

50

Fecha de presentación: enero, 2022

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: abril, 2022

PROCEDIMIENTO

PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN HOTELES DE DESTINOS DE SOL Y PLAYAS

PROCEDURE FOR IMPROVING THE MANAGEMENT OF HOTEL ACCOMMODATION SERVICES IN SUN AND BEACH DESTINATIONS

Ariel Romero Fernández¹

E-mail: dir.investigacion@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Iruma Alfonso González¹

E-mail: ua.irumaalfonso@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6866-4944>

Luis Fernando Latorre Tapia¹

E-mail: sgprocurador@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0408-8228>

Gustavo Adolfo Álvarez Gómez¹

E-mail: vicerectorado@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7898-3076>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Romero Fernández, A., Alfonso González, I., & Latorre Tapia, L. F., & Álvarez Gómez, G. A. (2022). Procedimiento para el mejoramiento de la gestión de los servicios de alojamiento en hoteles de destinos de sol y playas. Revisión de literatura. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S2), 406-414.

RESUMEN

El sector de los servicios y específicamente las instalaciones turísticas han alcanzado un papel importante dentro de las economías nacionales generando recursos económicos y fuentes de empleo a escala global. La presente investigación se desarrolla con el objetivo de proponer un procedimiento para el mejoramiento de la gestión de los servicios de alojamiento en instalaciones turísticas de destinos de sol y playa. Se propone un procedimiento de gestión que incluye cinco etapas para la identificación del ciclo de los servicios y los momentos de la verdad de los subprocesos y actividades que inciden directamente en la satisfacción de los clientes con el proceso de alojamiento, lo que permitió identificar los momentos críticos en los que el cliente entra en contacto directo con la instalación. Por último, se aplica el método de expertos para la identificación los estándares de calidad que deben ser gestionados en este proceso con miras a lograr la mejora continua de los servicios de alojamiento hotelero.

Palabras clave: Mejoramiento de la gestión, gestión de los servicios, servicios de alojamiento, destinos de sol y playa.

ABSTRACT:

The service sector and specifically tourist facilities have achieved an important role within national economies, generating economic resources and sources of employment on a global scale. The present research is developed with the objective of proposing a procedure for the improvement of the management of lodging services in tourist facilities in sun and beach destinations. A management procedure is proposed that includes five stages for the identification of the services cycle and the moments of truth of the subprocesses and activities that directly affect customer satisfaction with the lodging process, which made it possible to identify the critical moments in which the customer comes into direct contact with the facility. Finally, the expert method is applied to identify the quality standards that should be managed in this process in order to achieve continuous improvement of hotel accommodation services.

Keywords: Management improvement, service management, lodging services, sun and beach destinations.

INTRODUCCIÓN

El año 2020 marcó una nueva era en la historia de la humanidad, el virus de la Covid 19 ha truncado la vida de más de cuatro millones de personas y ha contagiado a 245 millones (Santamaría, Ozamiz, Rodríguez, Alboniga & Gorrotxategi, 2021). Además, la Covid 19 ha tenido un impacto importante en las economías nacionales y en el contexto mundial, se prevé un decrecimiento hasta -4,36% de la economía global y más de 88 millones de trabajadores perdieron su empleo en el contexto de la pandemia (Blake & Wadhwa, 2020).

El turismo como importante sector de la economía mundial ha sido de los más afectados por la Covid 19, se estiman pérdidas por cuatro billones de dólares como resultado del decrecimiento de la actividad en los principales destinos mundiales. Igualmente se reducirá en -74% la cantidad de turistas a nivel internacional y el bloque de Las Américas será uno de los más afectados, esto tendrá una incidencia directa en la reducción de los empleos directos e indirectos (United Nations Conference on Trade and Development, 2021).

No obstante, la realidad del escenario actual, el turismo ha sido uno de los sectores de mayor crecimiento, prosperidad económica y competitividad de los últimos años, por lo que es imprescindible que las instituciones de este sector sean sólidas, dinámicas y sobre todo con una gran capacidad innovadora. La aplicación de la ciencia en los procesos de gestión facilita la toma de decisiones e incorporan estrategias para la mejora de la competitividad de las empresas turísticas en el mercado mundial (De Ávila, Pérez & Vega, 2017).

