones entre simples, matrimoniales, dobles, triple y suite.
5	¿Cuentan con estacionamiento (interno o externo)?	Si cuenta con estacionamiento pero para cuatro vehículos en la parte interna, y en la parte externa cuenta con tres estacionamientos.	No contamos con estacionamiento
6	¿Cuáles son las áreas (ambientes) del hotel (recepción, lavandería, almacén, etc.?)	• Recepción, Lavandería, Almacén, Administración, A y B, Ama de llaves , Área de reuniones , Actividades recreativas	• Recepción, Lavandería, Almacén, Administración, A y B
7	¿Cuentan con adecuada señalización para la circulación?	Si cuenta con señalización adecuada.	Si cuenta con señalización.
8	¿Cómo se lleva a cabo el mantenimiento de las instalaciones?	Se retoca cada vez que el huésped permanece en el hospedaje y cuando hacen su check out haciendo limpieza general de la habitación y cambio de sábanas para eso tienen un personal exclusivo o designado, ya que para limpieza de todo el hotel en general es otro tipo de personal.	Se hace limpieza cuando se va el huésped y se retoca los días en los q permanece en la habitación.

<b><u>ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL</u></b>			
1	¿Qué requisitos y características tiene el personal de recepción?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en todo momento, Cortesía, Limpieza , Agilidad , Buena presencia , Responsabilidad, Honestidad, puntualidad, Uniforme , Buen trato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en todo momento, Cortesía, Limpieza , Agilidad, Responsabilidad, Honestidad, puntualidad, Buen trato</li> </ul>
2	¿Qué requisitos y características tiene el personal de ama de llaves?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidad, Responsabilidad, Honestidad, Limpieza, Uniformidad</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tenemos Ama de Llaves pero si un personal de mantenimiento bien calificado</li> <li>• Agilidad, Responsable, Honesto, Limpio</li> </ul>
3	¿Qué requisitos y características tiene el personal de bellboys?	En realidad no tienen ese tipo de personal pero los mismos trabajadores de otras áreas lo realizan en cuanto llega un huésped.	En realidad no tienen ese tipo de personal pero los mismos trabajadores de otras áreas lo realizan en cuanto llega un huésped.
4	¿Manejan protocolos de atención (respuestas por teléfono) recepción u otras áreas?	<p>Si, como por ejemplo en recepción su protocolo en el momento que llega un huésped, el recepcionista inmediatamente le da la bienvenida al hotel bli'am, lo invita a pasar a la habitación muy cordialmente.</p> <p>Sus respuestas telefónicas son: Buenos Días, Tardes, Noches estimado Cliente Hotel Bli'am estamos para servirle.</p> <p>Al despedirse en una llamada: Hotel Bli'am desea que tenga un bonito día y siempre a su servicio</p> <p>Al irse un huésped: Hotel Bli'am agradece su visita esperando que tenga un buen viaje y que hayamos cumplido con todas sus expectativas, le estaremos esperando.</p>	<p>Tenemos protocolos al recibir a nuestro huésped y al contestar las llamadas para pedir información o para hacer alguna reserva.</p> <p>Como está estimado Cliente le saluda (nombre del recepcionista) desde el hotel Feijoo en que le podemos servir.</p> <p>Bienvenido señor (nombre del huésped) su habitación ya está disponible, en cualquier momento puede hacer uso de ella, esperamos que la disfrute, estamos a su servicio.</p>
5	¿Cómo se brinda información acerca de los servicios del hotel?	Mediante sistemas computarizados, folletos, redes sociales, TV y otros medios de comunicación.	Mediante redes sociales, folletos y con el efecto multiplicador de los mismos huéspedes.
6	¿Recibe capacitación permanente el personal?	Solo 2 veces al año.	1 vez al año
7	¿Tienen reuniones frecuentes de socialización?	Cada dos semanas se reúne el personal para socializar y mejorar en la atención	Sí, tenemos reuniones cada semana para resolver cualquier tipo de problemas y limar asperezas
		Recibe a los huéspedes. Vende y asigna habitaciones.	Operar la central del comunicador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas.

