

Capitulo IV: Resultados
4.1 Presentación de resultados

Encuesta a Clientes

Tabla # 1

País de procedencia

País	Frecuencia	Porcentaje
Nicaragua	36	25.7
Alemania	17	12.1
Polonia	1	0.7
Italia	1	0.7
Nueva Zelanda	1	0.7
Dinamarca	5	3.6
Brasil	1	0.7
Suiza	2	1.4
Francia	2	1.4
Inglaterra	7	5.0
Canadá	16	11.4
Suecia	5	3.6
Finlandia	4	2.9
Austria	5	3.6
U.S.A	21	15
Holanda	13	9.3
España	3	2.1
Total	140	100

Tabla # 2

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	44.3
Masculino	78	55.7
Total	140	100

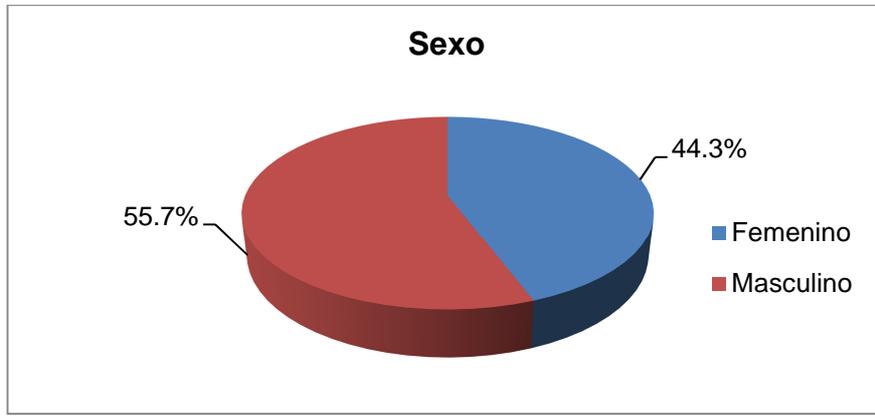


Tabla # 3

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25 a 35 años	114	81.4
36 a 45 años	9	6.4
46 a 55 años	12	8.6
56 a 65 años	5	3.6
Total	140	100

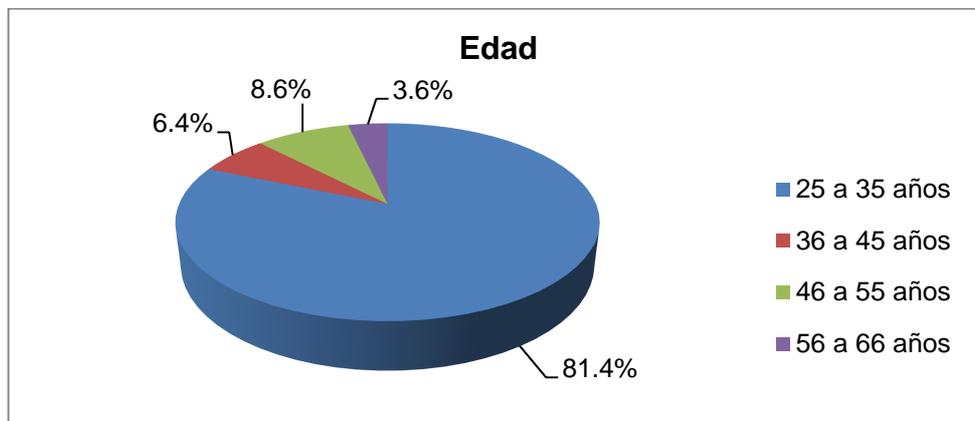


Tabla # 4

Nivel de escolaridad

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	1.4
Secundaria	17	12.1
Universidad	121	86.4
Total	140	100

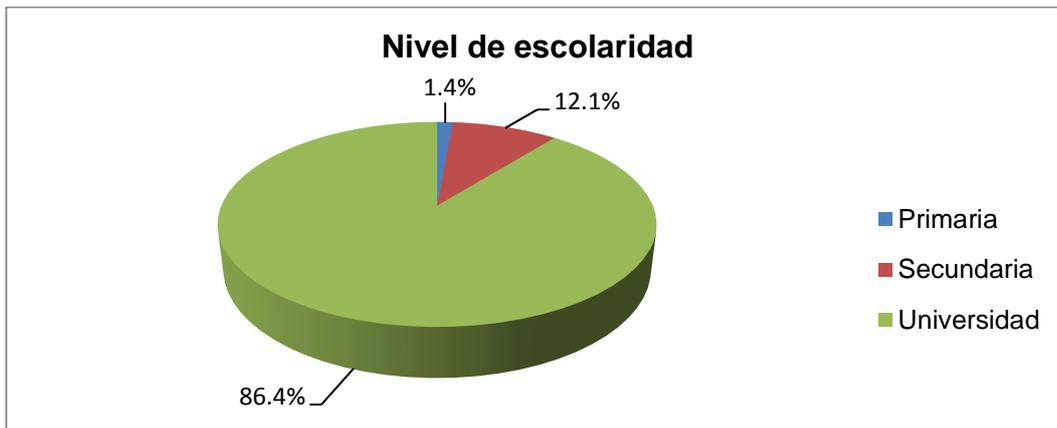


Tabla # 5

¿Cómo valora usted a los trabajadores en cuanto a su colaboración con el cliente?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	32	22.9
Bueno	87	62.1
Regular	20	14.3
Malo	1	0.7
Total	140	100

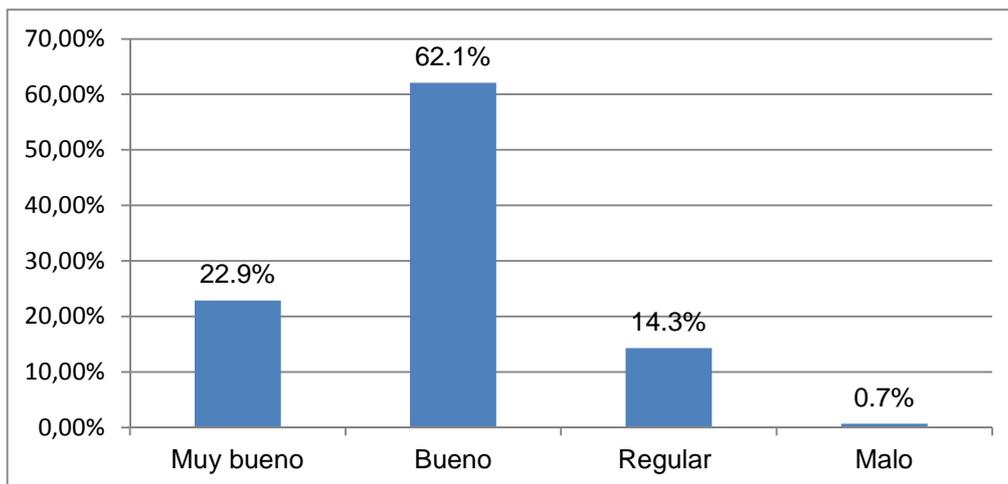


Tabla # 6

¿Cómo considera usted el interés de los trabajadores en cuanto a resolver inconvenientes de los servicios que ofrece la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	42	30.0
Alguno	74	52.9
Poco	23	16.4
Ninguno	1	0.7
Total	140	100

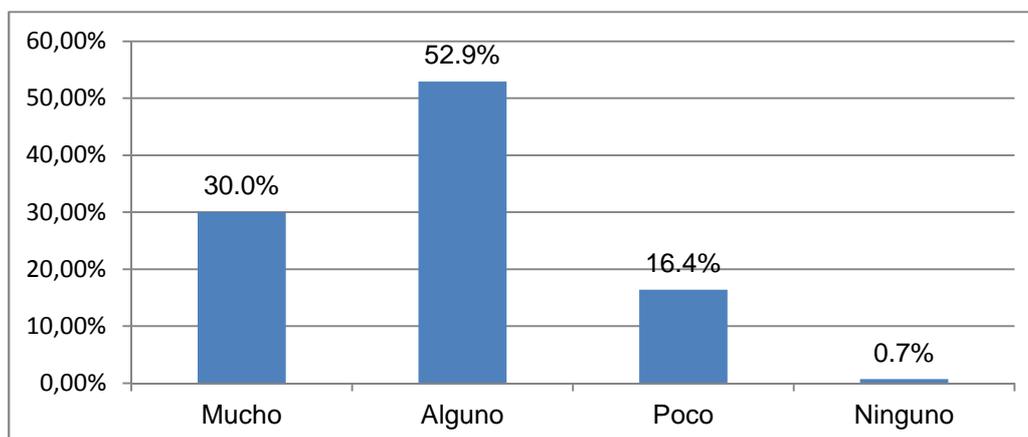


Tabla # 7

¿Cree que los trabajadores de la empresa turística se preocupan por conocer las necesidades de sus clientes?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	102	72.9

No	38	27.1
Total	140	100

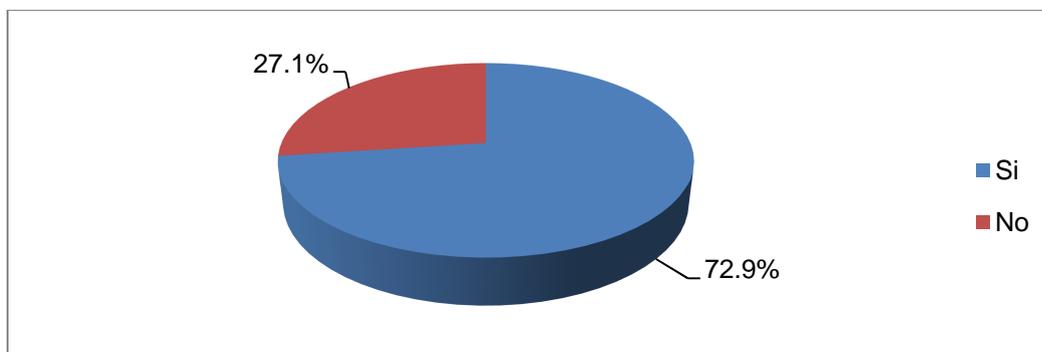


Tabla # 8

¿Cómo califica la capacidad profesional y competitiva de los trabajadores?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	25	17.9
Buena	79	56.4
Regular	34	24.3
Mala	2	1.4
Total	140	100

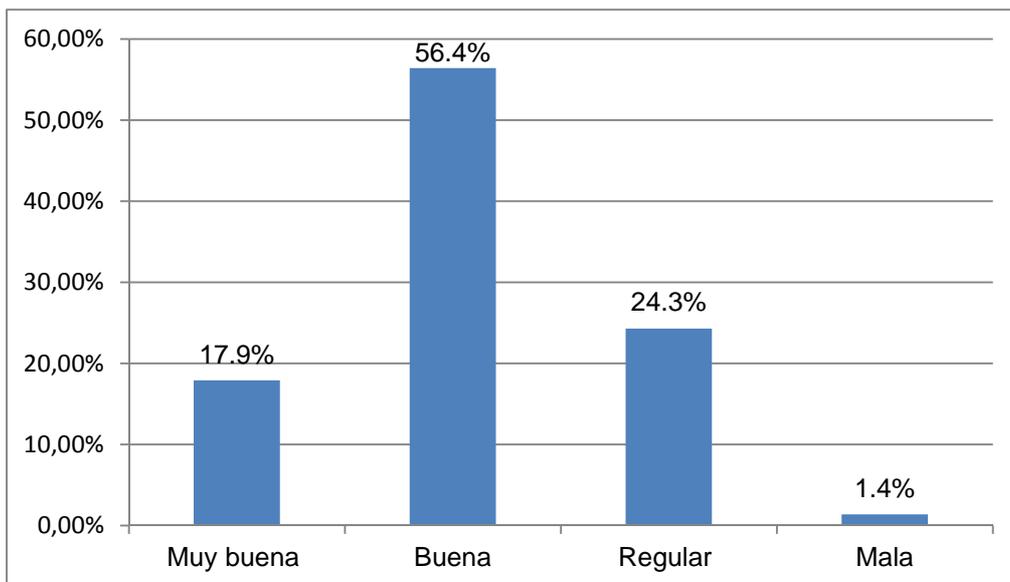


Tabla # 9

¿Cómo califica la disponibilidad de los trabajadores para proporcionarle la información cuando la necesita?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	33	23.6
Buena	85	60.7
Regular	22	15.7
Mala	0	0
Total	140	100

