

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD CARRERA DE TITULACIÓN ESPECIAL (CTE)

**ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE APART-MINISUITE
PETRÓPOLIS DEL PERÍODO 2014 – 2015 PARA EL MEJORAMIENTO DE
LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.**

**Ensayo previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración Turística.**

AUTOR

JUAN RAÚL MERCCHÁN VÁZQUEZ

C.I: 010516773-8

DIRECTOR

MSC. SANTIAGO JOSÉ MALO OTTATI.

C.I; 010414201-3

CUENCA – ECUADOR

2015



RESUMEN

El siguiente ensayo fue elaborado con la intención de mejorar la competitividad de la empresa Minisuite-Petrópolis a cargo de la señora Nancy Carmela Vázquez Marín quien es propietaria y gerente del establecimiento antes mencionado.

Minisuite Petrópolis está ubicado en el Sector de las pistas de bicicrós en la ciudad Cuenca Capital del Azuay al sur del Ecuador En las calles Juan Iñiguez y Padre Julio Matovelle 2-08. El ensayo se divide en cuatro secciones, de los cuales, el primer se enfoca en un diagnóstico detallado del funcionamiento del establecimiento y su servicio. La segunda sección se basa en entrevistas personalizadas con el fin de medir la satisfacción del cliente interno tanto como el externo. El capítulo número tres es el análisis de un cuestionario en el cual participaron 80 clientes activos de Minisuite Petrópolis con el cual se aspira a entender la acogida del cliente hacia los servicios que ofrece el establecimiento, además de entender falencias que posee la empresa. Finalmente se concluye con la elaboración de un plan de mejoramiento de la empresa de hospedaje el mismo que se basará en el entendimiento de las necesidades del cliente y se planificarían acciones cuya meta es mejorar la competitividad de la empresa de hospedaje.

Palabras clave: Diagnóstico, cliente interno, cliente externo, competitividad.



ABSTRACT

The following test was developed with the intention of improving the competitiveness of the company Minisuite-Petrópolis by Mrs. Nancy Carmela Vazquez Marin who is owner and manager of the aforementioned establishment.

Minisuite Petrópolis is located in the ski industry in bicicross Capital city of Azuay Cuenca in southern Ecuador. The essay is divided into four sections, of which the first is focused on a detailed diagnosis of the establishment and functioning of the service. The second section is based on personal interviews in order to measure customer satisfaction both internal and external. Chapter three is the analysis of a questionnaire in which 80 active clients Minisuite Petrópolis with which aims to understand the client host to the services offered by the establishment, in addition to understanding weaknesses that the company has participated. Finally we conclude with the preparation of a plan for improving the company hosting it will be based on an understanding of customer needs and actions would be planned whose goal is to improve the competitiveness of the hosting company.

Key words: Diagnosis, internal costumers, external costumers, competitiveness.



INDICE

Contenido



	1
C.I: 010516773-8	1
DERECHO DE AUTOR	i
PROPIEDAD INTELECTUAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
INTRODUCCIÓN	1
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	2
Disposiciones Generales:	6
SECCIÓN 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE APART-MINISUITES PETRÓPOLIS	8
Diagnóstico situacional de los servicios en Minisuite Petrópolis.	22
SECCIÓN 2: ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CLIENTES ACTIVOS DE MINISUITES PETRÓPOLIS.	26
CLIENTE INTERNO	26
CLIENTE EXTERNO	29
SECCIÓN 3: DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES ACTIVOS DE MINI SUITE PETRÓPOLIS	38
SECCIÓN 4: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA	52
1. MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET.....	52
2. RENOVAR TECNOLOGÍA PARA EL SERVICIO DE INTERNET.....	53
3. RENOVAR TELEVISORES PARA LAS HABITACIONES.....	54



4. INSTALACIÓN ELÉCTRICA.....	55
5. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE:	56
6. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS HE INSTALACIONES ELÉCTRICOS DEL EDIFICIO.....	57
COSTO DE INVERSIÓN.....	58
VALOR	58
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS:	64
Encuesta:	64



DERECHO DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo Juan Raúl Merchán Vázquez, autor de la tesis “ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE APART-MINISUITE PETRÓPOLIS DEL PERÍODO 2014 – 2015 PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **Licenciado en Administración Turística**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, Diciembre 3 del 2015.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Juan Raúl Merchán Vázquez".

Juan Raúl Merchán Vázquez

C.I: 010516773-8



PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Juan Raúl Merchán Vázquez, autor de la tesis "**ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE APART-MINISUITE PETRÓPOLIS DEL PERÍODO 2014 – 2015 PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO**", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, Diciembre 3 del 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Juan Raúl Merchán Vázquez".

Juan Raúl Merchán Vázquez

C.I: 010516773-8



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me da la fuerza para seguir y no rendirme en este largo proceso de estudio universitario. De no ser por su fortaleza y mi fe en él yo no podría haber continuado hasta estas últimas instancias. También quiero agradecer a mis compañeros quienes me apoyaron y no me permitieron rendirme.



DEDICATORIA

Dedico mí ensayo a Cyrielle Frizón quien apareció en mi camino en el momento en el que tenía planeado tomar una pésima decisión, justo cuando no le encontraba sentido a nada llegó y cambió mi visión de la vida. Me indicó un camino el cual podría seguir y una brújula para no perderme en mi travesía. Ahora por primera vez en 26 años estoy consciente de lo que deseo y tengo claro cómo hacerlo, aunque ahora físicamente está lejos de mí, su recuerdo y sus enseñanzas me acompañaran hasta mis últimos días.



INTRODUCCIÓN

La república del Ecuador país sud americano de 283,561km² el cual se caracteriza por su biodiversidad en flora y fauna, por sus orquídeas y por ser la nación con más alta concentración de ríos por kilómetro cuadrado del mundo según se pudo encontrar en textos de Tierra Volcán. El país tiene 24 provincias entre ellas la del Azuay la cual tiene como capital la ciudad de Cuenca que es considerada Atenas del Ecuador. La ciudad que ocupa el tercer puesto en rango de importancia a nivel nacional. Cuenca es una ciudad de alto afluente turístico y pensando en la comodidad del visitante cuyo motivo de venir a Cuenca sea el de hospedarse y tratar de ahorrar tanto como le sea posible, la señora Nancy Vázquez Marín, optó por ofrecer habitaciones amobladas que ofrecen la misma comodidad de un hotel o cualquier otro edificio de alojamiento con una diferencia. Todos y cada uno de los departamentos incluían, cocina a gas, mini nevera, platos, vajillas, cubiertos, ollas, y todo lo necesario para que el cliente pueda habitar cómodamente en su mini suite. Con la intención de que este pueda ahorrar dinero comprando en el mercado y cocinando en su propia casa. El establecimiento Apart-Minisuite Petrópolis ubicado en el sector de la Remigio Crespo a 850 metros del estadio Alejandro Serrano Aguilar en las calle Juan Iñiguez y Padre Julio Matovelle, empezó siendo una casa de 2 pisos con 6 pequeños apartamentos amoblados en el primer piso, consta ahora 4 pisos, 26 mini suites y 8 habitaciones al arriendo. La idea de este ensayo, con el fin de identificar qué motivo al cliente actual, al activo y al frecuente a visitar y quedarse en las instalaciones del edificio y que cambios se podría hacer para mejorar la estadía del visitante todo esto con el fin de mejorar y sobrepasar la expectativa que tenga el cliente del servicio que oferta la Sra. Nancy Vázquez con sus mini departamentos. Por ello es necesario el conocimiento y el estudio a fondo de las necesidades del cliente, activo, frecuente e inactivo, con el fin de entender cómo se podría mejorar el servicio ofrecido.



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para el desarrollo del ensayo, se necesitará la definición de diferentes términos que serán de utilidad para el desarrollo de la investigación

Según la página oficial de la OMT, turismo hace referencia a los movimientos de corta y larga duración de las personas fuera de su entorno común o lugar de residencia y trabajo además de actividades que las personas realizan en los sitios que son objeto de visita.

Según Francisco de la Torre, un hotel es una institución que ofrece al viajero, turista o visitante hospedaje y alimentación con la finalidad de obtener utilidades.

Eduardo Villena brinda una definición en su libro “Técnica en hotelería y turismo” indica que la hotelería es el conjunto de los diferentes establecimientos que tienen como fin de brindar hospedaje por un precio determinado a sus demás servicios complementarios, además estos establecimientos deben seguir las distintas leyes, normas y reglas de acuerdo a las políticas de cada país, sean estos, hoteles, hostales, hosterías, apart-hoteles, etc.

En el reglamento general de la ley de turismo del Ecuador, en el artículo 43 enseña una definición de alojamiento turístico, el cual califica al mismo como todo establecimiento que brinde un servicio de hospedaje no permanente en el cual se puede o no incluir alimentación como parte del contrato.

Según Philip Kotler el marketing es una herramienta fundamental usada por mercadólogos en la toma de decisiones, es el proceso mediante el cual las personas obtienen lo que quieren o necesitan mediante el intercambio de bienes o servicios. Se apega a la idea de la oferta y la demanda. Y tiene la misión de conocer y entender de tal forma al cliente que el producto que se oferte se apegue a sus necesidades.



Arturo Crosby define a los visitantes internacionales como toda persona que sale de su país de residencia por un tiempo que no supera los 12 meses y su estadía en otro país genera ingresos a la nación visitada.

Concordando con lo estipulado por BengtKarlof, estrategia es un conjunto de actividades o actos que se realizan con el fin de alcanzar objetivos y metas mediante la utilización de los distintos recursos que tenga una empresa.

Según Casado Díaz Ana Belén manifiesta que mercado es una agrupación de consumidores futuros con deseos y necesidades dispuestos a satisfacerlo a través de un intercambio.

De acuerdo a Mencía de Garcillán López Rúa demanda es una aproximación de la medida de ventas de los productos a un mercado determinado como también para una clientela definida.

De acuerdo a Ángel María del Castillo Puente la investigación de mercados es la búsqueda y la obtención de resultados con la finalidad de minimizar los riesgos en el momento de la toma de decisiones comerciales y de marketing

Menciona Elena Abascal Fernández que la segmentación debe entenderse como teoría, para encontrar la existencia de grupos de compradores semejantes y diferentes. La segmentación como una estrategia para plantear planes de marketing referentes a las 4P`s del marketing.



MARCO LEGAL

En el marco político, se describe los artículos y leyes que definen a Hotel Apart-Minisuites Petrópolis según el reglamento general de actividades turísticas.

Capítulo 4 De los derechos económicos, sociales y culturales Sección primera De la propiedad

Art. 30.- La propiedad, en cualquiera de sus formas y mientras cumpla su función social, constituye un derecho que el Estado reconocerá y garantizará para la organización de la economía. Deberá procurar el incremento y la redistribución del ingreso, y permitir el acceso de la población a los beneficios de la riqueza y el desarrollo. Se reconocerá y garantizará la propiedad intelectual, en los términos previstos en la ley y de conformidad con los convenios y tratados vigentes.

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia

Art. 245.- La economía ecuatoriana se organizará y desenvolverá con la coexistencia y concurrencia de los sectores público y privado. Las empresas económicas, en cuanto a sus formas de propiedad y gestión, podrán ser privadas, públicas, mixtas y comunitarias o de autogestión. El Estado las reconocerá, garantizará y regulará.

Ley de turismo

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes



provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 32.- Los establecimientos de turismo que se acojan a los incentivos tributarios previstos en esta Ley registrarán ante el Ministerio de Turismo los precios de los servicios al usuario y consumidor antes y después de recibidos los beneficios. La información que demuestre el cumplimiento de esta norma deberá ser remitida anualmente por el Ministerio de Turismo al Servicio de Rentas Internas para el análisis y registro correspondiente.

Cuadro 1

Hoteles.	Hoteles Residencias.	Hoteles Apartamentos (Apart - Hoteles).
Hostales.	Hostales Residencias.	Pensiones.
Moteles.		
Hosterías.		
Cabañas.		
Refugios.		
Paradores.		
Albergues.	Fuente: Ministerio de Turismo	

Según esta clasificación, Minisuite-Pertópolis se ubicaba como un Apart-hotel, según el reglamento general de las actividades turísticas del ecuador, en donde capítulo 1 manifestaba que apart-hotel, era todo establecimiento que brinde un servicio de alojamiento, que además de constar con un mínimo de 30 habitaciones para el uso de los clientes, este además debe ofrecer vajilla, utilería y útiles de cocina para el uso del usuario sin cobrar un costo adicional.¹

¹ (Reglamento general de aplicación a la ley de turismo decreto no. 1186).