Son varias las estrategias que han desarrollado los países para el desarrollo del turismo como importante sector económico, Massé, Vargas, Palafox, & Zizumbo (2020) exponen la experiencia de desterritorialización del turismo desarrollada por el Estado mexicano. En su estudio consideran que los megaproyectos turísticos deben implementarse teniendo en cuenta las condiciones socioambientales de cada uno de los territorios, así como el impacto ambiental que genera el turismo a escala local y territorial.

Alves & Barcellos (2019) consideran que la experiencia y las percepciones son las principales características que deben potenciar las empresas turísticas para el logro de la eficiencia y competitividad. La satisfacción de los clientes debe ser la meta final de todos los establecimientos pues tienen una alta incidencia en el poder de decisión de compra de los turistas. Es por ello, que las instalaciones turísticas deben preocuparse por cumplir las promesas a sus clientes y garantizar que la experiencia del servicio

sea única para lograr la diferenciación y satisfacción de los turistas.

En esta misma línea, Maseda, Soret & Vicente (2017) manifiestan que la determinación del comportamiento y motivos de viaje de los turistas es clave para establecer políticas de comercialización. Un aspecto que consideran de vital importancia es la cultura y personalidad de los pobladores de los destinos turísticos y el intercambio que estos deben desarrollar con los visitantes, además se debe potenciar la segmentación de los consumidores para diseñar productos y servicios atractivos y con altos estándares de calidad.

Manosalvas, Chávez, Guevara & Manosalvas (2018) exponen en su investigación desarrollada sobre los emprendimientos turísticos en la Amazonía ecuatoriana que los elementos cognitivos y emocionales son determinantes en el éxito de estos negocios. Manifiestan que las características personales y emocionales de los dueños de negocios inciden directamente en el clima organizacional y en la satisfacción de los turistas, lo que le convierte en un distintivo para el índice de repitencia de los visitantes de estos destinos exóticos.

López, Moscoso, Ávila, & Ibarra (2021) consideran que la internacionalización de empresas de servicios de alojamiento en Colombia se ha convertido en una estrategia de éxito empresarial. Estos autores consideran que la internacionalización mediante la comercialización en línea, el apalancamiento de la imagen país y la afinidad cultural incrementa la competitividad y participación de las empresas turísticas de alojamiento de los diferentes polos de Colombia.

En la investigación sobre la sostenibilidad de las instalaciones de alojamiento de la parroquia de Crucita en Manabí, Ecuador, Muñoz & Tamayo (2020) proponen estrategias para el logro de la competitividad de establecimientos de alojamiento de esta parroquia que se encontraban en decadencia. Se aplica una encuesta a los administradores y dueños de las instalaciones los cuales consideran que el destino es inhóspito y la gente lo desconoce, las instalaciones tienen muchos años de explotación y necesitan mantenimiento, además, es necesario una gran reinversión y comercialización del destino.

Carrera & Torres (2017) expone los efectos del nuevo aeropuerto de Quito en los servicios de alojamiento, es decir ven la construcción del aeropuerto como una gran fortaleza y oportunidad para los servicios de alojamiento de la zona, aunque en la actualidad son muy pocas las instalaciones que sea edificado en la zona. En su estudio manifiestan que este nuevo aeropuerto mueve más de cinco millones de viajeros anuales por lo que hay una

alta demanda de servicios de alojamiento y esto incidió directamente en la creación de nuevos emprendimientos de alojamiento y nuevas fuentes de empleo para el sector turístico de las 6 parroquias de la zona.

Evidentemente la competencia en los servicios de alojamiento es cada vez más fuerte, especialmente en destinos turísticos de sol y playa donde existe un gran cantidad de instalaciones hoteleras, ante esta realidad Fraile, Contreras, Vega & Cortés (2019); Tamayo, González & Sosa (2021) y Zambrano & Arteaga (2017) consideran que se hace necesario elevar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes para garantizar la permanencia en el mercado con resultados que generen importantes réditos a las instalaciones de alojamiento.

