



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**UNIDADES DE ALOJAMIENTO Y CAPACIDAD DE HOSPEDAJE: COMUNA
AYANGUE, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTOR:

MABEL KATHERINE TOMALÁ ULLÓN

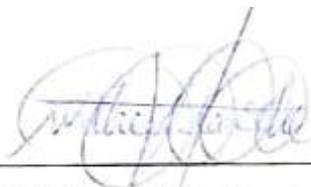
LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO – 2023

Aprobación del Profesor Tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Unidades de Alojamiento y Capacidad de hospedaje: Comuna Ayangue, Cantón Santa Elena, año 2022**“, elaborado por la Srta. **Mabel Katherine Tomalá Ullón**, egresado(a) de la Carrera de **Administración de Empresas**, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Econ. William Caiche Rosales, Mgs.

Profesor Tutor

Autoría del Trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Unidades de Alojamiento y Capacidad de hospedaje: Comuna Ayangue, Cantón Santa Elena, año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Mabel Katherine Tomalá Ullón**, con cédula de identidad número **2450563271** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Tomalá Ullón Mabel Katherine

C.C. No.: 2450563271

Agradecimiento

En primer agradezco a Dios, por ser siempre bueno conmigo, por llevarme de su mano a cada momento de mi vida personal y universitaria, por no haberme desamparado en momentos en los que creía que ya no podía, pero él siempre me levantaba con más fuerzas y amor.

Agradezco a mi familia, por ser brindarme su apoyo cuando lo necesitaba en momentos difíciles de mi vida y en mi carrera universitaria, por ser esa fuente de inspiración.

Agradezco a mi novio por ser mi inspiración de superación porque siempre me ha apoyado en cada paso de mi vida, por no me dejarme rendirme, por impulsarme a seguir luchando y poder cumplir unos de mis grandes sueños en la vida, que es mi carrera universitaria.

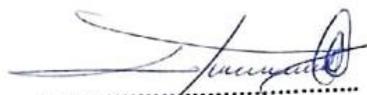
A mi padrino, el Sr. Jorge Sotomayor, por ser un ejemplo de vida y superación, por esos consejos que me regalo, que me enseñaron a creer en mí y mis sueños, por ayudarme económicamente en esta etapa universitaria, gracia a él soy la futura profesional que seré.

Al Econ. William Caiche, por guiarme en el proceso y desarrollo de mi tesis, por guiarme de la mejor manera, por sus consejos profesionales, por su paciencia y predisposición para ser mi tutor.

Dedicatoria

Este gran logro se lo dedico a Dios, mi ser supremo, mi guía, mi fortaleza, mi todo. Pese a muchas circunstancias no deje creer que el me proveería de los recursos económicos necesarios para lograr este sueño, de la fuera y fortaleza que le necesite mucho en todo mi camino, por iluminarme, cuidarme y protegerme cuando debía salir muy temprano de casa y cuando llega muy tarde. Gracias Dios, por ser mi gran bendición y ejemplo en mi vida.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



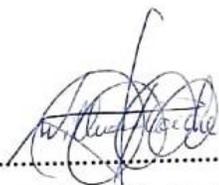
Lic. José Tomalá Uribe, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.

PROFESOR ESPECIALISTA



Econ. William Caiche Rosales, Mgs.

PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lic. Sandra Saltos Burgos

SECRETARIA

Índice de Contenidos

Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Índice de Contenidos.....	7
Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
Capítulo I. Marco referencial.....	18
Revisión de literatura.....	18
<i>Investigaciones internacionales.</i>	18
<i>Investigaciones nacionales.</i>	19
Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	21
Capacidad de Hospedaje.	21
<i>Estudio de Campo</i>	21
<i>Muestreo Estadístico</i>	21
<i>Tipos de Unidades de Alojamientos Existentes en la Comuna Ayangue.</i>	22
<i>Estadística mediante Encuestas</i>	23
Unidades de Alojamiento.....	24
<i>Demanda de la Capacidad de Hospedaje</i>	24
<i>Territorio Geográfico de la Comuna Ayangue</i>	25
<i>Unidades de Alojamiento Turístico en la Comuna Ayangue.</i>	25
<i>Índice de Afluencia de Turistas en la Comuna Ayangue</i>	26
Fundamentos legales.	27
<i>Acuerdo Ministerial 24 – Ministerio de Turismo.</i>	27
<i>Reglamento de Alojamiento Turístico.</i>	28
<i>De los Procedimientos de Registro, Inspección e Identificación.</i>	28
Capítulo II. Metodología.	30
Diseño de investigación.....	30
<i>Enfoque de la investigación.</i>	30
<i>Alcance de la investigación</i>	30
<i>Métodos de la investigación.</i>	31
Población y muestra.....	31
<i>Población de la investigación.</i>	31
<i>Muestra de la investigación.</i>	32
Recolección y procesamiento de los datos.	33

<i>Guía de observación.</i>	33
<i>Entrevista</i>	33
<i>Encuesta.</i>	33
Capítulo III. Resultados y discusión	34
Análisis de datos.	34
Resultados de la aplicación de la guía de observación.	34
<i>Unidades de alojamiento identificadas.</i>	34
<i>Servicios que ofrecen las unidades de alojamiento en la comuna Ayangue.</i>	35
<i>Capacidad de carga.</i>	36
Análisis e interpretación de resultados de la aplicación de la entrevista a expertos. 38	
<i>Identificación de problemas actuales.</i>	38
<i>Interpretación a los problemas actuales.</i>	38
<i>Soluciones a Problemas de la Actualidad.</i>	40
<i>Interpretación de las soluciones actuales.</i>	40
Análisis e interpretación de resultados de la aplicación de la encuesta a turistas.	42
Discusión.	81
Conclusiones.	82
Recomendaciones.	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	87



**Unidades de Alojamiento y Capacidad de Hospedaje: Comuna Ayangue,
Cantón Santa Elena, Año 2022.**

**Autor:
Mabel Katherine Tomalá Ullón**

**Tutor:
Econ. William Caiche Rosales, Mgs.**

Resumen

Los negocios relacionados con el turismo, en el perfil costero ecuatoriano se están recuperando paulatinamente después del prolongado período de pandemia provocado por el COVID 19; sin embargo, algunos de estos servicios muestran serias debilidades en su estructura y funcionamiento como es el caso de las unidades de alojamiento ubicadas en la comuna Ayangue del cantón Santa Elena. El presente trabajo tiene como objetivo elaborar un diagnóstico para la oferta en el servicio de alojamiento en las diferentes modalidades como: hoteles, hostería, hostel y casas rurales de alquiler. Para el efecto, se elaboró un diseño de investigación con enfoque mixto de carácter descriptivo, con un estudio cualitativo, consistente en una observación participante aplicada en algunas empresas que dan el servicio de alojamiento, técnica que sirvió para identificar los principales problemas en este servicio; además, una entrevista en profundidad respondida por expertos cuya finalidad fue evaluar la problemática identificada, ampliándola y determinar el direccionamiento para las posibles soluciones, sugeridas por los consultados. Finalmente se aplicó un estudio cuantitativo mediante una encuesta estructurada que se aplicó a los turistas visitantes del balneario. Como resultado esperado se obtendrán datos cuantitativos sobre la oferta del servicio de alojamiento como: número de camas, los servicios digitales, servicios básicos, de recreación, de transporte y fitness, de manera que se puedan potenciar mejorándolos para incrementar la capacidad de hospedaje.

Palabras claves: Unidades de alojamiento, capacidad de hospedaje, turistas, servicios.



**Accommodation Units and Accommodation Capacity: Ayangue Community,
Santa Elena Canton, Year 2022.**

Author:

Mabel Katherine Tomalá Ullón

Tutor:

Econ. William Caiche Rosales, Mgs.

Abstract

Businesses related to tourism, in the Ecuadorian coastal profile, are gradually recovering after the prolonged period of the pandemic caused by COVID 19; However, some of these services show serious weaknesses in their structure and operation, as is the case of the accommodation units in the Ayangue commune of the Santa Elena canton. The objective of this work is to elaborate a diagnosis for the offer in the accommodation service in the different modalities such as: Hotels, inns, hostels and rural rental houses. For this purpose, a research design was developed with a mixed descriptive approach, with a qualitative study, consisting of a participant observation applied in some companies that provide the hosting service, a technique that served to identify the main problems in this service; In addition, an in-depth interview answered by experts whose purpose was to evaluate the identified problem, expanding it and determining the direction for possible solutions suggested by those consulted. Finally, a quantitative study was applied through a structured survey that was applied to the tourists visiting the spa. As an expected result, quantitative data will be obtained on the offer of the hosting service such as; number of beds, digital, basic, recreation, transportation and fitness services, so that they can be enhanced by improving them to increase accommodation capacity.

Keywords: Accommodation units, accommodation capacity, tourists, services.

Introducción

El servicio de alojamiento es uno de los elementos irremplazables del sistema turístico, este componente es inherente a la actividad turística en toda su cadena de valor, es decir que un turista pasará al menos una noche en algún sitio o establecimiento de atracción turística. (Cohen, 2005)

El turismo denominado de sol y playa es el segmento que genera el mayor flujo de turistas a escala internacional (Soares et al., La evolución de destinos turísticos litorales consolidados. Análisis comparado de Balneario Camboriú (Brasil) y Benidorm (España), 2015), como se evidencia el flujo de turistas que acuden a la Comuna Ayangue en periodos vacacionales.

En el siglo XIX, durante la época colonial en Estados Unidos, los alojamientos seguían el modelo de las tabernas europeas, que gradualmente estas unidades de alojamiento fueron incrementando su tamaño equipamiento. En el año 1.794, fue construido el primer edificio con fines hoteleros que se llamó City Hotel en Nueva York, que contaba con 73 cuartos para huéspedes, luego proliferaron otras construcciones en Boston, Baltimore y Filadelfia. En el año 1.800, con la evolución de los medios de transporte, el sector de alojamiento turísticos también creció debido al largo desplazamiento que los turistas podían realizar. En el año 1.829, en Boston se construye el primer hotel de primera clase “Tremont House” que incorporó nuevos servicios como áreas de recepción, habitaciones cerradas para el huésped, jabón gratis, botones, cuarto de baño y aseo, dio paso a la revolución en la hospitalidad. En el año 1.874, se construyó el hotel más lujoso del mundo “Palace Hotel”, que contaba con 7 pisos y un total de 800 habitaciones.

En el año 1.908, se construye en Nueva York, un hotel comercial que tenía como propósito captar a un cliente objetivo que se denominaban “hombres de negocios”, ya que se enfrentaban a la problemática de los precios muy caros de los hoteles y problemas de antihigiene en las posadas. En el año 1.960, nacen los moteles que influyeron en la industria de la hospitalidad, eran en su mayoría pequeños y contaban con menos de 50 habitaciones, en consecuencia, del crecimiento de la industria hotelera, los moteles han aumentado su tamaño y su calidad. (Catalano, 2022).

En los años 60 nace el turismo en masa, que se caracterizó por el turismo de sol y playa que empezó cuando las reservas se realizaban en agencias de viajes pequeñas y las opciones para poder realizar viajes a larga distancia eran escasas. En los años 70 en número de turista creció exponencialmente, aparecen lo que se denominan turoperadores que de alguna forma agilizaban el proceso de contactar alguna agencia y empieza la construcción de hoteles en todo el mundo mediante un modelo de negocio sólido y eficiente a nivel de producción. En el año 1.975, se siguen creando más unidades de alojamiento para responder a la demanda. En los años 90, bajo la conceptualización del producto final, los operadores crearon los famosos paquetes vacacionales y da paso al nacimiento de grandes multinacionales que poseen cadenas de hoteles, agencias y aerolíneas.

A principios de los años 70, nació un nuevo tipo de alojamiento que era más económico, que se denominaba hotel económico o Budget hotel, se especializaban solo en ofrecer el espacio de alojamiento sin ningún otro complemento, con el fin de ahorrar costes de construcción y con poco personal. En los años 90, la tendencia de alojamiento apunta hacia los servicios integrados, con servicios completos y limitados para atraer a cualquier tipo de cliente ofreciéndole variedad de alojamiento. En la actualidad se cuenta con establecimientos de alojamiento de todo tipo que se enfrentan a una gran competencia, repercutiendo en la disminución de sus costos que es beneficioso para los clientes.

Las unidades de alojamiento han sufrido grandes cambios a través de la historia. Los orígenes de la actual industria hotelera y alojamiento nacen desde los pueblos antiguos motivados por razones de comercio, conquista o religiosas se movían en masas a otras poblaciones que pernoctaban al menos una noche en el sitio. Años más tarde los viajeros empezaban a intercambiar mercancías por hospedaje, la mayoría de estos establecimientos de hospedaje ofrecían alojamiento temporal a tarifas razonables, en donde los huéspedes compartían espacios con caballos y el ganado. Con la llegada de la revolución industrial que se dio en el siglo XVIII, las tabernas europeas empezaron a combinar servicios de alojamiento con comida y bebidas, en donde se adopta la definición de hotel, con esto las tarifas aumentaron. En el año 2.000 con la expansión del internet las agencias y unidades de alojamiento empezaron a crear sus propias páginas web. En la actualidad, las redes sociales, los metabuscadores y los dispositivos móviles han impactado de manera importante sobre

la industria turística. En el año 2.010, se venden los boletos de transporte y alojamiento en la red cada vez más frecuentemente, con la ayuda de agencias de viajes en la web, los destinos turísticos de sol y playa siguen siendo el favorito para los turistas. En la actualidad bajo la globalización, las unidades de alojamiento pueden interactuar y comunicarse directamente con sus clientes, además de crear postales digitales en los que se pueden apoyar para mejorar sus servicios. (Soares et al., La evolución de destinos turísticos litorales consolidados. Análisis comparado de Balneario Camboriú (Brasil) y Benidorm (España), 2015)

El turismo mundial ha aumentado considerablemente, aunque no es de forma igualitaria, existen países más desarrollados que pueden dar cabida y comodidad a sus visitantes, y por otro lado países que no cuentan con las infraestructuras adecuadas para todos sus visitantes, conociendo la estimación de la capacidad de alojamiento y en conjunto con estudios de mercados se pueden planificar futuros proyectos hoteleros que sirvan de apoyo para aumentar o diversificar esta oferta de alojamiento, además de convertirse en fuente de empleos para los locales.

Los países latinoamericanos son atractivos por su biodiversidad y paisajes espectaculares como: Perú, Chile y Ecuador fueron premiados en los World Travel Awards 2.021 (WTA), son los tres países de América Latina que recibieron galardones como los mejores destinos turísticos mundiales en distintas categorías debido a su riqueza cultural, flora, fauna, gastronomía y destinos paradisíacos con diferentes climas. Alcanzar estos hitos mundiales son importantes ya que atrae la atención de turistas internacionales que pueden disfrutar en Latinoamérica. Los países latinoamericanos cuentan con infraestructuras de alojamiento modernas y antiguas, pero no en cantidad, ya que el desarrollo urbano se va desarrollando a pasos lentos, representando una afectación para la captación de turistas.

Ecuador es uno de los países más maravillosos de Latinoamérica, en él se pueden disfrutar de variedad de destinos turísticos con diferentes climas, además de contar con las Islas Galápagos, turísticamente un país muy atractivo a nivel mundial. Según la Federación Hotelera del Ecuador (Ahotec, 2022), entre los meses de enero a abril de 2.022 el número de turistas extranjeros se triplicó, pero no se logra recuperar o alcanzar cifras que se observaron antes de la pandemia, el país recibió 316.235 turistas del exterior; es decir, casi el triple frente a iguales meses de 2.021 cuando

ingresaron 115.845 personas a Ecuador. Desde de la pandemia cada año va mejorando las economías locales de cada país, es por ello que es necesario contar con la estimación de la capacidad de hospedaje nacional, que pese a problemas económicos se prevea el futuro turístico y poder plantearse más proyectos hoteleros que sean beneficiosos para mejorar la economía de los habitantes locales de una población y brindar calidad para los turistas que desean visitar nuestro país.

Después de la pandemia por covid-19 que afecto al mundo entero, el turismo internacional se ha venido recuperando paulatinamente y con esto la entrada de divisas extranjeras a nuestro país se ha incrementado en el sector turístico. Santa Elena es una provincia de la franja costera ecuatoriana de las más visitadas por sus maravillosas playas, cada año los balnearios santaelenenses son visitados en masa ya sea en temporadas altas y feriados. En la provincia de Santa Elena las cifras del turismo nacional y extranjero cada vez aumenta considerablemente y con esto nace la necesidad de incrementar o mantener la oferta turística con el objetivo de ofrecer calidad y comodidad a los visitantes.

La importancia de contar con la estimación de la capacidad de hospedaje es fundamental para futuros proyectos hoteleros en que se necesite saber que tipos de unidades de alojamiento requiere la localidad y así tener variedad de opciones en precios, diferentes tipos y tamaños de infraestructura, servicios complementarios y de cualquier otros requerimientos de los turistas; además ayuda a fomentar los emprendimientos locales que se puedan crear a partir de tener la necesidad de cubrir toda la demanda de alojamiento exigido por el turista.

Planteamiento del problema: La comuna Ayangué, ubicada en la parroquia Colonche, del cantón Santa Elena, de la provincia de Santa Elena, es considerada como una de las mejores playas y balnearios del perfil costero ecuatoriano, que atrae a turistas nacionales y extranjeros por sus aguas tranquilas y cristalinas que permiten el descanso y disfrute en familia, en la que se puede encontrar variedad de unidades de alojamiento, realizar actividades deportivas de recreación y pesca, buceo, restaurantes con todo tipo de gastronomía, tiendas de consumo y cooperativas de transporte que dan servicio a todo el flujo de turistas que visita esta hermosa localidad. En relación con la capacidad de hospedaje se ha analizado y estudiado las unidades de alojamiento existentes en el sitio, en las que se pudo determinar las problemáticas que afectan la

calidad del servicio de alojamiento, como la ineficiencia en los portales web que se da al momento en que los turistas desean obtener información del lugar y esta no existe o es incompleta, de tal forma que no pueden reservar o interactuar de manera rápida con los administradores de la unidades de alojamiento; también la baja calidad de los alimentos son factores que influyen en la comodidad y placer que los turistas pueden tener ya que se encuentran con alimentos que no son los más adecuados en referencia al costo.

En el desarrollo comunitario y turístico de la comuna Ayangue cada año se evidencia un incremento de turistas que visitan este balneario peninsular, y con este incremento también se presenta la necesidad de tener una adecuada capacidad de hospedaje que sea diversa, económica y placentera para los visitantes. Por lo tanto, nace la necesidad de estimar si la comuna Ayangue cuenta con una capacidad de hospedaje que permita al turista cumplir tales expectativas.

Fundamentalmente la problemática principal es el largo tiempo de espera por el servicio al cliente que los turistas pasan al momento de ser recibidos en el alojamiento, cuando esperan por sus alimentos o bebidas, o para solucionar problemas internos relacionados a la unidad; como consecuencia, de forma causal se observaron otros problemas como la adecuación ineficaz de las instalaciones tales como: la falta de piscinas, duchas de agua caliente y espacios de recreación, también el poco mantenimiento de las instalaciones como paredes o escaleras en mal estado, espacios sucios como las piscinas y finalmente la falta de limpieza y sanidad, que disminuyen la calidad de la oferta de alojamiento que ofrece este balneario.

Problemática principal: el estudio se resume en esta pregunta: ¿Es el inadecuado servicio que ofrecen las diferentes unidades de alojamiento en el balneario de la comuna Ayangue lo que origina insatisfacción en los turistas?

La pregunta anterior permite elaborar la siguiente **sistematización:**

- ¿Cuál es la oferta de alojamiento existente en la comuna Ayangue?
- ¿Cuán adecuado es el servicio al cliente que ofrecen las unidades de alojamiento en la comuna Ayangue?
- ¿Cómo mejorar el servicio al cliente y la capacidad de alojamiento en la comuna Ayangue?

Para el desarrollo del estudio en consideración a la problemática identificada, el estudio se desarrollará con el **objetivo general**: Determinar el nivel de servicio ofrecido en las diferentes unidades de alojamiento en el balneario de la comuna Ayangue para mejorar la satisfacción en los turistas.

Para alcanzar el fin de este estudio se consideran los siguientes **objetivos específicos**:

- Establecer cuál es la oferta de alojamiento que existe en la comuna Ayangue.
- Identificar las condiciones del servicio al cliente que ofrecen las unidades de alojamiento en la comuna Ayangue.
- Evaluar las alternativas estratégicas para mejorar el servicio y la capacidad de alojamiento en la comuna Ayangue.

La **justificación** del presente estudio es que estimar la capacidad de hospedaje de un lugar turístico es importante para los habitantes de la propia localidad y para el país, debido a que las unidades de alojamiento en cualquiera de sus formas tienen un papel principal en la economía del área turística del país, ya que estas unidades definen algunos aspectos relacionados con la satisfacción del cliente y cómo fue su percepción en los servicios ofrecidos, la conformidad con el viaje en el trayecto, el atractivo del destino turístico el que desean conocer y disfrutar, y la alta apreciación de la organización de la estancia en cómo fue tratado. (Bernal y Naranjo, ANALISIS DE LAS CONDICIONES, CAPACIDADES Y RECURSOS DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE Y SU PROYECCIÓN EN LA CADENA DEL TURISMO, EJEMPLIFICACION EN ESTUDIO DE CASO, 2013).

La población de la comuna Ayangue cada año crece más, esta nueva población de nativos y extraños que se van anexando a esta comunidad necesitan de fuentes de ingresos, esta comuna tiene un gran potencial turístico que no está siendo aprovechado, es por ello por lo que existe la posibilidad de crear nuevas fuentes de ingresos, tales como proyectos hoteleros o cualquier otra infraestructura que sirve para dar alojamiento a los turistas. Esta es una razón por la que el desarrollo de este trabajo es importante, ya que servirá de base para futuros proyectos o emprendimientos que cuenten con las estrategias adecuadas para brindar un servicio al cliente de alta calidad a todos sus visitantes.

Este trabajo concluido dará una visión más específica de cómo se están desarrollando las comunas de la zona norte de la provincia de Santa Elena, o si se encuentran estancadas en cuanto a su mejoramiento de las infraestructuras para dar comodidad y seguridad a sus visitantes. El servicio al cliente en las unidades de alojamiento es prioritario ya que nos permite fidelizar a los clientes a la marca y es por ello, que se debe analizar el nivel de satisfacción para planificar posibles soluciones a la problemática.

La **idea a defender** es que la capacidad de alojamiento que existe en la comuna Ayangue es limitada, es por ello que se necesita mejorar esta capacidad mediante la creación de más unidades de alojamiento que ofrezcan mejor calidad al servicio y mejore la satisfacción del cliente.

EL **mapeo** del presente trabajo de investigación titulado “Unidades de Alojamiento y Capacidad de hospedaje: Comuna Ayangue, Cantón Santa Elena, año 2022”, se presenta el diagnóstico del sector de hospedaje de este balneario con el objetivo estimar la capacidad hotelera y nivel de alojamiento. Está compuesto de 3 capítulos, los cuales son:

- **Capítulo 1:** Corresponde al marco teórico en el que se consideran investigaciones nacionales y extranjeras que sean similares a la problemática planteada en el presente estudio. Además de la conceptualización básica que recopila toda la información relevante como diagnóstico del sector y tipos de unidades de alojamiento, fundamentando las bases del estudio.
- **Capítulo 2:** Corresponde al marco metodológico donde es establecer el tipo y alcance de la investigación, determinación de la población y muestra de la investigación, métodos e instrumentos que se utilizarán en el desarrollo de la investigación.
- **Capítulo 3:** Corresponde al análisis y tabulación de la información recopilada, presentación de resultados, discusión de ellos, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I. Marco referencial

Revisión de literatura.