En la actualidad con el nuevo reglamento, las disposiciones ubican a Minisuite Petrópolis en la categoría de hotel de acuerdo al artículo 8 sección 2 capítulo 1 del Reglamento general de actividades turísticas, en la cual se especifica que un hotel es todo establecimiento que por un valor monetario presta servicio de hospedaje y exige la totalidad del uso del edificio con entradas y escaleras de uso exclusivo para el establecimiento y tener un mínimo de 5 habitaciones, esto de acuerdo al artículo número 12 de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico capítulo III.

En el artículo 19 del capítulo 5 sección 1 de la comercialización, se basa en las prohibiciones en el cual este reglamento veta la promoción de por diferentes medios de comunicación información falsa de un hotel y la oferta de servicios que este no posea, además de mentir en su categorización o número de estrellas. El cumplimiento de esta norma, será motivo de sanción de acuerdo a la ley del consumidor.

Disposiciones Generales:

Los establecimientos de hospedaje son de ingreso público, lo que indica que está prohibida la discriminación al visitante, aunque está aprobada que un hotel se guarde un derecho de admisión a personas que no cumplan con normas básicas de convivencia.

No es función de los establecimientos de alojamiento el funcionar como intermediarios, esta es competencia de intermediarias turísticas que se encuentren registradas legalmente.

Los establecimientos de hospedaje deben mantener convenios escritos con compañías de transporte y taxis que tengan los respectivos permisos de funcionamiento.



Se encuentra terminantemente prohibido el prestar el uso de instalaciones para el ingreso de menores de edad con fines de explotación sexual y el tráfico de personas.

En caso de que el establecimiento hotelero expenda productos y bebidas a base de alcohol, este podrá ser sujeto a investigación de por parte del Ministerio del Interior con la finalidad de verificar la legalidad de estos productos y su origen.



SECCIÓN 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE APART-MINISUITES PETRÓPOLIS

“Desde la antigüedad, la necesidad de movilizarse tanto como la de buscar un hospedaje son tan antiguos como el ser humano mismo. Desde que hombre del neandertal obtuvo su capacidad de raciocinio su deseo de explorar y llegar más allá de donde sus ojos logran observar creció, aventurándose a llegar a tierras donde no conocía a nadie, valiéndose de desconocidos para encontrar un refugio en la noche donde resguardarse en la noche. Esta necesidad de alojarse llevo a la creación de establecimientos que satisfagan esta necesidad. Comenzando por brindar este tipo de servicios de acogida primero entre tribus para pasar por pueblos seguido por regiones y sus distintas ciudades hasta finalmente llegar a dar hospedaje a personas de otras naciones.” (LEDESMA 17)²

No fue sino hasta el siglo VII A.C. que se origina la moneda, trayendo una nueva cultura de intercambio de servicios por dinero, lo que facilitó los viajes puesto que el visitante empezó a demandar distintos servicios que facilitan su estadía en un lugar entre ellos el de alojamiento como más importante, es en esta época donde empieza la oferta de los mesones, a los que ahora se los nombra o conocen como hoteles. La demanda por este servicio motivo a los dueños de hoteles a mejorar con el pasar del tiempo, ofreciendo servicios adicionales con el fin de captar la atención del potencial cliente. (LEDESMA 17)³

En el imperio Romano en los siglos 117 D.C el imperio romano comenzó su expansión por toda Europa, para ello se construyeron carreteras que alcanzaron los 80.000 Km. En estas vías se edificaron los primeros establecimientos de hospedaje destinados a los soldados que recorrían estos caminos para llegar a los diferentes puntos y pueblos conquistados por el imperio Romano. Para el año 622 D.C., dan inicio las grandes cruzadas o guerras Santas y con esto en las expediciones de miles de caballeros que

² LEDESMA, Gabriela Quezada. *propuesta para un directorio para hoteles en la ciudad de cuenca.* monografia. cuenca, 2012

³ Edad Media. Htpp//es.wikipedia.org/wiki/edad-media. fecha 8 diciembre 2010



buscaban rescatar los lugares Santos. En este periodo de la historia no solo hubo un mayor auge en sitios y casas destinadas a brindar asilo y descanso al excursionista y a los soldados, también trae consigo la creación de hospitales y centro asistenciales, que también fueron de uso para el alojamiento. (LEDESMA 18)

En la edad media, se puede encontrar en libros de historia se puede leer sobre los monasterios y sus usos hospitalarios al visitante que llegaba a descansar y que aportaba económicamente al monasterio en medida de su capacidad económica, aunque esto no era obligatorio. Sin embargo, la demanda se hizo más grande a medida que pasaban los años, los excursionistas llegaban a diferentes pueblos con motivo de alojarse y pasar la noche. La necesidad de un servicio que satisfaga varias necesidades era evidente y se crearon los “mesones”, locales destinados al alquiler de habitaciones, venta de comida y establos para guardar los caballos. (Internet XI-X I)

Después de 1765 con el invento de la máquina de vapor y el desarrollo de tren, se acortaron las distancias entre pueblos, viajar se hizo más sencillo, la demanda se volvió exigente en cuanto a las plazas de hospedaje, alimentación y entretenimiento. La frecuencia de los desplazamientos era alta y los establecimientos hoteleros ofertaban un mayor número de habitaciones para el visitante. Atrás quedaron los pequeños domicilios que brindaban uno o dos cuartos sobrantes en la casa para el turista que llegaba a su pueblo, para pasar a grandes establecimientos hoteleros con varios servicios complementarios. En 1794 se inaugura en New York City Hotel con 73 habitaciones al servicio del visitante. Al ver el éxito en estos establecimientos, la competencia no se hizo esperar edificando construcciones de igual o mayor tamaño, entre ellos está por ejemplo el Francis Union Hotel localizado en Filadelfia en el año de 1801, y en el año 1824 el gran hotel de vacaciones con 300 habitaciones el Mountain House. Sin embargo, aparecieron con el tiempo nuevos hoteles que buscaban sobresalir a los demás establecimientos ofreciendo una mejor calidad de servicio, tal es el caso de Tremont House Hotel. El cual fue creado en 1829 en



la ciudad de Bostón, establecimiento de 170 habitaciones que se caracterizó por su elegancia. Hasta el 1829 este Tremont House Hotel fue el primero en tener personal uniformado, servicio de amenities en habitación, restaurante con cocina francesa, este fue también considerado como el primer hotel 5 estrellas. (ANGULO)⁴

“La hotelería en América alcanzó su mayor auge en el año de 1950 posterior a la segunda guerra mundial en la cual hubo un gran movimiento de personas a América, en este año las cadenas hoteleras Sheraton, Hilton y Statler fueron construidas y se consolidaron en el mercado.” (wikipedia)⁵

En Ecuador, el país sudamericano ubicado en la región noroccidental del sur del continente, con 283.561 km² lo que lo coloca en la lista de los países más pequeños de Latinoamérica ocupando la cuarta posición, se destaca entre sus muchos valores por ser uno de los países con más biodiversidad por km². En el pasar de los años desde su constitución en el 13 de Mayo de 1830 el país ha sido objeto y motivos de visitación por sus numerosos atractivos turísticos tanto naturales, étnicos y culturales. Al momento según el ministerio de Turismo del Ecuador y la Dirección Nacional de Migración del Ecuador, se registran los siguientes datos:

⁴ Angulo, José. Gerencia competitiva de la Posada Turística. México, Trillas, 2006.

⁵ Segunda Guerra Mundial. [Http://es.wikipedia.org/wiki/segunda guerra mundial](http://es.wikipedia.org/wiki/segunda guerra mundial). fecha 8 diciembre 2010



Gráfico 1

Arribo de Extranjeros a Ecuador

Mes	2010	2011	2012	2013	2014	Var % '14 / '13
Enero	96.109	105.548	127.116	130.843	152.576	16,6
Febrero	89.924	86.421	99.521	103.761	124.584	20,1
Marzo	82.452	87.495	96.948	113.359	114.007	0,6
Abril	70.540	87.507	92.627	87.486	118.614	35,6
Mayo	77.618	82.870	92.644	98.414	111.177	13,0
Junio	91.602	99.949	118.292	121.742	129.062	6,0
Julio	110.545	117.966	130.779	138.138	154.229	11,6
Agosto	95.219	98.962	106.375	112.569	131.694	17,0
Septiembre	71.776	80.090	85.990	97.374	112.767	15,8
Octubre	83.701	88.357	99.145	111.517	124.456	11,6
Noviembre	81.253	92.573	99.674	112.056	127.562	13,8
Diciembre	96.359	113.299	122.790	136.798	156.278	14,2
Total	1'047.098	1'141.037	1'271.901	1'364.057	1'557.006	14,2

Anuario de entradas y salidas internacionales INEC

Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador

Elaborado por: Dirección Nacional de Migración del Ecuador

El gráfico 1 indica como el aumento de arribos al Ecuador ha incrementado desde el año 2010 y solo entre el año 2013 y 2014, Ecuador indica un 14% de incremento en la llegada de extranjeros. Un aumento de visitantes al país, demanda también una mejora en los servicios a ofertar. De aquí que para que Ecuador alcance este número de visitantes, el área de la hotelería ha sido un factor fundamental, de aquí que el servicio de hospedaje ha tenido una evolución desde la fecha de constitución de esta nación.⁶

Los inicios de la hotelería en Ecuador datan desde los inicios de la construcción del ferrocarril donde los primeros establecimientos de alojamiento fueron ubicados en el Tambo y otros pueblos al norte del país pues estos eran el lugar

⁶ Anuario de entradas y salidas internacionales INEC



donde trabajadores del ferrocarril pasaban la noche. Dando así creación a las “Posadas”. Sin embargo, el verdadero auge y crecimiento hotelero empieza con la intervención en el país por parte de compañías petroleras que empezaban con la explotación de petróleo en las selvas del Oriente del país. Según la página oficial AHOTEC, “en el año de 1955 el grupo de empresarios oriundos de Guayaquil fundaron una organización que represente a los emprendedores en al área hotelera. Entre estos empresarios, destacan los siguientes nombres, Francisco Bruzzone propietario del hotel Continental, Majestic y Pacífico. Isaac Aboad fundador del hotel Metropolitano, Frederick Stoeckli del hotel Humbolt Internacional y Luis Arias creador del hotel Ritz. (Federación Hotelera)”⁷ En este año Ernesto Granizo Velazco acompañado de Hernán Álvarez Soria trabajaron en como funcionarios en el Ministerio de Economía y Turismo en el área de Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo. Esto sentó las bases para cambios en el área del hospedaje en el Ecuador. En el año de 1974, el crecimiento de la industria agrícola con el cacao, banano y café de exportación obligaron a la creación de nuevos establecimientos hoteleros y el mejoramiento de los ya existentes. (Federación Hotelera)⁸

En la ciudad de Cuenca, que es la ciudad capital de la provincia del Azuay y considerada la Atenas del Ecuador, tercera ciudad más importante del país y situada en la parte meridional de lo que es la cordillera andina del Ecuador. La ciudad posee un centro histórico, el cual fue reconocido por la Unesco en el año de 1999 como un Patrimonio Cultural de la Humanidad. La Atenas del Ecuador fue fundada en el 12 de Abril del año de 1557 por el capitán Gil Ramírez sobre lo que fueron las ruinas Tomebamba, ciudad que fue el hogar del indio Atahualpa gobernador del Tahuantinsuyo. ([hotelesecuador.com](http://www.hotelesecuador.com))⁹

En el sector hotelero, Cuenca comienza con pequeñas posadas, las cuales ofrecían servicios de hospedaje por los años de 1780, entre ellas la más importante y la que existe hasta la actualidad es la Casa de Las Posadas, ubicada en las calles Miguel Heredia y Gran Colombia, sin embargo, el primer

⁷ Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 1. Guayaquil, Ecuador.2008

⁸ Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 2. Guayaquil, Ecuador.2009

⁹ <http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>. fecha 5 mayo 2010



hotel reconocido en Cuenca por la Cámara de Turismo del Azuay fue el Hotel Royal, y su propietario Miguel Deidán, acto que se llevó a cabo en el año de 1920. De aquí, para el año de 1930, surgieron hoteles importantes en la ciudad Atenas del Ecuador como por ejemplo el Hotel Viena, que es reconocido por especializarse en brindar hospedaje a alumnos extranjeros que llegaban a la ciudad con el fin de estudiar en la Universidad de Cuenca. En este año aparecieron otros establecimientos que brindan servicio de hospedaje como los hoteles Patria, Internacional, la Laguna y París entre otros. En el año 1944 se crea el hotel Crespo, establecimiento que mantiene renombre hasta la actualidad, sus fundadores fueron la familia Crespo Heredia. (Federación Hotelera)¹⁰

En el año de 1963 aparece el hotel Cuenca, quien fue reconocido por ser el primer establecimiento de hospedaje en la ciudad con servicio de alimentación internacional. Este hotel se caracterizó por ofertar una variada gastronomía como la francesa. (hotelescuador.com)¹¹

Los alojamientos de hospedaje mejoraban sus servicios y los hoteles empezaban a construirse más grandes y lujosos, tal es el caso de los inversionistas Guillermo Vázquez que quien junto a Salvador Pacheco Mora decidieron invertir en lo que ahora es el Hotel Dorado. (Federación Hotelera)¹²

En estos últimos 10 años han surgido nuevos establecimientos hoteleros en la ciudad los cuales ofertan una variedad de alternativas para satisfacer la necesidad del turista como son los hoteles boutiques como Santa Lucia y la Mansión Alcazar, o también servicios de hospedaje en casas antiguas reestructuradas para ofertar alojamiento como son el caso del hotel San Andrés, Posada del Ángel y la Casa del Águila. También el 4 de enero del año 2011, a la ciudad de Cuenca se le dio un reconocimiento como ciudad

¹⁰ Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010or.2010

¹¹ Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010or.2010

¹² Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010or.2010



Universitaria y el 15 de Octubre del año 2013, obtuvo un reconocimiento como “Destino de Convenciones y Eventos para el Ecuador y el Mundo” gracias a la iniciativa y la propuesta expuesta por el Centro de Convenciones Mall de Río, el cual consta con de 6 salones totalmente equipados junto con parqueadero con una capacidad de 2000 autos móviles y una sala VIP la cual ofrece mayores comodidades para juntas de negocios y eventos empresariales. (Mercurio)¹³

Todos estos reconocimientos han mejorado el ingreso de turistas a Cuenca, sin embargo, al declarar a la ciudad como un destino de convenciones y eventos, esto forzó a empresarios del área de hospedaje a mejorar la calidad sus servicios y ampliarse, esto sobre todo a que en la Atenas de Ecuador no existían hoteles que oferten la suficiente cantidad de habitaciones para grupos grandes que llegaban por fines de congresos o meetings de toda índole. Por ello aparecieron en los últimos años establecimientos que satisfacían esta demanda con hoteles con un mayor número de habitaciones como el Zahir, Valvues y próximamente el Sheraton.