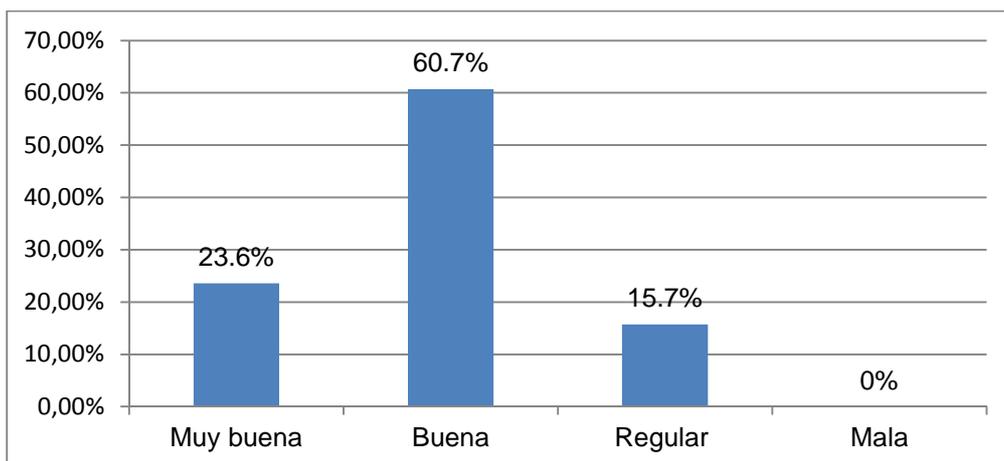


Tabla # 10

¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información que brindan los trabajadores de la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	39	27.9
Buena	78	55.7
Regular	20	14.3
Mala	3	2.1
Total	140	100

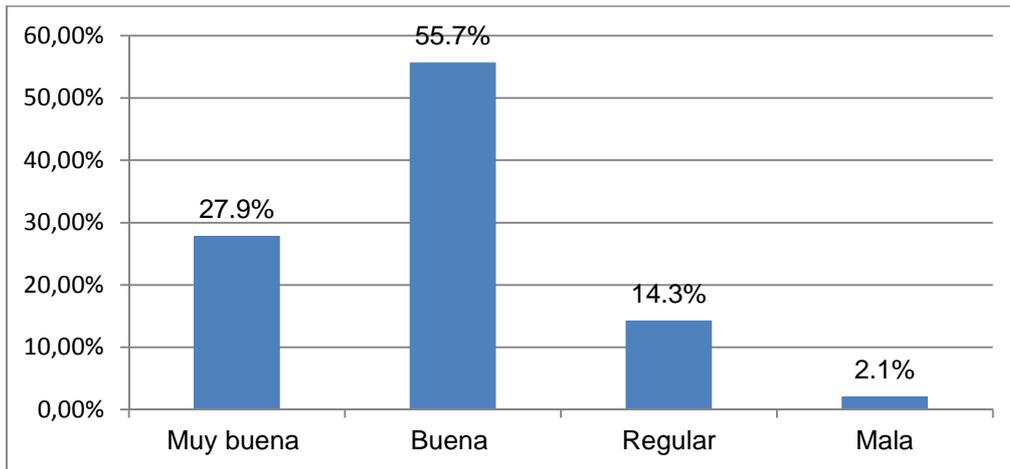


Tabla # 11

¿Cómo califica la presentación de los trabajadores?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	32	22.9
Buena	78	55.7
Regular	27	19.3
Mala	3	2.1
Total	140	100

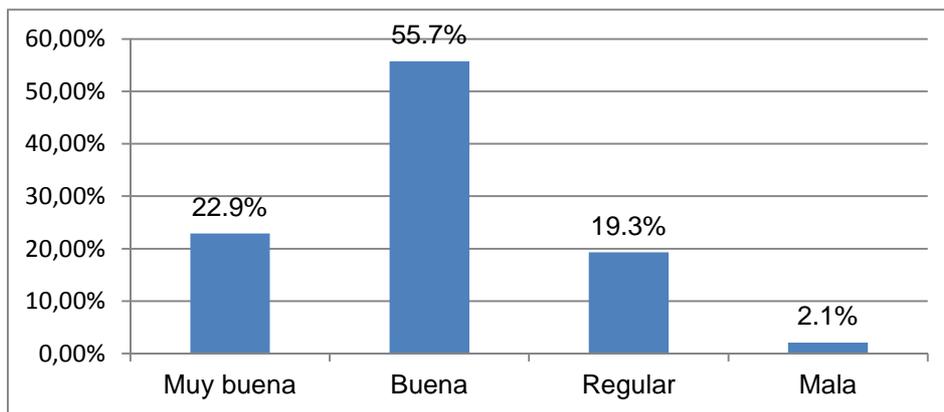


Tabla # 12

¿Cómo califica el ambiente de la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	49	35.0
Bueno	79	56.4
Regular	11	7.9
Malo	1	0.7
Total	140	100

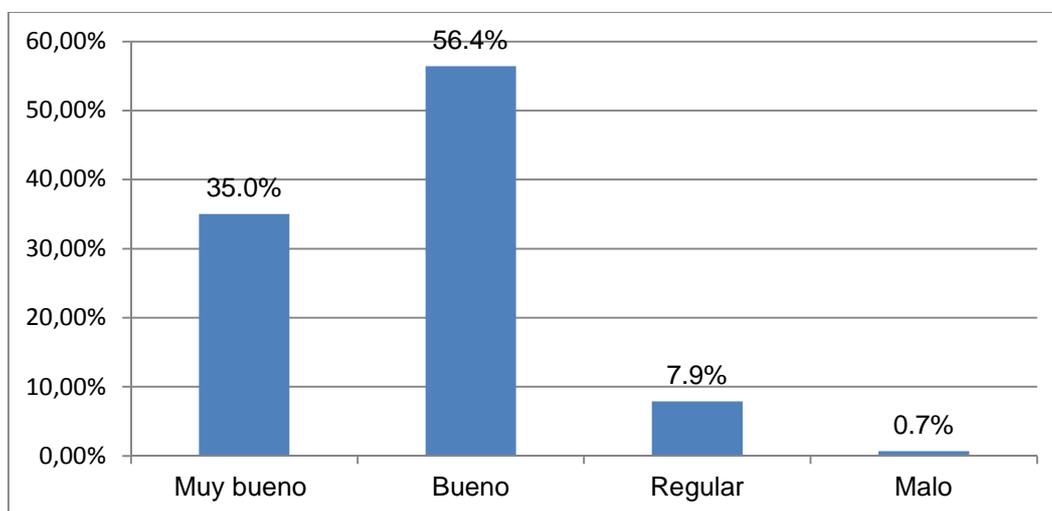


Tabla # 13

¿Cómo valora usted las instalaciones de la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy confortable	27	19.3
Confortable	103	73.6

Poco confortable	9	6.4
Nada confortable	1	0.7
Total	140	100

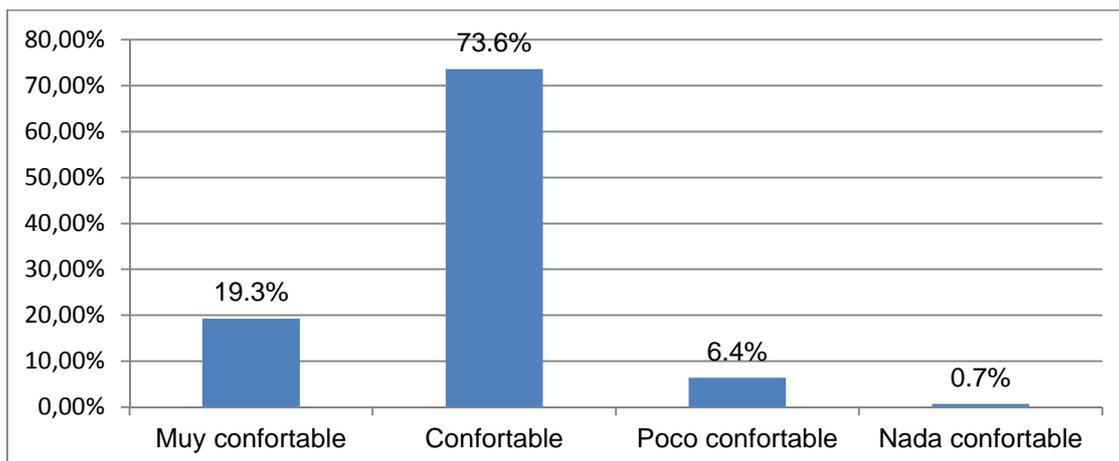


Tabla # 14

¿Cómo valora la seguridad que le brinda la empresa turística durante su estancia?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	32	22.8
Buena	90	64.3
Regular	18	12.9
Mala	0	0
Total	140	100

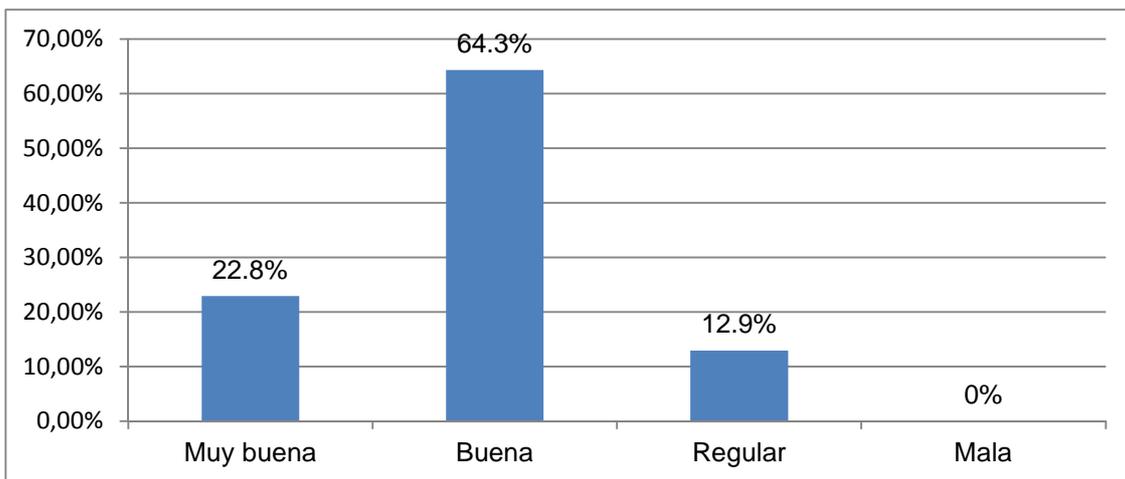


Tabla # 15

¿Cómo valora usted la limpieza de las instalaciones de la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	27	19.3
Buena	83	59.3
Regular	29	20.7
Mala	1	0.7
Total	140	100

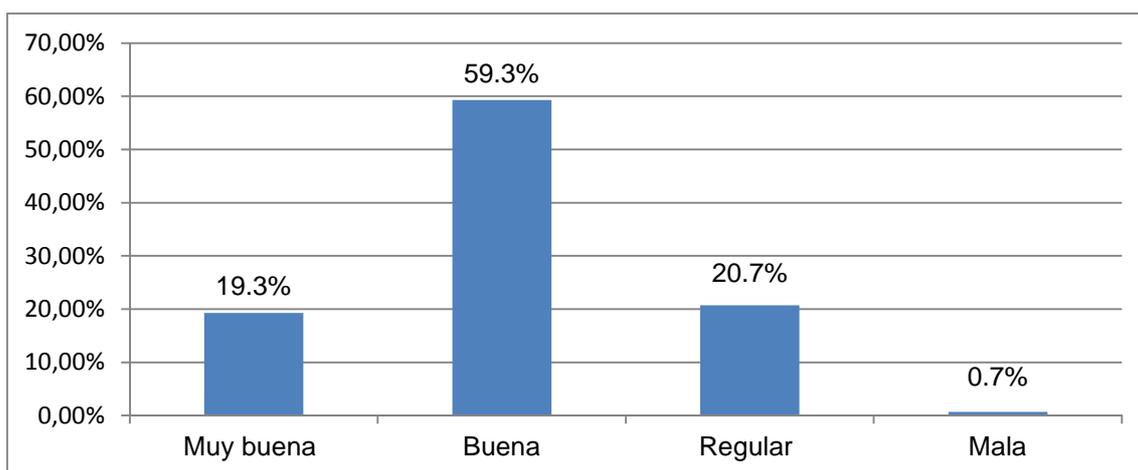


Tabla # 16

¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los diferentes servicios que usted solicita a la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
-----------	------------	------------

Muy fácil	26	18.6
Fácil	87	62.1
Poco fácil	25	17.9
Difícil	2	1.4
Total	140	100

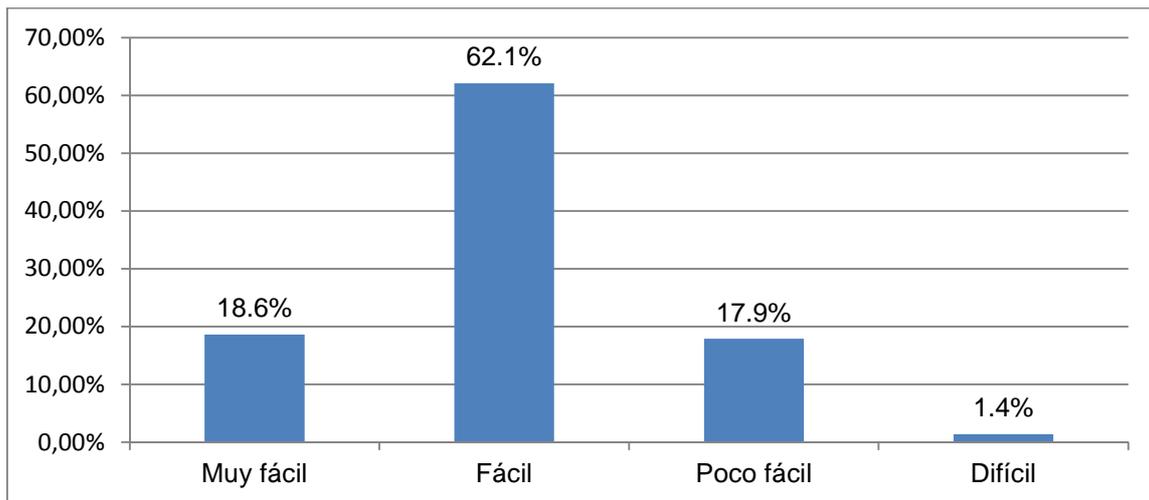


Tabla # 17

¿Cómo considera la actitud de los trabajadores de la empresa turística en cuanto a discreción y el respeto a la intimidad del cliente?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	50	35.7
Buena	75	53.6
Regular	15	10.7
Mala	0	0
Total	140	100