Investigaciones internacionales.

(Lehr, 2018). **Alojamiento Turístico en la Ciudad de Bahía Blanca: Análisis y perspectivas.** Lehr Iván en el año 2018, realizó el trabajo titulado “Alojamiento turístico en la ciudad de Bahía Blanca: análisis y perspectivas”, que se desarrolló en Bahía Blanca de Argentina. El objetivo principal del estudio fue realizar el análisis del alojamiento turístico en la ciudad de Bahía Blanca, con enfoques en la evolución hotelera, el potencial del alojamiento turístico, el perfil de la oferta y demanda turística, e identificar la cantidad de alojamiento turísticos en el sitio.

La metodología se realizó mediante un estudio de tipo exploratorio/descriptivo, de tres fases que consistían en la recopilación de información secundaria, recopilación de datos primarios mediante encuestas, entrevistas, trabajos de campo y finalmente en la realización de la matriz FODA con la información obtenida del sitio en estudio.

El resultado principal del estudio fue que la demanda de habitaciones se ha mantenido constante en el 38% anual en promedio y en cuanto a la oferta de hospedajes que estaba disminuyendo la cantidad de plazas de alojamiento ofrecidas en la comunidad estudiada.

(Solano, 2019). **El sector de apartamentos turísticos: Métodos de valoración.** En España, específicamente en la comunidad de Córdoba, el autor (Solano, 2019), desarrolló el trabajo “El sector de apartamentos turísticos: Métodos de valoración”, que estuvo focalizado en el análisis de las causas del crecimiento, desarrollo, composición y consecuencias que influyen en el alquiler turístico bajo múltiples puntos de vistas. Además, se estudió las determinantes de valoración de los sitios de alojamiento y como influían en la toma de decisiones de los visitantes en el sitio.

La metodología utilizada fue mediante entrevistas semiestructuras como método para la obtención de información primaria de forma cualitativa. Los resultados obtenidos en el estudio fueron que las unidades de alojamiento en el sitio en estudio se han desarrollado en un 200% debido al alto incremento de estas unidades, es decir

que la oferta de hospedajes aumentó un 40% desde el año 2.008. Se estructuró en tres partes las cuales son: las perspectivas internacionales, nacionales y regionales del sector turístico y de alojamiento para fundamentar las bases del estudio de análisis econométricos sobre la estimación de los precios y finalmente en casos de emprendimientos que se han desarrollado en la localidad.

Investigaciones nacionales.

(Serrano et al., 2019). **Estudio y aplicación de indicadores turísticos en la oferta y demanda turística por períodos de tiempo en la ciudad de Cuenca – Ecuador.** Los autores Serrano, Freire, & Villafuerte, presentaron el trabajo titulado “Estudio y aplicación de indicadores turísticos en la oferta y demanda turística por períodos de tiempo en la ciudad de Cuenca – Ecuador” en el año 2.019, con el objetivo de analizar los indicadores de sostenibilidad y competitividad turística que influyen en las distintas estrategias de gestión sostenible en el sitio, la gobernanza y políticas públicas.

La metodología aplicada fue cuantitativa descriptiva, que utilizaron las encuestas como herramienta para levantar la información, con enfoques que buscaban analizar variables en la oferta de plazas disponibles para los visitantes, noches de hospedaje por persona, segmento o tipo de huésped y ocupación hotelera en cuanto a diversidad; y variables en la demanda, se analizaron los indicadores del comportamiento de los visitantes nacionales y extranjeros, las características sociodemográficas y los lugares que tiene mayor alcance e influencia.

Los resultados obtenidos fueron que los indicadores de la oferta dieron en promedio de respuesta el 95.2%, en comparación que las variables de la demanda con un promedio de 94.6% de respuesta. (Serrano et al., 2019).

(Aviles Cabrera, 2019). **Evaluación del alojamiento turístico en espacio rural como aporte al desarrollo en la oferta local, en el destino turístico Bucay.** En la comunidad de Bucay de la provincia de Guayaquil, el autor (Aviles Cabrera, 2019), realizó el estudio “Evaluación del alojamiento turístico en espacio rural como aporte al desarrollo en la oferta local, en el destino turístico Bucay”, el objetivo principal de estudio fue la evaluación del alojamiento turístico en los espacios rurales

existentes para el avance e incremento de la oferta local que puede ofrecer el cantón Bucay. La metodología aplicada fue mediante métodos mixtos de investigación, de forma cuantitativa mediante encuestas para el levantamiento de información primaria, y de forma cualitativa para describir la factibilidad del desarrollo de alojamiento en el sitio.

Las encuestas aplicadas en el estudio buscaron la segmentación definida de los tipos de personas que pernoctaban en el sitio de visita, segmentando de forma sociodemográfica, además de la identificación de las necesidades de los visitantes. El estudio se dividió en fases, las cuales son la identificación de los alojamientos turísticos, la determinación de los indicadores con el objetivo de mejorar la calidad, y la planificación de estrategias para el desarrollo de las infraestructuras turísticas.

Los resultados objetivos son que mediante la observación de campo se identificaron nueve alojamientos, concluyendo que el sitio se encuentra en previo desarrollo turístico y que se necesitan estrategia de desarrollo y gestión sostenible en los lugares existente.

Desarrollo de Teorías y Conceptos.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Capacidad de Hospedaje.

La capacidad de hospedaje de un lugar se define o se determina por la cantidad de unidades de alojamiento existente en dicha comunidad que se encuentran habilitadas para su uso, además del número de habitaciones o camas con las que cuenta cada unidad de alojamiento identificada para el estudio. Según (Landman, 2022) define que la capacidad de alojamiento es una estimación de la cantidad de DER que se pueden incorporar sin afectar, de manera negativa, la calidad y la confiabilidad bajo las configuraciones existentes y sin requerir actualizaciones de la infraestructura.

En el presente caso de estudio para determinar la capacidad de hospedaje que existe en la Comuna Ayangue, se identificó el número de habitaciones y camas que tenían las unidades de alojamiento consideradas en el estudio, con esta información se estimó el número máximo de personas que podrían entrar en una cama y se multiplicó por el número de camas ya estimado.

Estudio de Campo

Según (Thompson, 2019) plantea que el estudio de campo consiste en: "El proceso de planificar, recopilar, analizar y comunicar datos relevantes acerca del tamaño del nicho de mercado en estudio, el poder de compra de los consumidores, disponibilidad y diversificación de los distribuidores y perfiles del consumidor o posible cliente, con objetivo de servir de apoyo para los responsables de marketing que deben tomar decisiones y controlar las acciones de marketing en una situación de mercado específica" como en este ejemplo que son las unidades de alojamiento de la Comuna Ayangue.

Muestreo Estadístico

Según (Gómez, 2018) menciona que: El muestreo estadístico es un proceso sistemático o conjunto de métodos que sirven para determinar una muestra finita de

una población finita o infinita según el tema de estudio, con el objetivo de estimar los valores de los parámetros a considerar o comprobar la hipótesis planteada inicialmente, sobre la forma de una distribución de probabilidades o sobre el valor de un parámetro de una o más poblaciones según el caso.

El muestreo además de ser una ciencia estadística que sirve para solución de investigaciones sociales, es un arte literaria, donde no solo los elementos que se consideran al azar con una medida de probabilidad ya establecida, sino que también se requiere de la pericia por parte de investigador en el diseño adecuado de la muestra en el momento de determinar la técnica de selección de elementos de investigación como el tipo y alcance.

Análisis de mercado en la Comuna Ayangue

El mercado es el entorno donde se relacionan el producto o servicio y el consumidor, en el caso de estudio la Comuna Ayangue es el mercado donde se ofrecen servicios de alojamientos dirigidas a los turistas que son los consumidores. Los consumidores se definen como el conjunto de individuos de todo tipo y alcance que tienen, o pueden tener una influencia positiva en el consumo o utilización del producto o servicio en un determinado territorio geográfico como Ayangue. Según (Quintana, 2019), define el análisis de mercado de un territorio, como: El estudio de la población, su distribución por edades, características regionales, estilos familiares, ingresos, el grado de competencia, los productos sustitutos, las características de investigación son muchas al momento de investigar un producto o servicio, pero sin vitales para futuros proyectos de lanzamiento o fortalecimiento de un negocio ya establecido.

Tipos de Unidades de Alojamientos Existentes en la Comuna Ayangue.

Según el autor (Solsona, 2000) menciona que se pueden diferenciar cinco tipos básicos de unidades de alojamiento de manera general en las que pueden existir más subclasificaciones en zonas rurales que se dedican al turismo rural, como es el caso de la comuna Ayangue, las cuales se detallan a continuación:

Hotel. Este tipo de unidad de alojamiento se caracteriza por ser comúnmente pequeños establecimientos hoteleros de carácter familiar o que son de pequeño alcance de visitantes con poca capacidad de alojamiento, con la singularidad que son gestionados de forma similar a los hoteles convencionales.

Según (Di Muro, 2012), define un hotel como aquel establecimiento de carácter público que es destinado a dar una serie de servicios como: alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento a un número de visitantes de alguna comunidad dedicada al turismo. Este tipo de unidades de alojamiento ya considera un número aceptable de huésped, los hoteles persiguen tres grandes objetivos como ser fuente de ingresos para sus propietarios, ser fuente de empleos para los empleados y dar servicio a la comunidad en la que se ubica.

Hosterías. Según la Real Academia de la lengua española la define como una casa donde se da alimentación y alojamiento a cambio de un pago. Específicamente se trata de alojamiento similares a las mismas tipologías propias de un hotel convencional, pero se diferencia en la cantidad de habitaciones que es menor a las de un hotel. Este tipo de unidades de alojamiento poseen características arquitectónicas y decorativas similares a su entorno en que se encuentra ubicado. (Del Sargento, 2021).

Hostal. También conocido como hostel, se define como un tipo de alojamiento turístico cuya funcionalidad se ha popularizado en la actualidad debido al aumento de la cantidad de viajeros jóvenes que buscan hospedajes más económicos de forma temporal a corto tiempo, en comparación a los precios tradicionales hoteleros.

Casa vacacional. Este tipo de unidad se especifican por la inexistencia de servicios complementarios como el servicio mencionado anteriormente que incluye otras especificaciones de servicio, específicamente solo incluye el alojamiento en el sitio que se ha contratado de forma temporal. La casa o lugar alquilado queda a la entera disposición del usuario temporalmente para que pueda hacer uso del sitio.

Estadística mediante Encuestas

Según (Westreicher y López, 2020) define que: La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística.

Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos será procesados con métodos estadísticos. Las encuestas, en el ámbito económico, son importantes porque permiten conocer las características de la población objetivo y, por lo tanto, sus necesidades. Esto, incluso, de forma segmentada por diversas variables como ubicación geográfica, grupo socioeconómico, nivel de estudios, género, entre otros.

VARIABLE DEPENDIENTE:

Unidades de Alojamiento

Las unidades de alojamiento o unidades alojativas se definen como el lugar o sitio más pequeño que se puede ofertar en alquiler a un cliente en el caso de turista en la comuna Ayangue. Entre las distintas unidades de alojamiento existen una gran variedad de tipos, entre los más representativos pueden ser una habitación de un hotel, un apartamento, un bungaló, una cabaña o una casa rural.

Según la norma murciana, define los alojamientos turísticos que puede ser cualquier establecimiento o lugar que se encuentra abierto al público en general para su alquiler temporal, que tiene propósito principal proporcionar hospedaje temporal a visitantes nacionales y extranjeros a cambio de un precio establecido, en la diversidad existente de unidades de alojamiento puede haber lugares que cuenten con o sin otros servicios complementarios que ayudarían a brindar una mejor calidad en el servicio a petición del turista. (Intriago y Solórzano, 2017).

Demanda de la Capacidad de Hospedaje

Se menciona en (Organización Mundial del Turismo, 2023), que la demanda de alojamiento en todos los establecimientos de hospedajes y hoteles, así como en establecimientos similares se logra alcanzar cuándo el número de noches y huéspedes máximo se logra en poco tiempo, cuando la demanda internacional e interna es alta debido al desarrollo social y turístico se potencia, y cuando la ratio entre demanda internacional e interna se igualan de alguna manera.

Territorio Geográfico de la Comuna Ayangue

Como se menciona en el Sitio Web (AyangueEC, 2020): La comuna de Ayangue es conocida en la Ruta del Spondyllus por el atractivo turístico que brinda seguridad y descanso a locales y extranjeros, fue fundada el 19 de julio de 1982, es un pueblo donde sus habitantes se dedican principalmente a actividades de pesca deportiva y artesanal, y al turismo local. Conocida como “La piscina del Pacífico”. Esta comuna se encuentra en la zona norte de la Provincia de Santa Elena, Cantón Santa Elena, en la Parroquia Colonche.

Unidades de Alojamiento Turístico en la Comuna Ayangue.

Según (Lehr, 2018) define el alojamiento turístico como el establecimiento que tiene como función principal prestar al turista el servicio de alojamiento, mediante contrato por un período variar por la cantidad de días, en este servicio puede estar incluyendo ofrecer otros complementarios que puede generar cargos adicionales o que ya estén incluidos en el precio.

Existen gran variedad de alojamiento turísticos en dependencia del destino y las diferentes actividades que se pueden realizar en el sitio. A continuación, se detallan las clasificaciones más generales:

Hotel. Se define como el alojamiento hotelero que se presta al turista, mediante un contrato previo de hospedaje temporal o permanente, que incluye el servicio de alojamiento, desayuno, bar, recepción, portería y personal de servicio que se encargue del mantenimiento y limpieza de las habitaciones, generalmente esta categoría expresamente se indica que debe tener una capacidad mínima de 20 plazas habilitadas, distribuidas en diez habitaciones.

Hostería. Es aquel alojamiento hotelero en el que se permite al turista, mediante contrato previo de hospedaje, el servicio de alojamiento, que incluye desayuno, recepción y personal de servicio de limpieza. Este tipo de modalidad se caracteriza por su capacidad mínima debe ser de ocho plazas que pueden estar distribuidas en cuatro habitaciones, y su capacidad máxima es de 36 plazas habilitadas para el servicio.

Motel. Se define como el tipo de alojamiento hotelero que se encuentra próximo a una ruta o camino que puede prestar al turista de forma temporal, mediante contrato previo de hospedaje, incluye el servicio de alojamiento, desayuno, bar, recepción, portería y personal adicional de asistencia, son básicamente unidades habitacionales con anexo de una cochera correspondiente, la capacidad mínima es de 20 plazas completamente habilitadas al momento.

Hospedaje. Son las modalidades de los alojamientos turísticos que su capacidad característica es de mínimo cuatro habitaciones, básicamente es un local de uso común que por sus condiciones ambientales se puede obtener en un hotel, una hostería o un motel.

Índice de Afluencia de Turistas en la Comuna Ayangue

Como se menciona en (Datatur, 2020), que el índice de afluencia de turistas se define como todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante, para y durante su desplazamiento y su estancia en el lugar de destino, la presente definición está en función de las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Fundamentos legales.

Acuerdo Ministerial 24 – Ministerio de Turismo.

Según el acuerdo ministerial 24, modificado el año 2016, que aún se encuentra vigente, establece que, el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento.

Que, el artículo 16 de la Ley, prescribe: "Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley"; (Ministerio de Turismo, 2016)

Que, el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje"; (Ministerio de Turismo, 2016)

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad. (Ministerio de Turismo, 2016)

Según (Vélez, 2016) menciona que de acuerdo con normativas del Ministerio de Turismo del Ecuador pide que todo establecimiento de alojamientos turísticos administrado por una persona natural debe cumplir con la siguiente documentación requerida: copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.), copia de la cédula de identidad, copia de la última papeleta de votación, copia del contrato de compra venta del establecimiento, certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado, lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia), declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa, inventario valorado de

la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, permiso de uso del suelo.

Además de la documentación requerida a nivel nacional, las unidades de alojamiento deberán contar con el permiso de construcción del Municipio de Santa Elena, el permiso del cuerpo de bomberos del Municipio de Santa Elena, el registro de marcas de servicios del Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, el permiso de registro de medio ambiente del Ministerio del Ambiente del Ecuador y la copia de certificado del Ministerio de Salud del Ecuador.

Reglamento de Alojamiento Turístico.

Ámbito General

Art. 1.- Objeto. El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. El presente Reglamento será aplicado a nivel nacional.

Art. 3.- Definiciones.

Art. 4.- Ejercicio de la actividad. Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. (Ministerio de Turismo, 2016)

De los Procedimientos de Registro, Inspección e Identificación.

Art. 7.- Requisitos previo al registro. - Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;

- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- g) Pago del uno por mil;
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia.

Art. 8.- Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico. - El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico.
- b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo.
- c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos.
- d) En caso de que los resultados de la inspección determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse.

Art. 9.- Cambio de clasificación o categoría. - Todo establecimiento que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación o categoría, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 10.- De la identificación del establecimiento turístico. - El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento.

Capítulo II. Metodología.

Diseño de investigación.

Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación del presente estudio es mixto, el enfoque cualitativo debido a la identificación necesaria de los tipos de unidades de alojamiento que existen en la comuna Ayangue, y el enfoque cuantitativo por la cantidad de unidades de alojamiento y la capacidad de hospedaje de cada una de las unidades identificadas.

Enfoque cualitativo. Este tipo de enfoque cualitativo es considerado para el presente estudio debido a que con la identificación previa de las unidades de alojamiento existentes, se realizó mediante el enfoque cuantitativo, se necesitan considerar cualidades generales como el estado de la infraestructura (si se encuentra en óptimas condiciones para operar), construcción y diseño arquitectónico de la fachada del hotel y acabado de las habitaciones, servicios anexos que se ofrecen en los diferentes paquetes que disponen las unidades de alojamiento, servicio al cliente mediante la satisfacción de los clientes, gastronomía que se puede consumir en las instalaciones de la misma unidad y servicios complementarios que pueden ofrecer alguna unidad de alojamiento específica.

Enfoque cuantitativo. Este tipo de enfoque cuantitativo es considerado para el presente estudio debido a que se necesitaría la creación de una base de datos en donde se exponga la identificación y clasificación de las unidades de alojamiento que existen en la comuna Ayangue actualmente, además de considerar el número de camas y tipo de habitaciones y/o suites, la capacidad de personas adultas y niños que tiene cada habitación o espacio destinado para el alojamiento, y el precio promedio por día/noche. Toda esta data ingresada servirá de base para la estimación promedio de la capacidad de hospedaje existe en la comuna Ayangue, que es el objetivo general del presente.

Alcance de la investigación

Además, la investigación tuvo un alcance exploratoria-descriptiva debido a la complejidad del caso en estudio.

Exploratoria. La investigación tuvo un alcance exploratorio, debido a que se realizó el levantamiento de la información por fuentes primarias para la identificación de problemas en las unidades de alojamiento ya que no existe dicha información en algún trabajo antecedente; además, con el objeto de identificar en el sitio cada una de las unidades de alojamiento que se encuentran habilitadas.

Descriptiva. La presente investigación se desarrolló mediante un alcance descriptivo, debido a que se describió y cuantificó detalladamente las observaciones y características generales de cada una de las unidades de alojamiento considerada en el trabajo.

Métodos de la investigación.

Los métodos de investigación considerados fueron: los métodos analíticos y de campo, con fines de investigación a detalle de las unidades de alojamiento e identidades.

Analítico. El método analítico es considerado para el presente trabajo debido a que se partirá de la conceptualización de capacidad de hospedaje, con el objetivo de analizar las unidades de alojamiento existentes en la comuna Ayangue, desglosando cada unidad identificada en departamentos, habitaciones, suites o espacio destinado para servicios de alojamiento, para finalmente estimar la capacidad de hospedaje de cada unidad en estudio y la capacidad de hospedaje general de la comuna Ayangue.

De campo. El método de campo nos permitió adquirir los datos sobre los que se está investigando, en el sitio de ubicación de cada una de las unidades de alojamiento existente en la comuna Ayangue, en donde se procederá a la toma de datos y las características generales.

Población y muestra

Población de la investigación.

La población que se consideró para la presente investigación es infinita debido a que no existe algún dato estadístico que sirva de base para considerar la cantidad específica de turistas que acuden a la comuna Ayangue.

En consideración a la falta de datos bibliográficos de población infinita se considera que la cantidad de turistas es mayor a 100.000 individuos, 41 unidades de alojamiento identificadas y dos expertos. Se detalla a continuación la composición de la población objetivo.

Tabla 1.

Población total.

Población	Cantidad	Técnica
Turistas	Población infinita	Encuesta
Administradores	41	Observación
Expertos	2	Entrevista

Nota: Muestreo con población infinita a considerar.

Muestra de la investigación.

Identificada la población objetivo se procede al cálculo del tamaño de muestra, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p * (1 - p)}{e^2}$$

Tabla 2

Datos para el cálculo de la muestra.

	Descripción	
N	?	Tamaño de la población
Z	1,96 - 95%	Nivel de Confianza
p	0,75	Probabilidad de éxito
q	0,25	Probabilidad de fracaso
e	0,05	Margen de error

Nota: Probabilidad de éxito del 75% y fracaso el 25% correspondientemente.

Se procede al reemplazo de la fórmula,

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,75) * (1 - 0,75)}{(0,05)^2}$$

$$n = 288$$

Como resultado se obtuvo que el tamaño de la muestra para el presente estudio es de 288 individuos.

Recolección y procesamiento de los datos.

Para obtener la información y recolectar los datos necesarios para la conclusión de la investigación, se utilizó como instrumento la ficha de observación para recopilar toda la información de cada unidad identificada en el sitio y como instrumentos la entrevista y la encuesta dirigida a los administradores de la unidad de alojamiento identificada y a los turistas, la información extraída es útil para tabulación de los datos y estimación de la capacidad de hospedaje.

Guía de observación.

Con la guía de observación (**Anexo 3**), se identifica y recopila la información necesaria de cada unidad de alojamiento, la guía consiste en registrar datos sobre el tipo de unidad de alojamiento, servicios que se ofertan en los paquetes a los turistas, precio por persona, localización estratégica con respecto al casco comercial, números de habitaciones y características generales. El objetivo de la guía de observación fue identificar las unidades de alojamiento que ofrecen sus servicios actualmente para la estimación de la capacidad de hospedaje por noche que se tiene en la comuna Ayangue.

Entrevista

Se utilizó para mantener una comunicación asertiva con los administradores de la unidad de alojamiento identificada y consultas a expertos que serían vitales en la orientación del estudio, esta herramienta de recolección fue útil para obtener información relevante sobre el estado y servicio que se brinda en la unidad, además de la identificación de problemas internos y externos de las unidades de alojamiento. (**Anexo 4**).

Encuesta.

Se utilizó este instrumento para la recolección de datos cualitativos de cómo los turistas perciben el servicio al cliente que se da en las unidades de alojamiento en la comuna Ayangue, estuvo dirigida para los turistas e individuos de la comunidad (**Anexo 5**). También se encuestó a los administradores de las unidades de alojamiento (**Anexo 6**).

Capítulo III. Resultados y discusión

Análisis de datos.

Resultados de la aplicación de la guía de observación.

Unidades de alojamiento identificadas.