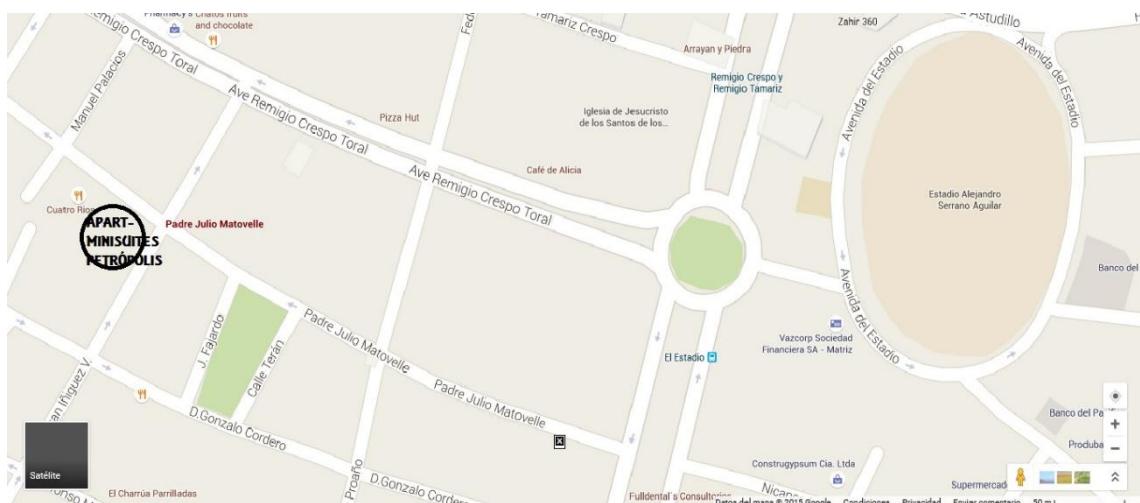
En la ciudad de Cuenca considerada la Atenas del Ecuador existe una gran variedad de servicios de hospedaje de varias categorías en la cual podemos encontrar, hoteles, hostales, hosterías, moteles, etc. Sin embargo, en 2002 la propietaria de Apart-Minisuite Petrópolis decidió que los productos que se ofertan en la ciudad no son suficientes. Pensando en la comodidad del turista y del visitante cuyo motivo de venir a Cuenca sea el de hospedarse y tratar de ahorrar tanto como le sea posible, optó por ofertar habitaciones amobladas que ofrecen la misma comodidad de un hotel o cualquier otro edificio que preste servicio de alojamiento con una diferencia, todas y cada uno de los departamentos incluían, cocina a gas centralizado, mini nevera, platos, vajillas, cubiertos, ollas, y todo lo necesario para que el cliente pueda habitar cómodamente en su mini suite. Con la intención de que este pueda ahorrar dinero comprando en el mercado y cocinando en su propia casa.

¹³ http://www.elmercurio.com.ec/401928-cuenca-como-destino-de-convenciones-y-eventos/#.Vh6_sWPH_IU



Gráfico 2

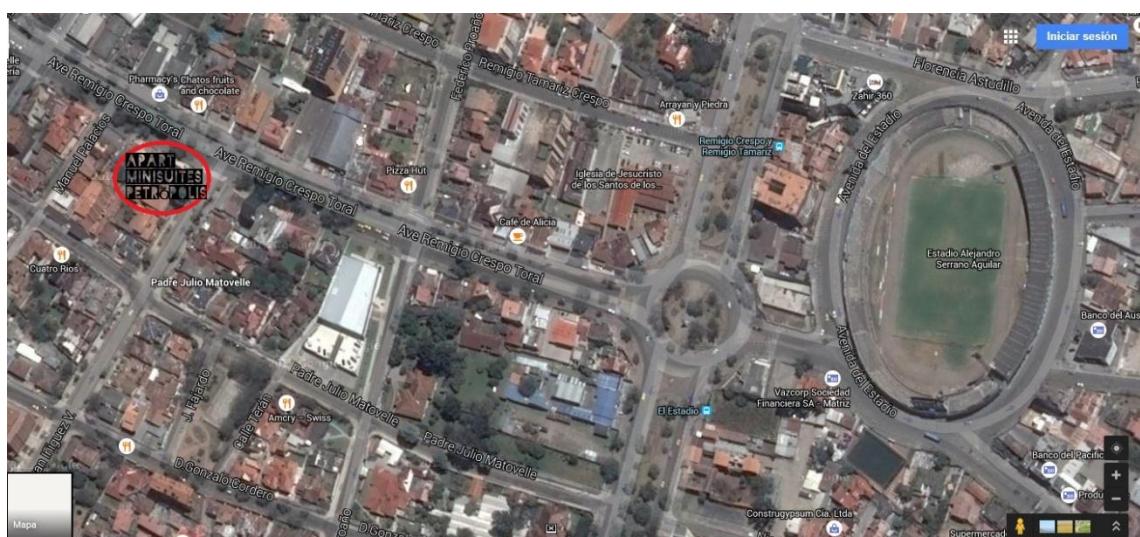
Ubicación de Apart-Minisuites Petrópolis



Fuente: Google Maps

Grafico 3

Ubicación de Apart-Minisuites Petrópolis



Fuente: Google Maps vista satelital.



El establecimiento Apart-Minisuite Petrópolis ubicado en la Juan Iñiguez y Padre Julio Matovelle esquina, en el sector de la Remigio Crespo a 150 metros del estadio Alejandro Serrano Aguilar, es un establecimiento que empezó siendo una casa de 2 pisos con 6 pequeños apartamentos amoblados en el primer piso, después de 12 años de constante construcción y arduo esfuerzo por parte de la propietaria del establecimiento y sus 4 hijos, alcanzó la pequeña casa con cerca de 450 metros de patio y 250 metros de construcción a ser un establecimiento de hospedaje con 600 metros de hotel, 4 pisos, 26 mini suites y 8 habitaciones al arriendo.

Dentro de los servicios de arrendamientos se encuentran los de limpieza de habitación, seguridad, internet, tv cable, cocina de 4 quemadores con gas centralizado, ollas, refrigeradora, sartenes, jarras, microondas, parqueadero restaurante gourmet y local de comida rápida aparte. De acuerdo a una entrevista con la dueña, el establecimiento se edificó pensando en llamar la atención de comerciantes que por múltiples motivos arriban a Cuenca y para su comodidad ellos podrían optar por un lugar en un sector seguro a solo 20 minutos del centro de la ciudad con la comodidad de poder elaborar sus propios alimentos, cocinar tal cual estuvieran en su casa. Sin embargo, el perfil del cliente que llegaba a Apart-Minisuite Petrópolis era completamente diferente. No se trataba de visitantes o turistas que llegaban a la ciudad por motivos de viaje o excursión. En lugar de ello, eran oriundos de esta ciudad, caballeros que por motivos personales terminaban de mal manera una relación matrimonial, los primeros arrendatarios eran personas que por diferentes motivos salían de sus hogares solo con una mochila de ropa. Al estar en la calle, optaban por una habitación donde arrendar, pero al ver que los hoteles solo les ofrecían servicio de hospedaje y desayuno, se veían obligados a arrendar un departamento y empezar desde cero adquiriendo todo nuevo para lo que será su nuevo hogar, lo que les implicaría un gasto muy alto en los primeros meses, incluso el riesgo de endeudarse rearmando un nuevo hogar. Aunque la acogida por este mercado era rentable por un tiempo, no fue lo que se buscaba, esto debido a la velocidad con la que desalojaban las mini suites.



Esto se debía a que estos clientes pagaban por más de 2 meses el alquiler, pero en el estado emocional y económico en el que se encontraban. Ellos exigían realizar varios cambios el cada mini departamento, como el exigir que se les retire el servicio de televisión por cable o se les remueva la nevera con el fin de reducir el costo de alquiler.

Para el estudio de la gama de servicios de Apart-Minisuites Petrópolis, es importante analizar factores decisivos del establecimiento, para ello se usaría las siguientes matrices.

MATRIZ 1

1. FACTORES DECISIVOS DE LOCALIZACIÓN	PUNTUACIÓN
1. Existencia de vías de Comunicación	4
2. Seguridad de Conducción	5
3. Intensidad del Transito	5
4. Distancia con otros centros urbanos	5
5. Disponibilidad de Agua	5
6. Disponibilidad de energía eléctrica	5
7. Disponibilidad de comunicaciones	5
8. Disponibilidad de terrenos	1
9. Atractivos turísticos	5
10. Condiciones sociales	5
11. Condiciones de salubridad	5
12. Desarrollo circunvecinos	5
Total:	55 /60

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

En lo que respecta los factores de localización el resultado es de 55/60, esta calificación lo obtuvo gracias a su privilegiada ubicación, en un sector urbano con todos los servicios básicos, además de ello es una zona segura., Y al estar a una cuadra de la Av. Remigio Crespo se beneficia al estar en una calle de una vía con poco tráfico y facilidad de parqueo en ambos lados de la calle. Se



reduce la calificación a 1 en lo que respecta a disponibilidad de terrenos por el motivo de que estos tienen un alto valor por estar en zona urbana, además del elevado costo de las construcciones vecinas al establecimiento, lo que hace complicado el adquirir nuevos terrenos y ampliar la empresa. Los nuevos trabajos realizados por parte del municipio en la zona, junto a las mejoras, hacen que los costos anuales en el tema de contribuciones especiales varíe cada año y por ende que se eleve el valor de la plusvalía.

Gráfico 4

Contribuciones especiales y mejoras

<i>Clave catastral : 0803054001000</i>					VAL. EMIS.	TOTAL
TITULO	AÑO	FEC. EMISIÓN	DIRECCION Y OBSERVACIONES		VAL. EMIS.	TOTAL
65007	2015	05-MAY-15	JUAN INIGUEZ V		80,34	77,95
64243	2014	23-ENE-14	JUAN INIGUEZ V		81,79	74,48
63529	2013	26-FEB-13	JUAN INIGUEZ V		95,37	88,73
62889	2012	26-FEB-13	JUAN INIGUEZ V		94,10	107,88
6704	2011	09-NOV-11	JUAN INIGUEZ V		56,37	61,46

Fuente: Cuenca Gad Municipal
Información Fiscal impuestos por mejoras¹⁴

Según el gráfico número 4 en el cual podemos identificar cuanto es el valor a pagar por parte de la propietaria Nancy Carmela Vázquez Marín en el sector donde ella hace funcionar el establecimiento, según menciona la propietaria, estos valores indicados en el gráfico 4 son muy altos si se los compara con los costos a pagar en otras zonas de la ciudad también urbanas donde ella afirma cancelar en contribuciones especiales menos de 50 dólares americanos anuales.