El incremento del número de instalaciones de alojamiento en destinos turísticos de sol y playa trae consigo una alta concentración de negocios y un incremento desmedido de la competencia, por lo que es evidente trazar estrategias que garanticen la eficacia, eficiencia y efectividad de los negocios. Sin embargo, la utilización de herramientas de gestión de servicios es insuficiente lo que no permite tener información relevante para la toma de decisiones.

En este escenario se desarrolla la presente investigación con la finalidad de proponer un procedimiento para el mejoramiento de la gestión de los servicios de alojamiento en instalaciones turísticas de destinos de sol y playa.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación presentada por su enfoque es mixta, es decir, se combinan elementos cualitativos y cuantitativos para determinar una mejora en los servicios de alojamiento en hoteles de destinos turísticos de sol y playa. Además, por su alcance es una investigación descriptiva ya que se caracterizan las actividades y subprocesos del proceso de alojamiento y se establecen acciones para la mejora continua de los estándares de calidad de este importante proceso hotelero.

Para el estudio se incluyen 54 hoteles ubicados en destinos turísticos de sol y playa, lo que constituye el total de la población objeto de estudio. Se incorporan todas las opciones de alojamiento disponibles en las instalaciones de los destinos turísticos y todos los tipos de reservas vigentes.

Para el desarrollo de la investigación se aplican herramientas como el ciclo de los servicios y los momentos de la verdad, así como el criterio de expertos para la identificación de los estándares de calidad que se definirán para las actividades y subprocesos del proceso de alojamiento. Por último, se utiliza el método kendall para la priorización de los estándares de servicio del proceso

de alojamiento de hoteles de destinos turísticos de sol y playa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, en la figura 1 se presenta el procedimiento propuesto para la gestión del servicio de alojamiento de hoteles de destinos turísticos de sol y playa.

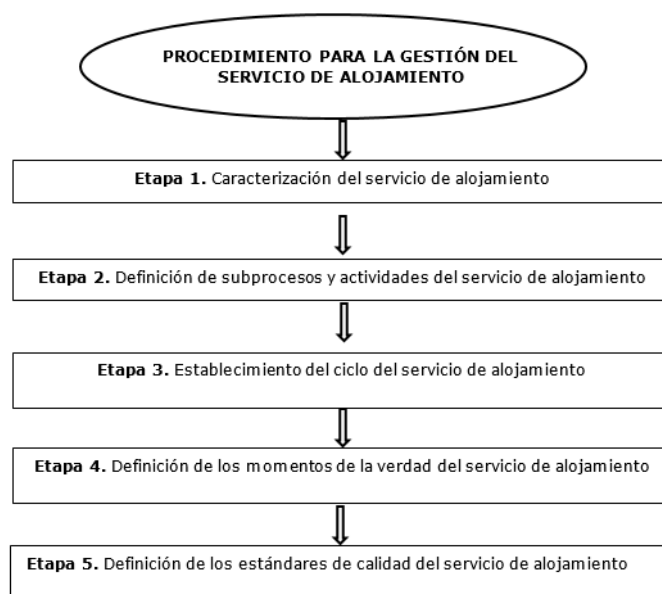


Figura 1. Procedimiento para la gestión de los servicios

Etapa 1. Caracterización del servicio de alojamiento

El servicio de alojamiento hotelero se considera como un proceso clave o fundamental en estas instalaciones y está conformado por dos subprocesos: Recepción y Regiduría de pisos o Ama de Llaves. Los dos son de vital importancia para el desempeño de las instalaciones hoteleras pues tienen una alta interacción con los clientes y definen la satisfacción de estos.

En el subproceso de recepción se realiza la primera interacción con los clientes cuando estos llegan al hotel, el portero o guardia de seguridad lo recibe, lo informa y lo dirige a la recepción del hotel donde se realizará el check in. En este departamento es importante que trabajen personas con una buena imagen personal, que posean habilidades de comunicación, amabilidad y dominio de idiomas (fundamentalmente los idiomas de los principales mercados emisores).