8	¿Cómo funciona el área de recepción?	<p>Da información general del hotel.  Hace el registro de entrada del huésped.  Revisa el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves.  Lleva el control de entrada/salida de huéspedes.  Reporta a ama de llaves las habitaciones check out para fines de limpieza.  Lleva el control de las llaves de la habitación.  Es la persona encargada de manejar el control de los ingresos, egresos y movimientos operativos de un hotel.  Ingresa dinero al hotel por concepto de:  Alojamiento.  Alimentos y Bebidas  Eventos corporativos.  Servicios complementarios.  Lavandería.  Cobro de facturas: en efectivo o a crédito (moneda nacional o extranjera, cheques de viaje, bonos de agencias de viajes, comisiones).  Cambio de divisas.  Control de cajas de seguridad.</p>	<p>Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida.  Anotar en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas.  Mantener el control de llamadas locales y a larga distancia mediante registro de número de llamadas.  Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a las diferentes dependencias del plantel.  Cumplir las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la Institución.  Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.  Registrar los check in y check out  Entrega de llaves</p>
9	¿Cree usted que el personal de su establecimiento es amable y realiza un buen trabajo?	Definitivamente sí, es muy amable y esta buen capacitado para brindar una buena atención al cliente	Es muy amable ya que es por eso que se les capacita para que puedan brindar una calidad de atención con la cual el huésped se valla contento y quiera regresar.
10	¿Cuentan con personal de mantenimiento permanente?	Con dos personas de mantenimiento las 24 horas al día	Contamos con una persona encargada las 24 horas al día.
<b><u>EQUIPAMIENTO DEL HOTEL</u></b>			
1	¿Las habitaciones del hotel en su totalidad están en perfecto estado?	Están en buen estado	Están en muy buen aspecto.
2	¿Sus habitaciones cuentan con aire acondicionado?	Todas las habitaciones	Bueno depende de la habitación que pida en huésped ya que algunas solo tienen ventilador.
3	¿Es buena la iluminación de las habitaciones?	Todas tienen buena iluminación	Muy buena iluminación.

4	¿Cómo es la comodidad de las camas	Todas las habitaciones cuentan con camas King size.	Son camas cómodas de 2 plazas
5	Las habitaciones están completamente amobladas?	Completamente amobladas con todos sus servicios para que el huésped se sienta cómodo	Todas las habitaciones cuentan con su respectivo servicio básico y amobladas
6	¿Cuentan con servicio de agua fría y caliente?	Si cuentan con esos servicios	Si cuentan
7	¿Qué tipo de señal de la televisión tienen?	Cable visión	Claro
8	¿Qué tipo de servicio de internet brindan al huésped?	Servicio Claro y con internet inalámbrico para todo el hotel.	Servicio Claro y con internet inalámbrico para todo el hotel.
9	¿Cuentan con Intercomunicador?	Si cuentan con intercomunicadores	No contamos con intercomunicadores.
10	¿Qué tipo de Decoración tienen las habitaciones?	Decoración moderna en realidad es una decoración de acuerdo a la actualidad y de acuerdo al estilo del hotel	Tienen un estilo moderno de acuerdo al hotel
11	¿El cambio de sábanas cada que tiempo es?	Todos los días en el momento que entra el huésped.	Dejando un día desde el momento en que el huésped la posee.
12	¿Cómo calificaría su experiencia trabajando en el hotel?	Es una bonita experiencia ya que todos nos llevamos muy bien y tenemos facilidad para resolver pequeños problemas ante los huéspedes.	Una experiencia armoniosa con todos los trabajadores del hotel.
13	¿Cree usted que el hotel cubre las expectativas del cliente?	Exactamente no es perfecto, pero se les brinda la mejor atención y tratamos de hacerlos sentir como en su casa, pensando y siempre en la sonrisa que nos da el cliente al momento de retirarse se puede decir q sí.	Cubre las expectativas del huésped.
14	¿Por qué Ud. Recomendaría este hotel y no otro?	Porque tiene la mejor atención, ubicación y reputación, es un hotel que siempre está al servicio del huésped, siempre está pendiente de lo que desea el cliente	Porque tiene la mejor ubicación y los mejores precios, es un hotel que siempre está siempre está pendiente de lo que desea el cliente
15	¿Qué servicios del hotel sugiere que se mejore?	Puedo decir que nos gustaría que haya una piscina ya que es lo único que falta y el huésped lo recomienda.	Nos gustaría que haya un cafetín, un estacionamiento, y más seguridad.