¹⁴ https://www.cuenca.gob.ec/payclub/c_dig_ventana.php?action=fiscalcan&clave=0102565413



MATRIZ 2

2. FACTORES IMPORTANTES DE LOCALIZACIÓN	PUNTUACIÓN
1. Proximidad a vías principales	5
2. Costo del terreno	1
3. Condiciones del subsuelo	5
4. Topografía	5
Total:	16 /20

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

En esta matriz podemos encontrar una variable y es la disminución del puntaje en el costo del terreno, la razón de esta es el valor sobrevalorado del metro cuadrado de terreno del sector, a pesar de que el terreno es propiedad de Nancy Vázquez dueña del establecimiento, se convierte en una dificultad el poder ampliarse, y esto se debe al costo de la plusvalía en este sector. Según las palabras de la señora, la cual indicó en una entrevista los siguientes “Si con el dinero que compré la casa y el terreno cerca del año 2000, deseo invertir ahora, lo más seguro es que no sería yo capaz de comprar un terreno con las mismas dimensiones tanto en terreno como en construcción ni en una zona rural”. (VÁZQUEZ NANCY).

Gráfico 6
Avaluó de Predios Urbanos

Clave Catastral	Dirección	Terreno	Construcción	Total
0681951	MISQUYACU 158-2001	\$ 12,623.69 50,600.00 m ²	\$ 0.00 0.00 m ²	\$ 12,623.69
0803054001000	JUAN INIGUEZ V	\$ 155,862.35 682.60 m ²	\$ 47,914.21 349.00 m ²	\$ 203,776.56
058999530	CASAS 86A-2003	\$ 5,731.20 19,900.00 m ²	\$ 1,199.52 12.00 m ²	\$ 6,930.72
1101003089000	ALONSO PINZON	\$ 62,803.41 1,247.00 m ²	\$ 0.00 0.00 m ²	\$ 62,803.41

Fuente: Cuenca Gad Municipal
Avaluó de predios urbanos¹⁵

¹⁵ http://www.cuenca.gob.ec/?q=page_avaluos



El gráfico numero 6 indica la diferencia de precios entre los terrenos en Cuenca, se puede identificar que en el sector ubicado el inmueble que es objeto de estudio, a pesar de tener menos metros de cuerpo de terreno y de construcción, su valor monetario supera al de otras propiedades ubicadas en el casco urbano de Cuenca.

MATRIZ 3

3. FACTORES DESEABLES DE LOCALIZACIÓN	PUNTUACIÓN
1. Disponibilidad de materiales e insumos	5
2. Mano de obra	5
3. Condiciones meteorológicas	3
4. Manejo de aguas servidas	5
Total:	18 /20

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Existe tubería para el manejo de aguas, sean residuales o potable, en el sector existen varias ferreterías, entre ellas una de las más grandes de Cuenca como es la Continental ubicada en la Remigio Crespo y Loja la cual distribuye todo para la construcción incluyendo material de acero y hierro, material que no oferta todas las ferreterías debido a que vender estos materiales obliga al dueño del establecimiento a comprar o alquilar un terreno solo para tener los insumos para la venta. Una variante en esta matriz son las condiciones meteorológicas, El motivo de esto es que Cuenca posee un clima cambiante, con variantes durante el día incluso llegando a los 29 grados centígrados al medio día¹⁶.

¹⁶ Cuenca Climaet Guide, Ecuador. Consultado el 10 de Octubre del 2015.



Gráfico 4

Parámetro Climático de Cuenca

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Anual
Temperatura máxima absoluta (°C)	26.7	26.1	27.2	24.4	25.0	25.0	22.8	25.6	25.0	27.2	27.2	27.2	27.2
Temperatura máxima media (°C)	20.6	21.1	20.6	20.6	19.4	18.9	18.3	18.9	20.6	21.1	21.7	21.7	20.3
Temperatura media (°C)	15.3	15.8	15.6	15.3	14.4	13.6	13.3	13.3	14.7	15.3	14.7	15.6	14.7
Temperatura mínima media (°C)	10.0	10.6	10.6	10.0	9.4	8.3	8.3	7.8	8.9	9.4	7.8	9.4	9.2
Temperatura mínima absoluta (°C)	3.3	2.8	3.9	1.1	0.0	-0.6	-1.7	-1.1	2.2	-0.6	-0.6	1.1	-1.7
Lluvias (mm)	67	85	107	109	77	68	53	47	56	73	69	67	878
Días de lluvias (≥ 0.1 mm)	20	21	22	19	15	11	10	10	12	16	13	10	179
Horas de sol	155	113	124	120	155	150	186	186	150	155	150	155	1799

Fuente nº1: Sistema de Clasificación Bioclimática Mundial (temperatures)

Fuente nº2: Cuenca Climate Guide

Según el gráfico 4 se puede observar que meses son los más lluviosos o calurosos de la ciudad, sin embargo, el clima es cambiante lo que significa que la temperatura puede subir y descender varias veces en el mismo día, lo que a un turista que no está acostumbrado a este tipo de clima lo afectaría de la salud.

Matriz 4

FACTORES DE LOCALIZACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL
FACTORES DECISIVOS DE LOCALIZACIÓN	55
FACTORES IMPORTANTES DE LOCALIZACIÓN	16
FACTORES DESEABLES DE LOCALIZACIÓN	18
Total:	89 /100

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



MATRIZ 5

Tabla de Resultados de los Factores de Localización

UBICACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL
Descartable	De 0 a 15
Malo	De 16 a 35
Regular	De 36 a 55
Bueno	De 56 a 75
Excelente	De 76 a 95
Óptimo	De 95 a 100

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Según la Matriz 4, los factores de ubicación, Minisuite Petrópolis tiene una puntuación de 89 punto se ubica como excelente de acuerdo a la matriz número 5 en la que califica la ubicación según el puntaje obtenido en matrices anteriores.

Diagnóstico situacional de los servicios en Minisuite Petrópolis.

Mediante el estudio y revisión de las diferente mini suites, se puede encontrar los siguientes servicios.

Internet: El edificio mantiene un contrato con Punto net por 5 Megas de velocidad que se distribuyen por todo el establecimiento por el medio de 5 routers modelo TP-Link de dos antenas., sin embargo en horas de la noche, cuando todos los clientes se encuentran en su habitación, la velocidad de megas que llega a cada computadora, tablet o celular desciende, haciéndolo lento y obsoleto para realizar video llamadas vía Skype o cualquier otro medio que necesite de internet de alta velocidad.

Televisor: Existen 33 televisores para 33 mini suites, sin embargo 24 de los televisores son modelos antiguos de 21 pulgadas que consumen más energía eléctrica que los nuevos LCD.



Refrigerador: 33 Mini refrigeradoras de marcas indurama y electrolux con nevera. Aquí existe una falencia, pues Minisuite Petrópolis no cuenta entre su personal con un técnico especializado para el mantenimiento de las neveras, lo que causa que no se reparen a tiempo y se dañen lo que resulta un costo mayor de reparar.

Cocina de 4 quemadores con gas centralizado. El valor de gas centralizado va registrado dentro de la factura de cada cliente. El mantenimiento de este servicio es mensual debido al uso diario que los clientes le dan a los mismos. La tubería que lleva el gas y el agua caliente es de cobre lo que garantiza mayor seguridad en su uso.

Cámaras de Seguridad: Sistema de vigilancia inalámbrico Ip de marca HIKVISION HD las cuales cuenta con resolución de 720 Pixeles y además poseen la capacidad de grabación de cuatro salidas de vídeo en formato Vga, además de un espacio de 1 Tera para almacenar hasta 4 semanas de video antes de que este sea borrado para almacenar nueva información. La ubicación visible de estas cámaras busca brindar seguridad al huésped.

Área de alimentos y bebidas: Minisuite Petrópolis posee 2 locales de comida en su establecimiento que ofrecen sus servicios de alimentación al público en general. El primero Carrizos Cuencanos, ofrece platos fuertes y a la parrilla y su atención es de 4 de la tarde a 11 de la noche.

Foto 2

Carrizos Cuencanos



Fuente: Foto tomada por Juan Raúl Merchán.¹⁷
Fecha: 10 de Febrero del 2015.

¹⁷<https://www.facebook.com/224987281045102/photos/a.228000147410482.1073741827.224987281045102/228000154077148/?type=3&theater>



Burgr Grill Steakhouse: Servicio de comida rápida, hamburguesas, pastas, quesadillas es la oferta que este local oferta al cliente.

Foto 2

Restauran Grill Steak House



Fuente: Fotografía tomada por Juan Raúl Merchán

Fecha: 16 de Octubre del 2015

Accesorios de cocina: Cada suite lleva 3 juegos de cubiertos, 1 de ollas y uno de sartenes, de teflón anti adherente con sus respectivas paletas elaboradas en plástico. Cuando un turista abandona la mini suite, todos los quipos de cocina son esterilizados.

Lavandería: Lavadora de ropa Whirlpool Expert con capacidad de 17 Kg. Además esta secadora eléctrica carga frontal con capacidad de 17 Kg con sistema de reducción de ruidos. La mayor limitante del edificio es el excesivo consumo de luz de estos electrodomésticos y utilizan luz de 220 voltios lo cual significa un gran costo mensual en la planilla de luz. Al estar estos equipos a disposición del inquilino, ellos los utilizan de forma inconsciente pues ocupar estos equipos sin tener una carga completa de ropa, representa perdida y desperdicio tanto de luz como de agua.

En conclusión de la primera sección del ensayo, Minisuites Petrópolis ha mostrado esfuerzo en su búsqueda por lograr la satisfacción del cliente, con el fin de que este regrese y recomiende a otros turistas visitar el establecimiento. Sin embargo, demuestra un déficit tecnológico, especialmente en el servicio de internet, además de demostrar un descuido en el cuidado de sus



electrodomésticos lo que detona en un daño irreparables de estos electrodomésticos, aún así estos podrían no ser los motivos que generan un mal estar en el cliente. Para la investigación y verdadero conocimiento de los factores que pueden debilitar las expectativas del consumidor con respecto al servicio de Minisuites Petrópolis, en la sección 2 se hará un análisis del cliente interno tanto como el externo.

Foto 3

Minisuites Petrópolis



Fuente: Foto tomada por Juan Raúl Merchán



SECCIÓN 2: ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CLIENTES ACTIVOS DE MINISUITES PETRÓPOLIS.

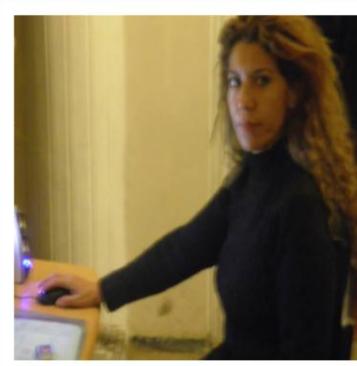
El estudio de esta sección está enfocado al análisis y comprensión del cliente interno al igual que el externo de Minisuite Petrópolis, para ello es necesario el uso de herramientas de investigación como la observación, encuestas, entrevistas y grupos focales.

Para el desarrollo de esta sección se empezará por un análisis del cliente interno, en especial conocer las necesidades de la propietaria del establecimiento.

CLIENTE INTERNO

Cuadro de dialogo 1

PROPIETARIA:



Fuente: Facebook de Nancy Vázquez Marín

**NANCY CARMELA
VÁZQUEZ MARÍN**

Con RUC 0102565413001, nacida el 24 de Febrero de 1966, ganó experiencia en el ámbito de la hotelería cuando viajó por motivo de trabajo a México, donde radicó por 4 años trabajando para diferentes hoteles ganando

experiencia para tener su propio establecimiento dedicado al hospedaje. En el año 2001 adquirió una casa en esquina en las calles Juan Iñiguez y Padre Julio Matovelle a una cuadra de la calle Remigio Crespo una de las vías más transitadas de Cuenca y económicamente rentables de la Ciudad. Fueron necesarios 12 años para concluir el edificio que ahora es su principal fuente



de ingresos.

Durante la entrevista a la señora Nancy Vázquez se detectó algunas inquietudes que aquejan su en su rol como administradora.

Entre ellos destacan el alto costo en los pagos de la planilla de luz mensualmente, el cual supera el valor de 500 dólares americanos por mes. Los gastos de agua son igual de altos. El problema es el uso irresponsable de los servicios básicos por parte de los clientes como por ejemplo, abandonan la habitación y dejan prendidos casi todos los focos del mini departamento por varias horas. Dormir con el televisor encendido, seguido a este problema, el uso de televisores antiguos es una agravante para el costo de planilla mensual. Sin embargo, su mayor temor es la idea de que en todo el sector del estadio se abren nuevos hoteles con servicios parecidos como el Valvous los cuales tienen locales más grandes y modernos.

Fuente: Entrevista realizado por Juan Raúl Merchán.