El subproceso de Regiduría de Pisos es el encargado de la limpieza e higienización de las diferentes áreas del hotel y sobre todo las habitaciones y áreas comunes para todos los clientes. Este subproceso es de gran importancia para la satisfacción de los clientes pues muestra la

imagen de la instalación y su preocupación por las cuestiones de higiene, en esta etapa de emergencia sanitaria mundial por Covid 19 juega un papel relevante en la seguridad de los huéspedes.

Etapa 2. Definición de subprocesos y actividades del servicio de alojamiento.

1. Subproceso de Recepción

Actividades que deben desarrollarse en el subproceso

a) Check in

Para clientes con reserva previa

Se debe realizar el saludo inicial a los clientes, se les solicita los nombres y apellidos para verificar la reserva, se solicita la documentación oficial y se verifica la reserva, si el pago se va a realizar en la instalación se le pregunta si lo hará en ese momento o al salir, de pagar al finalizar la estancia se solicita una garantía de pago, se le dan las opciones de habitaciones que puede ocupar para que elija, se les explican todos los servicios que ofrece el hotel y los horarios de cada uno de los servicios, se le entrega la llave de la habitación, se le explica el horario para el Check out y se le solicitan los datos para facturación. Una vez finalizado el Check in se procede a llenar el libro de recepción con los datos de los huéspedes y se marca como ocupada la habitación.

Para clientes sin reserva

Se debe realizar el saludo inicial a los clientes, se les solicita la documentación oficial y se verifica la reserva, se le solicita garantía de pago o pago en ese momento, se le dan las opciones de habitaciones que puede ocupar para que elija, se les explican todos los servicios que ofrece el hotel y los horarios de cada uno de los servicios, se le entrega la llave de la habitación se le explica el horario para el Check out y se le solicitan los datos para facturación. Una vez finalizado el Check in se procede a llenar el libro de recepción con los datos de los huéspedes y se marca como ocupada la habitación.

Para grupos

Se debe realizar el saludo inicial a los clientes, se les solicita la documentación oficial de todos los miembros del grupo al guía o responsable del grupo y se verifica la reserva, se le pregunta si el pago lo hará en ese momento o al salir, se le dan las opciones de habitaciones que puede ocupar para que elijan, se les explican todos los servicios que ofrece el hotel y los horarios de cada uno de los servicios, se les entrega las llaves de la habitación a todos los miembros del grupo y se les explica el horario para

el Check out y se le solicitan los datos para facturación. Una vez finalizado el Check in se procede a llenar el libro de recepción con los datos de los huéspedes y se marca como ocupada la habitación.

b) Asignación de habitaciones

Se deben asignar las habitaciones tratando de llenar cada uno de los pisos del hotel, de las de menor capacidad a las de mayor capacidad y por último se asignan las destinadas a grupos.

c) Cambios de habitación

El cambio de habitación es uno de los problemas que deben ser atendidos con prioridad por los inconvenientes que ocasiona a los huéspedes, así mismo, generan un costo adicional al hotel. Inmediatamente que se produce este pedido recepción debe comunicarse con el área de gobernanta y definir la habitación hacia la cual se realiza el cambio, se realiza el parte de cambio de habitación y se completa la información en el libro de recepción.

d) Conserjería

Este subproceso constituye el apoyo de todos los demás procesos del hotel se encarga de las siguientes actividades: recepción y entrega de equipajes, seguimiento y control de las llaves o tarjetas, información interna y externa del hotel, así como cualquier requerimiento de los huéspedes.

e) Check out

Para clientes individuales

Se recibe al huésped en la recepción, se le saluda y se le solicita criterios de su estancia de manera que si existe alguna queja se pueda registrar para su atención, se le solicita la llave o tarjeta, si no pagó al ingreso se le cobra el servicio brindado, se le entrega la factura y se despide al cliente deseándole un feliz viaje y un pronto retorno.