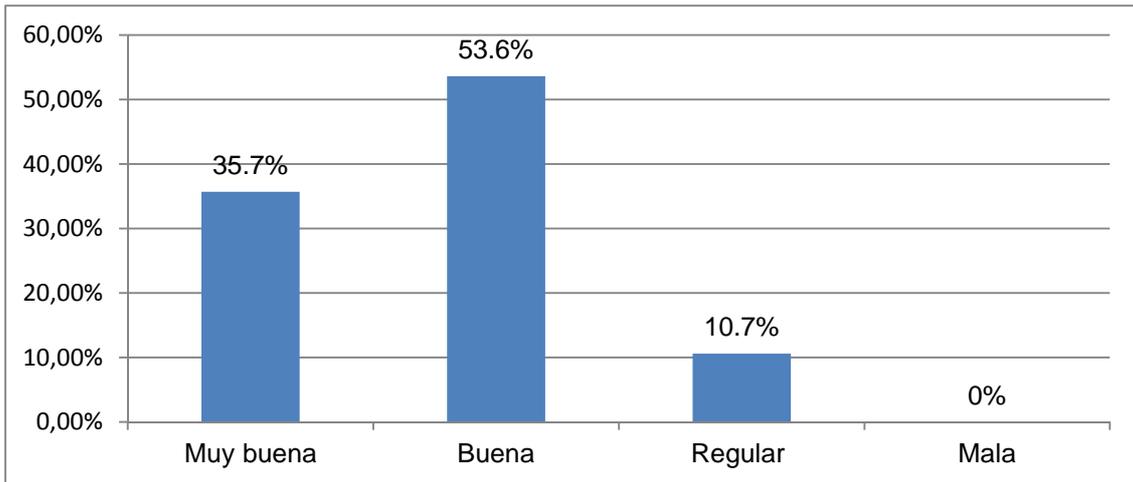


Tabla # 18

¿Cómo califica la disposición de la gerencia de la empresa turística para resolver cualquier tipo de inconveniente que pueda surgirle al cliente?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	34	24.3
Bueno	78	55.7
Regular	26	18.6
Malo	2	1.4
Total	140	100

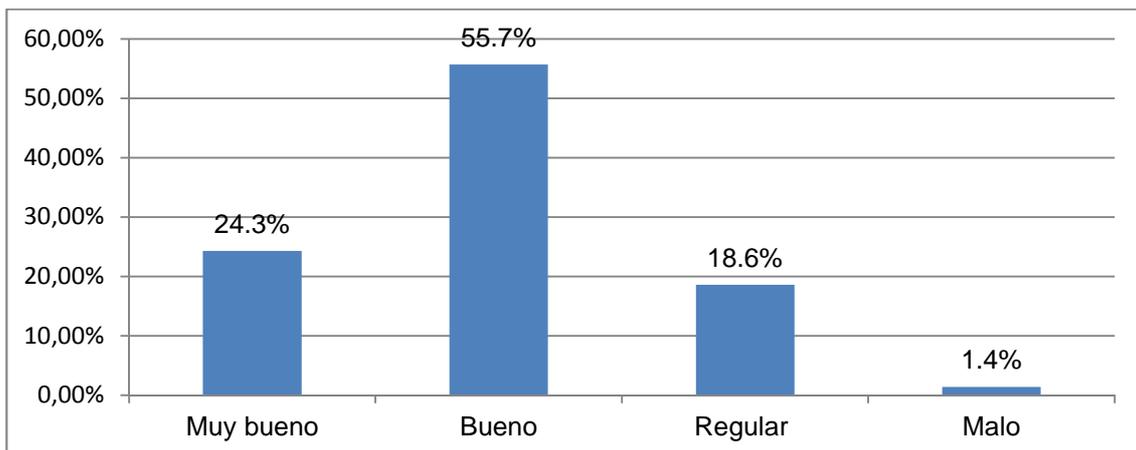


Tabla # 19

¿Cómo valora la rapidez de los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
-----------	------------	------------

Muy rápidos	12	8.6
Rápidos	84	60.0
Lentos	36	25.7
Muy lentos	8	5.7
Total	140	100

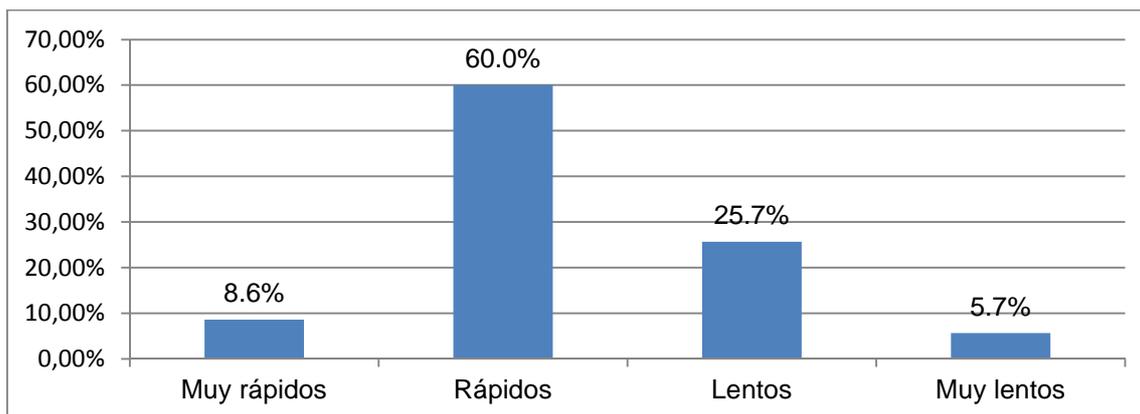


Tabla # 20

¿Cómo califica a la empresa turística en cuanto a la solicitud de los datos personales de sus clientes al momento de registrarse?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	30	21.4
Buena	88	62.9
Regular	20	14.3
Mala	2	1.4
Total	140	100

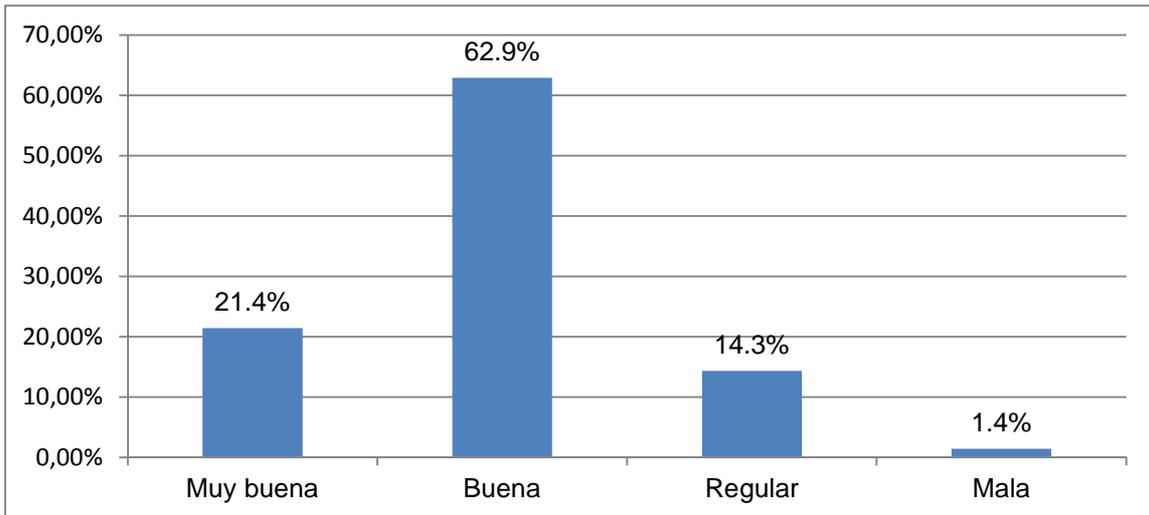


Tabla # 21

¿Cómo valora la importancia que la empresa turística le da a los intereses del cliente?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Mucha importancia	80	57.1
Poca importancia	59	42.1
Ninguna importancia	1	0.7
Total	140	100

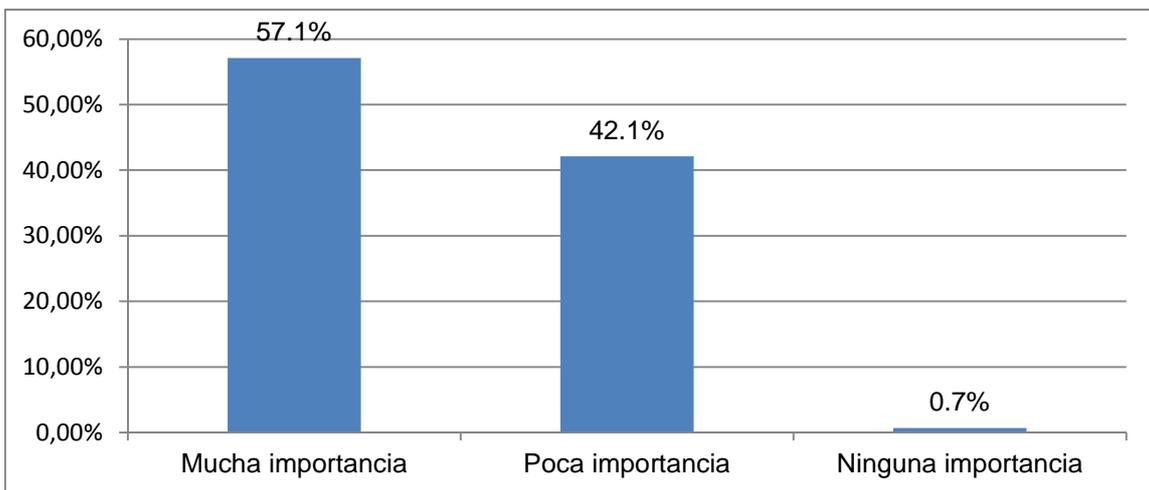
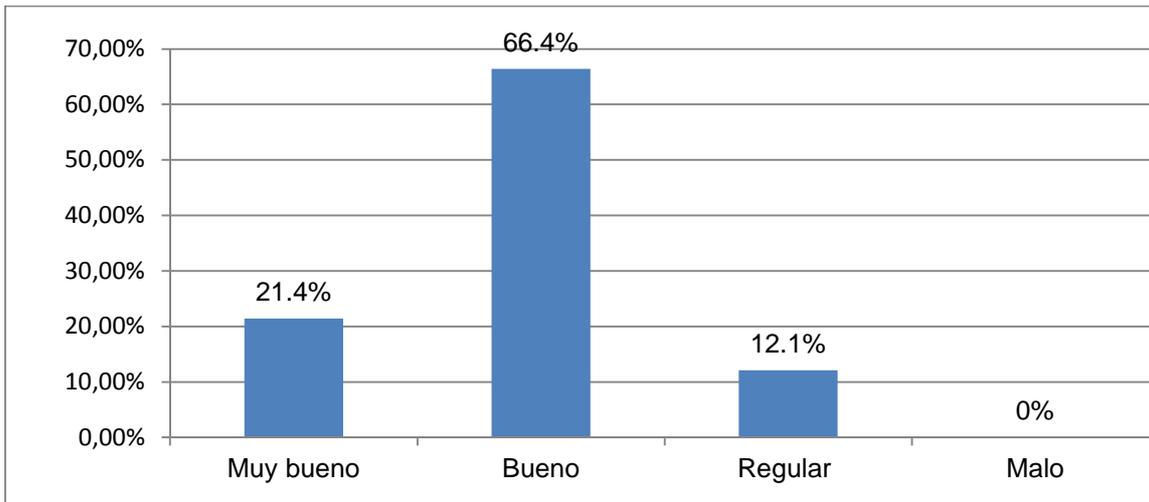


Tabla # 22

¿Cómo considera usted el cumplimiento del servicio en cuanto a lo contratado con la empresa turística?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	30	21.4
Bueno	93	66.4
Regular	17	12.1
Malo	0	0
Total	140	100



Encuesta a Empleados

Tabla # 1

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	17	63
Masculino	10	37
Total	27	100