Cuadro de Dialogo 2

Personal de limpieza



Fuente: Foto tomada por Juan Raúl Merchán
14 de Octubre 2015

Tres encargados de limpieza, los cuales dan su calificación a la administración de la Señora Vázquez Marín. Los encargados de limpieza tienen 9 meses de experiencia sumados entre las 3, las cuales han podido apreciar el movimiento y flujo de turistas que ha percibido Minisuite Petrópolis. Debido al desconocimiento en el sector administrativo ellas no se

concederán en la facultad de opinar sobre el funcionamiento del hotel, aunque mediante un el método de observación, se ha encontrado que de las 8 horas laborales que tiene cada persona, son 3 o máximo 4 horas en las que ellas se encuentran en actividad, después de estas horas son tareas muy sencillas las que realizan, lo que convierte en un gasto innecesario, existe más personal del necesario. Los clientes que llegan a Minisuite Petrópolis, contratan el servicio de alojamiento por un lapso mínimo de 15 días. Durante este tiempo la mayoría de los clientes prefieren ser ellos los que se encargan del mantenimiento de su habitación, solicitan que no ingrese personal de limpieza a sus moradas más que uno o 2 veces a la semana a cambiar de sábanas y cobijas. Esto reduce de manera significativa la utilidad de los empleados en el área de limpieza.

Fuente: Entrevista realizado por Juan Raúl Merchán

CLIENTE EXTERNO**Cuadro de dialogo 3****Marión Cholieu**

Fuente: Facebook de Marion Cholieu

De nacionalidad francesa, perteneciente a la ciudad de Ollières, actualmente reside en su país natal y trabaja como bombera. Residió en Minisuite Petrópolis, mediante una breve conversación vía skype, brindó la siguiente información sobre el edificio:

“El establecimiento y el ambiente están bien. Sin embargo el internet deja mucho que desear. Para comunicarse con la familia en Francia había días que tenía que buscar un cyber en el centro de la ciudad. La atención excelente, uno se podía sentir como en su hogar, el establecimiento era muy limpio y se economizaba dinero gracias a que con la nevera y la cocina tenía la posibilidad de elaborar sus alimentos en su hogar. Como única recomendación, dar mantenimiento a los equipos eléctricos, toma corrientes, lámparas y demás. Muchos de estos no funcionaban bien cuando se adquirió el servicio. (Cholieu)¹⁸

¹⁸ ANGULO, José. «Gerencia corporativa de la posada turística.» José, Angulo. *Gerencia corporativa de la posada turística*. México: Trillas, 2008.

Cholieu, Marion. *Entrevista sobre servicio Juan Raúl Merchán*. 10 de Octubre de 2015.

«Federación Hotelera.» *Revista de Turismo y Comercio Tomo3* 2010.

hotelescuador.com.

<http://www.hotelescuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1.5> de Mayo de 2010. 13 de Octubre de 2015.



Fuente: Entrevista realizado por Juan Raúl Merchán

Cuadro de dialogo 4

Cyrielle Frizon de la Motte de Reges



Fuente: Facebook de Cyrielle Frizón

Oriunda de la ciudad de Flassan a 2 horas de Marsella en Francia. Trabaja en el sector del turismo como organizadora de eventos, su estadía dentro de minisute Petrópolis la describe de la siguiente forma:

“El servicio es excelente, los 2 locales de comida muy buenos, se podría mejorar el servicio de internet y las instalaciones eléctricas,

Internet XI-X I, EDAD MEDIA: se considera el periodo comprendido entre el siglo. *Internet*, <http://usuario.multimania.es/jascorbe/edadmed2.htm>. s.f. 12 de Octubre de 2015.

LEDESMA, Gabriela Quezada. *propuesta para un directorio para hoteles en la ciudad de cuenca*. monografia. cuenca, 2012.

Mercurio, El. http://www.elmercurio.com.ec/401928-cuenca-como-destino-de-convenciones-y-eventos/#.Vh6_sWPH_IU. 16 de Octubre de 2013. 13 de Octubre de 2015.

Telegrafo, Diario. [ecuadorinmediato.com](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818761815). 5 de Mayo de 2014. 29 de Octubre de 2015.
<http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818761815>.

wikipedia. *segunda gueera mundial*. 8 de Diciembre de 2015. 12 de Octubre de 2015.



no todos los tomacorrientes funcionaban. Con respecto a lo demás no tengo ningún problema, recomendaría el servicio que me fue ofrecido" (Frizon)¹⁹

Fuente: Entrevista realizado por Juan Raúl Merchán

¹⁹ ANGULO, José. «Gerencia corporativa de la posada turística.» José, Angulo. *Gerencia corporativa de la posada turística*. México: Trillas, 2008.

Choliou, Marion. *Entrevista sobre servicio Juan Raúl Merchán*. 10 de Octubre de 2015.

«Federación Hotelera.» *Revista de Turismo y Comercio Tomo3* 2010.

[hotelescuador.com](http://www.hotelescuador.com).

<http://www.hotelescuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>. 5 de Mayo de 2010. 13 de Octubre de 2015.

Internet XI-X I, EDAD MEDIA: se concidera el periodo comprendido entre el siglo. *Internet*, <http://usuario.multimania.es/jascorbe/edadmed2.htm>. s.f. 12 de Octubre de 2015.

LEDESMA, Gabriela Quezada. *propuesta para un directorio para hoteles en la ciudad de cuenca*. monografia. cuenca, 2012.

Mercurio, El. http://www.elmercurio.com.ec/401928-cuenca-como-destino-de-convenciones-y-eventos/#.Vh6_sWPH_IU. 16 de Octubre de 2013. 13 de Octubre de 2015.

Telegrafo, Diario. [ecuadorinmediato.com](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818761815). 5 de Mayo de 2014. 29 de Octubre de 2015.

<http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818761815>.

wikipedia. *segunda gueera mundial*. 8 de Diciembre de 2015. 12 de Octubre de 2015.

Cuadro de dialogo 5

Andrea Vázquez Vargas

De la ciudad de Caracas en Venezuela, llegó el 17 de Octubre a Ecuador con el fin de buscar una mejor suerte en Ecuador, debido a que su equipaje consistía en únicamente ropa, ella necesitaba un lugar que le proporcionara diferentes comodidades para alojarse en



Fuente: Foto tomada por Juan Raúl Merchán
29 de Octubre del 2015

Cuenca, optó por Minisuite Petrópolis, pues este ofrecía dentro de sus servicios todo lo que ella necesitaba para radicarse en una ciudad la cual ella desconocía por completo según sus propias palabras. Al sentirse cómoda en hospedándose en el edificio. El día sábado 24 de Octubre de 2015, ella pagó por adelantado

y firmó un contrato de arrendamiento hasta el día 24 de Diciembre del 2015 con opción de ampliación de contrato. Ella se pronunció de forma positiva acerca del servicio de Petrópolis y señaló que en el establecimiento por el que ella paga un mensual le resulta más económico que pagar una habitación de un hotel donde ella no tendría la posibilidad de cocinar o guardar sus alimentos, además he incluso más económico que habitar en un departamento o cuarto de renta donde ella tendría que adquirir implementos básicos para su estadía como son una cocina, cilindro de gas, televisión juego de platos, ollas, etc.

Fuente: Entrevista realizado por Juan Raúl Merchán

Cuadro de dialogo 6

Michael Hansen



Fuente: Facebook de Michael Hansen

De Estados Unidos, nació y creció en la ciudad de Houston perteneciente al estado de Texas al sur de su país. Michael Hansen llegó a Cuenca como turista después de recorrer Inglaterra. Atraído por la cultura, arquitectura y naturaleza de la ciudad

Atenas del Ecuador, encontró que el modo de vida en la ciudad capital del Azuay era más económico si se lo compara con ciudades Europeas y con las de su país de origen. Esto lo llevó a tomar la decisión de residir un periodo limitado en Ecuador hasta terminar su maestría online en Marzo del 2016. Pues Michael Hansen informó mediante una entrevista que con los recursos económicos que el obtuvo trabajando en Estados Unidos, él tendría la capacidad de vivir en Ecuador sin necesidad de trabajar y así poder dedicarse tiempo completo a estudiar, algo que no podría hacer en su lugar de nacimiento, puesto que el modo de vida es muy costoso.

Michael Hansen informa también que el edificio es confortable y que se siente augusto pero el servicio debe mejorar si quiere ser más competitivo, al estudiar vía online es de suma importancia para él que el internet sea rápido y eficiente, al no encontrar una calidad en ese servicio por parte de Minisuite Petrópolis, él se vio forzado a contratar un servicio adicional como es el de internet de la empresa tv cable a fin de que este no se caiga cuando se encuentre realizando una video llamada o rindiendo un examen por medio de la web.

Fuente: Entrevista realizado por Juan Raúl Merchán

Fueron necesarias pocas entrevistas para llegar a una conclusión sobre el servicio y sobre una de las carencias que más molesta a los inquilinos del edificio, sin embargo para una mejor comprensión sobre Minisuite Petrópolis,



fue necesario investigar aleatoriamente el estado de 20 de las 33 mini suites para obtener una conclusión real de la calidad del servicio. Gracias a este procedimiento de observación se encontró los siguientes fallos que pueden generar incomodidad tanto al arrendatario como al arrendador.

Matriz 7

1	<p>Internet</p> <p>El servicio de internet es muy lento a las horas en las que todos los clientes se encuentran en el edificio, parte del problema es que las señales están abiertas y no piden clave de acceso, lo que permite que vecinos y cualquier persona que no sea cliente del Petrópolis pueda beneficiarse de este servicio de manera gratuita, lo que perjudica al usuario que paga por su estadía en el establecimiento. Además de ello hay que recalcar que los routers son TP link antiguos y de una antena, esto impide que llegue una optima señal de internet a todos los rincones del edificio. Las paredes de son de concreto, la señal se pierde mucho por esta causa, además el edificio tiene solo 3 routers que comparten la señal.</p>
2	<p>Electricidad</p> <p>Existe varios toma corrientes que por el uso se han descompuesto, el problema mayor en estos es que estos no se han cambiado o no se los dan mantenimiento, además de ello, existe un descuido por parte de la propietaria, pues desconoce que tomacorrientes están dañados y desde cuando lo están. Admite no revisar minuciosamente los mini departamentos antes de rentarlos, se enfoca más en que estos estén limpios a que sus sistemas eléctricos estén funcionando bien.</p>
3	<p>Agua</p>



	<p>En las 20 habitaciones revisadas, se han detectado 8 fugas de agua. 6 de estas son debido a los equipos del tanque de sanitario, donde que después de dejar ir el agua del inodoro, no se asienta bien el sape del mismo permitiendo que al día se desperdicien varios litros de agua en estos. Y las 2 fugas restantes son por llaves de agua en las que se deben apretar los tornillos para evitar ese goteo constante de líquido durante todo el día.</p>
4	<p>Luz</p> <p>Cómo ya se mencionó antes, muchos de los televisores del edificio son modelos antiguos de marca sony y Panasonic CTR, los cuales consumen un valor más energía que un televisor LCD o plasma, la diferencia oscila entre 90 y 110 watts que necesita para funcionar un televisor CTR a los 30 a 45 watts que necesita un LCD por hora.²⁰ Según el Consejo nacional de electricidad el costo de kilowatts por hora representa 2 centavos²¹, lo que significa que un televisor CRT consume en promedio al mes \$6,60 dólares si se usara el televisor solo una hora diaria durante 30 días al mes, en un año significaría \$79,20 por televisor de 21 pulgadas. Mientras que un televisor LCD consume 0.09 centavos de dólar por hora, \$2,70 dólares si el televisor es usado una hora diaria al mes \$32,40 al año, esto representa un ahorro promedio de \$46,80 dólares al año por televisor si este solo fuese utilizado 1 hora cada día por 365 días.</p>
5	<p>Muebles de cocina</p> <p>Todas las habitaciones que fueron objeto de estudio tenían falencias o</p>

²⁰ <http://bootstrike.com/Articles/LCDvsCRT>

²¹ Telegrafo, Diario. *ecuadorinmediato.com*. 5 de Mayo de 2014. 29 de Octubre de 2015.

<http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818761
815

	daños en sus muebles de cocinas, ya sean las agarraderas o las ruedas que permiten correr los cajones de los anaqueles además de las bisagras. Las 20 mini suites mostraron fallas. Esto indica un descuido por parte de los dueños.
6	<p>Señalización</p> <p>El edificio no cuenta con señalización que indique las salidas de emergencia o la ubicación exacta de los extintores.</p>
7	<p>Botiquín de emergencias</p> <p>El edificio tiene a disposición del cliente un botiquín de emergencia muy sencillo, con el cual no se podría ayudar a un cliente encaso de que este tenga un accidente grave, además de esto, ningún empleado a realizado un curso de primeros auxilios o tiene conocimientos de cómo actuar en caso de que un turista sufra una laceración o una herida peor.</p>
8	<p>Idiomas</p> <p>El personal posee un idioma de inglés básico, lo suficiente para indicar las instalaciones del edificio, brindar un servicio, hacer un check in y un check out, pero no lo suficiente para mantener una conversación prolongada con un turista o para satisfacer alguna duda del cliente sobre cómo llegar a una dirección si el turista lo necesitase.</p>
9	<p>Atención al cliente</p> <p>Las empleadas del establecimiento no brindan un trato personalizado al cliente, se muestran ásperas ante las necesidades del arrendador y demoran en atender las inquietudes del mismo.</p>

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



En conclusión y según lo analizado mediante entrevistas tanto al cliente interno como externo, existen deficiencias a nivel administrativo, lo cual genera un desorden en el desarrollo de diferentes tareas, la empresa no posee un mapa de procesos según la actividad a realizar, no hay un debido mantenimiento en los equipos eléctricos y tampoco hay una renovación en la tecnología, lo que conlleva a problemas con el internet, altas planillas de luz al final de cada mes y la falta de preocupación en los detalles como el correcto funcionamiento de llaves de agua, fugas en los tanques de los inodoros, también le son un gasto significativo a final de cada mes.