Mediante la aplicación de la guía de observación se identificaron las siguientes unidades de alojamiento que se encuentran en funcionamiento en la actualidad en la comuna Ayangue.

Tabla 3.

Unidades de alojamiento identificadas para el estudio.

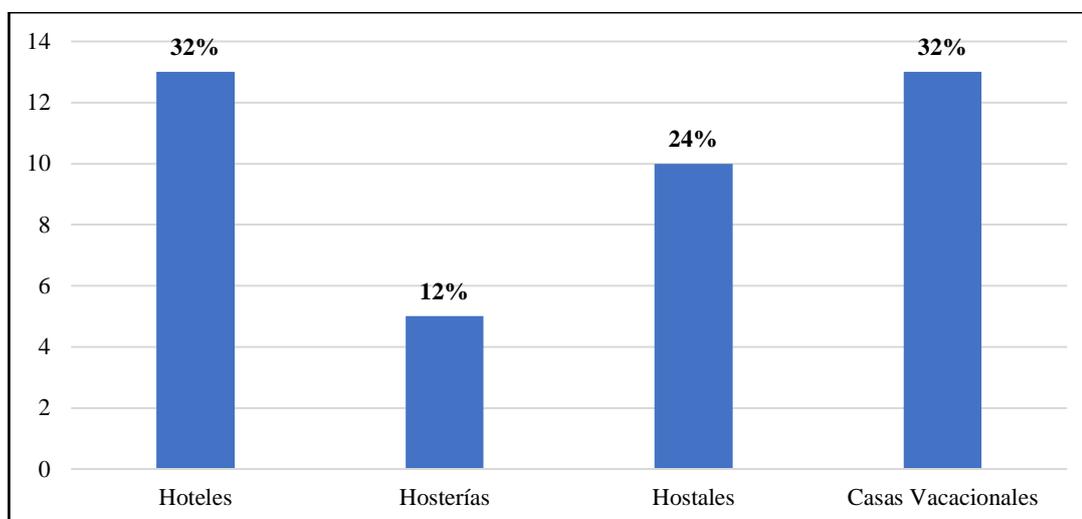
HOTELES	HOSTERÍAS	HOSTALES	CASAS VACACIONALES
Playa Aventura	Las Terrazas	Sumpa	MareSuites
Golden Beach	Emmanuel	Sunset House	Casa de Orión
Kanagua	Santos	Emma	Oasis Ayangue
Cumbres de Ayangue	Thalía	Casa 2	Hugo Relax Home
Muyuyo Lodge	La Rica Ruca Eco- Lodge	Cucube	Las Marín
La Cascada		El Tamarindo	Toñita Home
Wayna		Pangora	Mayki
Sol y Mar		Evamar	Ayangue Tony´s Home
Casa Nautilus		Pukekos	Inti Ayangue Home
Castle Mark		5 hermanos	Villa Nohelia del Mar
La Choza de Ayangue			Casa del Sol
Sun Beach			Casa Ayangue
Kanús			Sol de Ayangue

Nota: 32% de hoteles, 12% de hostales, 24% de hosterías y el 32% de casas vacacionales.

En total se identificaron 41 unidades de alojamiento en cuatro tipos, las cuales se grafican a continuación.

Figura 1

Unidades de alojamiento identificadas en la comuna Ayangue.



Nota: Composición porcentual de las unidades de alojamiento identificadas en la comuna Ayangue.

Servicios que ofrecen las unidades de alojamiento en la comuna Ayangue.

Para la identificación de los servicios ofrecidos en las unidades de alojamiento se realizó mediante una tabla donde se registraba el servicio que daba cada unidad de alojamiento. En la siguiente tabla se detalla los servicios que ofrecen la mayoría de las unidades de alojamiento y cuantas unidades de las 41 identificadas ofrecen cada servicio.

Tabla 3

Servicios que ofertan comúnmente las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue.

Servicios	Unidades de	
	alojamiento que las	%
	ofertan	
Wifi	30	73%
Estacionamiento/garaje	28	68%
Permite mascota	13	32%
Acceso a la playa	17	41%
Apto para niños	18	44%

Restaurante	11	27%
Baño privado	19	46%
Balcón	8	20%
Servicio de habitaciones	8	20%
Habitaciones sin humo	11	27%
Bar	6	15%
Tv	18	44%
Sala de reuniones/zona de estar	14	34%
Cafetería	4	10%
Mantenimiento/limpieza	5	12%
Desayuno	8	20%
A/A	19	46%
Terraza	8	20%
Zona Picnic/campamento	1	2%
Vista al mar	10	24%
Piscina	12	29%
Ducha caliente	11	27%
Playa Privada	6	15%
Artículos de tocador y toalla	6	15%
Cocina	13	32%
Jacuzzi	2	5%
Zona de Barbacoa	5	12%

Nota: El porcentaje representan porción de unidades de alojamiento que ofrece cada servicio.

Capacidad de carga.

Para estimar la capacidad de carga, se consideró los valores promedios de cada tipo de unidad. En la siguiente tabla muestran los cuatro tipos de unidades de alojamiento identificadas, se consideró los valores promedios de habitaciones y camas, identificado el número de camas se consideró a dos personas por cama, resultados un total de 1.251 camas por noche como la capacidad de carga que existe actualmente en la comuna Ayangue.

Tabla 4*Capacidad de carga por noche en la comuna Ayaungue.*

	Unidades	Promedio de habitaciones	Promedio de camas	Capacidad de carga por noche	Precio promedio
HOTEL	13	13	22	584	28
HOSTERÍA	5	7	16	158	21
HOSTAL	10	7	15	294	27
CASAS VACACIONALES	13	4	8	215	142
CAPACIDAD DE CARGA POR NOCHE				1251	

Fuente: Autor.

Análisis e interpretación de resultados de la aplicación de la entrevista a expertos.

Identificación de problemas actuales.

A continuación, se detallan los enfoques que los expertos han señalado, tanto para la problemática como para las posibles soluciones en el tema evaluado: servicio de alojamiento en la comuna de Ayangue.

Los principales problemas identificados por los expertos se resumen y ordenan de acuerdo con la tendencia determinada por el número de veces que los entrevistados mencionaron los problemas (ver tabla # 6).

Tabla 5

Problemas actuales identificados.

ID	Problemas actuales	Ubicación
A	Creciente construcción de unidades de alojamiento con inversión privada.	7
B	Poco beneficio económico para la comunidad.	6
C	Disminución de ingresos a emprendimientos locales.	5
D	Poca capacitación sobre servicio al cliente.	4
E	Falta de infraestructuras de las unidades de alojamiento.	3
F	Falta de capacitación a la comunidad sobre emprendimiento local.	2
G	Escasa publicidad y servicio digital.	1

Nota: Generalización de problemas actuales identificados.

Interpretación a los problemas actuales.

Mediante la aplicación de la entrevista dirigida a los expertos se encontró las siguientes problemáticas:

Los expertos concuerdan que el desarrollo del sector hotelero de la comuna Ayangue se encuentra en pleno crecimiento, pero en su mayoría solamente son de inversión privada. Esto es positivo para la comunidad debido a que ayudan a aumentar la oferta de alojamiento y así poder captar mayor cantidad de visitantes, pero también es negativo ya que las unidades de alojamiento más grandes ya ofrecen servicios completos como alimentación que podría consumirse en establecimientos locales.

La construcción de unidades de alojamiento de mayor tamaño ocasiona que llegue poco beneficio económico para la comunidad ya que el turista escoge las

unidades más lujosas y mejor equipadas, además de que los ingresos económicos por alojamiento no se quedan en la comuna, sino que van a los propietarios de las unidades de alojamiento que son de otras localidades.

Los emprendimientos locales como restaurantes, hostales, hosterías, servicios de parqueo se enfrentan a la disminución de sus ingresos debido a que las nuevas unidades de alojamiento ofrecen servicios más completos que suplen funciones o servicios que los turistas podrían disfrutar en emprendimientos de la comunidad.

Los expertos consideran que los empleados de las unidades de alojamiento en su mayoría tienen poca capacitación y experiencia en servicio al cliente, debido a problemas ocasionados en los que la comuna ha tenido que intervenir para solucionar.

Las unidades de alojamiento en su mayoría no cuentan con la infraestructura adecuada para dar mayor servicio al cliente, como por el ejemplo la falta de garaje, que ocasiona que los turistas que viajan con sus automóviles al momento de hospedarse deben buscar donde dejar su vehículo en resguardo.

Los expertos mencionan que la construcción de emprendimientos locales de alojamiento como las hosterías comunitarias son muy importantes para el fortalecimiento de la economía local pero que los habitantes no cuentan con el conocimiento adecuado de cómo crear este tipo de proyectos con fines de incentivar pequeños emprendimientos que beneficien a los mismos habitantes de la comuna Ayangue.

Otra problemática que es identificada por los expertos es la poca publicidad en las páginas web de las unidades de alojamiento, ya que los turistas al momento de querer realizar reservaciones no se pueden comunicar efectivamente con los administradores de las unidades, además de que existe muy poca información en los portales web, siendo este aspecto muy importante en la actualidad.

Soluciones a Problemas de la Actualidad.

A continuación, se detallan las posibles soluciones a los problemas actuales identificados después de la aplicación de la entrevista.

Tabla 6

Soluciones a problemas actuales.

ID	Soluciones actuales	Ubicación
A	Incentivar la inversión local y publica en creación de unidades de alojamientos locales.	7
B	Potenciar la inserción laboral de habitantes en las plazas de empleo de las unidades de alojamiento.	6
C	Asociación de emprendimientos locales con las unidades de alojamiento para brindar servicios compartidos.	5
D	Capacitar a los empleados en temas de calidad y servicio al cliente.	4
E	Readecuación de las instalaciones de las unidades de alojamiento.	3
F	Capacitación sobre emprendimientos locales a los habitantes de la Comuna Ayangue.	2
G	Capacitación sobre el uso de ambientes digitales para promocionar servicios de alojamiento.	1

Nota: Identificación de posibles soluciones.

Interpretación de las soluciones actuales.

La solución al primer problema es incentivar a que los habitantes de la comuna Ayangue se planteen en crear proyectos hoteleros mediante asociaciones con instituciones locales y comunales con el fin de conseguir financiamiento propio de la comunidad para crear plazas de empleos para los habitantes de la comuna con el objetivo de fortalecer su economía.

Para que el beneficio económico que generan las unidades de alojamiento favorezca a la economía local se podrían crear alianzas con la comuna con el objetivo de considerar insertar laboralmente a los habitantes de la comuna en sus unidades.

La asociación de las unidades de alojamiento con los emprendimientos locales es beneficioso ya que ayudan a las unidades de alojamiento a ofrecer servicios más completos en sus instalaciones mediante los servicios que pueden suplir los emprendimientos locales, para los emprendimientos es beneficioso ya que les ayuda a conseguir y fidelizar clientes, además de la reactivación económica de su negocio.

La capacitación al recurso humano de las unidades es importante, ya que son quienes interactúan con los turistas y el trato influye en la fidelización de los clientes, por lo que capacitar al personal debe ser prioridad de las unidades de alojamiento, con el objetivo de generar mayores ingresos y aumentar la cartera de clientes.

Las readecuaciones de la infraestructura de las unidades de alojamiento se pueden lograr mediante el reordenamiento urbano de la comuna Ayangue con el objetivo de dar mayor comodidad y calidad a los turistas.

Para futuros proyectos hoteleros que sean administrados por propios habitantes de la comuna Ayangue, se debe fortalecer el conocimiento sobre emprendimientos locales, esto se puede lograr mediante el capacitaciones y mesas de trabajo con la temática de liderazgo y emprendimiento.

La digitalización de las unidades de alojamiento es importante ya que en la actualidad los turistas prefieren acudir a estos sitios virtuales para poder elegir la unidad de alojamiento que cumpla con sus expectativas, esto se puede lograr mediante capacitaciones de ambientes digitales de difusión y marketing digital.

Análisis e interpretación de resultados de la aplicación de la encuesta a turistas.

Sexo

Tabla 7

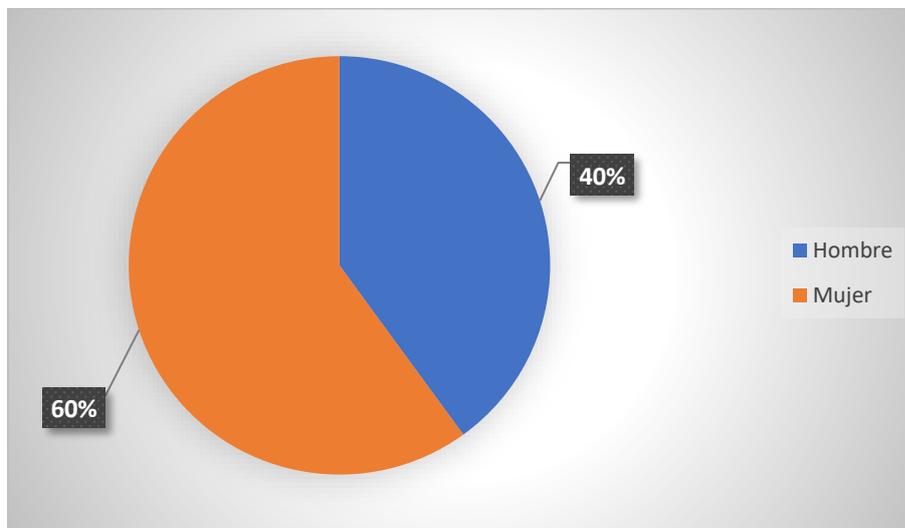
Tabulación de la población encuestada por sexo.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	115	40%
Mujer	173	60%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 2

Porcentaje de la población encuestada.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 60% de individuos encuestados son mujeres, mientras que el 40% son hombres este dato es relevante para la aplicación de futuras estrategias para captar clientes del género que predomina en la encuesta.

Edad

Tabla 8

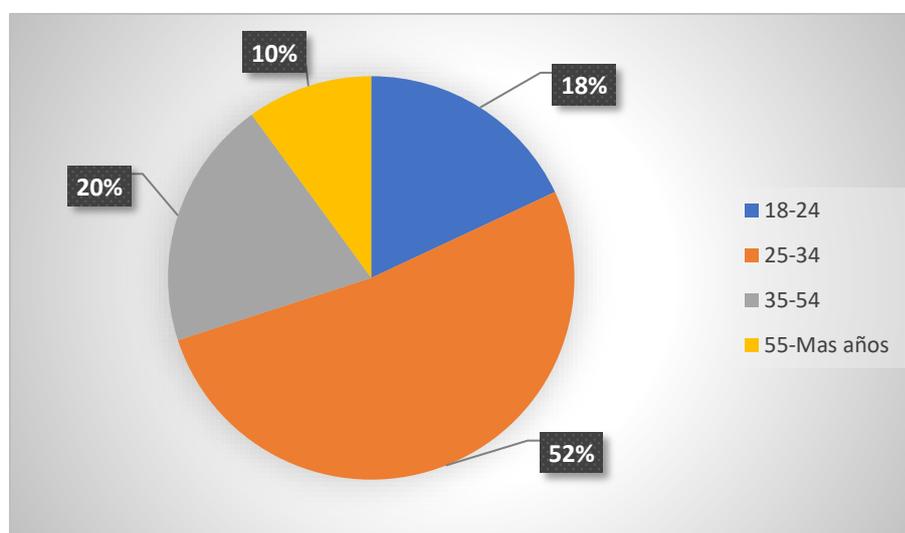
Rangos de edad de los encuestados.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
18-24	52	18%
25-34	150	52%
35-54	58	20%
55-Mas años	28	10%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 3

Segmentación de la población encuestada por rango de edad.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, se identificó que la mayor población de turistas y huéspedes se encuentran en el rango de edad entre los 25-34 años, mientras que los rangos de 18-24 y 35-54 años representan el 18 y 20 por ciento respectivamente, con una baja población del 10 por ciento en edades desde los 55 años en adelante.

Relación

Tabla 9

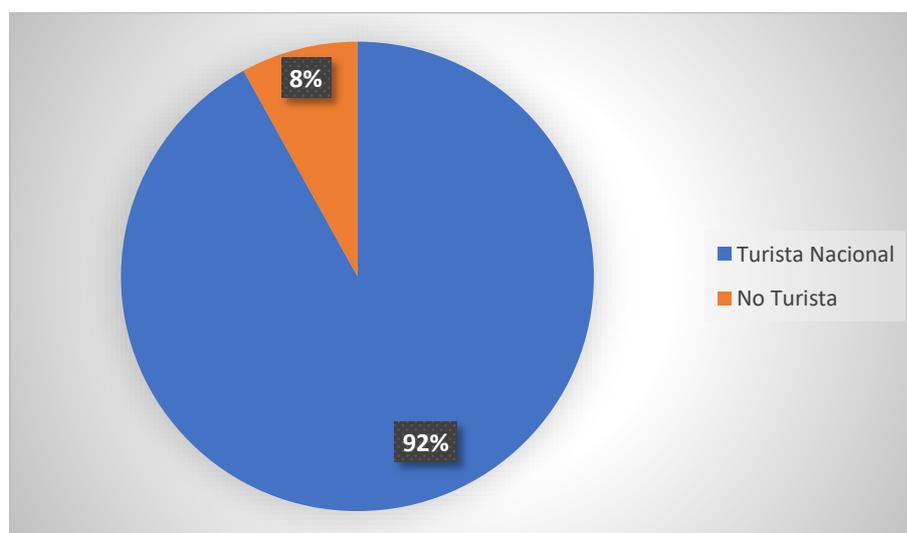
Relación del encuestado con la Comuna Ayangue.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Turista Nacional	265	92%
No Turista	23	8%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 4

Relación del encuestado con la Comuna Ayangue.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

A partir de los datos de las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, la mayor población encuestada corresponde a la categoría **turistas nacionales** que son la población que más acude a la comuna Ayangue, comúnmente en familias o grupos de amigos, mientras que se encuentra una minoría de la categoría **no turistas** para considerar la perspectiva de la comunidad ante la problemática.

Tipo de Alojamiento

Tabla 10

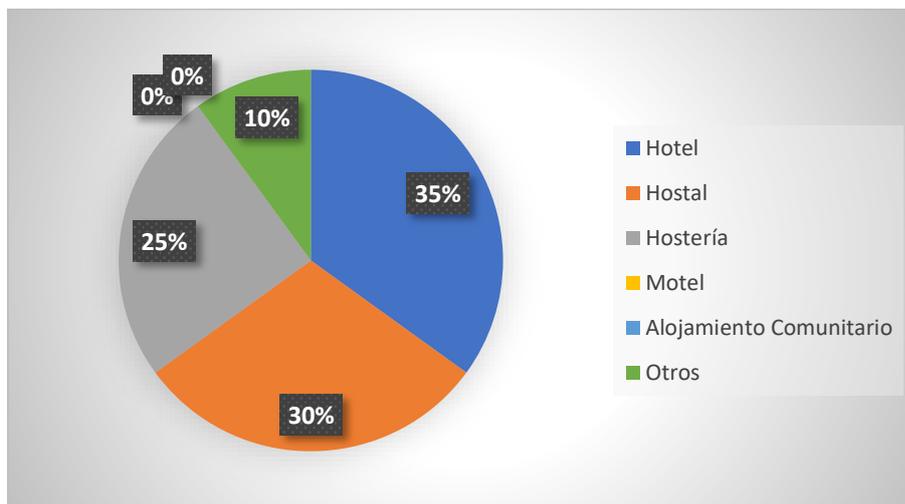
Tipo de alojamiento donde se encontraba al encuestado.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hotel	101	35%
Hostal	86	30%
Hostería	72	25%
Motel	0	0%
Alojamiento Comunitario	0	0%
Otros	29	10%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 5

Tipo de alojamiento donde se encontraba al encuestado.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Según resultados de las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, las unidades de alojamiento que más tiene aglomeración de turistas y huéspedes son los tipos como : hoteles, hostales y hosterías que representan el 90% de la población encuestada, mientras que moteles y alojamientos comunitarios tienen el 0% ya que no existen unidades de ese tipo en la comunidad, y el 10% de otros tipos de alojamientos como casas vacacionales y campamentos.

Pregunta 1. **Identifique los tipos de unidades de alojamiento que Ud. conoce que existen en la comuna Ayangue:**

Tabla 11

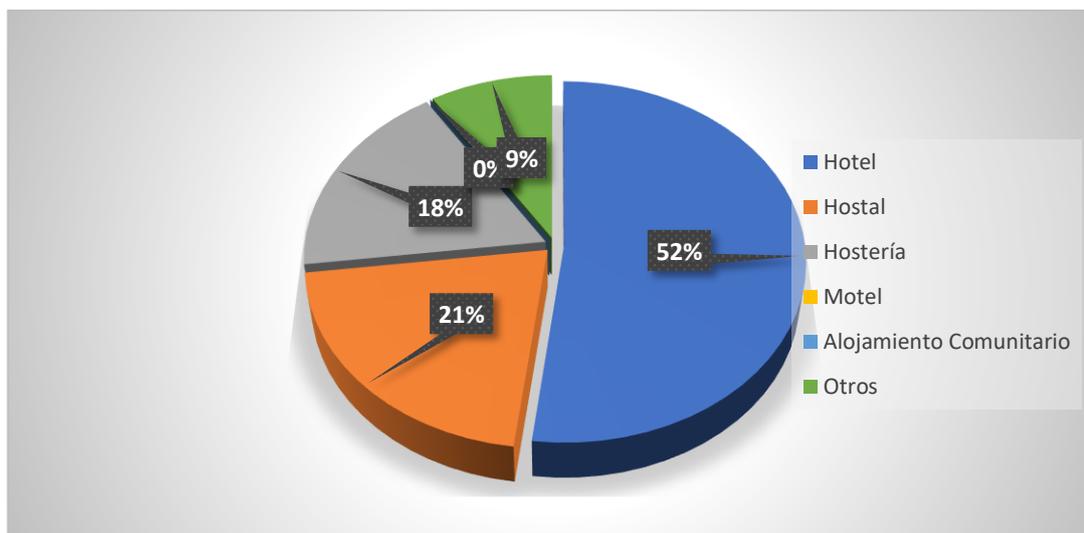
Tipos de unidades de alojamiento que existen en la comuna Ayangue.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hotel	150	52%
Hostal	60	21%
Hostería	52	18%
Motel	0	0%
Alojamiento Comunitario	0	0%
Otros	26	9%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 6

Tipos de unidades de alojamiento que existen en la comuna Ayangue.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

A partir de los datos de las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, las unidades de alojamiento más conocidas son los hoteles con un 52%, seguidas por hostales con el 20% y las hosterías con el 18%, la población menciona no tener conocimiento de la existencia de moteles comunitarios, y el 9% de la población menciona conocer la existencia de casas vacacionales en la comuna Ayangue.

Pregunta 2. ¿Normalmente Ud. con cuantas personas viaja a destinos turísticos?