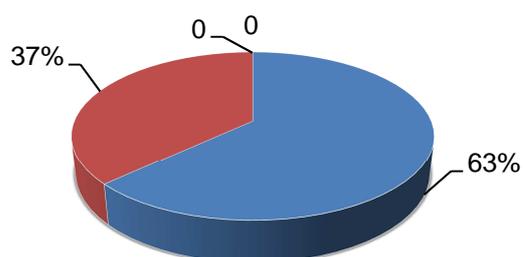


Tabla # 2

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15-25	12	44.4
26-35	12	44.4
36-45	3	11.1
Total	27	100

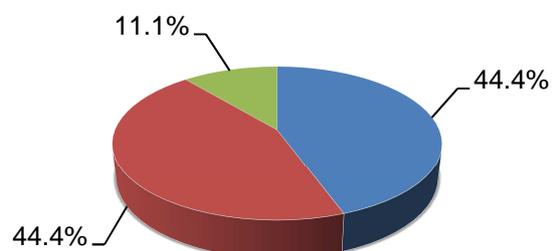


Tabla # 3

Lugar de origen

Lugar de origen	Frecuencia	Porcentaje
Poneloya	7	25.9
Las Peñitas	9	33.3
Chinandega	2	7.4
León	8	29.6
Ocotal	1	3.7
Total	27	100

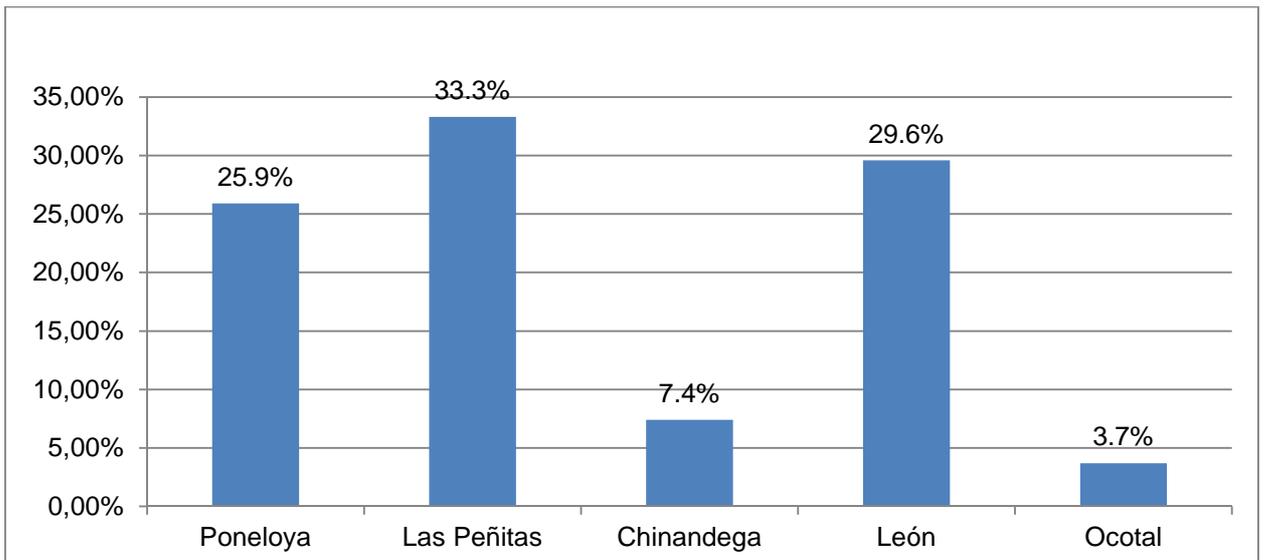


Tabla # 4

Nivel de educación

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	6	22.2
Secundaria	10	37.0
Universidad	11	40.7
Total	27	100

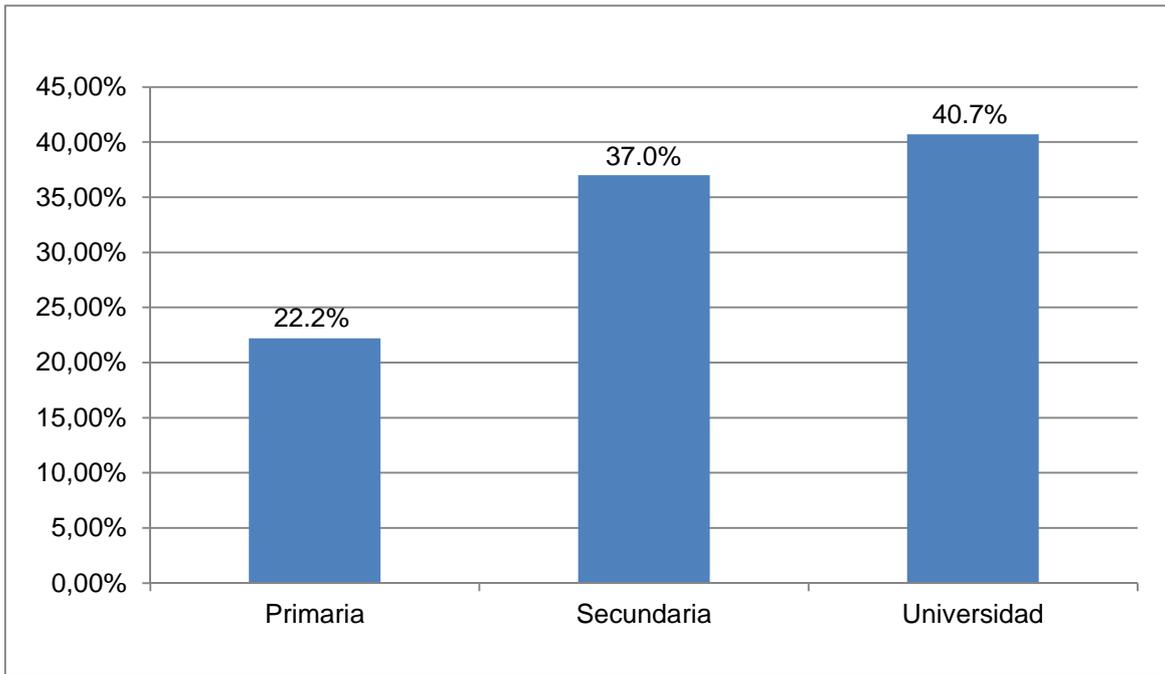


Tabla # 5

Tiempo de laborar en la empresa

Tiempo de laborar en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
0-1 año	14	51.8
1-2 años	5	18.5
2-3 años	5	18.5
3-4 años	2	7.4
4-5 años	1	3.7
Total	27	100

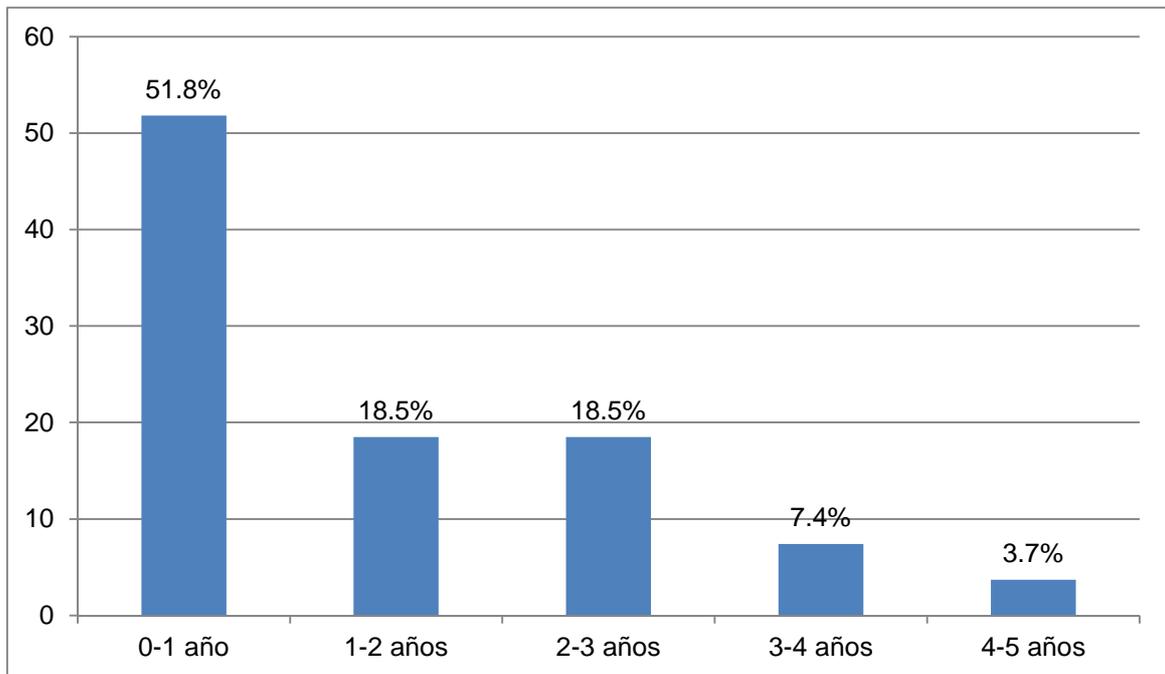


Tabla # 6

¿Cuál es su disposición de ayudar a los clientes cuando estos lo necesitan?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	18	66.7
Alta	9	33.3
Media	0	0
Baja	0	0
Muy baja	0	0
Total	27	100

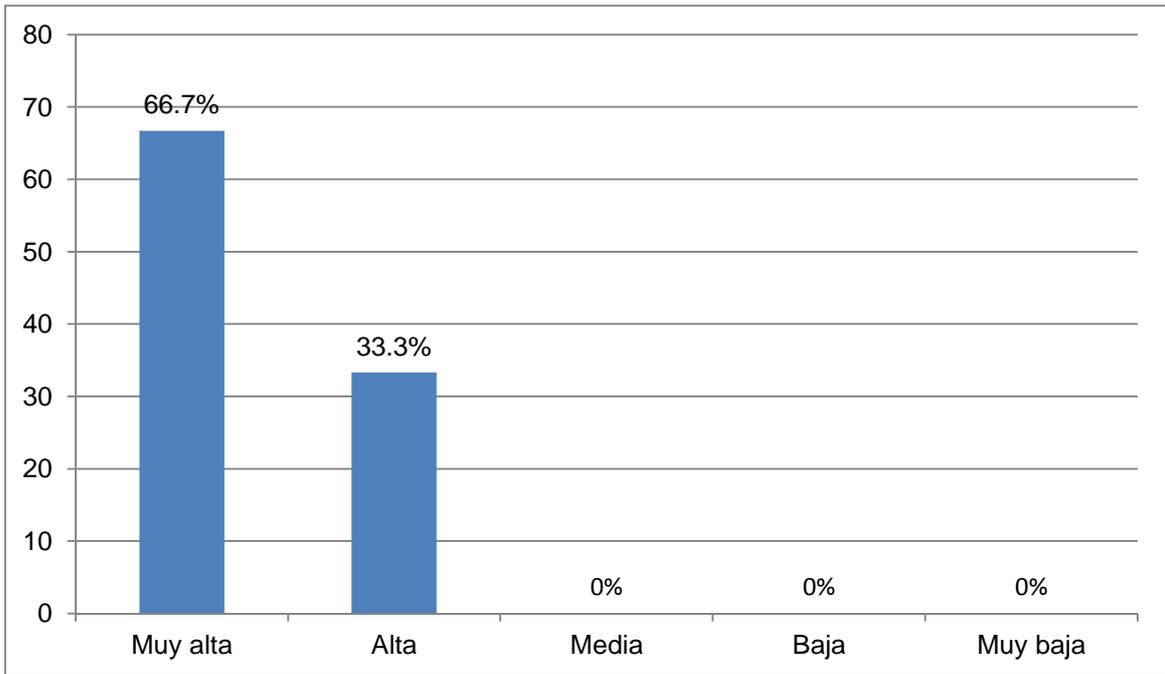


Tabla # 7

¿Cree usted que resolver los problemas de los clientes es su responsabilidad?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	96.3
No	1	3.7
Total	27	100

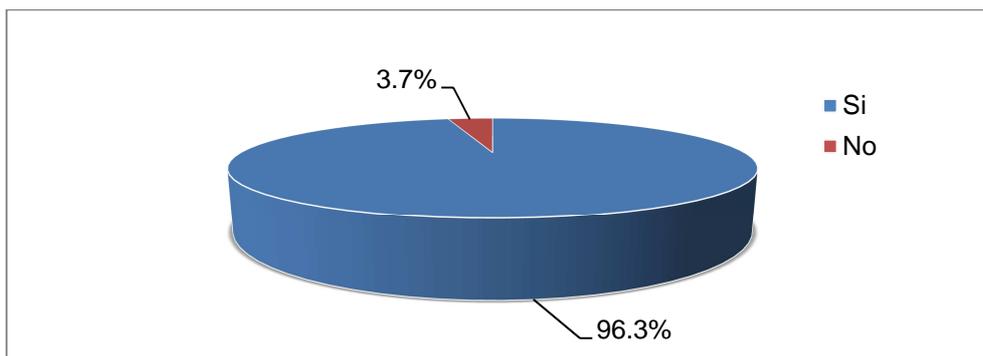


Tabla # 8

¿Conoce usted cuáles son las necesidades de los clientes?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	59.3
No	11	40.7
Total	27	100