SECCIÓN 3: DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES ACTIVOS DE MINI SUITE PETRÓPOLIS.

Para entender mejor las necesidades y priorizarlas según la opinión de los clientes, se realizó una muestra de 346 clientes de la base de datos de clientes del periodo 2014 al 2015, en el cual se tomo una muestra de 80 visitantes donde se registra su tiempo de estadía en el edificio, su motivo de visita, y cómo calificaría el servicio. Para ello se tomo de manera aleatoria a los clientes y se les pidió que llenen una encuesta para que esta sea analizada y tabulada. Para la obtención de la muestra se realizo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 pqN}{(e^2(N-1))+k^2pq}$$

n es el número de la muestra o población el cual será encuestado y representa la tendencia de todo el universo.

K es el nivel de confianza y su valor es de 1,96.

e representa el error de la muestra deseado en el cual esta investigación es del 7%, en la fórmula es igual a 0,07

p representa la proporción de individuos de la población que tienen la característica de investigación. Usualmente el valor de este número es 0,5.

q representa proporción de individuos que no tienen la característica de estudio, este valor es igual a 1-p.

N El valor de la población total o universo muestral el cual tiene un valor de 346 personas.

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)(1046)}{(0,07^2(1046-1))+1,96^2(0,5)(0,5)}$$

n= 80

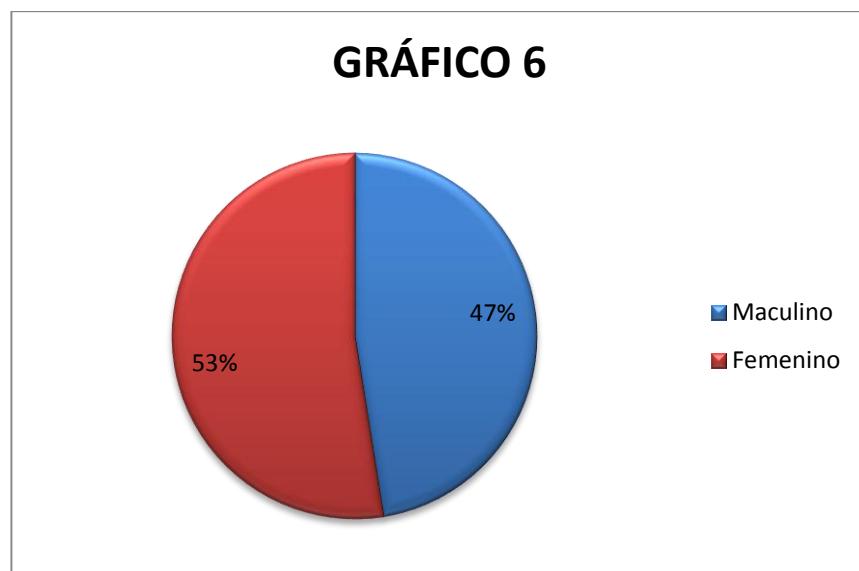
Obtenido el número de personas que serán objeto de encuesta, se procede a solicitar que llenen los respectivos cuestionarios. El resultado de esta investigación es el siguiente:

1.- Sexo

Matriz 7

Masculino	38
Femenino	42

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis
Realizado por Juan Raúl Merchán

Según el gráfico número 6, indica que de los 80 encuestados 42 son del género femenino y representan el 53% de la muestra.

2.- Nacionalidad y ciudad.

Matriz 8

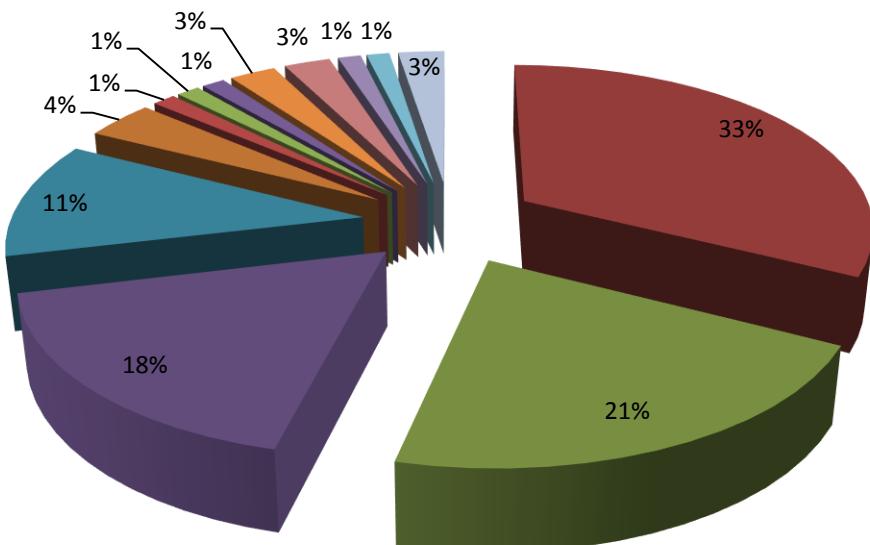
Nacionalidad	
Ecuador	69
Quito	26
Guayaquil	17
Machala	14
Loja	9
Cuenca	3
Francia	3
Flassan	1
Ollières	1
Paris	1
Italia	2
Génova	2
Grecia	2
Atenas	2
Estados Unidos	2
Houston	1
Orlando	1
Florida	
Venezuela	2
Caracas	2
	80

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

En el gráfico número 7 se muestran los porcentajes de las personas que se hospedaron en Mini suite Petrópolis, además indica de que nacionalidad pertenecen y de que ciudad son precedentes. Se puede llegar a la conclusión con los resultados de este gráfico que el edificio recepta más turistas nacionales que extranjeros puesto que según la gráfico el 75% son nacionales y en su mayoría de la ciudad de Quito

Gráfico 7

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| Ecuador 69 | Ecuador Quito |
| Ecuador Guayaquil | Ecuador Machala |
| Ecuador Loja | Ecuador Cuenca |
| Francia 3 | Francia Flassan |
| Francia Ollières | Francia Paris |
| Italia 2 | Italia Génova |
| Grecia 2 | Grecia Atenas |
| Estados Unidos 2 | Estados Unidos Houston |
| Estados Unidos Orlando Florida | Venezuela 2 |
| Venezuela Caracas | |



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

3.- Motivo de visitar Cuenca

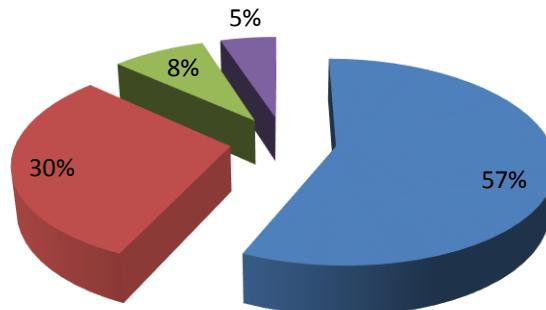
Matriz 9

Turismo	45
Negocios y trabajo	22
Estudio y educación	10
Vivo en Cuenca	3

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Gráfico 8

■ Turismo ■ Negocios y trabajo ■ Estudio y educación ■ Vivo en Cuenca



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

Según el gráfico número 8 el principal motivo por el cual visitan Cuenca es el de hacer turismo, es importante identificar la razón de arribar a Cuenca porque así puede tener un diagnóstico de cuál es el cliente que ha llegado a Minisuite Petrópolis. El tener este conocimiento es importante para plantear estrategias y promociones y a cual segmento del mercado poder enfocarse.

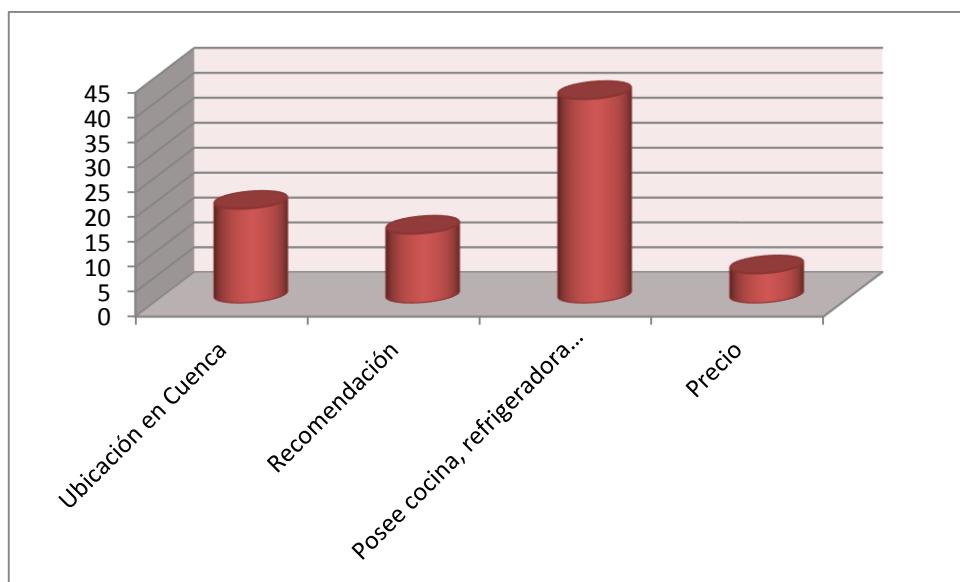
4.- Motivo por el cual escogió Minisuite Petrópolis para residir u hospedarse.

Matriz 10

Ubicación en Cuenca	19
Recomendación	14
Posee cocina, refrigeradora y demás Utensilios para un hogar.	41
Precio	6

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Gráfico 9



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

En el gráfico número 9 indica el motivo principal por el cual escogen Minisuite Petrópolis para alojarse, dando como resultado en las 80 encuestas que la principal razón para hospedarse es la comodidad que ofrece el encontrar un lugar que brinde cocina y utensilios de la misma para facilitar la estadía, sin embargo, al encontrarse a 20 minutos del parque central de Cuenca y en un sector comercial y seguro en lo que es el Cuenca nuevo a pocos metros del



estadio. Entre los encuestados estos son los principales motivos para escoger Petrópolis para alojarse. El confort que ofrece una cocina equipada para un visitante es una fortaleza de la empresa y su ubicación se muestra como una oportunidad.

5.- Calificación del servicio en general tomando como parámetros los siguientes valores.

Matriz 11

4 Muy bueno

Muy bueno	16
Bueno	46
Regular	18
Malo	0

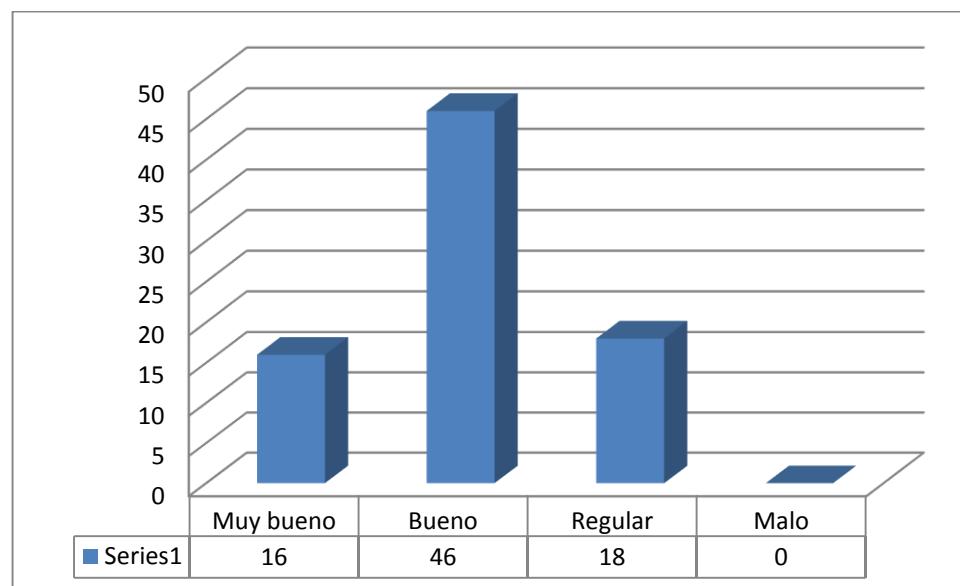
3 Bueno

2 Regular

1 Malo

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Gráfico 10



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán



Según el gráfico número 10 el 55% de los encuestados opinan que el servicio es bueno sin embargo, 18 de los encuestados califican como regular, esta es una cifra preocupante pues de no identificar las razones por las cuales no califican el servicio como bueno o muy bueno, podrían terminar por bajar su calificación a malo.