Tabla 12

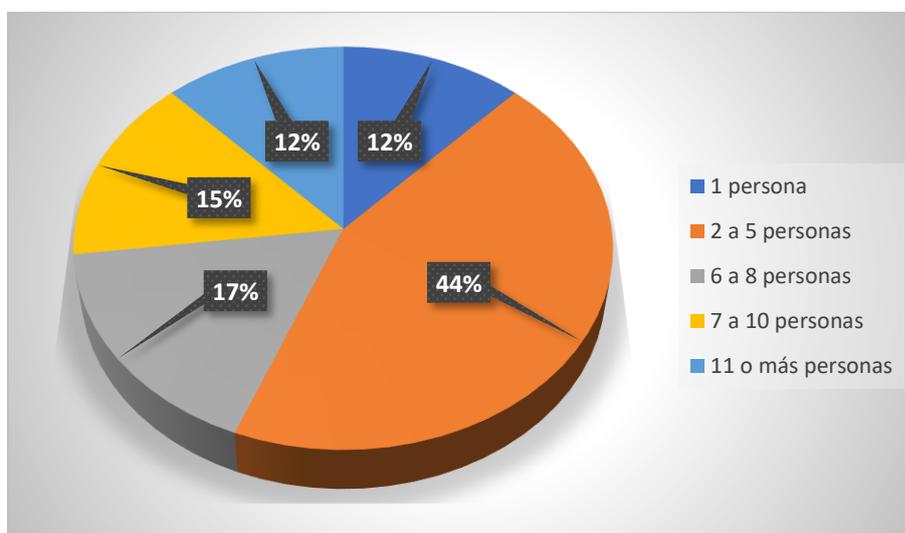
Número de acompañantes con los que viaja.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 persona	35	12%
2 a 5 personas	127	44%
6 a 8 personas	49	17%
7 a 10 personas	43	15%
11 o más personas	35	12%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 7

Número de acompañantes con los que viaja.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas aplicadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 44% de la población le gusta viajar mayoritariamente en grupos de dos a cinco personas, seguidas con el 17% por grupos de seis a ocho personas y el 15% de grupos de siete a diez personas, mientras que a la minoría le gusta viajar solos en un 12%, o en grupos de 11 personas en adelante con el 12% de frecuencia.

Pregunta 3. **¿Con qué frecuencia Ud. contrata servicios de alojamiento en las unidades de la comuna Ayangue?**

Tabla 13

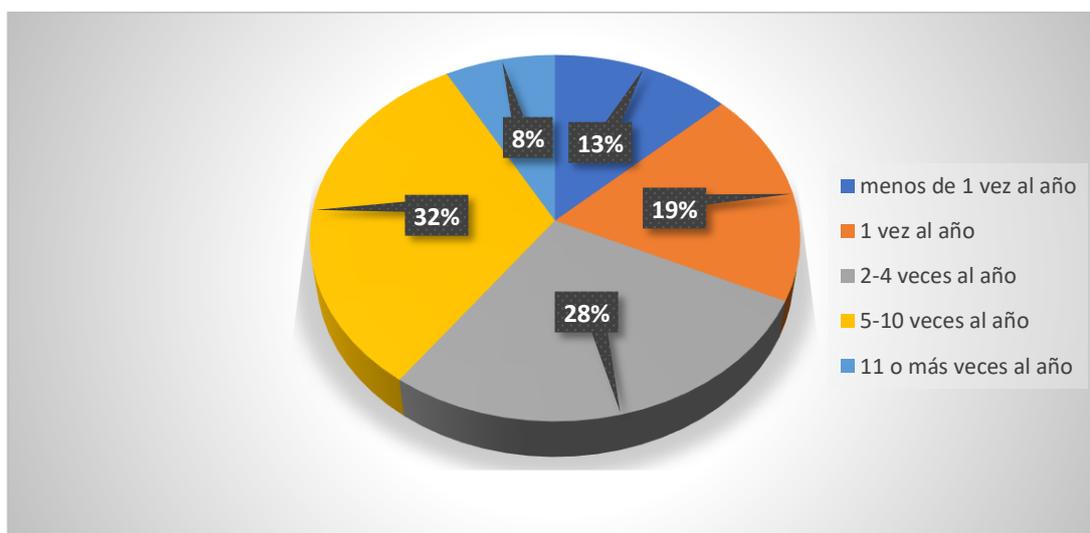
Frecuencia de contratación de servicios de alojamiento.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
menos de 1 vez al año	37	13%
1 vez al año	55	19%
2-4 veces al año	81	28%
5-10 veces al año	92	32%
11 o más veces al año	23	8%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 8

Frecuencia de contratación de servicios de alojamiento.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 28% de la población contrata servicios de alojamiento mayoritariamente de 2-4 veces al año, seguidas con el 32% de la población que lo hacen de cinco-diez veces al año y el 19% de la población que lo hacen una vez al año, mientras el 13% de la población lo hace menos de una vez al año y el 8% de la población restante lo hace 11 o más veces al año.

Pregunta 4. **¿Cuántos dólares considera que debería pagar una persona por cada noche de alojamiento en la Comuna Ayangue?**

Tabla 14

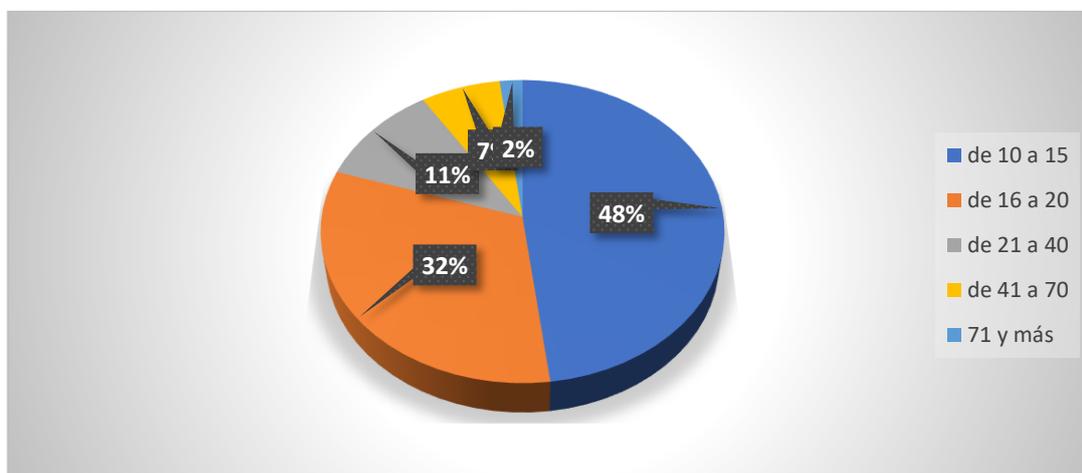
Costo del alojamiento por noche.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
de 10 a 15	138	48%
de 16 a 20	92	32%
de 21 a 40	32	11%
de 41 a 70	20	7%
71 y más	6	2%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 9

Costo del alojamiento por noche.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 48% de la población considera que el costo del alojamiento debería costar de 10-15 dólares por noche, seguida con el 32% de la población que considera que el costo del alojamiento debería costar de 16-20 dólares por noche y el 11% de la población que considera que el costo del alojamiento debería costar de 21-40 dólares por noche, mientras que en menor frecuencia el 7% de la población considera que el costo del alojamiento debería bordear de 41-70 dólares por noche y el 2% de la población restante considera que el costo del alojamiento debería costar de 71 o más dólares por noche.

Pregunta 5. **Opiniones y consideraciones con respecto al servicio de alojamiento.**

El servicio de alojamiento: **Contribuye al desarrollo socioeconómico de la comunidad**

Tabla 15

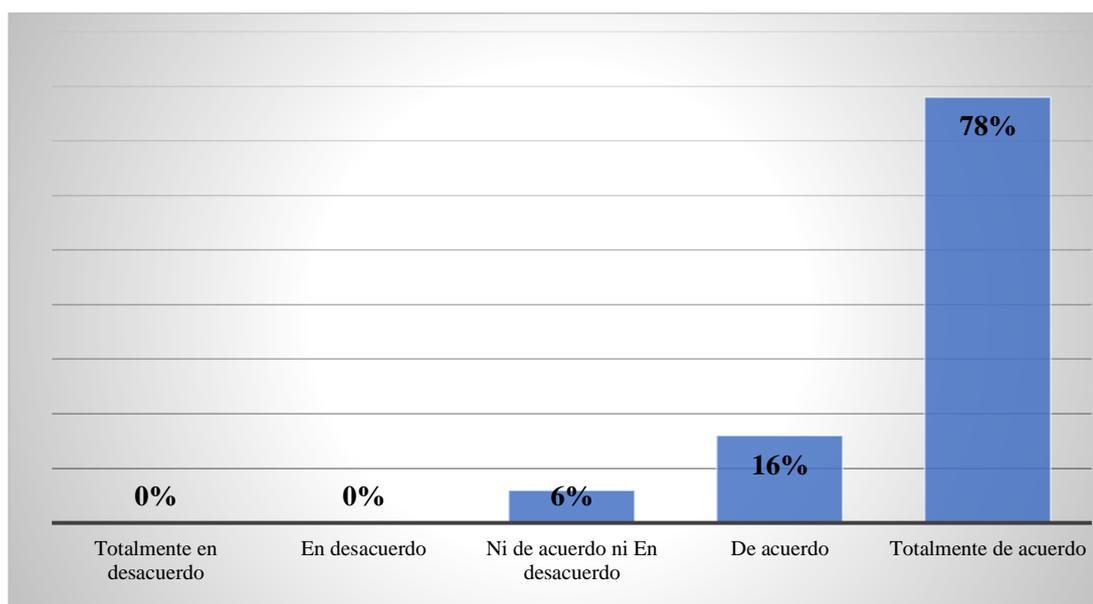
Desarrollo socioeconómico de la comunidad.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	17	6%
De acuerdo	46	16%
Totalmente de acuerdo	225	78%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 10

Desarrollo socioeconómico de la comunidad.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 94% de la población está de acuerdo que el servicio de alojamiento contribuye al desarrollo socioeconómico de la comunidad, mientras el 6 % considera que la población prefiere no emitir criterio alguno.

El servicio de alojamiento: **Contribuye al desarrollo turístico.**

Tabla 16

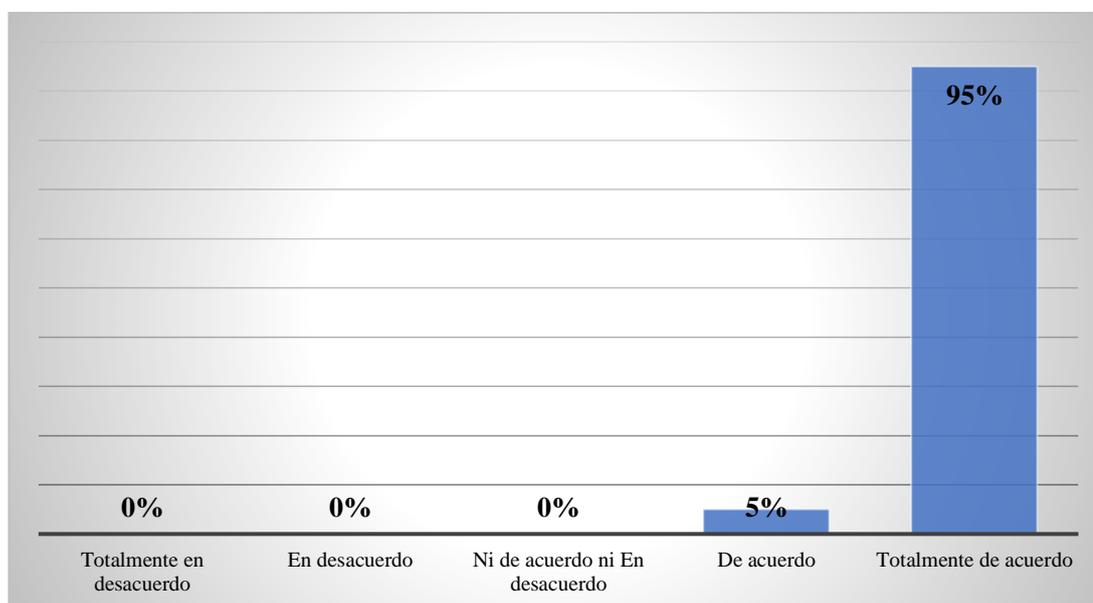
Desarrollo turístico.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo ni En desacuerdo	14	5%
Totalmente de acuerdo	274	95%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 11

Desarrollo turístico.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 100% de la población está totalmente de acuerdo que el servicio de alojamiento contribuye al desarrollo turístico de la comunidad por lo tanto este tipo de trabajos de titulación les ayudan a ver con claridad todos los posibles escenarios para ellos.

El servicio de alojamiento: **Es generador de ingresos.**

Tabla 17

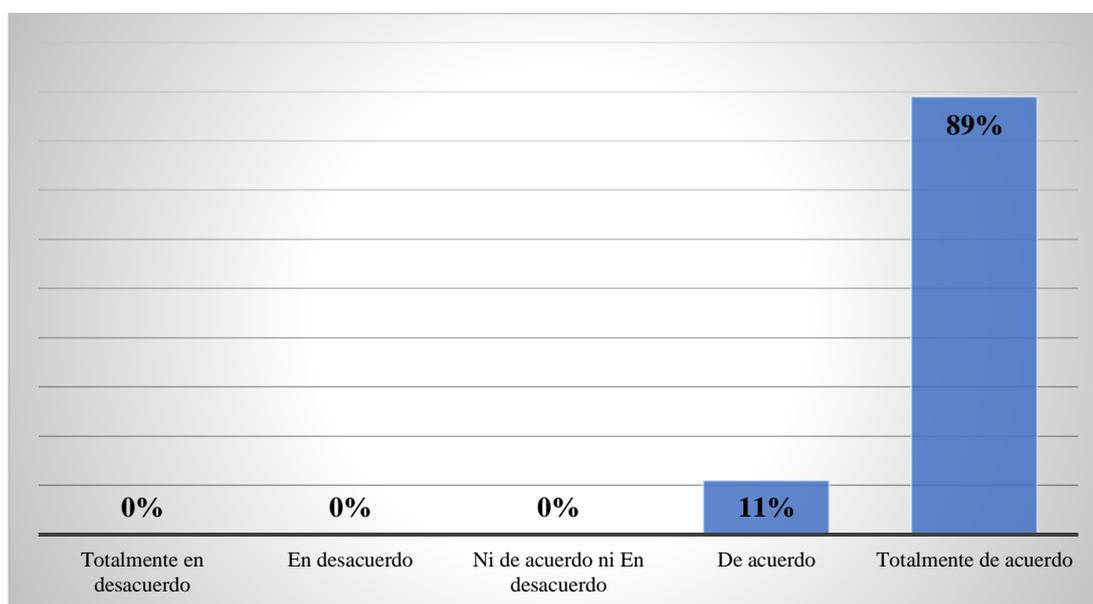
Generador de ingresos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo ni En desacuerdo	32	11%
Totalmente de acuerdo	256	89%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 12

Generador de ingresos.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración si el servicio de alojamiento es generador de ingresos el 89% de la población considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el 11% de la población considera estar de acuerdo con la afirmación planteada.

El servicio de alojamiento: **Generador de empleo.**

Tabla 18

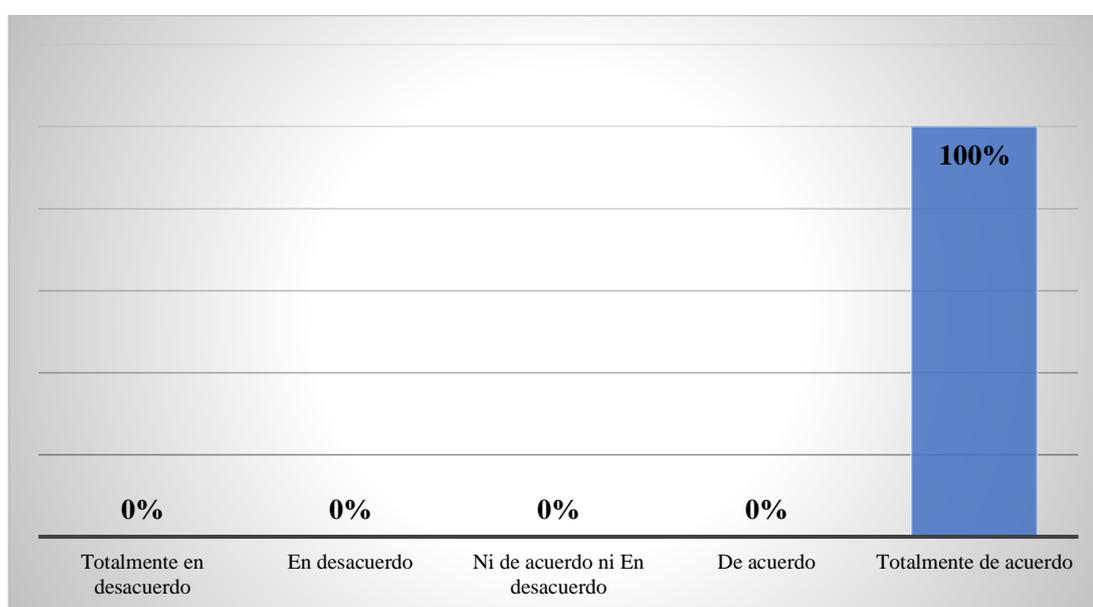
Generador de empleo.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	288	100%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 13

Generador de empleo.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue en consideración si el servicio de alojamiento es generador de empleos, el 100% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo ya que a partir de este servicio nacen otras ideas de negocios complementarios para fortalecer y diversificar los paquetes turísticos que se pueden ofertar en la comuna Ayangue.

El servicio de alojamiento: **Es buen atractivo turístico para los visitantes.**

Tabla 19.

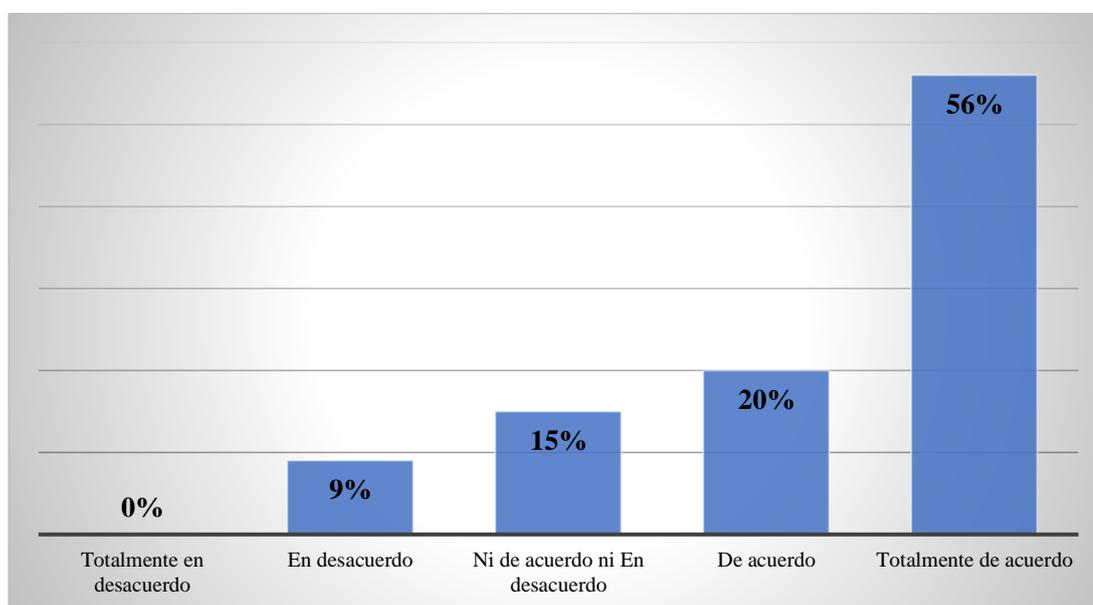
Atractivo turístico para los visitantes.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	26	9%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	43	15%
De acuerdo	58	20%
Totalmente de acuerdo	161	56%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 14

Atractivo turístico para los visitantes.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración si el servicio de alojamiento es un buen atractivo turístico para los visitantes el 76% de la población encuestada considera estar de acuerdo, el 15% no emite criterio alguno, mientras que el 9% considera estar en desacuerdo debido a la falta de infraestructuras modernas.

El servicio de alojamiento: **los precios del alojamiento son accesibles.**

Tabla 20

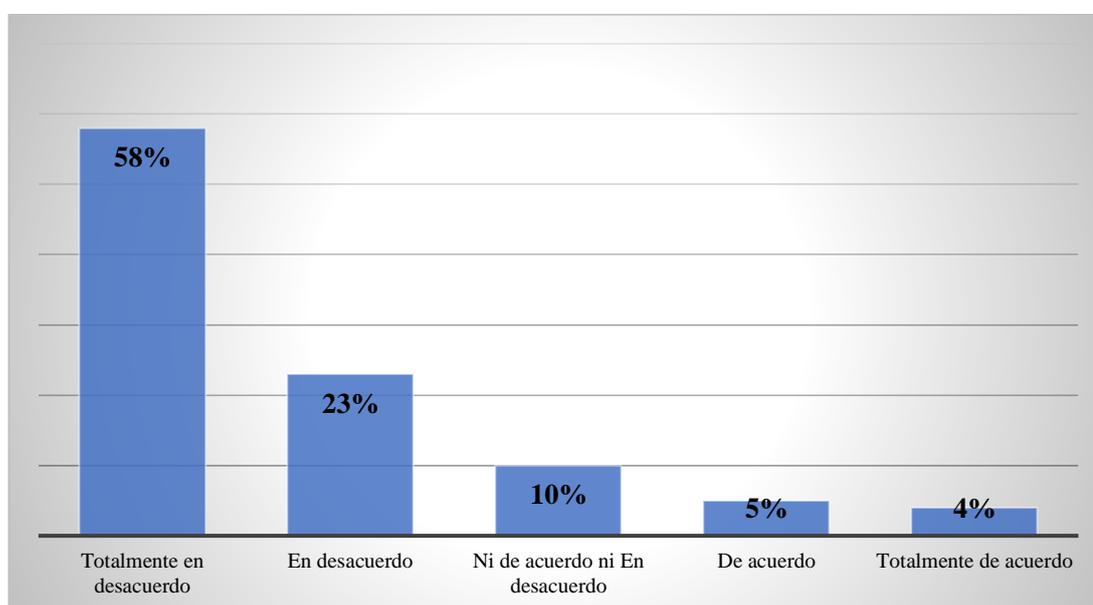
Precios del alojamiento son accesibles.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	167	58%
En desacuerdo	66	23%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	29	10%
De acuerdo	14	5%
Totalmente de acuerdo	12	4%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 15

Precios del alojamiento son accesibles.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración si los precios del servicio de alojamiento son accesibles solo el 9% de la población encuestada considera estar de acuerdo, mientras que mayoritariamente el 81% de la población encuestada está totalmente en desacuerdo, el 10% restante de la población es indiferente a esta afirmación.