Para grupos

Se recibe al guía o jefe del grupo en la recepción, se le saluda y se les solicita criterios de todos los miembros del grupo sobre la estancia de manera que si existe alguna queja se pueda registrar para su atención, se le solicita las llaves o tarjetas de todos los miembros del grupo, se despide a los clientes deseándoles un feliz viaje y un pronto retorno.

2. Subproceso de Regiduría de Pisos.

Este subproceso incluye la limpieza y habilitación de habitaciones y la limpieza e higienización de las áreas comunes del hotel.

Actividades del subproceso

a) Gobernanta

Es la encargada de organizar y controlar el trabajo de limpieza de habitaciones y áreas comunes del hotel, revisa la limpieza de habitaciones y áreas, revisa y controla las averías en las habitaciones, informa al departamento de mantenimiento para solucionar las averías, realiza el cambio y bloqueo de habitaciones, organiza los turnos de trabajo de las camareras, controla los consumos de insumos en habitaciones, convenia con los proveedores los insumos que se adquieren y cierra los turnos con recepción.

b) Limpieza de habitaciones

Se asignan las habitaciones a las amas de llaves, se toca primero a la puerta antes de entrar y se le comunica a los huéspedes para que autoricen la limpieza, siempre debe dejar la puerta abierta durante la limpieza, se debe dejar frente a la habitación una señalética de limpieza, abrir todas las ventanas para la ventilación del local, sacar toda la basura de la habitación y dejar limpios los cestos, quitar el polvo de la habitación, limpiar el baño, recoger la lencería sucia y poner nueva, además, colocar todos los suministros de la habitación, salir y dejar cerrada la puerta.

c) Limpieza de áreas

La gobernanta asigna las áreas a las camareras, las camareras llegan a sus áreas con los carros de limpieza y deben colocar una señalética de precaución por limpieza, deben tratar de limpiar estas áreas sin crear molestias a los clientes, deben votar las basuras en estas áreas y organizar los muebles.

Etapa 3. Establecimiento del ciclo del servicio de alojamiento

Subproceso de Recepción

1. Cliente llega al hotel.
2. Es recibido por el portero o guardia
3. Portero o guardia dan la bienvenida y traslado a recepción.
4. Espera en la cola del Check-in.
5. Es saludado por los trabajadores de recepción.
6. Entrega la cedula o el pasaporte.
7. Firma tarjeta de registro.
8. Espera que le entreguen la habitación.
9. Reciben llaves de la habitación.
10. Es acompañado por el maletero hasta la habitación.

11. Entra a la habitación.
12. Es informado por el maletero del funcionamiento de la habitación, así como de otros servicios.

Subproceso de regiduría de pisos

1. La gobernanta asigna habitación a las camareras.
2. Camarera llega a la habitación y toca a la puerta.
3. Si no hay clientes entra a la habitación y deja la puerta abierta.
4. Si hay clientes solicita permiso para limpiar, si el cliente da autorización entra a la habitación.
5. Coloca en la entrada de la puerta la señalética de limpieza.
6. Abre todas las ventanas para ventilación.
7. Recoger la ropa de los huéspedes.
8. Sacar la basura.
9. Quitar polvo de la habitación
10. Quitar ropa sucia de cama y toallas
11. Limpiar baño.
12. Poner los amenites en el baño.
13. Limpiar piso de la habitación.
14. Tender las camas.
15. Cerrar la puerta de la habitación.
16. Quitar la señalética de la entrada.

Etapa 4. Definición de los momentos de la verdad del servicio de alojamiento

Subproceso de Recepción

Tabla 1. Momentos de la verdad subproceso de recepción

Etapa	Contacto empleado cliente	Posibles insuficiencias
Cliente llega al hotel.		Ninguna
Es recibido por el portero o guardia	X	Que el portero o guardia esté ocupado o fuera del puesto.
Portero o guardia dan la bienvenida y traslado a recepción.	X	Que el portero o guardia no saluden ni den la bienvenida al cliente o que no tengan información suficiente para brindar al cliente.