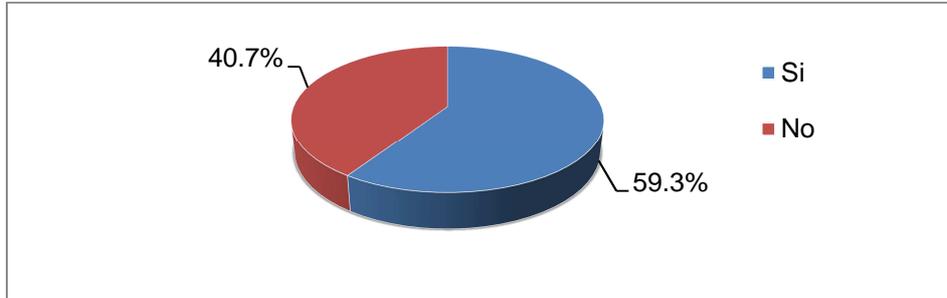


Tabla # 9

¿Qué puesto usted desempeña en la empresa turística?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Administrador	7	25.9
Recepcionista	4	14.8
Mucama	2	7.4
Limpieza	1	3.7
Cocinero	7	25.9
Mesero	6	22.2
Otro	0	0
Total	27	100

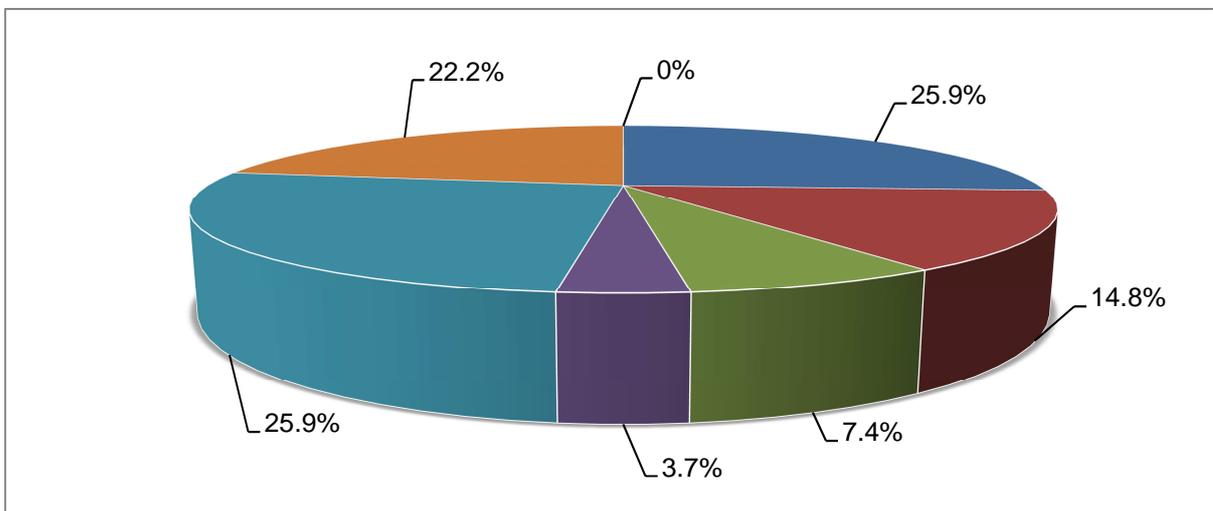


Tabla # 10

¿Conoce usted cuáles son sus funciones en la empresa turística?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	77.8
No	6	22.2
Total	27	100

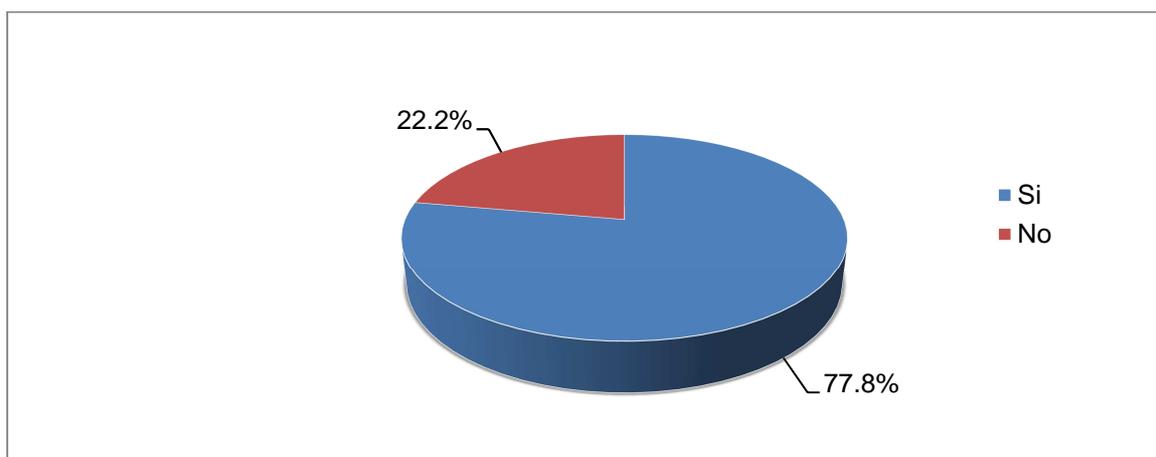


Tabla # 11

¿Ha sido capacitado para desempeñar las funciones asignadas?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	55.6
No	12	44.4
Total	27	100

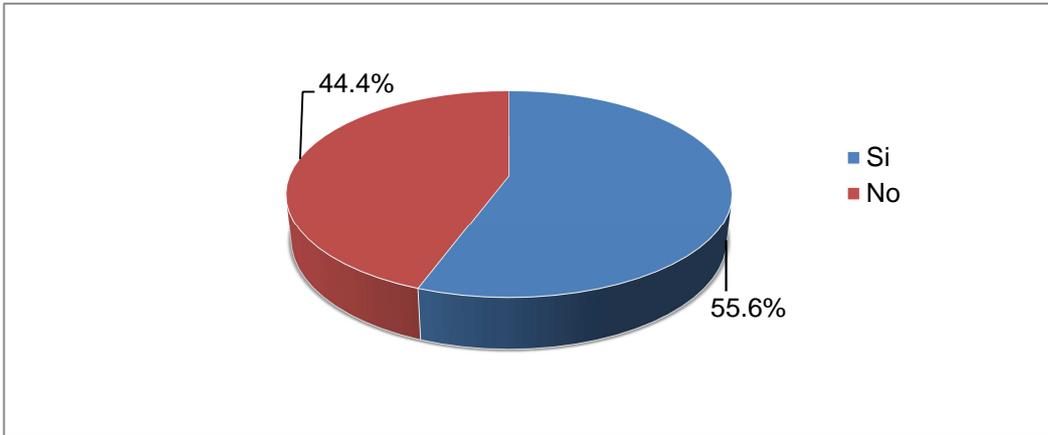


Tabla # 12

¿Usted está informado de los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	74.1
No	7	25.9
Total	27	100

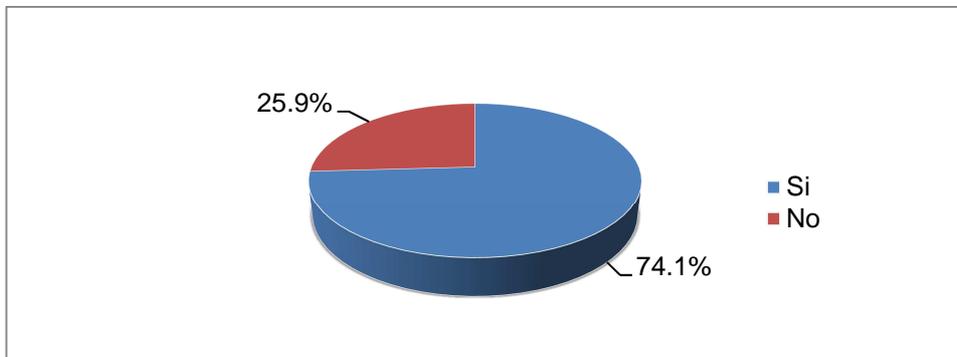


Tabla # 13

¿Se siente motivado en su trabajo?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	92.6
No	2	7.4
Total	27	100

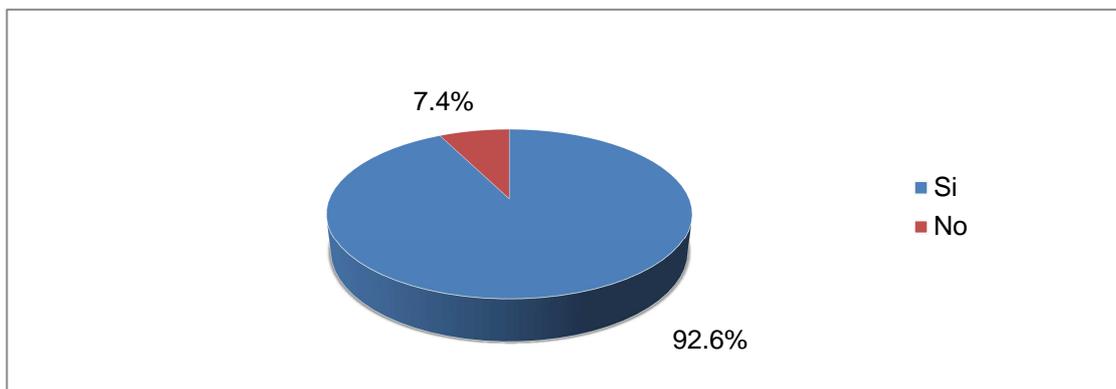


Tabla # 14

¿El personal cuenta con un uniforme como parte de su imagen ante el cliente?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	63
No	10	37
Total	27	100

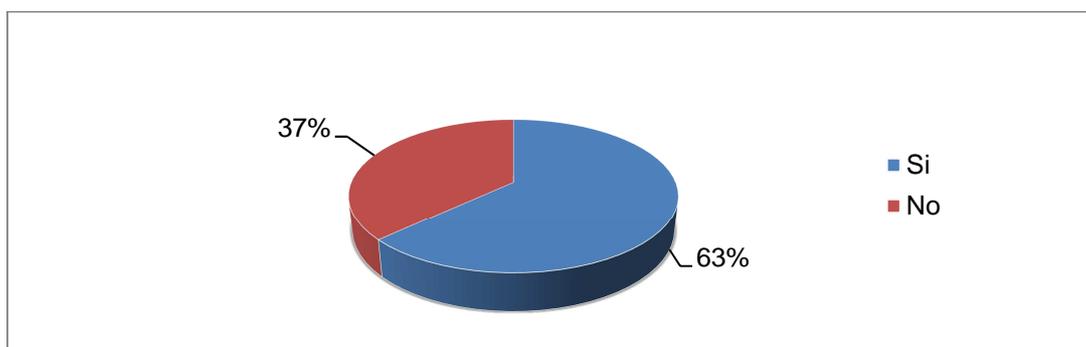


Tabla # 15

¿Considera que las instalaciones de la empresa turística son las apropiadas para las necesidades del cliente?