**ANEXO 07**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO**

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Cuál es el nivel de satisfacción del visitante que se hospeda en los hoteles de tres estrellas en el distrito de Tumbes – caso Hoteles Feijoo y B’liam – con relación a la calidad del servicio de alojamiento recibido?	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de satisfacción del visitante que se hospeda en los hoteles de tres estrellas en el distrito de Tumbes caso Hoteles Feijoo y B’liam – con relación a la calidad del servicio de alojamiento recibido.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la apreciación del huésped con relación a la atención que recibe por parte del personal.</li> <li>Conocer la valoración del huésped respecto a la infraestructura y equipamiento de cada establecimiento.</li> <li>Definir niveles de satisfacción a partir de los indicadores de percepción y valoración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tipo de investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descriptiva</li> <li>✓ Cualitativa</li> <li>✓ Cuantitativa</li> </ul> </li> <li><b>Método:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analítico</li> <li>✓ Inductivo-deductivo</li> </ul> </li> <li><b>Técnicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observación Entr</li> <li>evistas</li> <li>✓ Encuestas</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de Alojamiento Recibido</li> </ul> <p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de Satisfacción Alcanzado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desempeño del personal.</li> <li>✓ Calidad de infraestructura.</li> <li>✓ Calidad de equipamiento.</li> <li>✓ Días de permanencia.</li> <li>✓ Afluencia.</li> <li>✓ Fidelidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fichas de observación</li> <li>✓ Cuestionario entrevista</li> <li>✓ Archivos</li> <li>✓ Cuestionarios encuesta</li> </ul>

**ANEXOS 08**

**ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE QUE VISITA EL DISTRITO DE TUMBES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO CATEGORIA TRES ESTRELLAS EN EL AÑO 2014.**

Señor Visitante reciba un cordial saludo, agradecemos su valioso tiempo y colaboración. Este cuestionario busca conocer su opinión respecto al servicio de Alojamiento durante su permanencia en Distrito de Tumbes. Caso Hotel.....

**Ocupación:**..... **Días de permanencia:**.....  
**Nivel de instrucción:** ..... **Procedencia:**.....

1. Motivo de Visita:

Negocios  Placer  Familia  Turismo  Otros

2. ¿Cómo obtuvo información acerca del hotel?

Internet  Radio, TV  Folletos  Amigos  Otro

3. ¿Por qué has elegido este hotel?

Precio  Ubicación  reputación  otro

4. ¿Cómo califica al hotel?

Excelente  Bueno  Malo  Muy Malo

5. Por favor valore la relación calidad/ precio del hotel

Excelente  Bueno  malo  muy malo

6. ¿Cuál es su opinión acerca de las instalaciones del hotel?

Instalaciones del hotel	Excelente	Bueno	Malo	Muy Malo
Seguridad en el Hotel				
Confort e higiene en la habitación				
Señales de emergencia				
Accesibilidad al servicio lavandería				
Accesibilidad al estacionamiento o cochera				
Accesibilidad al cafetín				
Limpieza del hotel				
Mantenimiento				

Otros:.....  
 .....  
 .....

7. ¿Cómo califica la atención del personal que trabaja en el

ATENCIÓN DEL PERSONAL	Excelente	Bueno	Malo	Muy Malo
Atención al huésped				
Servicio de recepción				
Servicio de ama de llaves				
Servicio de bellboys (persona que traslada Equipajes)				
Amabilidad en las respuestas por teléfono				
Información brindada acerca de los servicios del hotel				
Capacidad de los empleados para resolver problemas				
Rapidez y Eficiencia en el check-in				
Rapidez y Eficiencia en el check-out				
Eficiencia de calidad y amabilidad				
Cortesía y disponibilidad en todo momento				

Otros:.....  
.....  
.....