Espera en la cola del Check-in.	X	Que no se cumpla el tiempo establecido para el check-in.
Es saludado por los trabajadores de recepción.	X	Que los trabajadores de recepción no sean amables y corteses.
Entrega la cedula o el pasaporte.	X	Ninguna
Firma tarjeta de registro.	X	Ninguna
Espera que le entreguen la habitación.	X	Que el tiempo de entrega sea muy grande.
Reciben llaves de la habitación.	X	Ninguna
Es acompañado por el maletero hasta la habitación.	X	Que el maletero no esté disponible
Entra a la habitación.	X	Que la habitación no se abra
Es informado por el maletero del funcionamiento de la habitación, así como de otros servicios.	X	Que el maletero no domine la información del hotel y no pueda ayudar al cliente

Como se puede observar en la tabla 1 de los 12 momentos del ciclo del servicio en 11 el cliente entra en contacto con algún elemento de la organización, por lo que más del 92% de estos momentos son definitorios para la satisfacción de estos. Esto significa un alto nivel de criticidad en el subproceso de recepción y se deben atender las posibles insuficiencias en cada momento de la verdad.

Tabla 2. Momentos de la verdad subproceso de Regiduría de pisos

Etapa	Contacto empleado cliente	Posibles insuficiencias
La gobernanta asigna habitación a las camareras.		Que no existan camareras suficientes para todas las habitaciones ocupadas.
Camarera llega a la habitación y toca a la puerta.		Ninguna

Si no hay clientes entra a la habitación y deja la puerta abierta.		Ninguna
Si hay clientes solicita permiso para limpiar, si el cliente da autorización entra a la habitación.	X	Que la camarera entre sin pedir permiso
Coloca en la entrada de la puerta la señalética de limpieza.		Que no haya señaléticas suficientes
Abre todas las ventanas para ventilación.		Ninguna
Recoger la ropa de los huéspedes.		Ninguna
Sacar la basura.		Que no haya recipiente para depositar la basura de la habitación
Quitar polvo de la habitación		Ninguna
Quitar ropa sucia de cama y toallas		Ninguna
Limpiar baño.		Que no quede bien limpio el baño
Poner los amenites en el baño.		Que no tenga suficientes amenites para la habitación
Limpiar piso de la habitación.		Que no quede bien limpio el piso de la habitación
Tender las camas.		Que no tenga lencería para reponer
Cerrar la puerta de la habitación.		Ninguna
Quitar la señalética de la entrada.		Ninguna

Este subproceso tiene menor grado de criticidad pues la interacción de los empleados y clientes es casi nula, de echo se recomienda que las camareras hagan limpieza cuando los clientes no estén en la habitación.

Etapa 5. Definición de los estándares de calidad del servicio de alojamiento

Para la identificación de los estándares de calidad del servicio de alojamiento se seleccionan 7 expertos que demostraron un alto nivel de competencias los que identificaron los estándares y en una segunda interacción por el método de Kendal se seleccionaron los de valor superior al 70% que se muestran a continuación.

1. Al llegar los clientes al hotel serán recibidos de manera amable, con una sonrisa, se le dará el saludo

“buenos días” “buenas tardes” o “buenas noches” según sea el horario.

2. En la recepción se debe atender rápidamente al cliente bajo el principio primero que llega primero que se atiende, con el saludo “buenos días” “buenas tardes” o “buenas noches” según sea el horario.
3. El cliente debe ser atendido en menos de 5 minutos por el personal de recepción.
4. El recepcionista debe dar toda la información necesaria al cliente para que no tenga dudas de los servicios.
5. El recepcionista entrega la llave con toda la información necesaria para la atención al cliente.
6. El maletero debe llamar por su nombre al cliente y acompañarle hasta la habitación.
7. El recepcionista debe levantar el teléfono antes del tercer timbre, dando el saludo con el nombre del hotel y de la persona que lo está atendiendo.
8. El check out no debe demorar más de cinco minutos.