El servicio de alojamiento: **Está en óptimas condiciones.**

Tabla 21

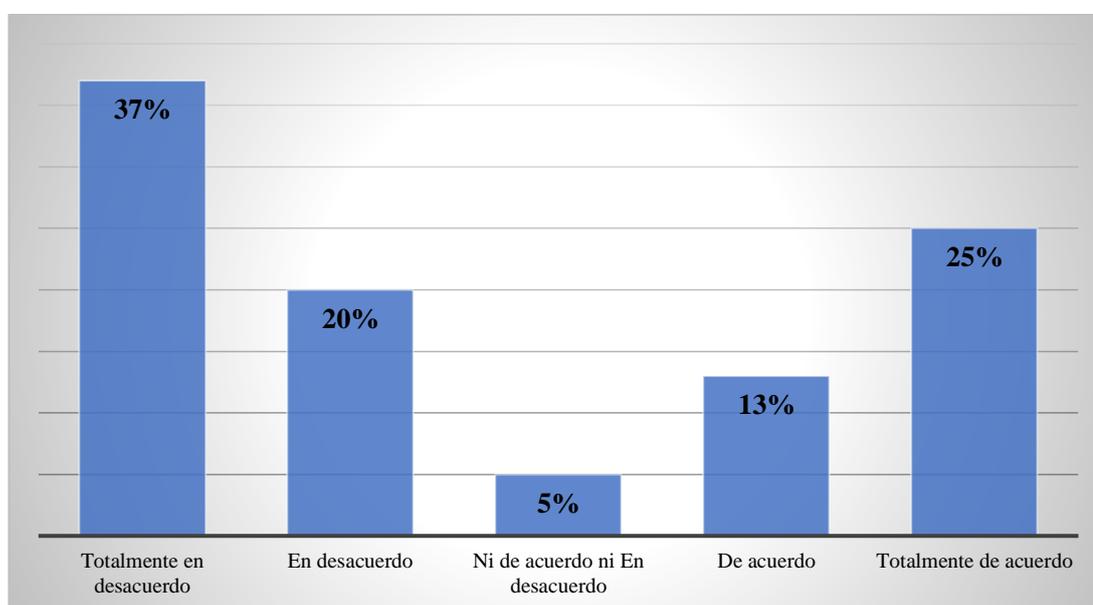
Condiciones del servicio de alojamiento.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	107	37%
En desacuerdo	58	20%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	14	5%
De acuerdo	37	13%
Totalmente de acuerdo	72	25%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 16

Condiciones del servicio de alojamiento.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración si las condiciones del servicio de alojamiento son óptimas, mayoritariamente el 57% de la población encuestada considera estar totalmente en desacuerdo, el 38% de la población encuestada está de acuerdo, y minoritariamente el 5% de la población es indiferente esta cualidad del servicio.

El servicio de alojamiento: **Tiene una alta eficiencia en el servicio al cliente.**

Tabla 22

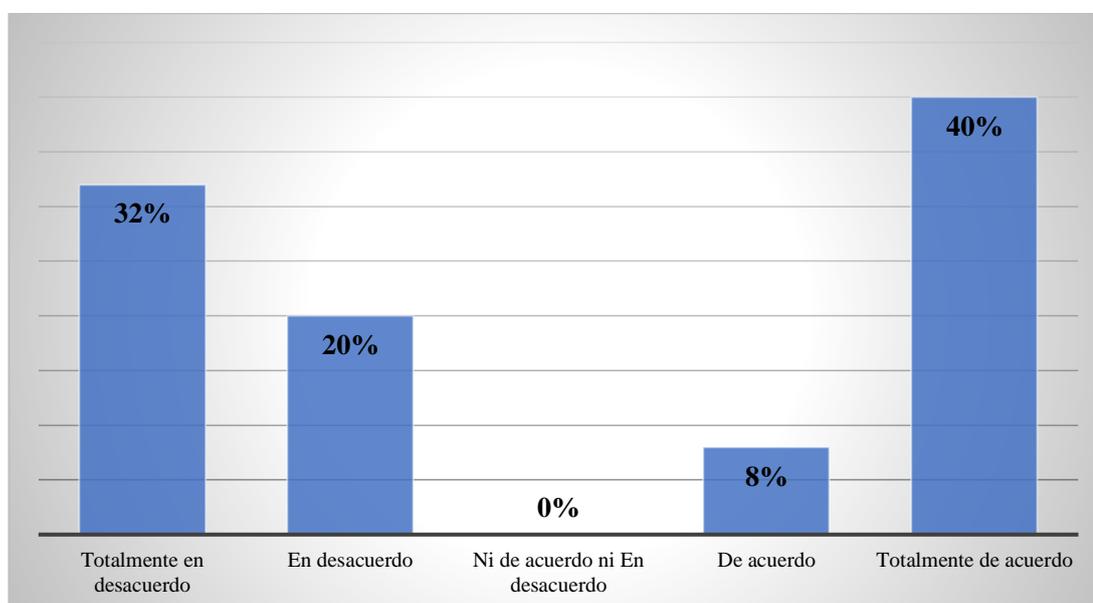
Alta eficiencia en el servicio al cliente.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	92	32%
En desacuerdo	58	20%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	23	8%
Totalmente de acuerdo	115	40%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 17

Alta eficiencia en el servicio al cliente.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En consideración si la eficiencia del servicio al cliente en las unidades de alojamiento es alta, mayoritariamente el 52% de la población encuestada considera estar totalmente en desacuerdo, el 48% de la población encuestada está de acuerdo, evidenciando que la eficiencia del servicio tiene perspectivas desiguales ya que la mitad de la población concuerda con la afirmación y la otra la refuta.

El servicio de alojamiento: **Puede ser recomendado a otras personas.**

Tabla 23

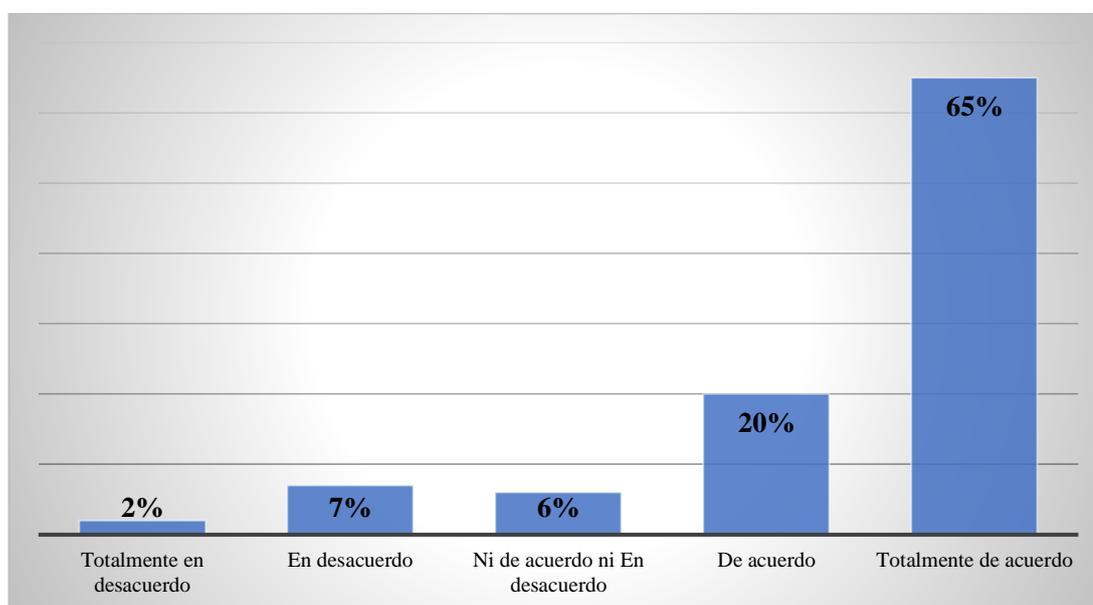
Recomendación del servicio de alojamiento.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	20	7%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	17	6%
De acuerdo	58	20%
Totalmente de acuerdo	187	65%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 18

Recomendación del servicio de alojamiento.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Mayoritariamente el 65% de la población encuestada considera estar totalmente de que, si recomendará a otras personas los servicios de alojamiento de la comuna Ayangue, el 9% de la población encuestada considera estar en desacuerdo, mientras que el 6% de la población le es indiferente.

El servicio de alojamiento: **Ofrece amabilidad de sus empleados.**

Tabla 24

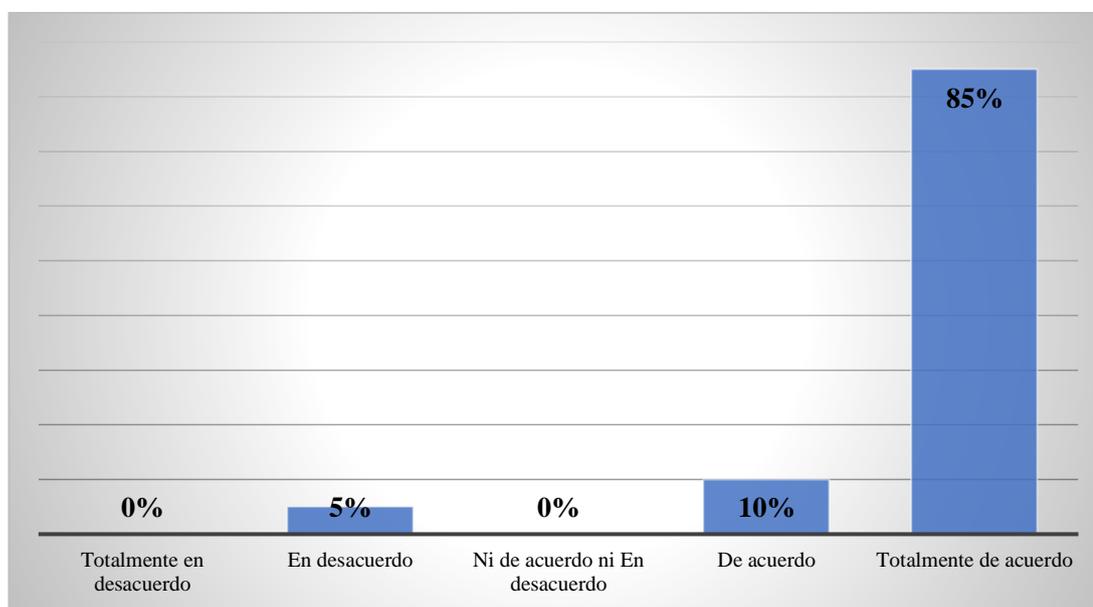
Amabilidad de sus empleados.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	14	5%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	29	10%
Totalmente de acuerdo	245	85%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 19

Amabilidad de sus empleados.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a la amabilidad de los empleados de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 95% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo y el 5% de la población restante considera estar en desacuerdo.

El servicio de alojamiento: **Sin embargo, no cuenta con buena infraestructura.**

Tabla 25

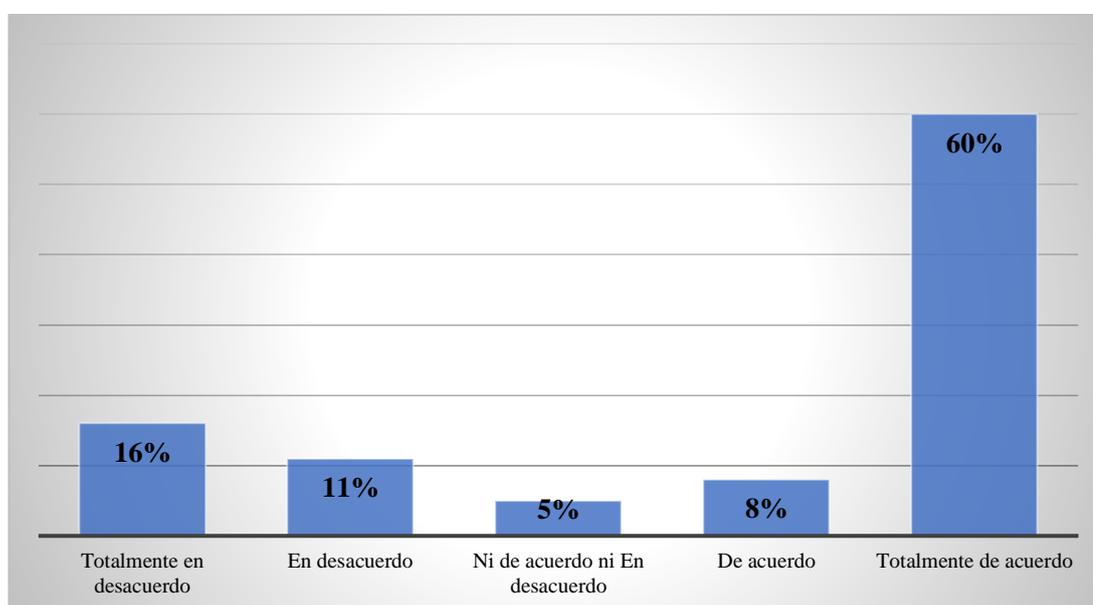
Buena infraestructura.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	16%
En desacuerdo	32	11%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	14	5%
De acuerdo	23	8%
Totalmente de acuerdo	173	60%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 20

Buena infraestructura.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración la infraestructura de unidades de alojamiento de la comuna Ayangue no es buena, el 68% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, el 27% de la población encuestada está totalmente en desacuerdo 5% restante prefiere no emitir argumento alguno.

El servicio de alojamiento: **Su servicio no es tan satisfactorio.**

Tabla 26

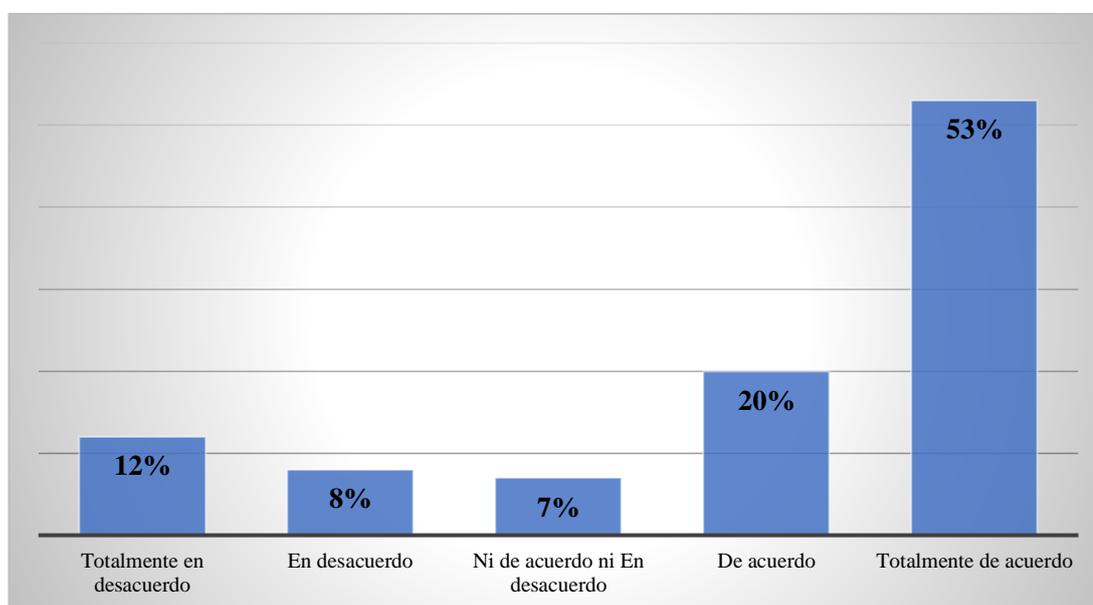
Servicio no es tan satisfactorio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	12%
En desacuerdo	23	8%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	20	7%
De acuerdo	58	20%
Totalmente de acuerdo	153	53%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 21

Servicio no es tan satisfactorio.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración al servicio que se da en las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue no es tan satisfactorio, el 83% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, el 20% de la población encuestada está totalmente desacuerdo, y el 7% restante prefiere no emitir argumento alguno.

El servicio de alojamiento: **Ofrece poca comodidad al visitante.**

Tabla 27

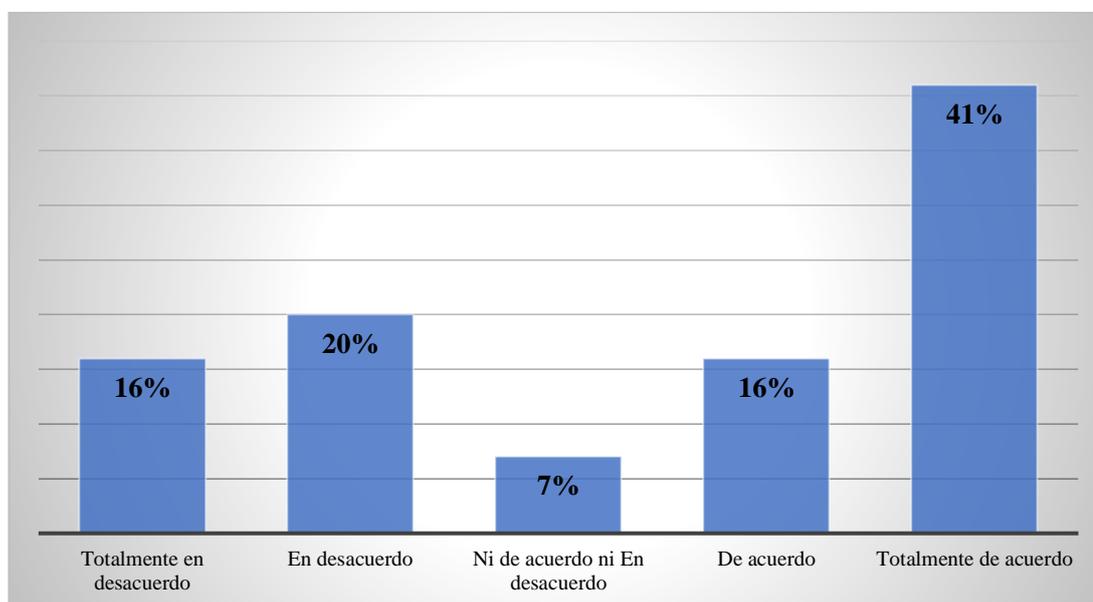
Poca comodidad al visitante.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	16%
En desacuerdo	58	20%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	20	7%
De acuerdo	46	16%
Totalmente de acuerdo	118	41%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 22

Poca comodidad al visitante.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a que se ofrece poca comodidad en las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 57% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, el 36% de la población encuestada está en desacuerdo, y el 7% restante prefiere no emitir argumento alguno.

El servicio de alojamiento: **Da poca calidad en el servicio.**

Tabla 28

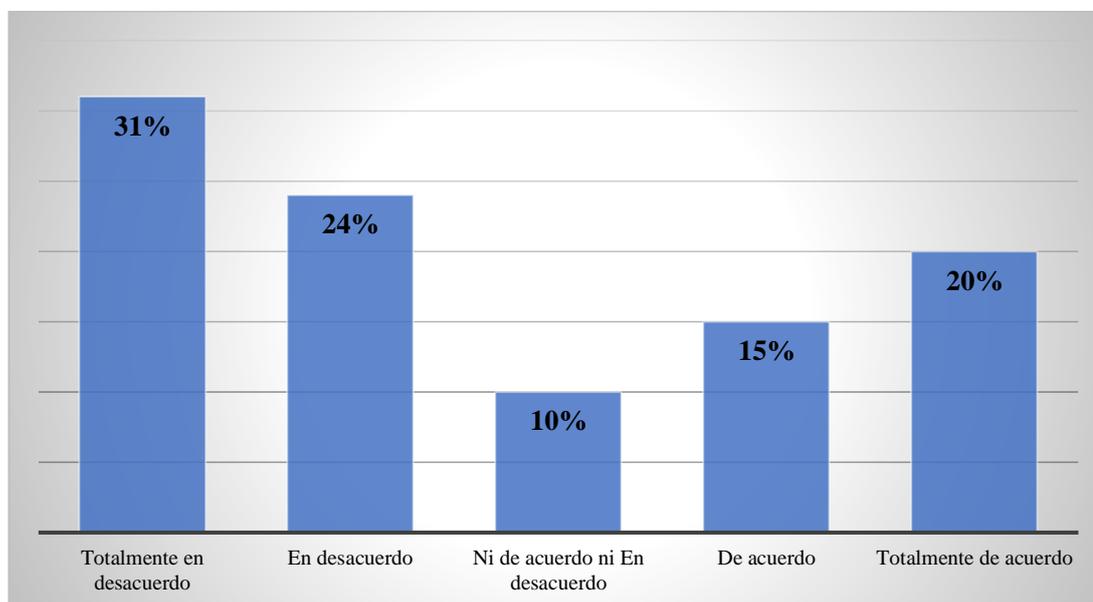
Poca calidad en el servicio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	89	31%
En desacuerdo	69	24%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	29	10%
De acuerdo	43	15%
Totalmente de acuerdo	58	20%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 23

Poca calidad en el servicio.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a la poca calidad en el servicio de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 55% de la población encuestada considera estar totalmente en desacuerdo, el 35% de la población encuestada está totalmente de acuerdo y el 10% restante prefiere no emitir argumento alguno.

El servicio de alojamiento: **Tiene una capacidad limitada.**

Tabla 29

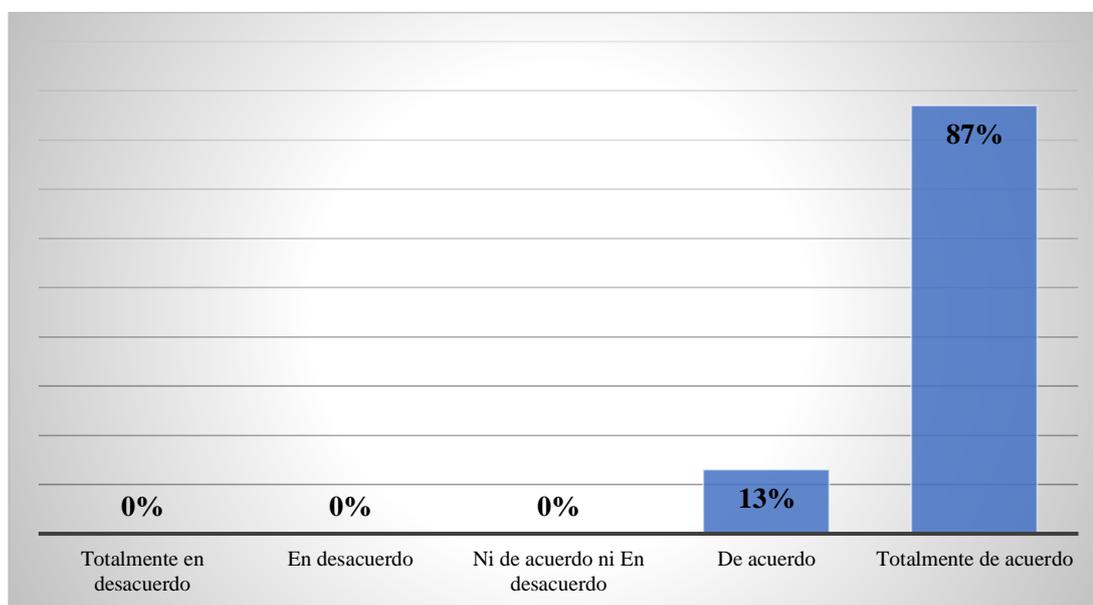
Capacidad limitada.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	37	13%
Totalmente de acuerdo	251	87%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 24

Capacidad limitada.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a que la capacidad de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue es limitada, el 100% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo. Se evidencia que la población estima que existen muy pocas unidades de alojamiento.