8. ¿Cómo se siente respecto al equipamiento del hotel?

EQUIPAMIENTO	Excelente	Bueno	Malo	Muy Malo
Equipos de Iluminación de habitación				
Comodidad de las camas				
Habitación amueblada				
Aire acondicionado de la Habitación				
Servicio de agua fría y caliente				
Equipos de Tv				
Equipos WI-FI				
Intercomunicador				
Mobiliario decorativo				
Sábanas y lencería				
Equipamientos de baño				

Otros.....  
.....  
.....

9. ¿Cómo calificaría su experiencia en el hotel respecto a lo que Ud. pensaba antes de alojarse?

Excelente     Bueno     Malo     Muy Malo

10. ¿La respuesta del hotel cubrió las expectativas que Ud. tenía antes de alojarse?

Excelente    Bueno    Malo    Muy Malo

11. ¿Ud. Recomendaría este hotel?

SI                                      NO  

¿Por qué?

.....  
.....



**ANEXO 09**  
**Guía de Entrevista para los Empleados del Hotel (.....)**

Un cordial saludo, agradecemos su valioso tiempo y colaboración. Esta entrevista busca conocer su opinión como trabajador y conocer el hotel respecto a los servicios que brindan en el Alojamiento durante la permanencia de los visitantes en el Distrito de Tumbes. Caso Hotel.....

**Nombre (opcional)** :.....  
**Cargo que desempeña:**.....  
**Tiempo de trabajo** :.....

**I. INSTALACIONES DEL ESTABLECIMIENTO**

1. ¿Cuál es la capacidad instalada de su establecimiento?
2. ¿Cuál es el área total construida?
3. ¿Cuántos pisos o niveles tiene?
4. ¿Con cuántas habitaciones y de qué tipo cuenta?
5. ¿cuentan con estacionamiento (interno o externo)?
6. ¿Cuáles son las áreas (ambientes) del hotel (recepción, lavandería, almacén, etc.?)
7. ¿cuentan con señalización para la circulación?
8. ¿Cómo se lleva a cabo el mantenimiento de las instalaciones?
9. Otros aspectos.....

**II. ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL**

10. ¿Qué requisitos y características tiene el personal de recepción?
11. ¿Qué requisitos y características tiene el personal de ama de llaves?
12. ¿Qué requisitos y características tiene el personal de bellboys?
13. ¿manejan protocolos de atención (respuestas por teléfono) recepción u otras áreas?
14. ¿Cómo se brinda información acerca de los servicios del hotel?
15. ¿Recibe capacitación permanente el personal?
16. ¿Tienen reuniones frecuentes de socialización?
17. ¿Cómo funciona el área de recepción?
18. ¿cree usted que el personal de su establecimiento es amable y realiza un buen trabajo?
19. ¿cuentan con personal de mantenimiento permanente?
20. Otros aspectos.....

**III. EQUIPAMIENTO DEL HOTEL**

21. ¿las habitaciones del hotel en su totalidad están en perfecto estado?
22. ¿sus habitaciones cuentan con aire acondicionado?
23. ¿es buena la iluminación de las habitaciones?
24. ¿Cómo es la comodidad de las camas?
25. Las habitaciones están completamente amobladas?
26. ¿cuentan con servicio de agua fría y caliente?
27. ¿Qué tipo de señal de la televisión tienen?
28. ¿Qué tipo de servicio de internet brindan al huésped?
29. ¿Cuentan con Intercomunicador?
30. ¿Qué tipo de Decoración tienen las habitaciones?
31. ¿el cambio de sábanas cada que tiempo es?
32. Otros aspectos.....
33. ¿Cómo calificaría su experiencia trabajando en el hotel?
34. ¿cree usted que el hotel cubre las expectativas del cliente?
35. ¿Por qué Ud. Recomendaría este hotel y no otro?
36. ¿qué servicios del hotel sugiere que se mejore?