El servicio de alojamiento está compuesto por dos subprocesos, el de recepción y regiduría de pisos y tienen un impacto vital en la satisfacción de los clientes. Se coincide con Romero, Álvarez & Álvarez (2018) y Yuctor & Salazar (2019) que consideran que la satisfacción de los clientes en empresas de servicios es la principal estrategia para garantizar la eficacia y competitividad en un sector de una gran dinámica y variabilidad.

La identificación de las actividades que conforman los subprocesos y el proceso de alojamiento es imprescindible para la toma de decisiones y la selección de las estrategias de mejora continua. Igualmente, la caracterización de cada una de estas actividades facilita la realización del servicio sin errores y poder brindar una atención personalizada a todos los huéspedes. En este orden de ideas Alcaraz, Córdova, Santiago, Medina & Vázquez (2018) manifiestan que conocer cada instante dentro de los servicios de hospedaje es imprescindible para hacer sentir bien a los huéspedes.

El ciclo de los servicios es una herramienta importante en la gestión de los servicios, garantiza el detalle de lo que ocurre desde que el cliente llega al hotel y entra en contacto con la organización hasta que se retira de este. Ávila & Alfonso (2019) reconocen que en la gestión de los servicios es imprescindible identificar todos los momentos en que el cliente interviene directamente con la organización para gestionar su satisfacción.

El ciclo de los servicios del subproceso recepción posee 12 momentos de la verdad, de los cuales 11 son de contacto directo entre los empleados de la organización por

lo que este subproceso tiene una criticidad de más del 90%, esto implica que hay que atender cada uno de estos 11 momentos de interacción porque pueden incidir directamente en la satisfacción de los huéspedes. Suárez (2019) coincide en la necesidad de incrementar el control del ciclo de los servicios para disminuir las desviaciones en su prestación para garantizar la satisfacción de los clientes.

En el análisis del ciclo de los servicios y los momentos de la verdad del subproceso de recepción se identifican las principales insuficiencias que se pueden producir en este subproceso entre las que se pueden señalar: que el portero o guardia estén ocupados y no reciban al cliente, que estos trabajadores del hotel no tengan suficiente información para brindar la cliente, que no se cumpla el tiempo establecido para el check-in, que no esté el maletero disponible para acompañar al cliente y que este no domine información del hotel para ayudar al cliente.

El ciclo de los servicios del subproceso de regiduría de pisos tiene 16 momentos de los cuales solo 1 tiene interacción con el cliente por lo que su criticidad es muy baja debido a la poca interacción de las camareras con los clientes. En este ciclo se identificaron como insuficiencias la no existencia de camareras para todas las habitaciones ocupadas, que no haya señaléticas suficientes, que la camarera no cuente con depósitos para basura, que no tenga amenites suficientes para la reposición de cada habitación y que la lencería sea insuficiente.

Los expertos seleccionados para la identificación de los estándares de calidad del servicio de alojamiento coincidieron en más del 70% en ocho aspectos relacionados con la amabilidad de los empleados, la rapidez del servicio, la información para brindar a los huéspedes y el saludo cordial de cada uno de los trabajadores del hotel.

CONCLUSIONES

El servicio de alojamiento de instalaciones turísticas es uno de los procesos clave y tiene una alta incidencia en la satisfacción de los clientes pues es la primera y última impresión del cliente con la organización. En la realidad del mercado actual con una alta competitividad y grandes niveles de incertidumbre es necesario contar con instrumentos de gestión eficiente de este proceso es vital para garantizar altos estándares de calidad y satisfacción de los clientes.