El servicio de alojamiento: **Necesita obras públicas urbanas complementarias.**

Tabla 30

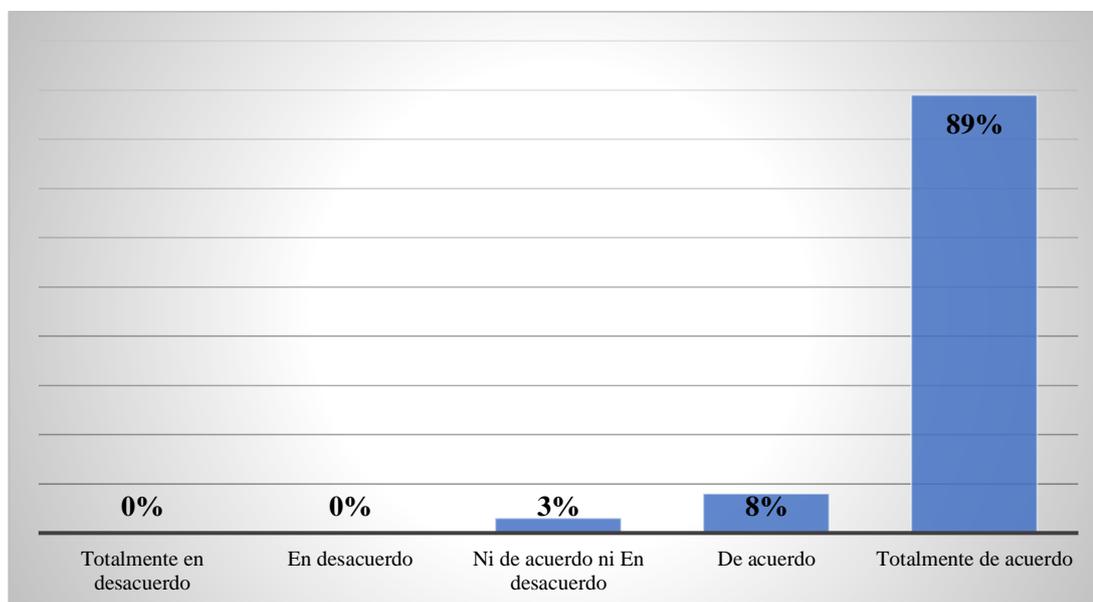
Obras públicas urbanas complementarias.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	9	3%
De acuerdo	23	8%
Totalmente de acuerdo	256	89%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 25

Obras públicas urbanas complementarias.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración que para mejorar el servicio de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue se necesitan de obras públicas urbanas complementarias, el 97% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el 3% restante prefiere no emitir argumento alguno.

El servicio de alojamiento: **Demanda tiempo para encontrar algo ajustado a mis necesidades.**

Tabla 31

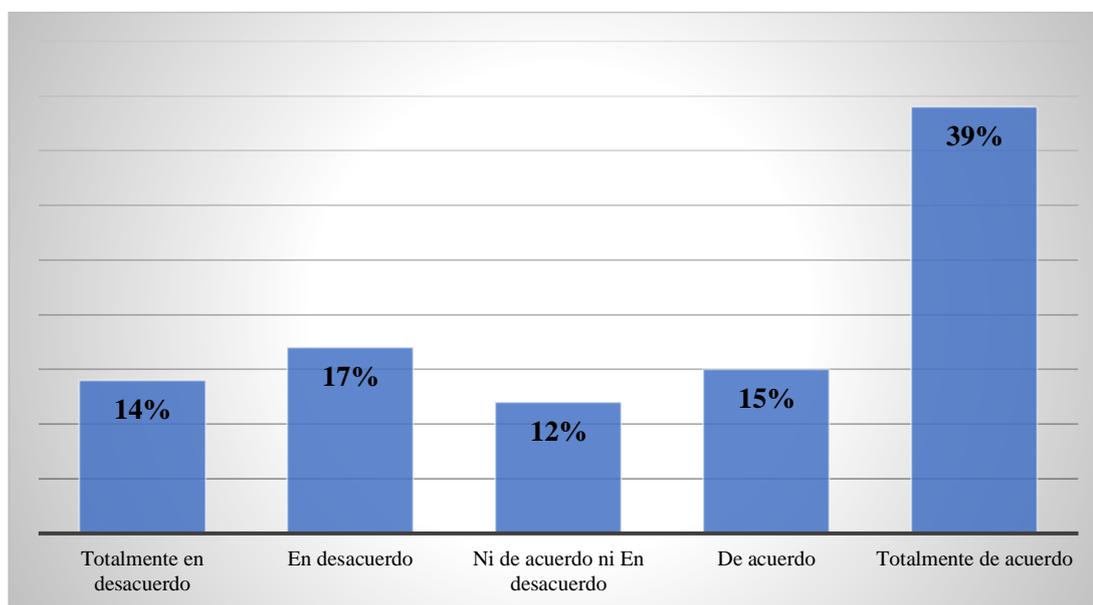
Demanda tiempo.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	14%
En desacuerdo	49	17%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	35	12%
De acuerdo	52	18%
Totalmente de acuerdo	112	39%
TOTAL	288	97%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 26

Demanda tiempo.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a que demanda tiempo para encontrar una unidad de alojamiento en la comuna Ayangue que este acorde a sus necesidades, el 54% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, el 31% de la población encuestada está en desacuerdo y el 12% restante prefiere no emitir argumento alguno.

El servicio de alojamiento: **Debe capacitar a colaboradores.**

Tabla 32

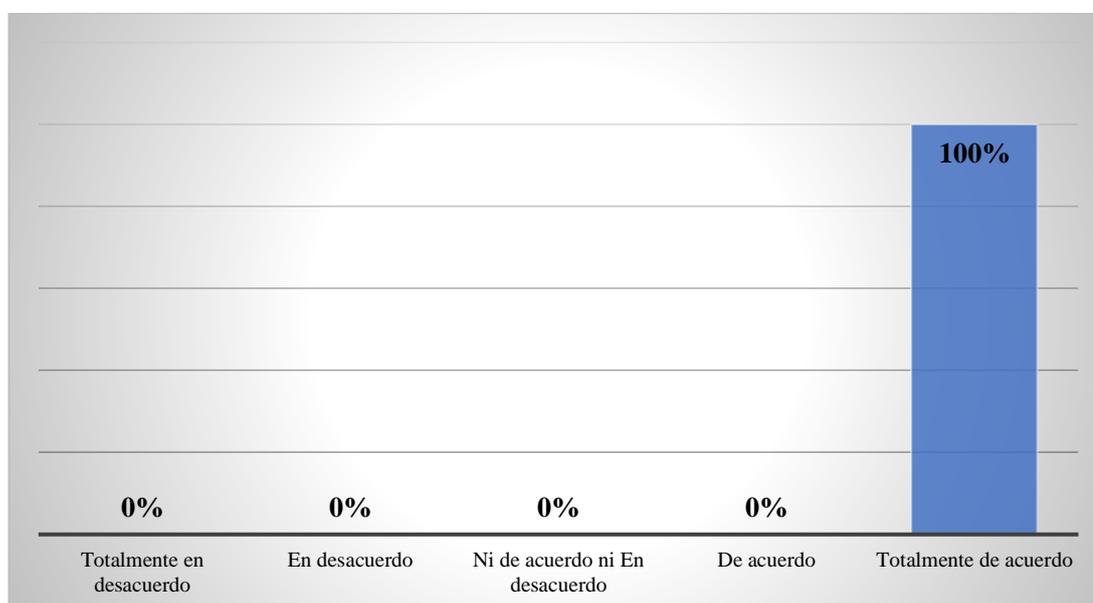
Capacitar a colaboradores.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	288	100%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 27

Capacitar a colaboradores.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración se deben capacitar a los colaboradores de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, el 100% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, evidenciando que los turistas consideran que el servicio aumentaría de calidad si sus colaboradores estén mejor capacitador para brindar un buen servicio al cliente.

El servicio de alojamiento: **Debe aprovechar mejor los recursos naturales.**

Tabla 33

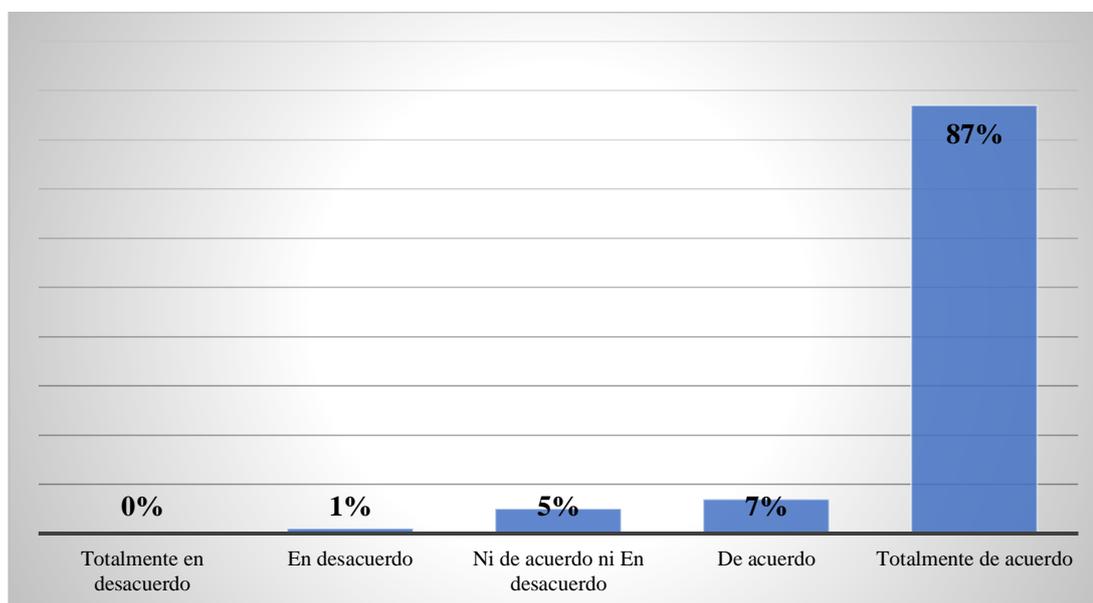
Aprovechar mejor los recursos naturales.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	1%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	14	5%
De acuerdo	20	7%
Totalmente de acuerdo	251	87%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 28

Aprovechar mejor los recursos naturales.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración que unidades de alojamiento de la comuna Ayangue deben aprovechar mejor los recursos naturales, el 94% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el 5% restante le es indiferente.

El servicio de alojamiento: **Debe diversificar las modalidades de hospedaje.**

Tabla 34

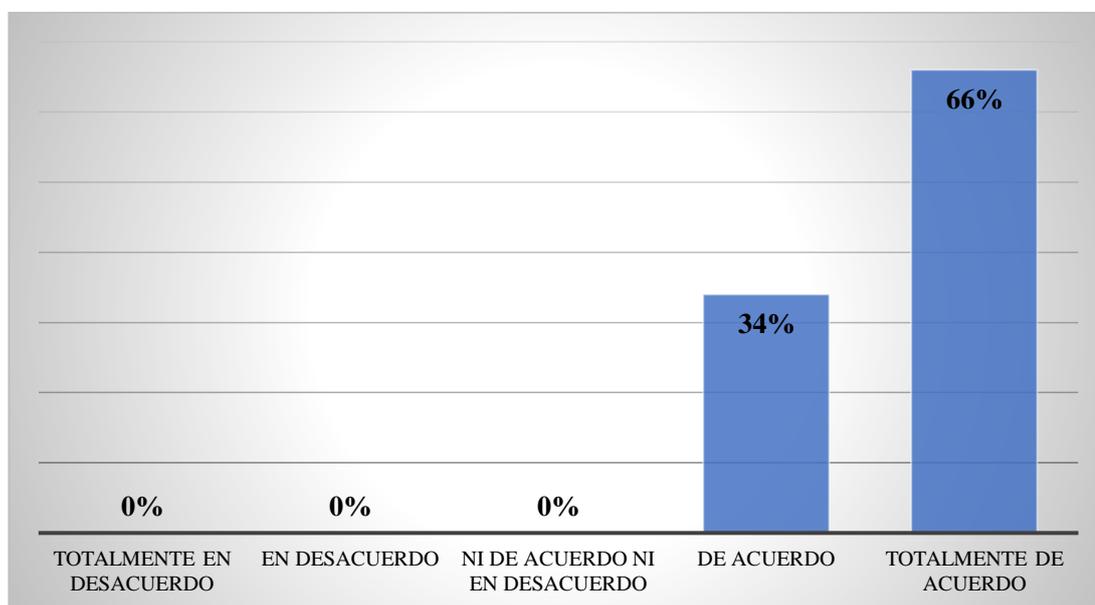
Diversificar las modalidades de hospedaje.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	98	34%
Totalmente de acuerdo	190	66%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 29

Diversificar las modalidades de hospedaje.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a que se debe diversificar las modalidades de hospedaje en la comuna Ayangue, el 100% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo con la diversificación, evidenciando que las exigencias de los turistas es que debe contar con unidades de gran variedad de servicios.

El servicio de alojamiento: **Debe mejorar precios para el turista.**

Tabla 35

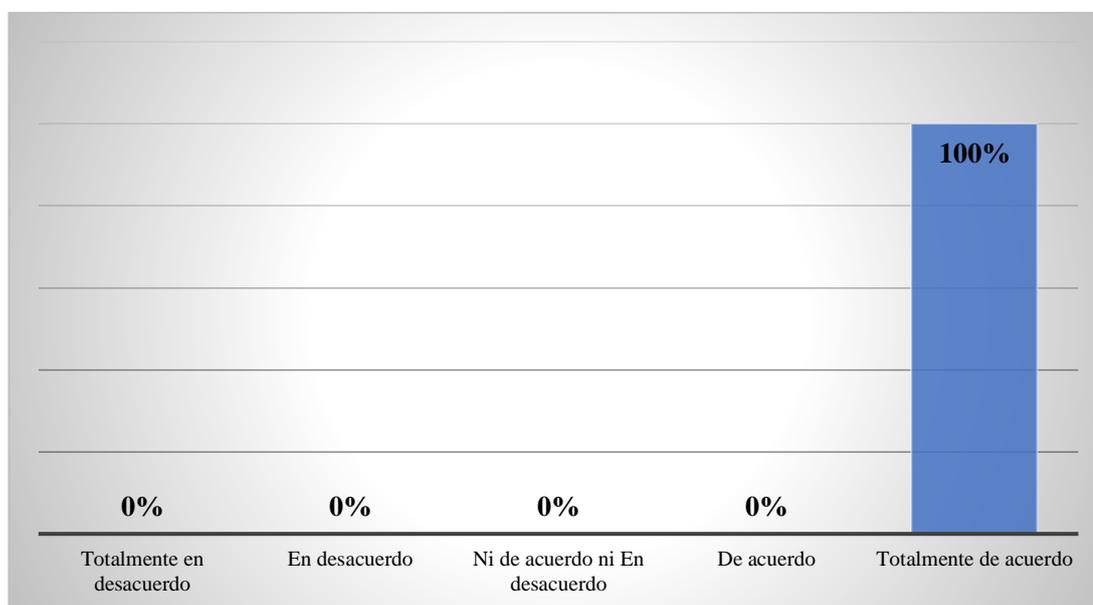
Mejorar precios para el turista.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	288	100%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 30

Mejorar precios para el turista.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a que se debe mejorar los precios para el turista, el 100% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo, está tendencia a una sola variable evidencia que la población considera que los precios de alojamiento por noche deberían ser más diversos y que sean conscientes con la economía de las personas.

El servicio de alojamiento: **Debe mejorar servicios de gastronomía.**

Tabla 36

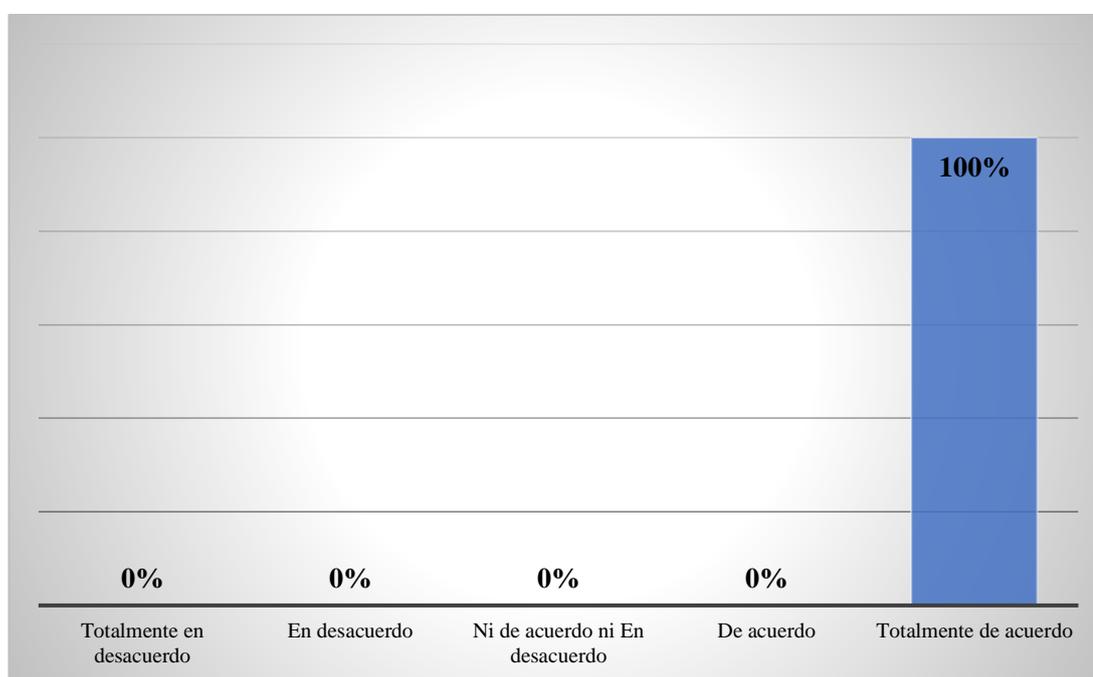
Mejorar servicios de gastronomía.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	288	100%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 31

Mejorar servicios de gastronomía.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En las encuestas realizadas a los turistas y huéspedes de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue, en consideración a que se debe mejorar la gastronomía ofrecida en las unidades de alojamiento, el 100% de la población encuestada considera estar totalmente de acuerdo.

El servicio de alojamiento: **Debe agregar servicio de internet y wifi.**

Tabla 37

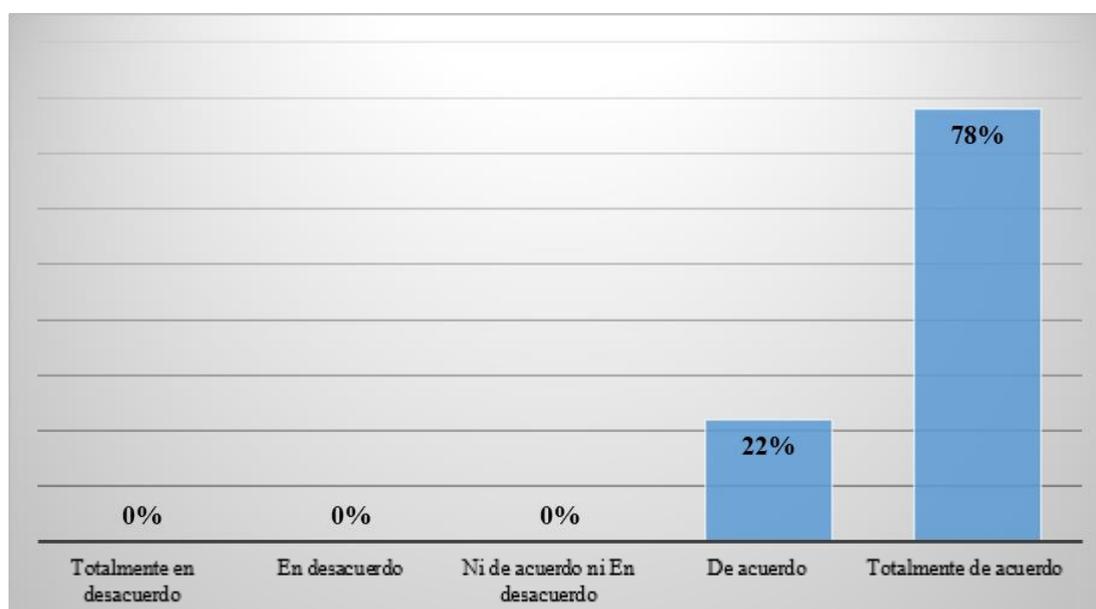
Agregar servicios de internet y wifi.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	63	22%
Totalmente de acuerdo	225	78%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 32

Agregar servicios de internet y wifi.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Para mejorar el servicio de alojamiento se deben incorporar servicios de internet y wifi en las unidades de alojamiento es muy necesario y evidente en la Comuna Ayangue, debido a que el 100% de la población está totalmente de acuerdo debido a que son servicios básicos con los que se debe satisfacer a los turistas en la actualidad.

El servicio de alojamiento: **Debe implementar áreas de entretenimiento.**

Tabla 38

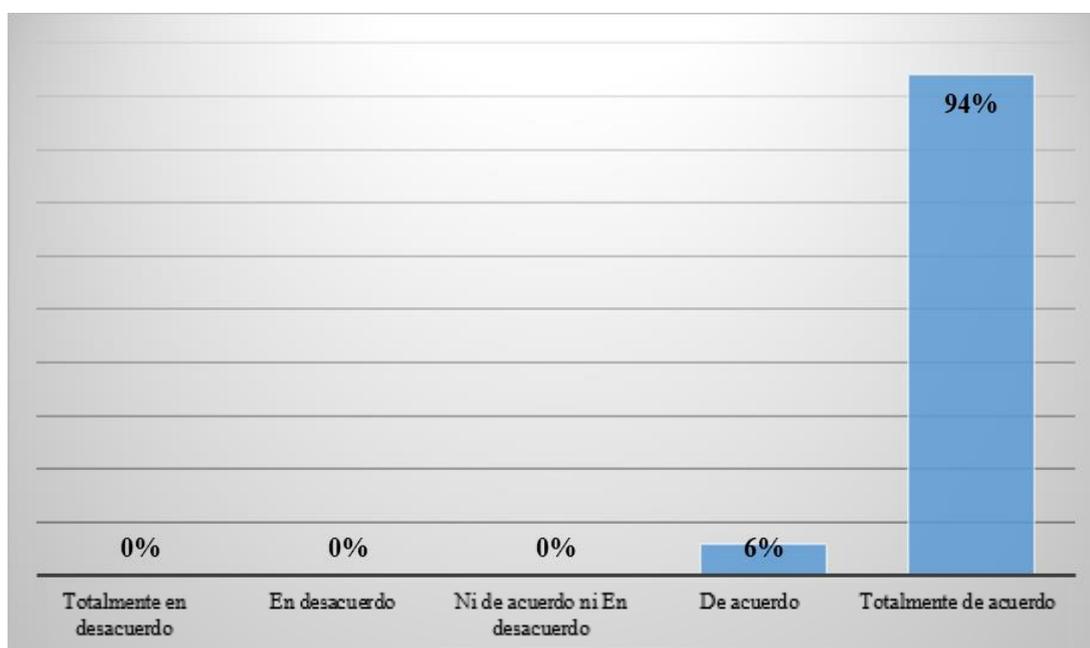
Implementación de áreas de entretenimiento.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	17	6%
Totalmente de acuerdo	271	94%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 33

Implementación de áreas de entretenimiento.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En referencia para mejorar el servicio de alojamiento se deben implementar áreas de entretenimiento en las unidades de alojamiento, el 100% de la población encuestada está totalmente de acuerdo debido que en tiempo vacacionales se busca la diversión y disfrutar en familias o grupos de amigos.