6.- Nivel de aceptación y calificación de los servicios que brinda Petrópolis para sus usuarios por parte de los consumidores de los mismos. Teniendo como parámetros los siguientes valores:

3 Muy Conforme

2 Conforme

1 Inconforme

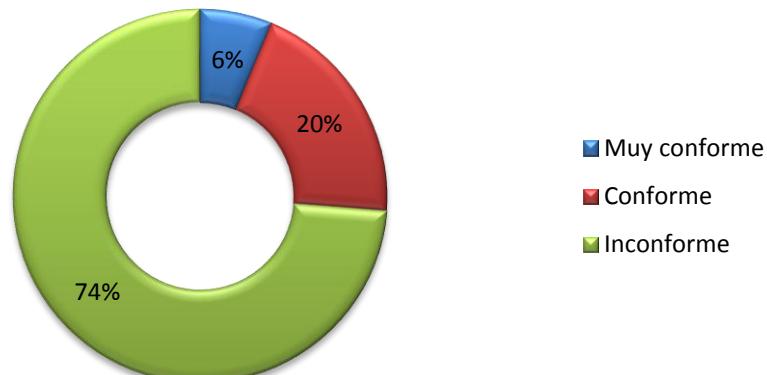
Televisión y Tv cable.

Matriz 12

Muy conforme	32
Conforme	48
Inconforme	0

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Gráfico 11



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán



El gráfico número 11 indica la aceptación que ofrece el servicio de televisión y cable que ofrece Petrópolis al usuario con un resultado del 100% a favor. Es necesario notar que el hecho de que los inquilinos brinden una calificación positiva a los clientes, no significa que este servicio sea efectivo. En la sección 1 está detallado los problemas que contrae el usar televisores que no sean LCD en el consumo de energía. Aunque el servicio de televisión es totalmente aceptable, el usar televisores antiguos genera un gasto excesivo de electricidad y por ello es necesario renovarlos.

Seguridad

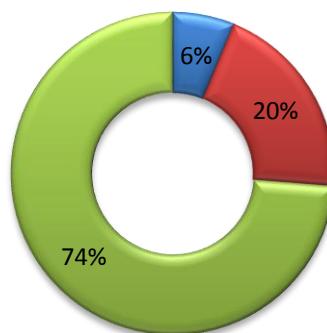
Matriz 13

Muy conforme	53
Conforme	27
Inconforme	0

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Gráfico 12

■ Muy conforme ■ Conforme ■ Inconforme



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

Los usuarios de Minisuite Petrópolis muestran un alto grado de satisfacción en el tema de seguridad, consideran que en el edificio no corren peligro de robo, hurto o que sean lastimados. Este punto se convierte en un valor positivo a favor del establecimiento que aunque no posee un circuito cerrado de cámaras de video o personal encargado solo a brindar seguridad, ha podido satisfacer esta necesidad del visitante.

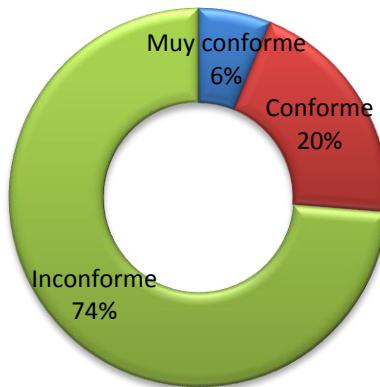
Internet

Matriz 14

Muy conforme	5
Conforme	16
Inconforme	59

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Gráfico 13



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

El gráfico número 13 indica una alta índice de inconformidad sobre el servicio de internet, el 74% de los encuestados indica molestias sobre la velocidad del interne. El 20% indica estar conforme y solo el 6% indica estar muy conforme. Es importante mencionar que el 6% que indica estar conforme



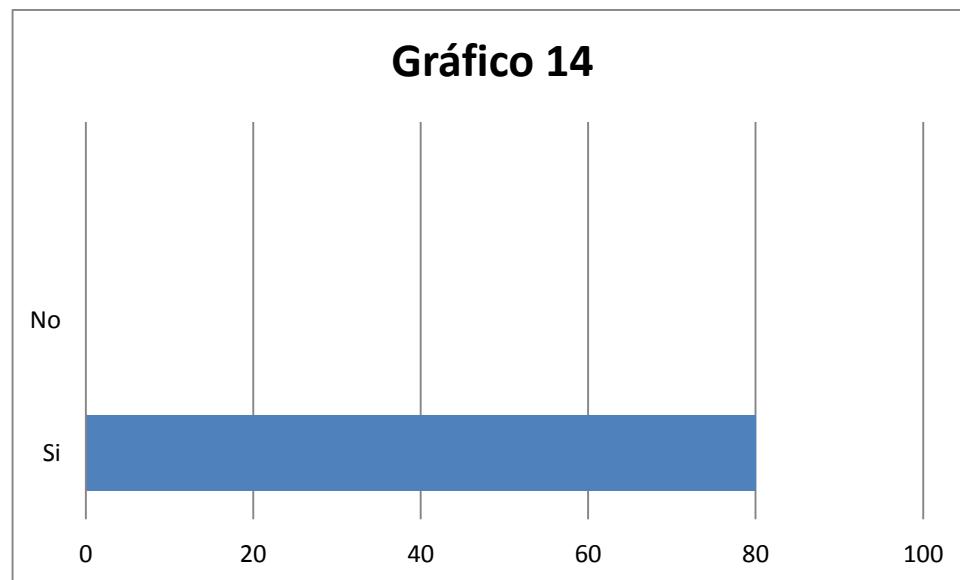
sobre este servicio, rentan o rentaron suites ubicadas muy cerca del router. Por lo que la señal de internet y la velocidad de la misma era excelente. Minetras los que están más inconformes, se encuentran a varios metros del roouter lo que hace muy difícil que tengan cobertura necesaria para usar internet sin que este se caiga.

Limpieza

Matriz 15

Muy conforme	57
Conforme	23
Inconforme	0

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

Siguiendo el gráfico número 14, los clientes de Petrópolis se encuentran muy conformes con lo que respecta al tema limpieza. Mediante entrevistas dieron a conocer que el personal de limpieza no genera mayor ruido mientras cumple con sus actividades y ellos se sienten cómodos en el edificio. Mientras



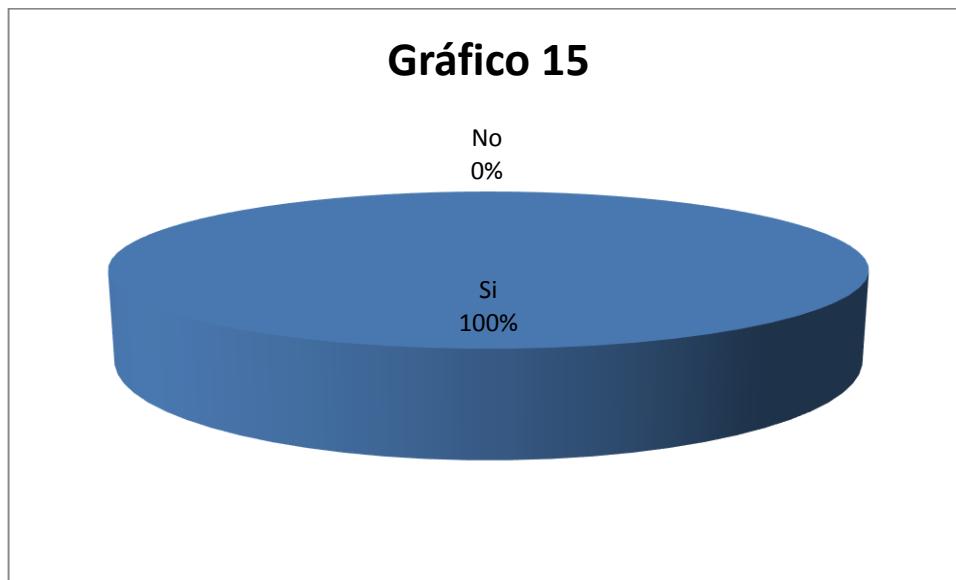
la propietaria de la empresa de arriendos, indica que tiene más personal de la limpieza del que ella necesita y que uno de sus empleados le es un gasto innecesario.

Servicio eléctrico.

Matriz 16

Muy conforme	5
Conforme	16
Inconforme	59

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

El 35% de los encuestados indican estar inconformes con el servicio de electricidad, como ya se indicó en la sección 1, el motivo de descontento por el servicio de electricidad, se debe a la falta de mantenimiento de toma corrientes que se encuentran dañados, boquillas eléctricas obsoletas en varias suites, esto genera enojo. Mediante observación se pudo constatar que varias habitaciones con poca luz o pocos conectores útiles. Es importante que la

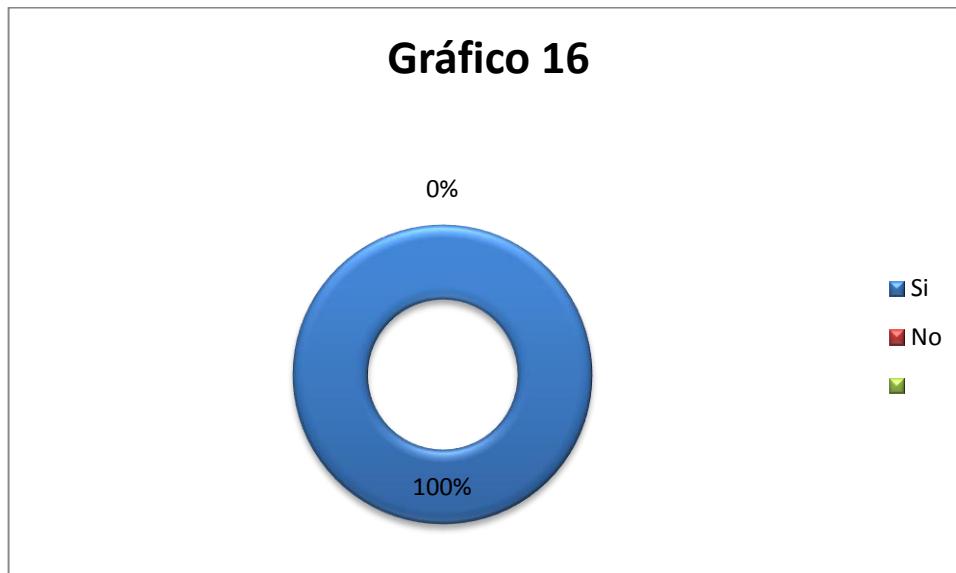
propietaria contrate una personal con competencias en el tema de electricidad así como configuración de routers, decodificadores y televisiones.

Precio

Matriz 17

Muy conforme	32
Conforme	34
Inconforme	4

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

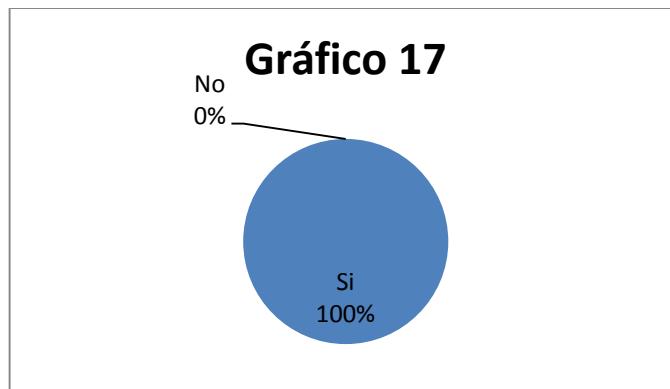
El 55% de las personas encuestadas señalan que el precio es cómodo y accesible por todos los servicios y facilidades que ofrece Minisuite Petrópolis. Los encuestados oriundos de otras nacionalidades, declaran que el valor de los arriendos en Cuenca y en Ecuador en general el alquiler es económico si lo compara con el valor de los arriendos en Francia, Estados Unidos e Italia.

7.- ¿Recomendaría Minisuite Petrópolis a sus conocidos y amistades?

Matriz 18

Si	80
No	0

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Fuente: Encuestas sobre servicio de Petrópolis

Realizado por Juan Raúl Merchán

El 100% recomendaría el servicio de hospedaje ofrecido por Minisuite Petrópolis.