Parámetros	Frecuencia	Porcentajes
Si	24	88.9
No	3	11.1
Total	27	100

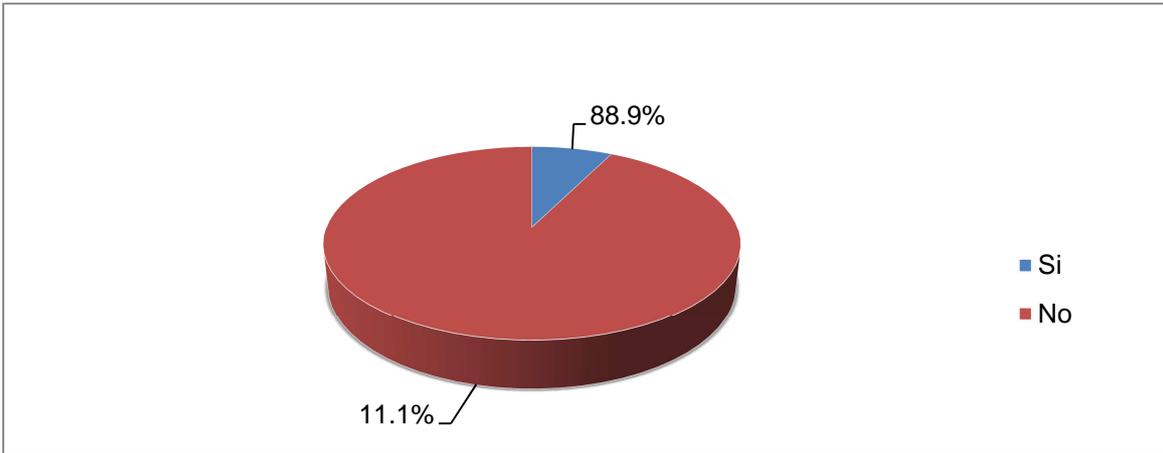


Tabla # 16

¿Qué medidas de seguridad utiliza la empresa turística?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Guarda de seguridad	27	100
Extintidor	0	0
Botiquín medico	0	0
Señalización de salida de emergencia	0	0
Otras	0	0
Total	27	100

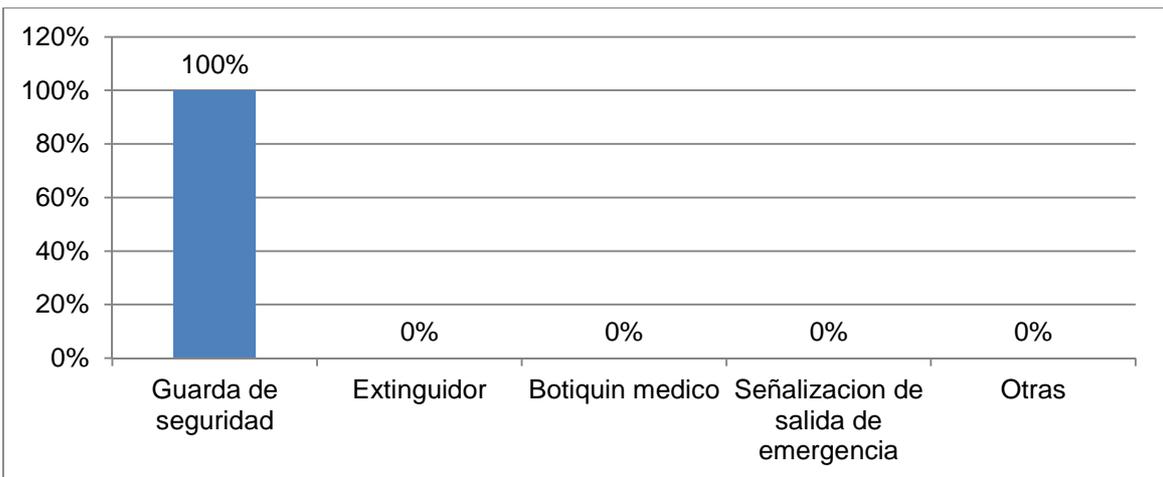


Tabla # 17

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
------------	------------	------------

Si	15	55.6
No	12	44.4
Total	27	100

¿Tiene la empresa turística instalaciones adecuadas para clientes con capacidades diferentes?

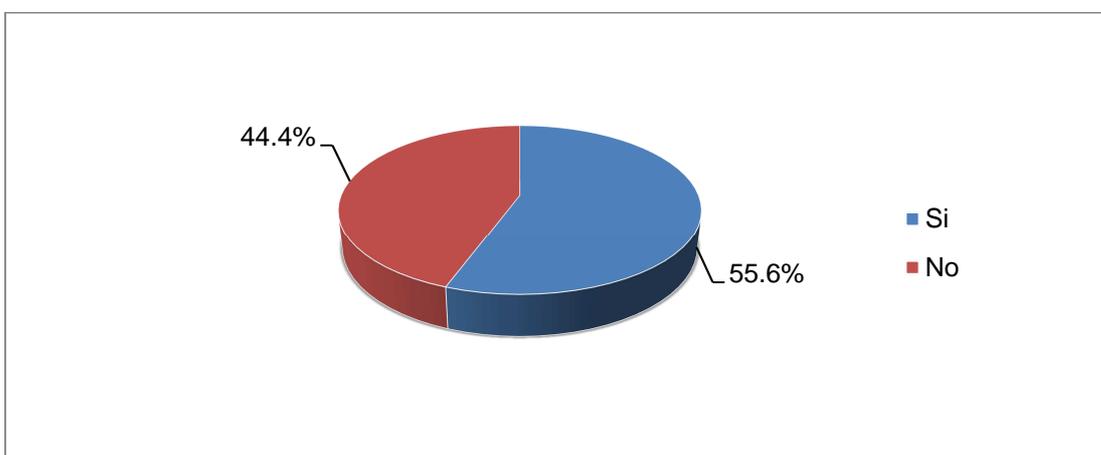


Tabla # 18

¿Cuántas veces realizan limpieza en las habitaciones de la empresa turística?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al día	16	59.3
Dos veces al día	11	40.7
Tres veces al día	0	0
Una vez a la semana	0	0
Otro	0	0

Total	27	100
--------------	-----------	------------

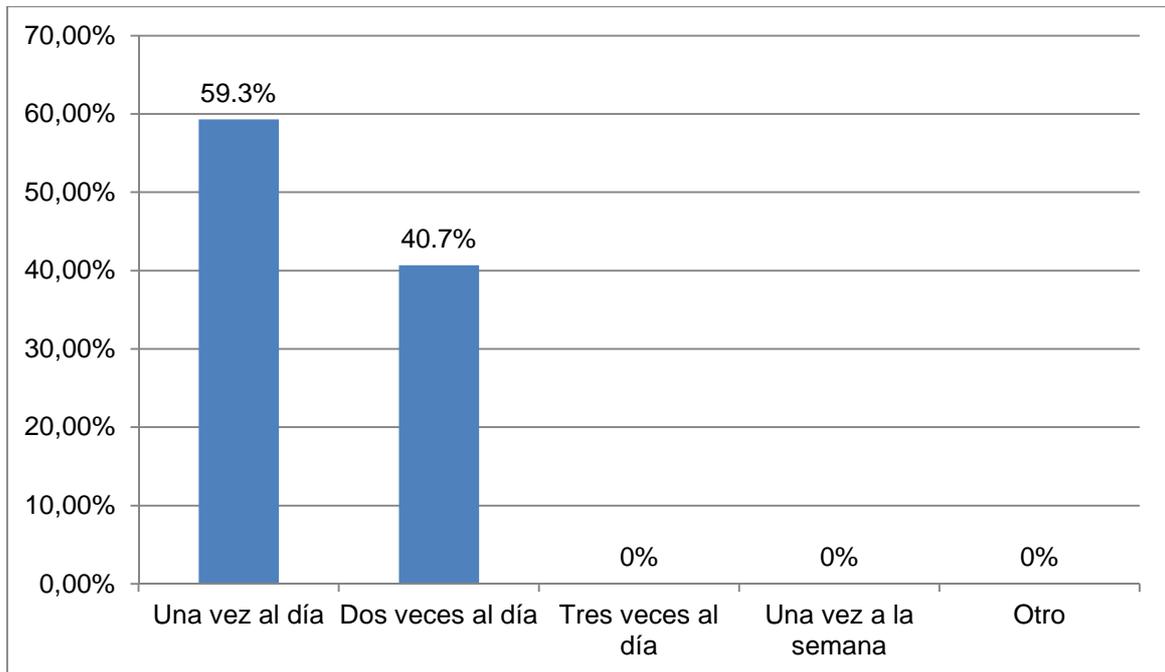


Tabla # 19

¿Cómo se le informa al cliente sobre los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Brochures	24	88.9
En recepción cuando este se registra	3	11.1
Cuando el cliente lo pregunta	0	0
Mantas	0	0
Radios	0	0
Páginas Web	0	0
Otros	0	0

Total	27	100
--------------	-----------	------------

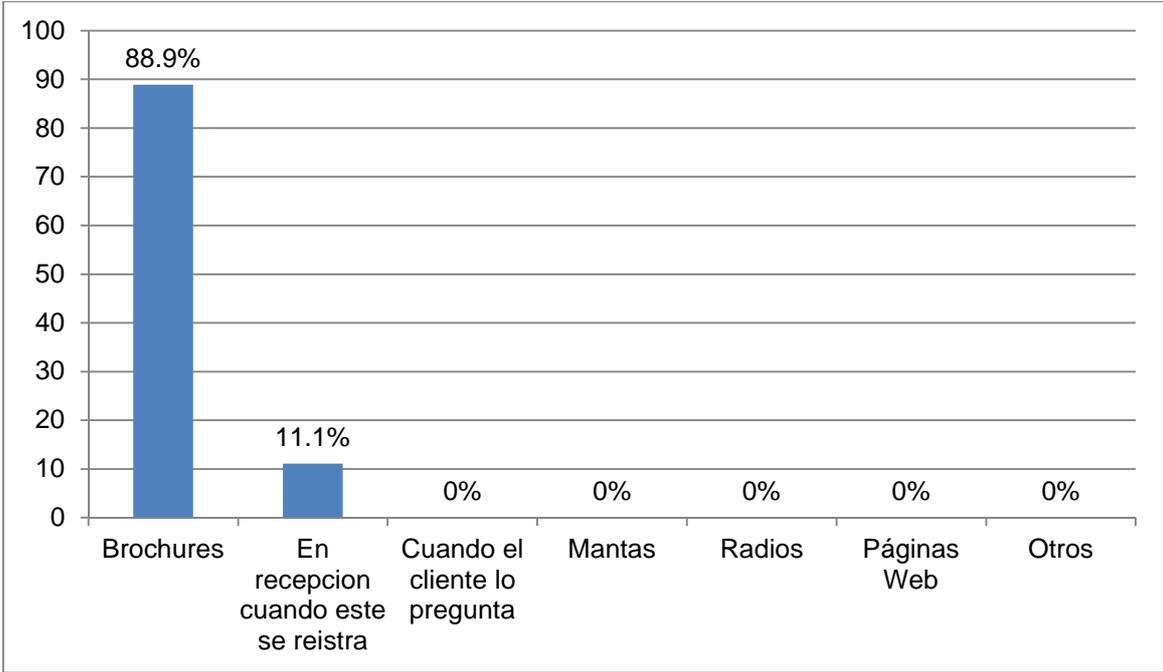


Tabla # 20

¿La empresa turística toma en cuenta parámetros para respetar la intimidad de los clientes?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	92.6
No	2	7.4
Total	27	100

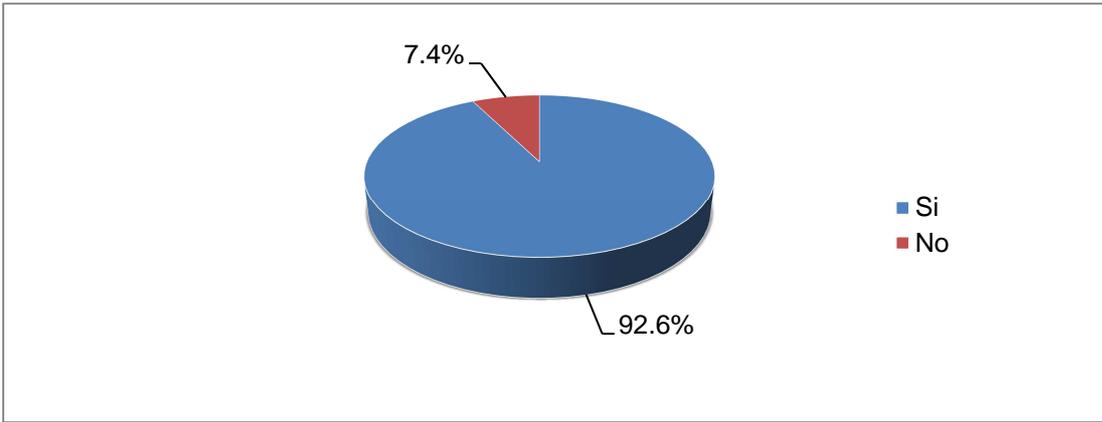


Tabla # 21

¿Quién resuelve los problemas que pueda tener el cliente?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
La gerencia	24	88.9
El recepcionista	2	7.4
El empleado que recibe la queja	1	3.7
Otros	0	0
Total	27	100

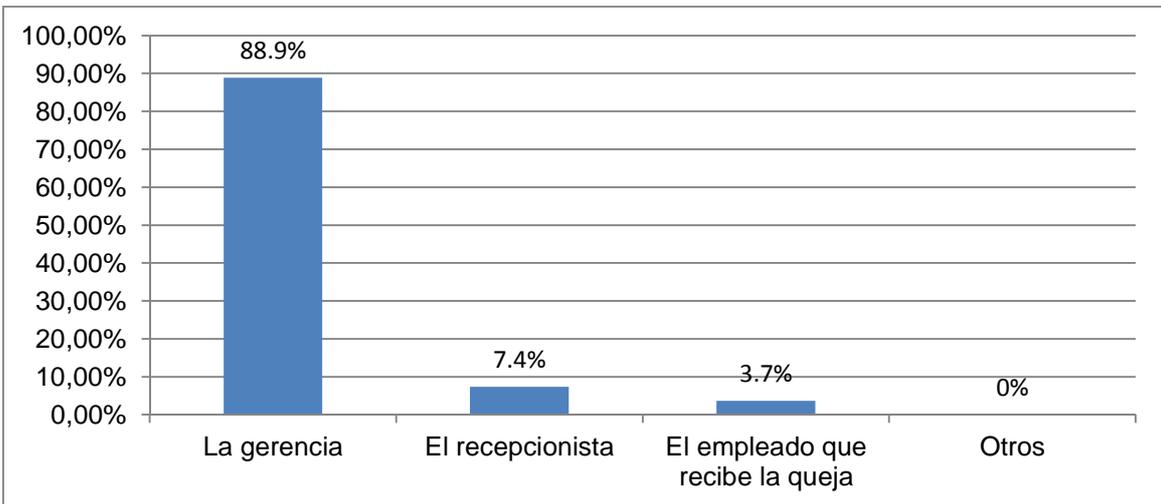


Tabla # 22

¿Alguna vez ha recibido quejas de clientes por el tiempo que tardó en recibir el servicio?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
------------	------------	------------