El procedimiento propuesto es de gran utilidad para la gestión del servicio de alojamiento de instalaciones turísticas en destinos de sol y playa, las etapas que lo conforman permiten identificar las actividades y subprocesos, definir el ciclo de los servicios de los subprocesos

recepción y regiduría de pisos, establecer los momentos de la verdad para evidenciar las insuficiencias que pueden presentarse en la prestación del servicio de alojamiento y la identificación de los estándares de calidad que definen la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, M., Córdova, A., Santiago, V. G., Medina, F. A., & Vázquez, J. G. (2018). Evaluación Del Servicio De Hospedaje Rural En Moctezuma, Sonora, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, XXII (43), 67-76.
- Alves, C. A., & Barcellos, R. (2019). Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(2), 290-311. Disponible en:
- Ávila, M. A., & Alfonso, M. (2019). Innovación de proceso y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 13(1), 37-56. <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2019/07/revista-CHES-vol13-n1-2019-Avila-Alfonso.pdf>
- Blake, P., & Wadhwa, D. (2020). Resumen anual del año 2020: El impacto de la Covid 19 en 12 gráficos. Banco Mundial. <https://blogs.worldbank.org/es/voices/resumen-anual-2020-el-impacto-de-la-covid-19-coronavirus-en-12-graficos>
- Carrera, P., & Torres, P. (2017). Efectos del nuevo aeropuerto de Quito en los servicios de alojamiento, restauración y la percepción social y ambiental de las comunidades locales del Noreste del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha-Ecuador. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 10(22), 33. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7932261.pdf>
- De Ávila, B. J., Pérez, H., & Vega, R. R. (2017). Gestión financiera y competitividad de las empresas prestadoras de servicios turísticos en la frontera colombo-venezolana. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 16(2), 38-53.
- Fraile, A. M., Contreras, E. D., Vega, A. V., & Cortés, D. S. (2019). VILLSERVING: Escala para medir la Calidad en el Servicio de Alojamientos a Pequeña Escala en Villa de Leyva-Colombia. *Revista Espacios*, 40(4), 1-17.
- López, C. E., Moscoso, R. A., Ávila, C. D., & Ibarra, J. D. (2021). Internacionalización de empresas comercializadoras de servicios de alojamiento y comida en Colombia: determinantes para el éxito comercial. *Revista Economía y Política*, (34), 56-72.
- Manosalvas, L. O., Chávez, G. A., Guevara, D. Y., & Manosalvas, C. A. (2018). Influencia de las emociones en las habilidades emprendedoras de los propietarios de servicios turísticos de la ciudad de Puyo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(3), 87-94. Disponible en: <https://doi.org/10.26871/killkana-social.v2i3.327>
- Maseda, A., Soret, I., & Vicente, J. A. (2017). Propuesta de modelo teórico para el análisis del impacto de los factores culturales y de personalidad en la demanda de servicios turísticos. *Esic-market*, 157, 275-313. https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/171030_161014_E.pdf
- Massé, M. V., Vargas, E. E., Palafox, A., & Zizumbo, L. (2020). Hacia el estudio de megaproyectos turísticos desde la perspectiva de la desterritorialización. *Disjuntiva. Crítica de les Ciències Socials*, 1(2), 29-48.
- Muñoz, J. E., & Tamayo, C. D. (2020). Estrategias competitivas de los prestadores de servicios de alojamiento del sector turístico y su sostenibilidad en la parroquia Crucita del cantón Portoviejo provincia de Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7 Ed. esp.), 119-129. <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/70>
- Romero, A. J., Álvarez, G. A., & Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII (especial), 1-19. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843/1214>
- Santamaría, M. D., Ozamiz, N., Rodríguez, I. R., Alboniga, J. J., & Gorrotxategi, M. P. (2021). Impacto psicológico de la COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles. *Revista de psiquiatría y salud mental*, 14(2), 106-112. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1888989120300604>
- Suárez, M. M. (2019). Ciclo de servicios y mapa de proceso adaptados a la industria hotelera. *Tlatemoani: Revista académica de investigación*, 10(32), 150-174.
- Tamayo, M., González, D., & Sosa, L. (2021). Aproximación al análisis de contexto de la organización en la calidad del servicio de alojamiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 228-241.
- United Nations Conference on Trade and Development (2021). Covid 19 and Tourism an update. Assessing the economic consequences. https://unctad.org/system/files/official-document/ditcinf2021d3_en_0.pdf

Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-82.

Zambrano, N., & Arteaga, J. (2017). Evaluación de la calidad de los servicios hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de Guayaquil. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 1(1), 1-11.