El servicio de alojamiento: **Debe ofrecer transporte para el turista.**

Tabla 39

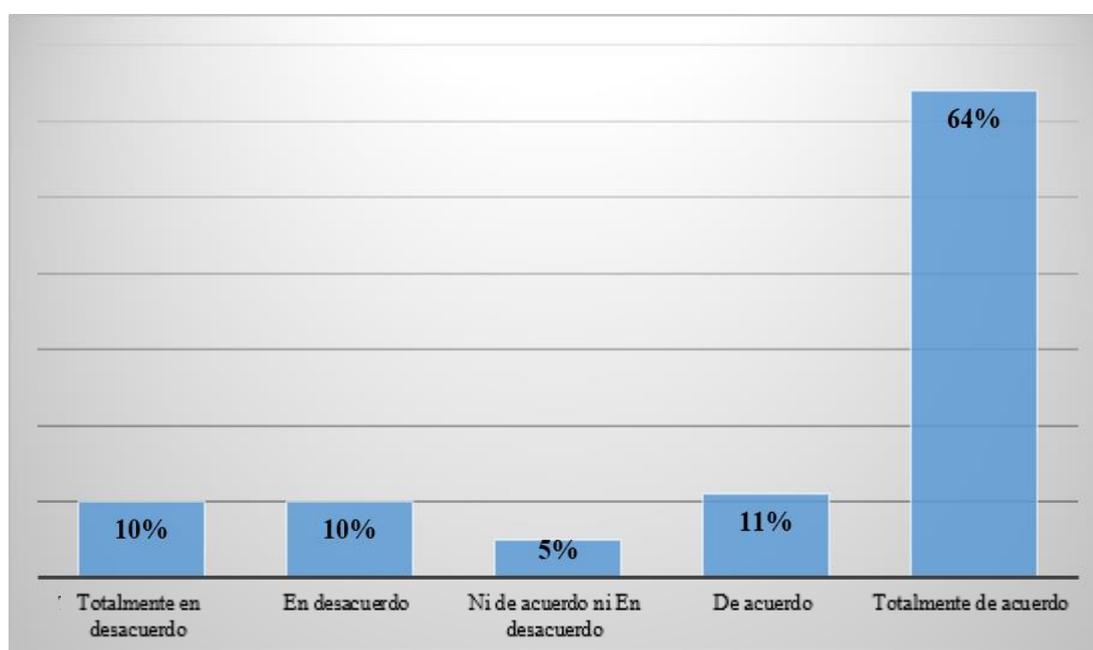
Ofrecer transporte para el turista.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	10%
En desacuerdo	29	10%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	14	5%
De acuerdo	32	11%
Totalmente de acuerdo	184	64%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 34

Ofrecer transporte para el turista.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

El 75% de la población encuestada se encuentra totalmente de acuerdo en que se debe ofrecer servicio de transporte para los turistas en las unidades de alojamiento, el 20% determina estar en desacuerdo debido a la seguridad e higiene, y el 5% de la población restante le es indiferente.

El servicio de alojamiento: **Debe contemplar la interculturalidad.**

Tabla 40

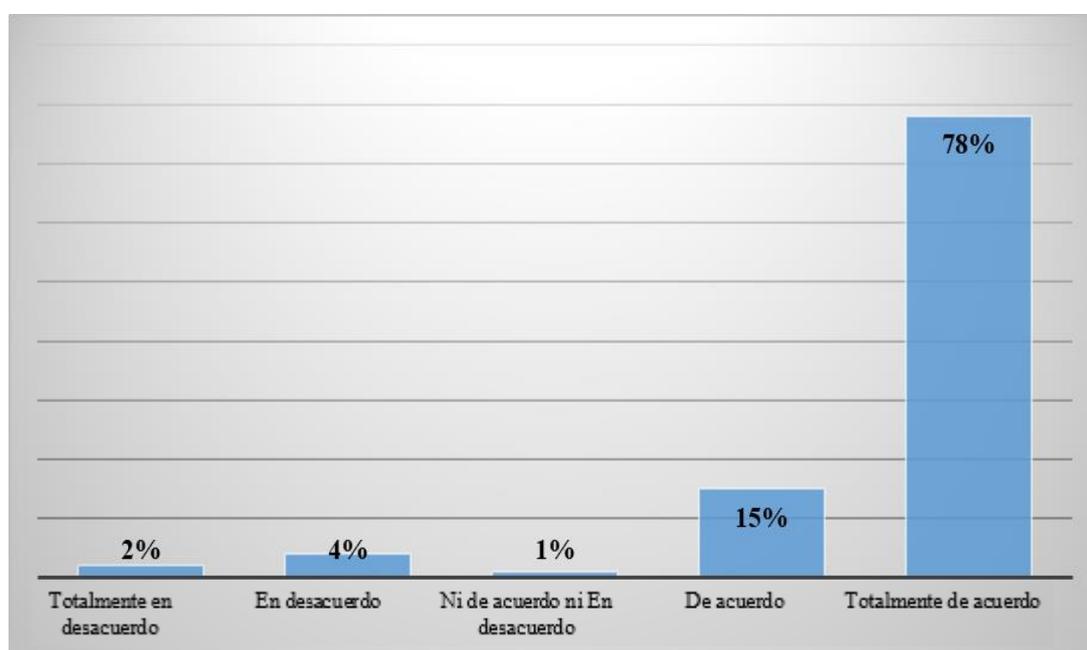
Contemplar la interculturalidad.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	12	4%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	3	1%
De acuerdo	43	15%
Totalmente de acuerdo	225	78%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 35

Contemplar la interculturalidad.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

El 93% de la población encuestada se encuentra totalmente de acuerdo en que se debe contemplar la interculturalidad en las unidades de alojamiento para ofrecer un ambiente armónico y relajante a los turistas, el 6% determina estar en desacuerdo, y el 1% de la población restante le es indiferente.

El servicio de alojamiento: **Debe ser un servicio de experiencia/aventura.**

Tabla 41

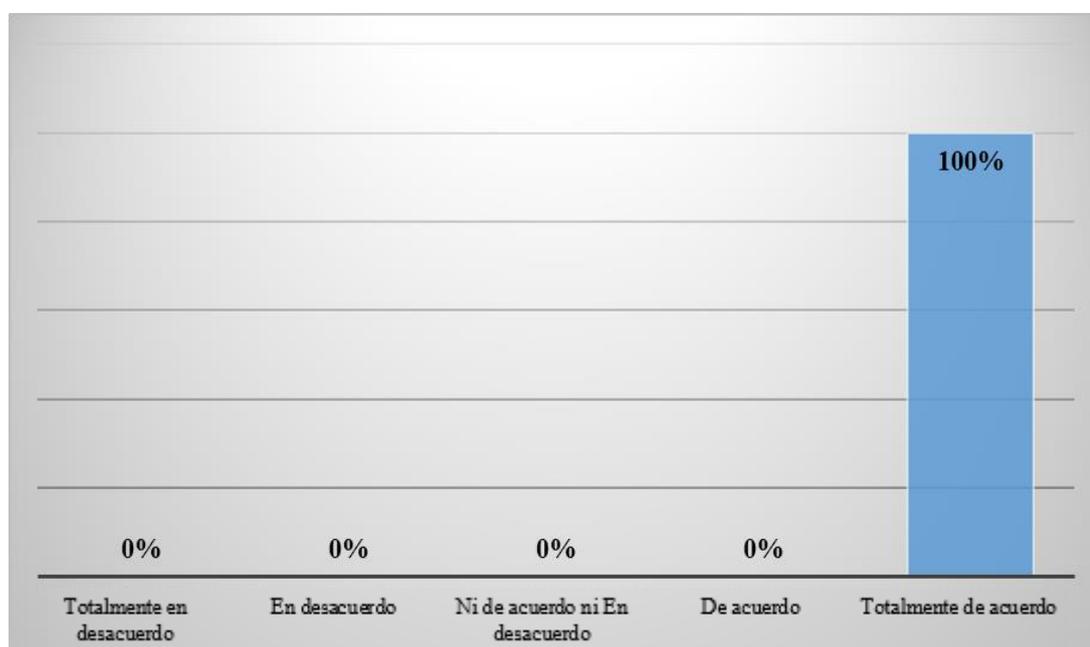
Servicio de experiencia/aventura.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	288	100%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 36

Servicio de experiencia/aventura.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

En referencia para mejorar el servicio de alojamiento se ofrecer aventura en las unidades de alojamiento, el 100% de la población encuestada está totalmente de acuerdo debido a en tiempo vacacionales se busca la diversión y disfrute en familias o grupos de amigos.

El servicio de alojamiento: **Debe implementar servicio de piscinas.**

Tabla 42

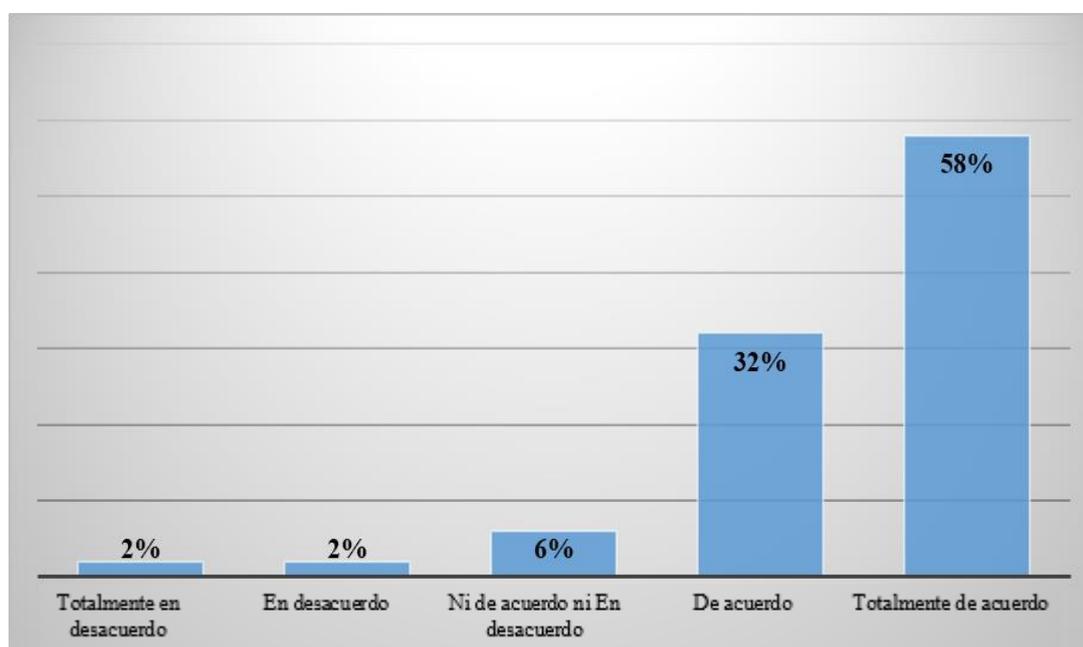
Implementación de servicios de piscinas.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	6	2%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	17	6%
De acuerdo	92	32%
Totalmente de acuerdo	167	58%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 37

Implementación de servicios de piscinas.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

La implementación de servicios de piscinas amplias y para garantizar el disfrute en las unidades de alojamiento es aceptada por el 90% de la población encuestada que se encuentra totalmente de acuerdo, el 4% está en desacuerdo que considera que no es necesario y el 6% de la población restantes le es indiferente.

El servicio de alojamiento: **Debe ser climatizado.**

Tabla 43

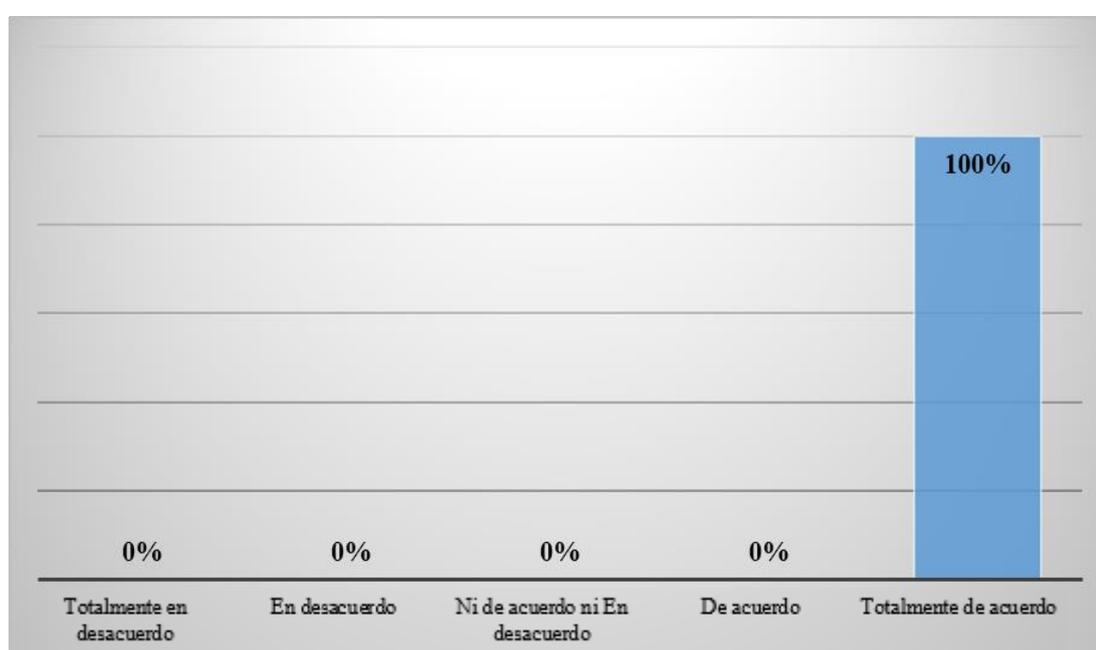
Climatización de las unidades de alojamiento.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	288	100%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 38

Climatización de las unidades de alojamiento.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Las unidades de alojamiento deben estar climatizadas en su totalidad para ofrecer mejores servicios, esta interrogante es aceptada por la población total encuestada ya que se encuentran totalmente de acuerdo con este servicio de mejor calidad a los turistas.

El servicio de alojamiento: **Deben tener parqueo propio.**

Tabla 44

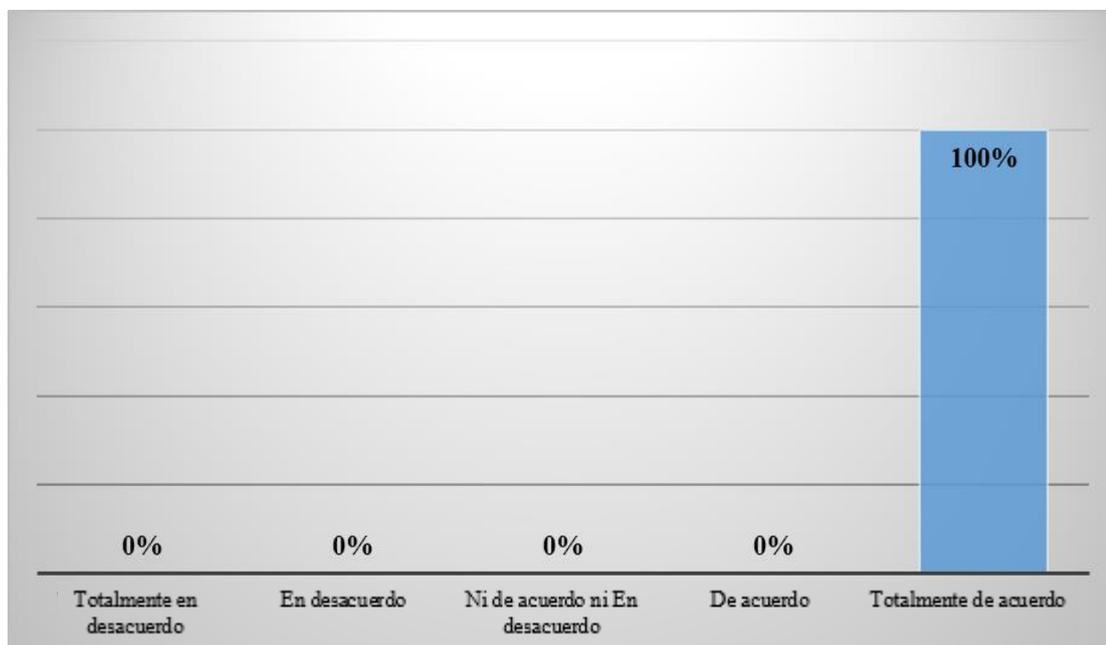
Incorporación de parqueo propio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	288	100%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 39

Incorporación de parqueo propio.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

La población total encuestada se encuentra totalmente de acuerdo en que se deben incorporar servicios de parqueos propios en las unidades de alojamiento para ofrecer mejor servicio al cliente en su tiempo de estancia, además de darle seguridad para los turistas y sus pertenencias.

El servicio de alojamiento: **Deben contar con más publicidad.**

Tabla 45

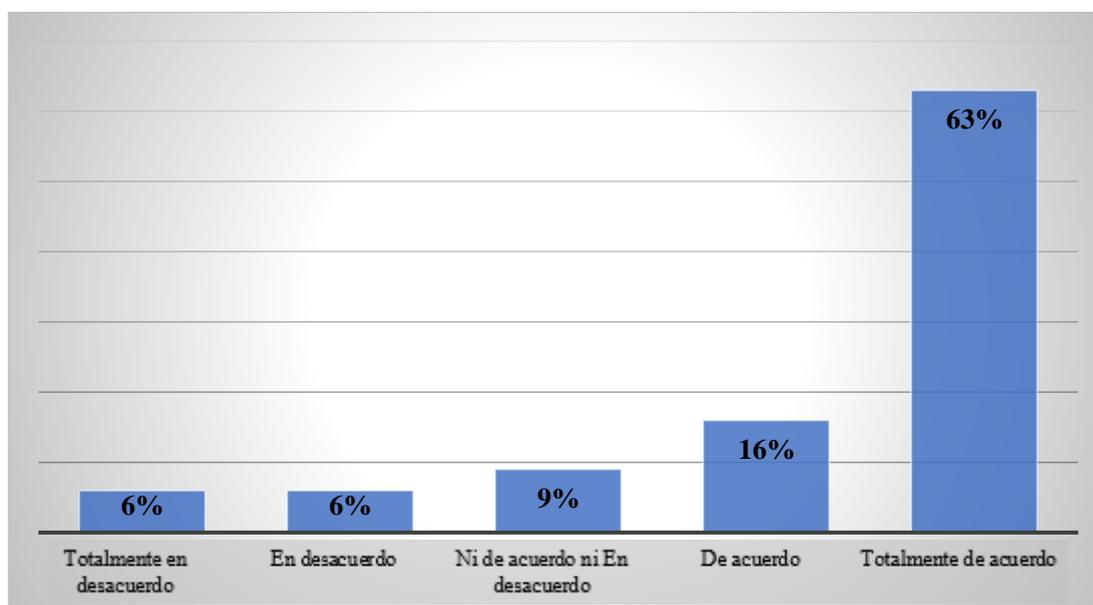
Intensificar la publicidad de las unidades de alojamiento.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	6%
En desacuerdo	17	6%
Ni de acuerdo ni En desacuerdo	26	9%
De acuerdo	46	16%
Totalmente de acuerdo	181	63%
TOTAL	288	100%

Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

Figura 40

Intensificar la publicidad de las unidades de alojamiento.



Nota: Encuesta a usuarios del servicio de alojamiento comuna Ayangue, 2022.

El 79% de la población encuestada se encuentra totalmente de acuerdo en que se debe intensificar la difusión de la publicidad de las unidades de alojamiento en medios digitales ya que mejoraría este servicio con las reservas, el 12% de los encuestados se encuentran desacuerdo, y al 9% de la población encuestada restante le es indiferente.

Discusión.

La cantidad de unidades de alojamiento es limitada en la comuna Ayangue ya que se identificaron en total 41 unidades, que generan una capacidad de alojamiento de 1.251 camas en los que los turistas pueden pernoctar; por tanto, debe ser prioritario para los administradores ir mejorando este servicio para el turismo que tiene como destino el balneario de Ayangue debido a la creciente demanda, según (Catalano, 2022) indica que los proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje deben cumplir con los criterios básicos de infraestructura, procedimientos de operación y administración de una unidad de alojamiento que le permitan brindar calidad en la operación hotelera y de alojamiento y así aumentar el grado de satisfacción de los usuarios en su tiempo de instancia.

Los servicios que ofrecen las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue en porcentaje son wifi 73%, estacionamiento/garaje 68%, admitir mascotas 32%, acceso a playa 41%, instalaciones aptas para niños 44%, restaurante el 27%, baños privado 46%, balcón 20%, servicios de habitaciones 20%, habitaciones sin humo 27%, bar 15%, TV 44%, sala de reuniones 34%, cafetería 10%, mantenimiento y limpieza 12%, desayuno 20%, aire acondicionado 46%, terraza 20%, zona picnic o campamento 2%, vista al mar 24%, piscina 29%, ducha caliente 27%, playa privada 15%, artículos de tocador y aseo 15%, cocina 32%, jacuzzi 5% y zona de barbacoa 12%. Como podemos observar en los resultados de servicios ofertados, ningún servicio lo tiene el 100% de unidades de alojamiento, siendo evidente que se debe mejorar estos servicios para mejorar la calidad de servicio al cliente. Según (Post, 2022) en la actualidad la competencia en servicio de alojamiento consiste en ofrecer mejor calidad para atraer clientes y fidelizarlos, los servicios básicos que deben ofrecer son un buen trato de bienvenida, espacios de trabajo a distancia, traslados, sala de eventos, zona de entretenimiento, alquiler de autos, aparatos de gimnasia individuales, artículos de aseo especializados, actividades al aire libre, libros y películas con aperitivos y decoración a gusto del cliente.

Conclusiones.

Se estableció que la oferta existente de unidades de alojamiento de la comuna Ayangue está compuesta por el 32% de hoteles, 12% de hostales, 24% de hosterías y el 32% de casas vacacionales. Mediante la aplicación de la guía de observación se estimó la capacidad de carga por noche que existen en la comuna Ayangue que es de 1251 camas o espacios en los que las personas pueden pernoctar. Según cifras documentales del (Ministerio de Turismo, 2022), la descarga de turistas que pernoctaron en la comuna Ayangue en el año 2022 fue de aproximadamente 613.165 turistas, es decir 1.680 turistas por noche, esto genera un déficit de 429 camas por noche, siendo esto un indicador de limitación de la capacidad de hospedaje en especial en temporadas altas de turismo.

Se identificó que las condiciones del servicio al cliente en general de las unidades de alojamiento en la comuna Ayangue, en la actualidad no son las mejores debido a que de los 27 servicios identificados el de wifi y de estacionamiento/garaje se encuentran solo en el 60% de las unidades, los demás servicios oscilan alrededor del 30% de presencia en las unidades de alojamiento, siendo este un indicador muy bajo; así mismo, se determinó que el personal administrativo y operativo de las unidades de alojamiento deben ser capacitados en relación al servicio al cliente. Además, los servicios de alimentación y entretenimiento deben aumentar su calidad para mejorar sus condiciones y percepción en los turistas que se alojan.

Se evaluó que para mejorar la calidad de los servicios de alojamiento, se debe realizar asociaciones entre los emprendimientos locales y las unidades de alojamiento para brindar servicios compartidos que sirvan de complemento a la actividad turística como son la alimentación y el aparcamiento vehicular; capacitar a los empleados en temas de calidad y servicio al cliente ya que son ellos quienes dan el trato directo al turista; readecuar la instalaciones con el objetivo de encontrar todo tipo de servicios en un solo lugar y fomentar capacitaciones sobre el uso de ambientes digitales aumentar la difusión publicitaria de la unidades de alojamiento de la comuna Ayangue.

Además, para mejorar la capacidad de hospedaje se debe incentivar a la inversión local y pública en creaciones de unidades de alojamiento locales, potenciar la inserción laboral de los habitantes de la comuna Ayangue en los alojamientos, y capacitar sobre emprendimientos locales a los habitantes de la comuna Ayangue.