Si	12	44.4
No	15	55.6
Total	27	100

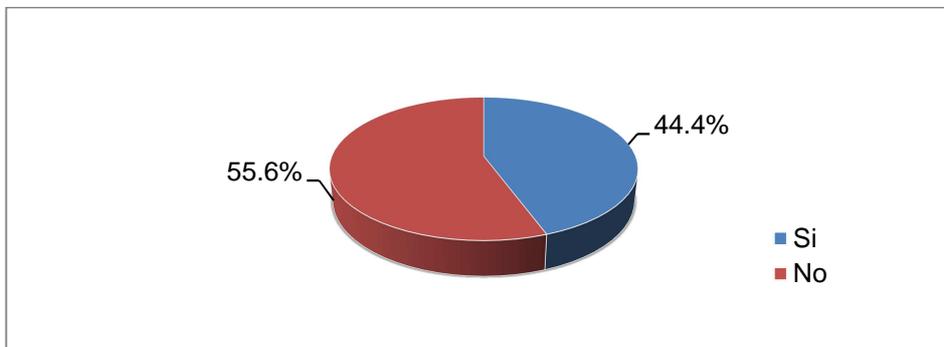


Tabla # 23

Cuándo el cliente llega a la empresa turística como se obtienen los datos de este:

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
A través de cedula de identidad	24	88.9
A través de pasaporte	3	11.1
Otro tipo de documentos	0	0
Total	27	100

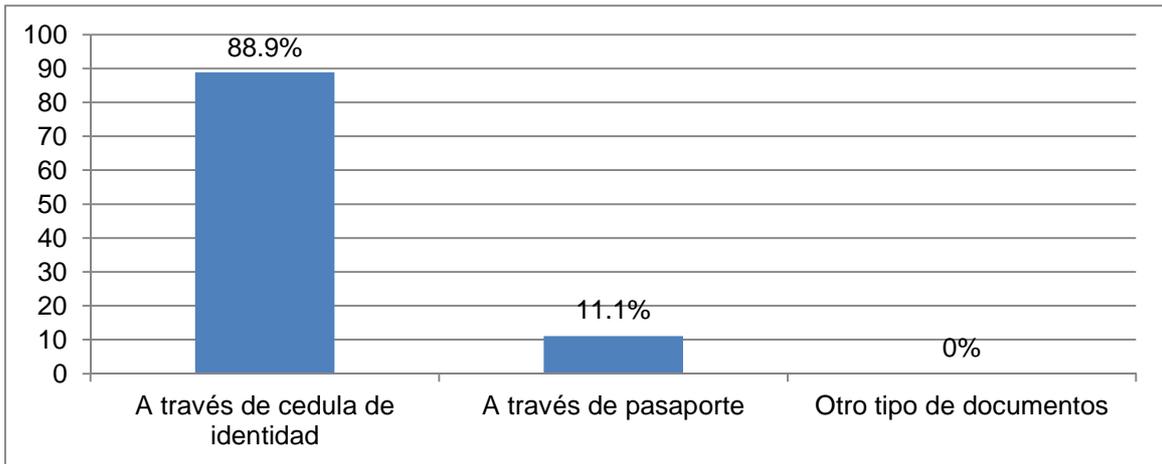


Tabla # 24

¿Se aplica algún tipo de mecanismo para conocer la opinión de los clientes sobre el servicio?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	63
No	10	37
Total	27	100

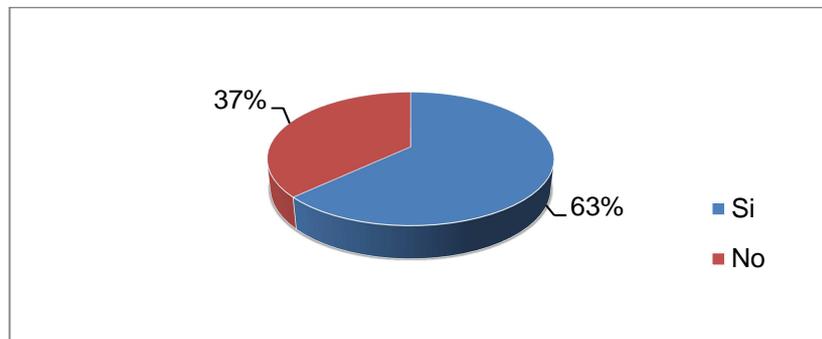


Tabla # 25

¿Resuelve con eficacia la empresa turística los problemas presentados por los clientes?

Parámetros	Frecuencia	Porcentajes
Si	19	70.4
No	8	29.6
Total	27	100

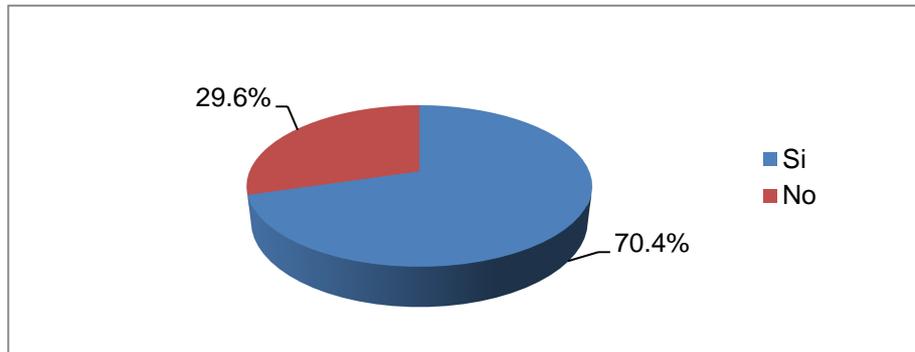


Tabla # 26

¿Conoce usted cuáles son los intereses de los clientes?

Parámetros	Frecuencia	Porcentajes
Si	18	66.7
No	9	33.3
Total	27	100

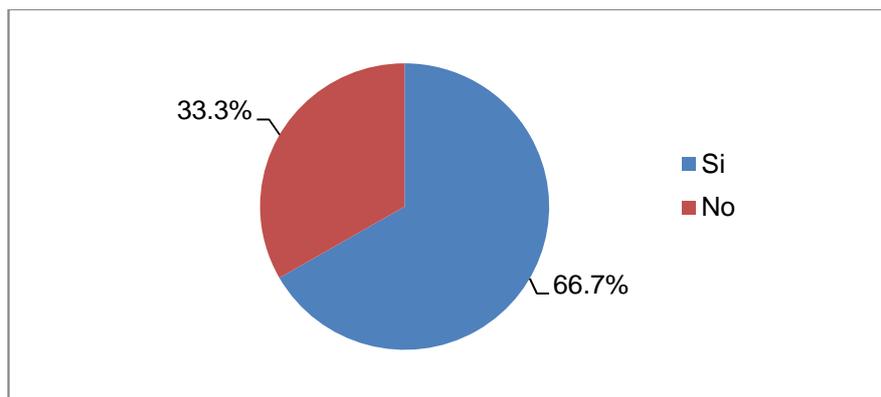
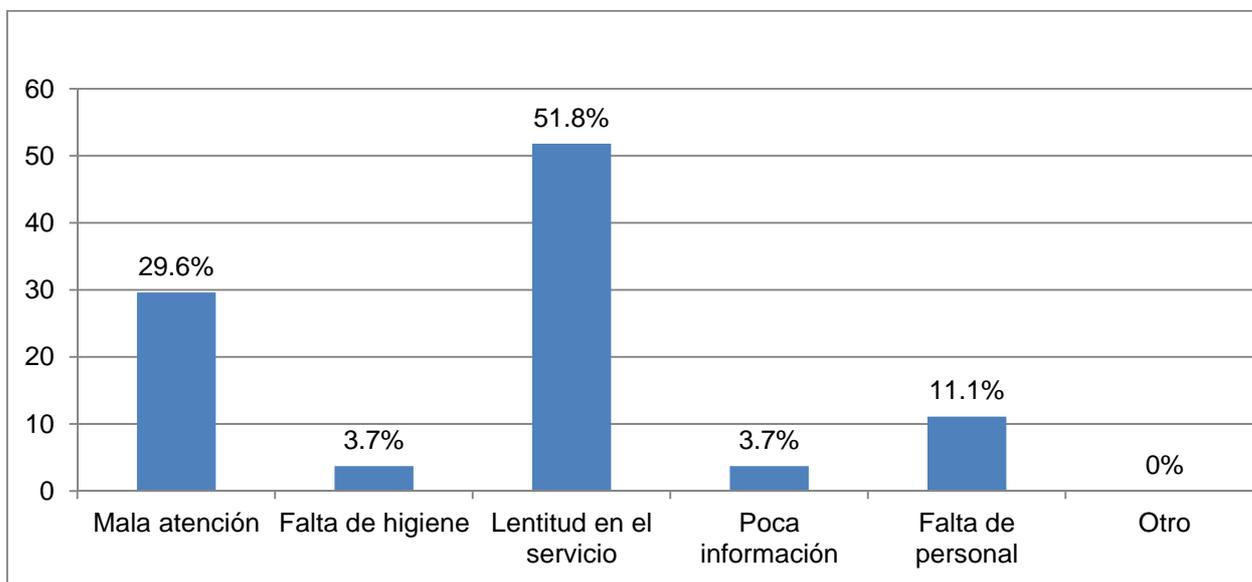


Tabla # 27

¿Sobre qué aspectos del servicio son las principales quejas de los clientes?

Parámetros	Frecuencia	Porcentajes
Mala atención	8	29.6
Falta de higiene	1	3.7
Lentitud en el servicio	14	51.8
Poca información	1	3.7
Falta de personal	3	11.1

Otro	0	0
Total	27	100



Encuesta a Propietarios

Tabla # 1

País de procedencia

País	Frecuencia	Porcentaje
Francia	2	28.5
Canadá	2	28.5
Alemania	1	14.3
Nicaragua	1	14.3
U.S.A	1	14.3
Total	7	100

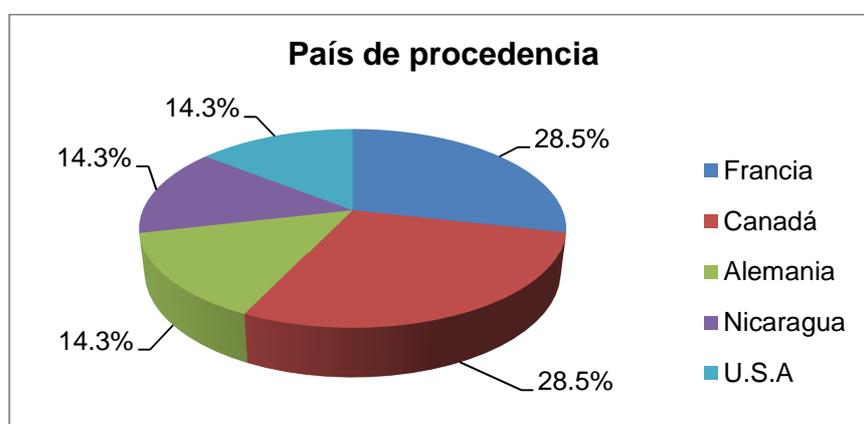


Tabla # 2

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	4	57.1
Masculino	3	42.9
Total	7	100

42.