**Anexo 10:**  
**IMÁGENES FOTOGRÁFICAS DE LOS HOTELES FEIJOO Y B'LIAM**



**Recepción Hotel Feijoo**



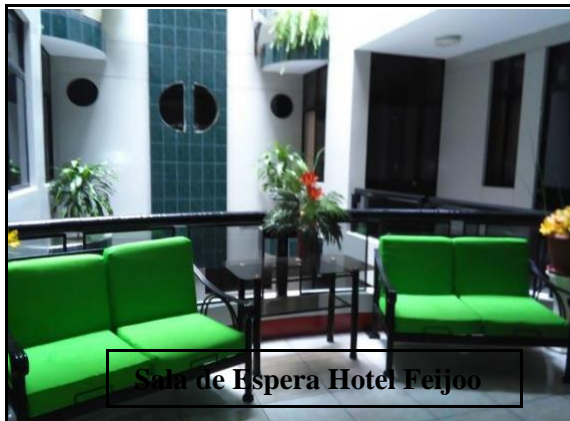
**Recepción Hotel B'liam**



**Entrada Hotel Feijoo**



**Entrada Hotel B'liam**



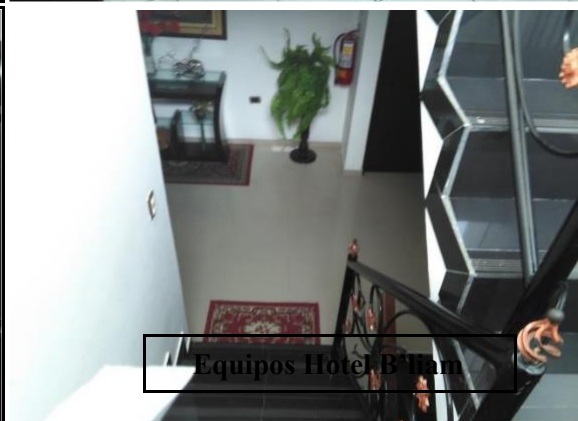
**Sala de Espera Hotel Feijoo**



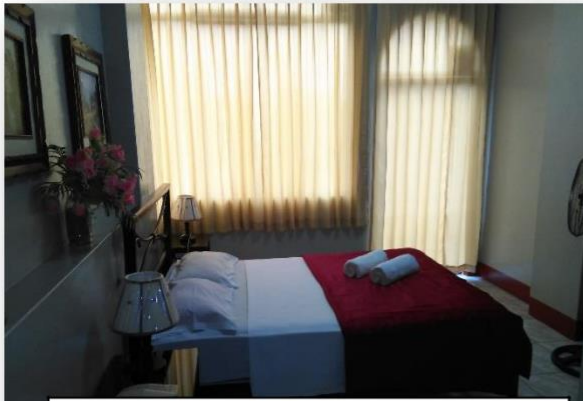
**Sala de Espera Hotel B'liam**



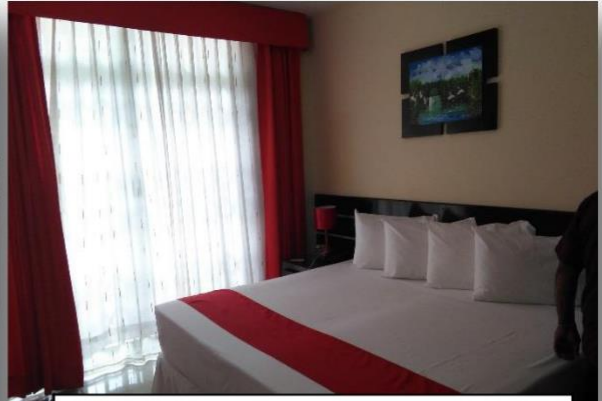
**Equipos Hotel Feijoo**



**Equipos Hotel B'liam**



**Habitación Matrimonial Hotel Feijoo**



**Habitación Matrimonial Hotel B'liam**



**Habitación Doble Hotel Feijoo**



**Habitación Doble Hotel B'liam**



**Habitación Triple Hotel Feijoo**



**Habitación Triple Hotel B'liam**



**Baños Hotel Feijoo**



**Baños Hotel B'liam**

**Fuente: Registro Fotográfico Propio**