Recomendaciones.

Actualizar eficazmente la identificación de más unidades de alojamiento en la comuna Ayangue, debido a que en la actualidad se encuentran posibles edificaciones en construcción que tendrán como finalidad ofrecer servicios de alojamiento. Para lo cual se debe levantar la información en el sitio ya que existen unidades de alojamiento sin nombres y sin publicidad online como se encontró en el desarrollo del presente estudio.

Realizar un estudio detallado de cada servicio identificado con el objetivo de ofrecer soluciones más específicas para cada servicio que se encuentra en malas condiciones.

Realizar campañas de capacitación sobre servicio al cliente y emprendimientos locales que ayuden a incentivar a los habitantes de la comuna Ayangue a emprender sin miedo hacia servicios del turismo.

Realizar un estudio de factibilidad y viabilidad de futuros proyectos hoteleros que se podrían desarrollar en la comuna Ayangue con el objetivo de ayudar a la comunidad en el fortalecimiento de la economía local mediante la inversión en emprendimientos turísticos de la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahotec. (26 de mayo de 2022). *Inseguridad y falta de crédito retrasan la recuperación del turismo*. Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/turistas-extranjeros-ecuador-crecimiento/#:~:text=Entre%20enero%20y%20abril%20de%202022%2C%20el%20pa%C3%ADs%20recibi%C3%B3%20316.235,ingresaron%20115.845%20personas%20a%20Ecuador.>
- Aviles Cabrera, M. (2019). *Evaluación del alojamiento turístico en espacio rural como aporte al desarrollo de la oferta local, en el destino turístico Bucay*. Universidad de Guayaquil. <https://doi.org/35015/1>
- AyangueEC. (24 de febrero de 2020). *Historia*. Ayangue EC: <https://www.ayangue.ec/comuna/>
- Bernal, M., y Naranjo, O. (2013). *ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES, CAPACIDADES Y RECURSOS DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE Y SU PROYECCIÓN EN LA CADENA DEL TURISMO, EJEMPLIFICACIÓN EN ESTUDIO DE CASO*. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES. <https://doi.org/11371/3048>
- Catalano, B. (2022). Alojamiento Turístico en la Ciudad de Buenos Aires: un Abordaje Descriptivo Análítico bajo la lente de la Integración. *Turismo y Sociedad*, 30(30.11), 211-229. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01207555>
- Cohen, E. (2005). Principales tendencias en el turismo contemporáneo. *ecob*, 42(1: 11-24). <https://doi.org/0505130011>
- Datur. (23 de diciembre de 2020). *Carga de Información Hotelera*. Sectur.gob: [https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#:~:text=%E2%80%8BSe%20entiende%20como%20todo,Mundial%20del%20Turismo%20\(OMT\).](https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#:~:text=%E2%80%8BSe%20entiende%20como%20todo,Mundial%20del%20Turismo%20(OMT).)
- Del Sargento, M. (27 de marzo de 2021). *¿Qué es un Hostería definición?* Aleph: <https://aleph.org.mx/que-es-un-hosteria-definicion>
- Di Muro, L. (20 de junio de 2012). *Definiciones de hotel*. Antel: <http://administracion.realmexico.info/2013/10/conceptos-de-hotel.html>
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. <https://doi.org/980-07-8529-9>
- Gómez, Á. (10 de octubre de 2018). *¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE EL MUESTREO ESTADÍSTICO?* Fundación IS+D: <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>
- Gonzáles. (15 de septiembre de 2008). IICA: <http://www.iica.ac.cr/Esp/organizacion/LTGC/agroturismo/Estudios%20Andina/Turis>

- Intriago, J., y Solórzano, M. (2017). *El alojamiento turístico en hogares: Una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia Canoa (Destino de Sol y Playa) después del terremoto del 16 de abril*. Manabí: International Journal of Scientific Management and Tourism.
- Landman, P. (12 de diciembre de 2022). *Capacidad Hotelera*. Xotels: <https://www.xotels.com/es/glosario/capacidad-hotelera>
- Lehr, I. L. (2018). *Alojamiento turístico en la*. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur. <https://doi.org/123456789/4454>
- Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, M. (2022). *ACUERDO Nro. MIDUVI-MIDUVI-2022-0003-A*. Quito: Quipux.
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito: Lexis.
- Naranjo, S. (2020). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO*. Ministerio de Turismo. <https://doi.org/2016/06>
- Organización Mundial del Turismo. (15 de enero de 2023). *Alojamiento – Demanda y capacidad – Proyecto en colaboración con Telefónica*. UNWTO: <https://www.unwto.org/es/datos-turismo/alojamiento-demanda-capacidad>
- Post, G. (21 de febrero de 2022). *11 Tipos de Servicios en hoteles para atraer más huéspedes*. asksuite: <https://asksuite.com/es/blog/tipos-de-servicios-en-hoteles/>
- Quintana, A. (2019). *ANÁLISIS DEL MERCADO*. Dirección de Marketing. <https://doi.org/15.63825598>
- Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1996). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Ediciones Aljibe: España.
- Serrano, A., Freire, S., y Villafuerte, E. (2019). *Estudio y aplicación de indicadores turísticos en la oferta y demanda turística por períodos de tiempo en la ciudad de Cuenca - Ecuador*. Cuenca: Universidad Central del Ecuador. <https://doi.org/10.29166/siembrav6i1.1718>
- Soares, J., Ivars, J., y Gándara, J. (2015). La evolución de destinos turísticos litorales consolidados. Análisis comparado de Balneario Camboriú (Brasil) y Benidorm (España). *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 15(2), 143-166. https://doi.org/https://doi.org/10.5209/rev_AGUC.2015.v35.n2.50118
- Solano, M. (2019). *El sector de apartamentos turísticos: Métodos de valoración*. UCOPress. <https://doi.org/10396/20149>
- Solsona, J. (2000). *CALIDAD EN LA GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS RURALES*. Calidad en la Gestión de Alojamiento Turísticos Rurales. <https://doi.org/ISSN0717/1811>
- Thompson, I. (22 de abril de 2019). *El Estudio de Mercado*. PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>

Vélez, C. (2016). *PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE AYANGUE HOTEL UBICADO EN LA COMUNA DE AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA*. Samborondón: Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

Westreicher, G., y López, J. (1 de febrero de 2020). *Encuesta*. economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
UNIDADES DE ALOJAMIENTO Y CAPACIDAD DE HOSPEDAJE: COMUNA AYANGUE, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022.	El estudio se resume en esta pregunta: ¿Es el inadecuado servicio que ofrecen las diferentes unidades de alojamiento en el balneario de la comuna Ayangue la que origina insatisfacción en los turistas?	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de servicio ofrecido en las diferentes unidades de alojamiento en el balneario de la comuna Ayangue para mejorar la satisfacción en los turistas.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer cuál es la oferta de alojamiento que existe en la Comuna Ayangue. Identificar las condiciones del servicio al cliente que ofrecen las unidades de alojamiento en la Comuna Ayangue. Evaluar las alternativas estratégicas para mejorar el servicio y la capacidad de alojamiento en la Comuna Ayangue.</p>	La capacidad de alojamiento que existe en la comuna Ayangue es limitada, es por ello que se necesita mejorar esta capacidad mediante la creación de más unidades de alojamiento que ofrezcan mejor calidad al servicio y mejore la satisfacción del cliente.	Variable independiente: X: Capacidad de hospedaje		Indicadores de la variable independiente:	<p>Tipo de investigación: Explorativa-Descriptiva.</p> <p>Diseño de la investigación: Enfoque mixto (cuantitativa-cualitativa)</p> <p>Población: Población Infinita</p> <p>Muestra: mediante la formula se estima de 288 individuos.</p> <p>Recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estadística descriptiva mediante encuestas. ✓ Análisis de correlación con los datos obtenidos. ✓ Análisis de la clasificación de información obtenida y relevante al tema. </p>
					Estudio de campo	X1: Análisis del mercado en la comuna Ayangue.	
					Muestreo estadístico	X2: Identificación de las unidades de alojamiento existentes. X3: Estadística mediante encuesta.	
						Indicadores de la variable dependiente.	
				Variable dependiente: Y: Unidades de alojamiento.	Demanda de la capacidad de alojamiento	Y1: Índice de afluencia de turistas en la comuna Ayangue.	
					Territorio geográfico de la Comuna Ayangue	Y2: Ubicación estratégica de las unidades de alojamiento.	
					Unidades de alojamiento en la comuna Ayangue.	Y3: Tipos de unidades de alojamiento.	

Anexo 2. Guía de observación de campo para la identificación de las unidades de alojamiento existente.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO: ALTERNATIVAS DE ALOJAMIENTO EN COMUNA AYANGUE

TIPO DE ALOJAMIENTO	CIUDAD:	Ayangue - Santa Elena		FECHA:
FICHA #	INDICADORES			OBSERVADOR: Mabel Tomalá
VARIABLE	CONDICIÓN	SERVICIOS	COSTO POR PERSONA/NOCHE	OBSERVACIÓN
HOTELES	MUY BUENA			
	BUENA	X		
	INDIFERENTE			
	MALA			
	MUY MALA			
HOSTALES	MUY BUENA			
	BUENA			
	INDIFERENTE			
	MALA			
	MUY MALA			
HOSTERIAS	MUY BUENA			
	BUENA			
	INDIFERENTE			
	MALA			
	MUY MALA			
CASAS VACACIONALES	MUY BUENA			
	BUENA			
	INDIFERENTE			
	MALA			
	MUY MALA			
OBSERVACIONES GENERALES:				
DOCENTE COORDINADOR:				ELABORACIÓN: WACR

Anexo 3. Formato de entrevista aplicada a expertos.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**FORMATO DE ENTREVISTA
EVALUACIÓN GENERAL SOBRE LA CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO DE LA
COMUNA AYANGUE 2022.**

NOMBRE: _____ CIUDAD: _____
 RAZÓN SOCIAL: _____ ACTIVIDAD: _____
 RELACIÓN LABORAL: _____ NIVEL DE INSTRUCCIÓN: _____
 DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____

SEXO: HOMBRE 1 MUJER 2
 EDAD: 18-24 1 25-34 2 35-54 3 55 o mas

BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES, SOY MABEL KATHERINE TOMALÁ ULLÓN, ESTUDIANTE DE LA UPSE, CARRERA ADE Y ESTAMOS CONVERSANDO CON PERSONAS COMO USTED SOBRE IMPORTANTES TEMAS, DE INTERÉS PARA LA SOCIEDAD. TODO CUANTO NOS PUEDA DECIR SERÁ DE MUCHA UTILIDAD Y LA INFORMACIÓN SERÁ TRATADA ESTADÍSTICAMENTE.

1. ¿Cómo observa Usted al sector hotelero de la provincia de Santa Elena en la actualidad?
2. ¿Cómo observa al sector hotelero y de alojamiento de la comuna Ayangue?
3. ¿Qué ventajas y desventajas observa usted en la oferta de alojamiento del sector hotelero de la comuna Ayangue?
4. En relación a la pregunta anterior y las desventajas que usted menciona, ¿Cómo solucionaría cada una de ellas?
5. Un grupo de estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena está interesado en mejorar la oferta en las unidades de alojamiento mediante diferentes estrategias. ¿Qué opina usted acerca de esta idea?
6. ¿Qué servicios considera usted que debe contener un paquete de alojamiento adecuado?
7. ¿Considera usted que el servicio al cliente que se brinda en las unidades de alojamiento es adecuado?
8. Si Ud. fuera el ministro de turismo, ¿Qué haría para mejorar la oferta de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue?
9. ¿Cómo se imagina un sistema de alojamiento para la comuna Ayangue ofertado por las diferentes unidades que dan este servicio?
10. ¿Qué recomendaciones daría a los estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena que están preocupados por mejorar la oferta de las unidades de alojamiento de la comuna Ayangue?

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 4. Formato de encuesta aplicada a los individuos de investigación.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 ESTUDIO
 Unidades de Alojamiento y Capacidad de hospedaje: Comuna Ayungue, Cantón Santa Elena, año 2022



ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO COMUNA AYUNGUE
 ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO/A: _____

RAZÓN SOCIAL: _____

ESTUDIANTE: MABEL TOMALÁ ULLÓN

DOCENTE: ECON. WILLIAM CAICHE ROSALES, MGT.

CIUDAD: AYUNGUE

FECHA: _____

CURSO/PARALELO: 8-1

EDITOR: MABEL TOMALÁ

ENCUESTA #: _____

SEXO: HOMBRE MUJER

EDAD: 18-24 25-34 35-54 55-MAS AÑOS

RELACIÓN: TURISTA NO TURISTA **CIUDAD DE ORIGEN:** _____

TIPO DE ALOJAMIENTO: NACIONAL HOTEL HOSTAL HOSTERIA MOTEL
 ALOJAMIENTO COMUNITARIO OTROS

BUENOS DÍAS, TARDES, NOCHES, SOY MABEL TOMALÁ ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION Y EMPRESAS DE LA UPSE Y ESTAMOS REALIZANDO UNA ENCUESTA CON PERSONAS COMO USTED SOBRE IMPORTANTES TEMAS. TODO CUANTO NOS PUEDA DECIR SERÁ DE MUCHA UTILIDAD Y SERÁ TRATADO ESTADÍSTICAMENTE Y DE ESTA MANERA USTED CONTRIBUIRÁ A CONSTRUIR PROPUESTAS DE SOLUCION A LOS TEMAS TRATADOS. DESDE YA AGRADEZCO SU ATENCIÓN.

1. **Identifique los tipos de unidades de alojamiento que Ud. conoce que existen en la comuna Ayungue:**

HOTEL	1
HOSTAL	2
HOSTERÍA	3
MOTEL	4
COMUNITARIO	5
OTROS	6
2. **¿Normalmente Ud. con cuantas personas viaja a destinos turísticos?**

1 persona	1
2 a 5 personas	2
6 a 8 personas	3
7 a 10 personas	4
11 o más personas	5
3. **¿Con qué frecuencia ud. contrata servicios de alojamiento en las unidades de la comuna Ayungue?**

menos de 1 vez al año	1
1 vez al año	2
2-4 veces al año	3
5-10 veces al año	4
11 o más veces al año	5
4. **¿Cuántos dólares considera que debería pagar una persona por cada noche de alojamiento en la Comuna Ayungue?**

de 10 a 15	1
de 16 a 20	2
de 21 a 40	3
de 41 a 70	4
71 y más	5

LE VOY A LEER ALGUNAS OPINIONES QUE FUERON MENCIONADAS POR VARIAS PERSONAS, RESPECTO AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN LA COMUNA DE AYUNGUE, POR FAVOR DÍGEME CUÁN DE ACUERDO ESTÁ CON DICHAS OPINIONES, CONSIDERANDO ESTA ESCALA:

5. TOTALMENTE DE ACUERDO	4. DE ACUERDO	3. NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
2. EN DESACUERDO		1. TOTALMENTE EN DESACUERDO

	5	4	3	2	1
EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO					
5. CONTRIBUYE AL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LA COMUNIDAD					
6. CONTRIBUYE AL DESARROLLO TURÍSTICO					
7. ES GENERADOR DE INGRESOS					
8. GENERADORA DE EMPLEO					
9. ES BUEN ATRACTIVO TURÍSTICO PARA LOS VISITANTES					
10. LOS PRECIOS DEL ALOJAMIENTO SON ACCESIBLES					
11. ESTÁ EN ÓPTIMAS CONDICIONES					
12. TIENE UNA ALTA EFICIENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE					
13. PUEDE SER RECOMENDADO A OTRAS PERSONAS					
14. OFRECE AMABILIDAD DE SUS EMPLEADOS					
15. SIN EMBARGO, NO CUENTA CON BUENA INFRAESTRUCTURA					
16. SU SERVICIO NO ES TAN SATISFACTORIO					
17. OFRECE POCA COMODIDAD AL VISITANTE					
18. DA POCA CALIDAD EN EL SERVICIO					
19. TIENE UNA CAPACIDAD LIMITADA					
20. NECESITA OBRAS PÚBLICAS URBANAS COMPLEMENTARIAS					
21. DEMANDA TIEMPO PARA ENCONTRAR ALGO AJUSTADO A MIS NECESIDADES					
22. DEBE CAPACITAR A COLABORADORES					
23. DEBE APROVECHAR MEJOR LOS RECURSOS NATURALES					
24. DEBE DIVERSIFICAR LAS MODALIDADES DE HOSPEDAJE					
25. DEBE MEJORAR PRECIOS PARA EL TURISTA					
26. DEBE MEJORAR SERVICIOS DE GASTRONOMÍA					
27. DEBE AGREGAR SERVICIO DE INTERNET Y WI-FI					
28. DEBE IMPLEMENTAR ÁREAS DE ENTRETENIMIENTO					
29. DEBE OFRECER TRANSPORTE PARA EL TURISTA					
30. DEBE CONTEMPLAR LA INTERCULTURALIDAD					
31. DEBE SER UN SERVICIO DE EXPERIENCIA/AVENTURA					
32. DEBE IMPLEMENTAR SERVICIO DE PISCINAS					
33. DEBE SER CLIMATIZADO					
34. DEBEN TENER PARQUEO PROPIO					
35. DEBEN CONTAR CON MÁS PUBLICIDAD					

Anexo 5. Formato de encuesta aplicada a los administradores de las unidades de alojamiento.

	UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS								
DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MIPYMES DEL SECTOR HOTELERO DE LA COMUNA AYANGUE AÑO 2022 ENCUESTA									
NOMBRE DEL ENCUESTADO/A: _____		CIUDAD: __ AYANGUE							
RAZÓN SOCIAL: _____		FECHA: _____							
ESTUDIANTE: MABEL TOMALÁ ULLÓN		CURSO/PARALELO: 8-1							
DOCENTE: ECON. WILLIAM CAICHE ROSALES, MGT.		EDITOR: __ MABEL TOMALÁ							
ENCUESTA #: _____									
SEXO: HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER <input type="checkbox"/>									
EDAD: 18-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-54 <input type="checkbox"/> 55-MAS AÑOS <input type="checkbox"/>									
RELACIÓN: DUEÑO(A)/ PROPIETARIO(A) <input type="checkbox"/> ADMINISTRADOR/ GERENTE <input type="checkbox"/>									
TIPO DE NEGOCIO: HOTEL <input type="checkbox"/> HOSTAL <input type="checkbox"/> HOSTERIA <input type="checkbox"/> MOTEL <input type="checkbox"/>									
<p>BUENOS DÍAS, TARDES, NOCHES, SOY MABEL TOMALÁ ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION Y EMPRESAS DE LA UPSE Y ESTAMOS REALIZANDO UNA ENCUESTA CON PERSONAS COMO USTED SOBRE IMPORTANTES TEMAS. TODO CUANTO NOS PUEDA DECIR SERÁ DE MUCHA UTILIDAD Y SERÁ TRATADO ESTADÍSTICAMENTE Y DE ESTA MANERA USTED CONTRIBUIRA A CONSTRUIR PROPUESTAS DE SOLUCION A LOS TEMAS TRATADOS. DESDE YA AGRADEZCO SU ATENCIÓN.</p>									
LE VOY A LEER ALGUNAS OPINIONES QUE FUERON MENCIONADAS POR VARIAS PERSONAS, RESPECTO AL SERVICIO DE HOSPEDERÍA EN EL CANTÓN SALINAS, POR FAVOR DÍGAME CUÁN DE ACUERDO ESTÁ CON DICHAS OPINIONES, CONSIDERANDO ESTA ESCALA:									
5. TOTALMENTE DE ACUERDO	4. DE ACUERDO	3. NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO							
2. EN DESACUERDO		1. TOTALMENTE EN DESACUERDO							
A. LA HOTELERÍA ES									
	5	4	3	2	1				
1. DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO									
2. DESARROLLO TURÍSTICO									
3. GENERADORA DE INGRESOS									
4. GENERADORA DE EMPLEO									
5. BUENA INFRAESTRUCTURA									
6. ATRACTIVO TURÍSTICO									
7. MOVILIZADORA DE PERSONAS									
8. UN NEGOCIO REGULADO POR EL ESTADO									
9. SERVICIO SATISFACTORIO									
10. COMODIDAD									
11. CALIDAD DE SERVICIO									
12. EFICIENCIA DE SERVICIO									
13. TARIFA ADECUADA									
14. GASTRONOMÍA									
15. ENTRETENIMIENTO									
16. TRANSPORTE PARA EL TURISTA									
17. AMABILIDAD									
18. BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE									
19. INTERCULTURALIDAD									
20. EXPERIENCIA/AVENTURA									
EN CUANTO A LA GESTIÓN DEL EMPRESARIO, SE HAN MENCIONADO VARIAS OPINIONES. ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON ÉSTAS? CONSIDERE LA MISMA ESCALA									
B. EL EMPRESARIO HOTELERO DE SALINAS									
	5	4	3	2	1				
1. SE HA DESARROLLADO A TRAVÉS DEL EMPRENDIMIENTO Y DE MANERA EMPÍRICA									
2. SE HA FORMADO DE MANERA EMPÍRICA									
3. HA REALIZADO EMPRENDIMIENTOS FAMILIARES									
4. HA CONTRIBUIDO AL DESARROLLO TURÍSTICO									
5. REALIZA UNA GESTIÓN EFICIENTE									
6. REALIZA UNA GESTIÓN DE CALIDAD									
7. PLANEA, ORGANIZA, DIRIGE Y CONTROLA EL NEGOCIO									
8. TIENE ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA									
9. LA OFERTA SERVICIOS DE ACUERDO AL SITIO									
10. CUENTA CON ESTRATEGIAS DE MARKETING									
11. UTILIZA ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS									
12. PROMOCIONA NEGOCIO POR LA WEB									
13. COMPITE CON OTROS NEGOCIOS DE HOSPEDAJE LOCALES									
14. COMPITE CON OTROS NEGOCIOS DE HOSPEDAJE INTERNACIONALES									
15. RECIBE CRÉDITOS DEL SECTOR PÚBLICO									
16. CUENTA CON INVERSIÓN PROPIA									
17. TRABAJA CON PRECIOS REGULADOS									
18. SIEMPRE TIENE ALTA DEMANDA DE SERVICIOS									
19. DEBE MEJORAR CALIDAD Y CALIDEZ DEL SERVICIO									
20. DEBE CAPACITAR A COLABORADORES									
21. DEBE REVISAR COSTOS DEL NEGOCIO									
22. DEBE APROVECHAR MEJOR LOS RECURSOS NATURALES									
23. DEBE DIVERSIFICAR LAS MODALIDADES DE HOSPEDAJE									
24. DEBE MEJORAR PRECIOS PARA EL TURISTA									
25. DEBE MEJORAR SERVICIOS									
26. DEBE AGREGAR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS									
27. DEBE INCREMENTAR LA INVERSIÓN									
28. DEBE AGREGAR SERVICIO DE INTERNET									
C. FINALMENTE:									
1. EN UNA ESCALA DE 1 A 10, DONDE 1 ES LA CALIFICACIÓN MÁS BAJA, Y 10 ES LA MÁS ALTA ¿CON CUÁNTO CALIFICA LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE SE HOSPEDA EN SALINAS?									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Y, ¿CON CUÁNTO CALIFICARÍA LA GESTIÓN DEL EMPRESARIO HOTELERO DE SALINAS									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BIEN ESO ES TODO, ¡MUCHAS GRACIAS!									