En Conclusión de esta sección, se puede mencionar, que el servicio es muy aceptado, sin embargo tiene varias falencias que debe corregir para satisfacer por completo las necesidades del cliente y superar las expectativas del consumidor. En el transcurso del desarrollo de este ensayo, se han identificado varios errores en la administración. También se han encontrado problemas técnicos dentro del edificio, descuido en los equipos y un alto costo y gasto de servicios para el funcionamiento del mismo. Lo que demuestra que los primeros cambios para el mejoramiento deben ser administrativos además de la necesidad de buscar nuevos proveedores de servicios de tv cable e internet.



SECCIÓN 4: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA

Para la conclusión del ensayo, se propondrá diferentes ideas que tienen como objetivo mejorar la calidad de servicio de Minisuite Petrópolis. Cada propuesta será enfocada a cada falencia encontrada en el establecimiento.

Para el mejoramiento de la empresa de hospedaje, se establece los siguientes ítems:

Matriz 19

1. MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET.	
Descripción de actividades:	
<p>1. Cambiar de un plan domiciliar a un plan corporativo que le ofrece un servicio más rápido, además de atención a quejas y reclamos 24 horas al día y prioridad en caso de que el edificio necesite de una visita técnica para configurar el equipo de internet. Además de pasar de un servicio de 4 megas en banda ancha por 5 megas en fibra óptica.</p>	
<p>2. Cambiar servicio de banda ancha por uno de fibra óptica el cual asegura el 95% de la velocidad de megas que llegan al edificio las 24 horas del día.</p>	
Costos	Distribuidor:
Instalación:	\$80
Pago Mensual	\$50 más IVA

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Matriz 20

2. RENOVAR TECNOLOGÍA PARA EL SERVICIO DE INTERNET.	
Descripción de actividades:	Foto del equipo a adquirir:
1. Adquirir 4 routers modelo TP-link TL-WR841ND de dos antenas con velocidad inalámbrica de hasta 300 Mbps para ubicarlos en los puntos más distantes del edificio los cuales se conectarán mediante un cable telefónico y llevarán señal de internet a todas las habitaciones de Petrópolis.	
Costos	Distribuidor:
Costo del equipo	\$41,43 incluido IVA cada uno.
Instalación	\$6 por punto incluido cable
TOTAL	\$189,72

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Matriz 21

3. RENOVAR TELEVISORES PARA LAS HABITACIONES.

Descripción de actividades:	Foto del equipo a adquirir:
1. Comprar 24 nuevos televisores de 21 pulgadas Led marca Riviera que son los más económicos en el mercado además de brindar garantía de un año para cambiar en las habitaciones que tienen televisores antiguos modelo TCR que consumen más luz.	
Costos	Distribuidor:
Costo del equipo	\$195,00 incluido IVA cada uno.
Instalación	\$0
TOTAL	\$4680,00

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Matriz 22

4. INSTALACIÓN ELÉCTRICA							
Descripción de actividades:	Foto del equipo a adquirir:						
1. Adquirir 16 nuevos toma corrientes trifásicos, 8 boquillas y 5 interruptores para cambiar por los dañados en las suites del edificio donde se encontraron equipos dañados sin pasar corriente.	  						
Costos	Distribuidor:						
Costo del equipo <table border="1"> <tr> <td></td> <td>\$126,30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>incluido IVA.</td> </tr> <tr> <td>Unidad</td> <td>Total con IVA</td> </tr> </table>		\$126,30		incluido IVA.	Unidad	Total con IVA	
	\$126,30						
	incluido IVA.						
Unidad	Total con IVA						
Tomacorrientes \$6 Boquillas \$1,60 Interruptor \$3,50	\$96 \$12,80 \$17,50						
Instalación	\$35 por día de trabajo.						
TOTAL	\$161,30						

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Matriz 23

5. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE:	
Descripción de actividades:	
Costos	Distribuidor:
La capacitación no tiene costo, fue creada por el ministerio de turismo con el fin de mejorar la calidad de servicio por parte de los servidores turísticos.	 Programa Nacional de Capacitación Turística
TOTAL	\$0,00

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Matriz 24

6. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS HE INSTALACIONES ELÉCTRICOS DEL EDIFICIO.

Justificación:

El contratar un empleado para mantenimiento implica el pago de un salario básico mensual, lo que no sería rentable para Minisuite Petrópolis debido a que el trabajo que desempeñaría sería poco frecuente. Este empleado aplicaría sus conocimientos y laboraría solo en caso de una falla eléctrica dentro de una suite. Debido a esto, lo más rentable para la dueña del establecimiento es tener el contacto de una persona especialista en el tema eléctrico.

Solución

Xavier Pintado, es un estudiante de ingeniería eléctrica en la universidad Politécnica Salesianas, actualmente está cursando el segundo año de su carrera, sin embargo él ya ha laborado en el área de mantenimiento en casas y edificios por más de 3 años. Su horario de universidad no le permite tomar un empleo medio tiempo por lo que en su tiempo libre trabaja individualmente en el arreglo de aparatos eléctricos e instalaciones de luz en casas y edificios.

Costo:

Costo Mensual por mantenimiento	\$35,00
Costo por atención de emergencia.	\$25

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán



Matriz 25

COSTO DE INVERSIÓN	VALOR
Mejorar servicio de Internet	\$130
Renovar equipos de Internet	\$189,72
Renovar televisores	\$4680,00
Instalación Eléctrica	\$132,30
Capacitación del Ministerio de Turismo	\$0
Mantenimiento de equipos	\$35,00
Valor total de inversión	\$5167,02

Fuente: Realizado por Juan Raúl Merchán

Terminado el análisis de las necesidades del edificio tanto sus clientes internos como externos, se colocaron 6 propuestas con el fin de hacer que Petrópolis trabaje de una manera más eficaz y eficiente. Para realizar los 6 planes de mejoramiento se puso especial cuidado en los detalles que generan insatisfacción a los clientes que pagan o han pagado por el servicio de hospedaje en el ya mencionado establecimiento. Es importante mencionar que cambios como el de los televisores no solos son un ahorro en el tema económico, también son un aporte de energía y cuidado del medio ambiente. Al igual que podrían ser en un futuro el uso de paneles solares en el edificio.

El valor a invertir es de 5177,02 dólares sin embargo este valor puede variar según se vayan haciendo las adecuaciones pertinentes en Petrópolis.



CONCLUSIONES

- Minsiuite Petrópolis es una empresa de hospitalidad con potencial para satisfacer las necesidades del cliente, sin embargo es necesario renovación para que sea competitivo con otras empresas dedicadas al servicio de hospedaje.
- Es indispensable para una empresa de hospedaje la renovación tecnológica e implementación de nuevos equipos electrónicos que hagan más cómoda la estadía del cliente en sus instalaciones.
- Minisuite Petrópolis necesita adquirir personal en el área técnica para dar mantenimiento a todos los equipos eléctricos por lo menos una vez al mes.
- El servicio de internet es calificado como malo y genera disgusto en los clientes de Minisuite Petrópolis.
- La propietaria del establecimiento debe preocuparse más por capacitar en atención al cliente al personal. Es necesario que se informe sobre el apoyo que brinda el Ministerio de Turismo para mejora de las competencias del personal.
- Este ensayo fue elaborado con la finalidad de mejorar Mlnisuite Petrópolis mediante la satisfacción de las necesidades del cliente interno y externo.



RECOMENDACIONES

- La propietaria de Minisuite Petrópolis debe reinvertir en su establecimiento para que pueda competir con los nuevos servidores de hospedaje en Cuenca.
- Los equipos tecnológicos nuevos y de mejor calidad garantizarían un mejor servicio de internet. Se recomienda obtener nuevos equipos en Novicompu puesto que vende equipos más baratos y con garantía desde 3 meses hasta un año dependiendo el equipo que se compre.
- La señora Nancy Vázquez debe contratar un empleado que llegue al edificio una vez al mes a revisar instalaciones para comprobar su correcto funcionamiento.
- Para mejorar el servicio de internet se debe cambiar el contrato de banda ancha por una de fibra óptica.
- El Ministerio de Turismo ofrece capacitación en atención al cliente a empleados de diferentes empresas dedicadas a la hospitalidad, esto debería ser aprovechado por la dueña establecimiento para mejorar las competencias de sus empleados.
- Es importante tomar en cuenta los datos recopilados en el ensayo para la toma de decisiones a futuro en Minisuite Petrópolis.



BIBLIOGRAFÍA

Angulo, José. «Gerencia corporativa de la posada turística.» José, Angulo. Gerencia corporativa de la posada turística. México: Trillas, 2008.

Casado Diaz, Ana Belen y Ricardo Sellers Rubio. Dirección de Marketing: Teoria y Practica, Editorial Club Universitario, 2006.

Castillo Puente, Ángel María. 18 Axiomas Fundamentales de la Investigación de Mercados. Editorial Netbilo, España, 2008.

Choliou, Marion. Entrevista sobre servicio Juan Raúl Merchán. 10 de Octubre de 2015.

EDAD MEDIA: se considera el periodo comprendido entre el siglo. *Internet*, <http://usuario.multimania.es/jascorbe/edadmed2.htm>. s.f. 12 de Octubre de 2015.

Fernández, Elena Abascal y Elena Abascal. Aplicación de investigación comercial. Editorial ESIC, Madrid, 1994.

Gómez Martín, Belén y Francesc López Palomeque. Regionalización turística del mundo. Edicions Universitat Barcelona, Barcelona, 2002



Grajales, Guillermo. Estudio de Mercado y comercialización. Bib. Orton IICA / CATIE, Bogota, 1970.

Grönroos Christian y Philip Kotler. Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, 1994.

Instituto Interamericano de ciencias Agrícolas (IICA). Material de la enseñanza en el curso Nacional sobre preparación y evaluación de proyectos agrícolas. Tomo1. Nicaragua, 1970.

LEDESMA, Gabriela Quezada. *propuesta para un directorio para hoteles en la ciudad de cuenca.* monografia. cuenca, 2012.

López Rúa, Mencía de Garcillán y Jaime Rivera Camino. Dirección de Marketing Fundamentos y Aplicaciones. Editorial ESIC, 2012

Mercurio, El. http://www.elmercurio.com.ec/401928-cuenca-como-destino-de-convenciones-y-eventos/#.Vh6_sWPH_IU. 16 de Octubre de 2013. 13 de Octubre de 2015.

Picón, Adrian (2004). *El Marketing en la vida diaria* (6^a edición). Mc Graw Hill.
p. 449



Phillip Angela y George S. Yip (2003). "La transformación digital de los negocios tradicionales" (HTML). MIT Sloan revisión de la dirección: Vol. 44, número 4 pág. 56-51. Consultado el 14 de julio de 2003.

Turismo, Organización Mundial de *Glosario Básico*. s.f.
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.
Jueves de Noviembre de 2014

Telegrafo, Diario. *ecuadorinmediato.com*. 5 de Mayo de 2014. 29 de Octubre de 2015.

UNWTO technical manual: Collection of Tourism Expenditure Statistics. World Tourism Organization. 1995. p. 10. Consultado el 26 de marzo de 2009.

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica: Guía para estudiantes y maestros*. Quito: Corporación editora Nacional, 2013

Vega Cordero, Victor Hugo. Mercadeo básico. Editorial Universidad estatal a distancia (EUNED), Costa Rica, 1985.

www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818761815.

**ANEXOS:****Encuesta:**

Saludos señor(a), Yo Juan Raúl Merchán estudiante de la Universidad Estatal de Cuenca acudo a usted de manera comedida a solicitarle que nos colabore llenando de forma sincera la siguiente encuesta cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio de Minisuite Petrópolis.

1.- Señale con una (X) Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

2.- Escriba su nacionalidad y ciudad a la que pertenece:

3.- Señale con una (X) su motivo para visitar Cuenca

Turismo	<input type="checkbox"/>
Negocios y trabajo	<input type="checkbox"/>
Estudio y educación	<input type="checkbox"/>
Vivo en Cuenca	<input type="checkbox"/>

Otros: _____



4.- Señale con una (X) el motivo por el cual escogió Minisuite Petrópolis para residir su hospedarse.

Ubicación en Cuenca	
Recomendación	
Posee cocina, refrigeradora y demás utensilios para un hogar	
Precio	

5.- ¿Cómo califica el servicio en general de Minisuite Petrópolis subraye?

- 4 Muy bueno
- 3 Bueno
- 2 Regular
- 1 Malo

6.- Califique el nivel de aceptación de los servicios que brinda Petrópolis a sus usuarios. Teniendo como parámetros los siguientes valores:

- 3 Muy Conforme
- 2 Conforme
- 1 Inconforme

Televisión y cable	
Seguridad	
Internet	
Limpieza	
Servicio electrónico	
Precio	



7.- ¿Recomendaría Minisute Petrópolis a sus conocidos y amigos?

Si	
No	

Se le agradece por su atención y tiempo en la respuesta a esta encuesta.