Tabla # 3

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
30 a 40 años	1	14.3
41 a 50 años	5	71.4
51 a 60 años	1	14.3
Total	7	100

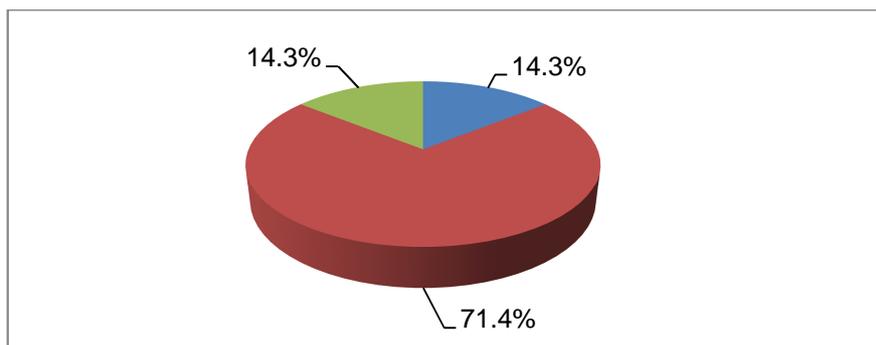
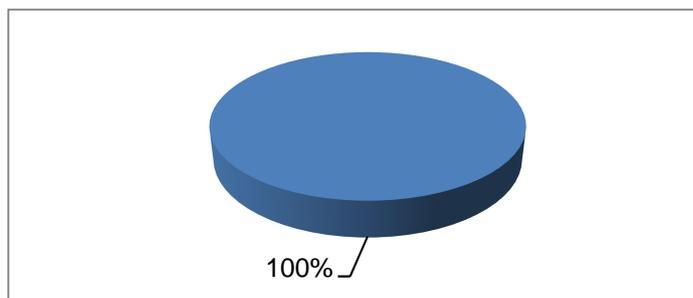


Tabla # 4

Nivel de escolaridad

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	7	100
Total	7	100



1. ELEMENTOS TANGIBLES:

1.1 Recepción

Tabla # 1

El área de recepción y otras instalaciones de la empresa turística están bien iluminadas.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85.7
No	1	14.3
Total	7	100

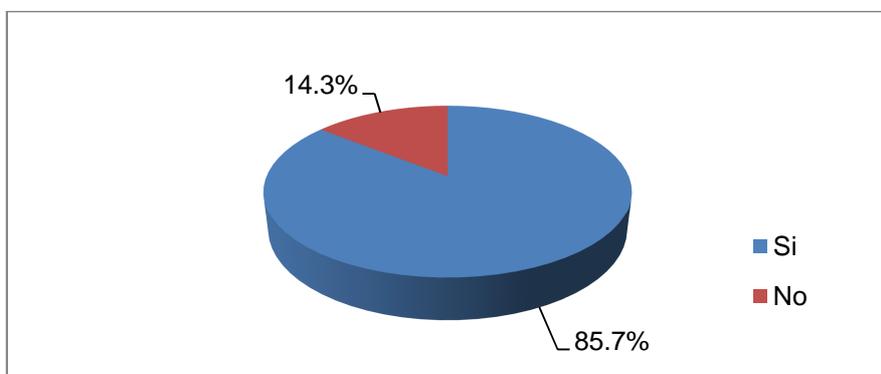


Tabla # 2

La pintura de paredes y el techo del área de recepción de la empresa turística se encuentran en perfecto estado.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

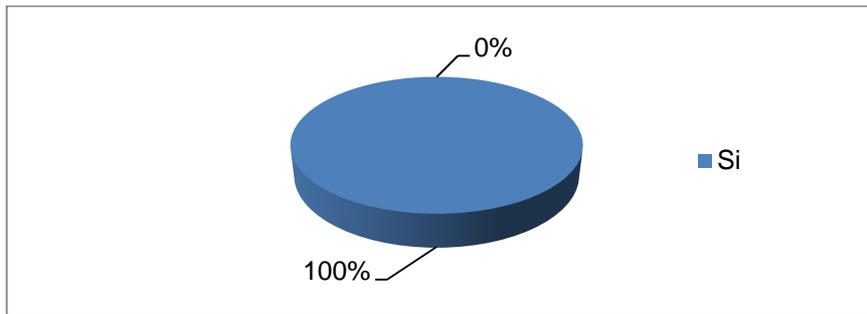


Tabla # 3

El suelo de la recepción se encuentra limpio y en buen estado.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

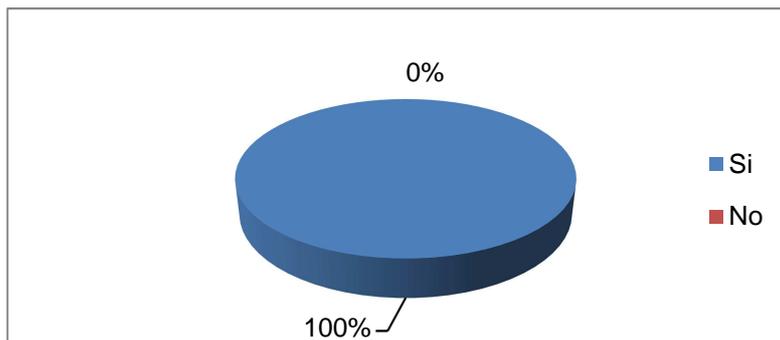


Tabla # 4

La decoración de la empresa turística está acorde con el tipo de segmento de mercado al que está dirigido y al concepto del establecimiento.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85.7
No	1	14.3
Total	7	100

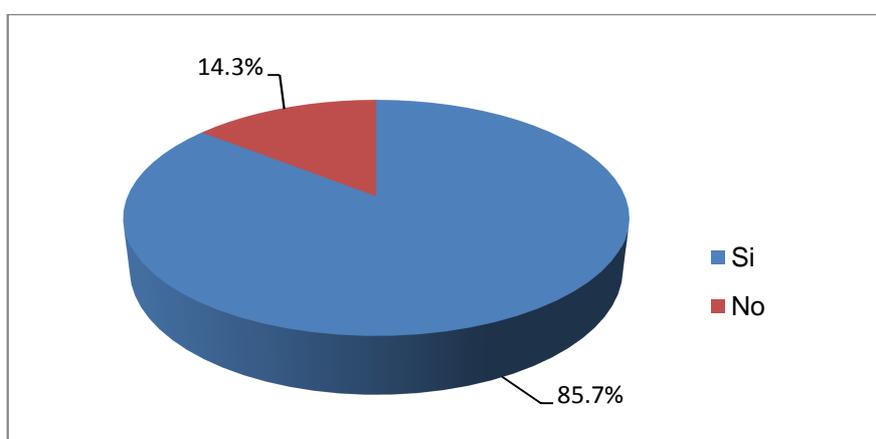


Tabla # 5

La imagen de la recepción está:

a.Ordenada	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
	Si	6	85.7
	No	1	14.3
	Total	7	100

La imagen de la recepción está:

b.Higienizada	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
	Si	6	85.7
	No	1	14.3
	Total	7	100

La imagen de la recepción está:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Permita que el turista espere cómodamente	Si	6	85.7
	No	1	14.3
	Total	7	100

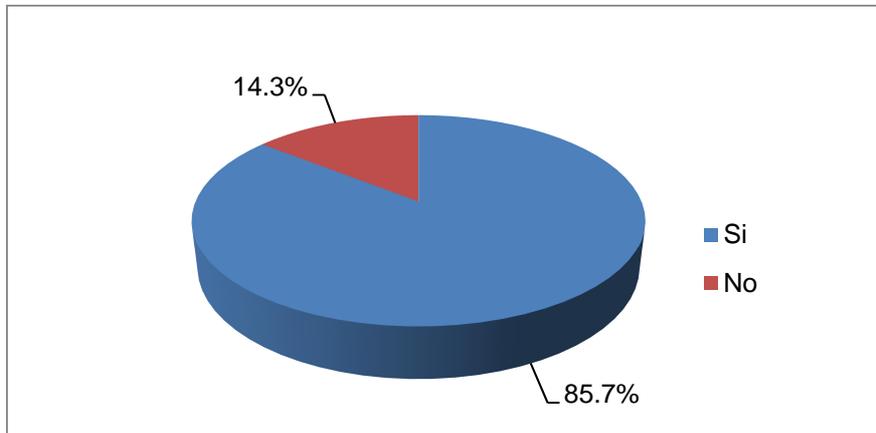
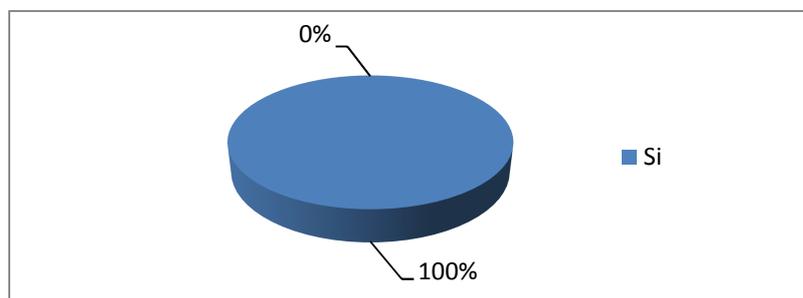


Tabla # 6

El mostrador de recepción se encuentra siempre despejado y los documentos y equipos de oficina permanecen fuera del alcance de los clientes.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100



1.2 Ruidos

Tabla # 1

La música mantiene un volumen y sintonía adecuados.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
------------------	-------------------	-------------------

Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

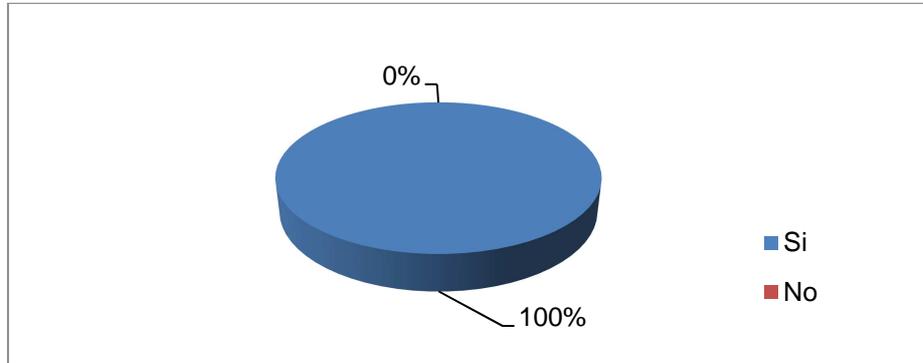
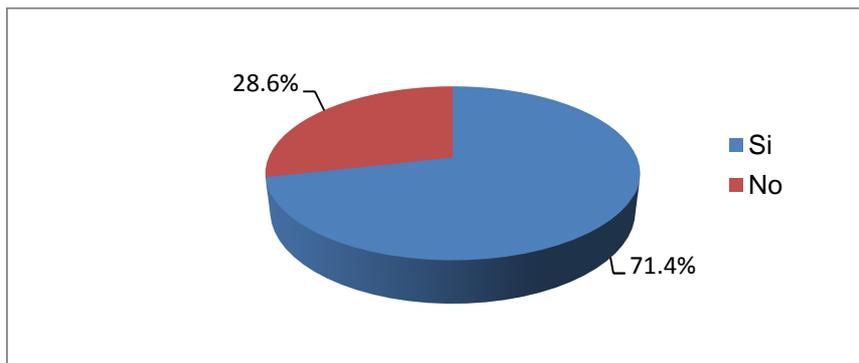


Tabla # 2

El ruido proveniente de cocina, bar y otras áreas no perturba y las puertas están cerradas.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71.4
No	2	28.6
Total	7	100



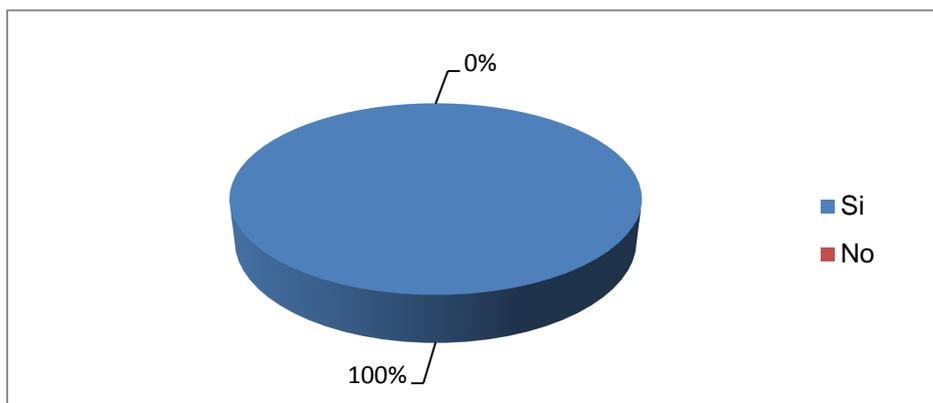
1.3 Facilitación de información

Tabla # 1

Los accesos al exterior y al interior de la empresa turística:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Están en perfecto	Si	7	100

estado	No	0	0
	Total	7	100



Los accesos al exterior y al interior de la empresa turística:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. Cuentan con acceso para clientes con capacidades diferentes	Si	4	57.1
	No	3	42.9
	Total	7	100

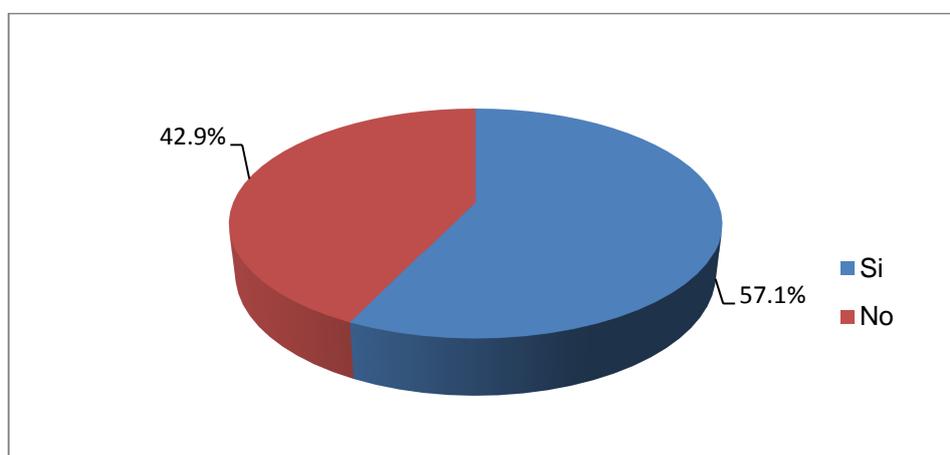
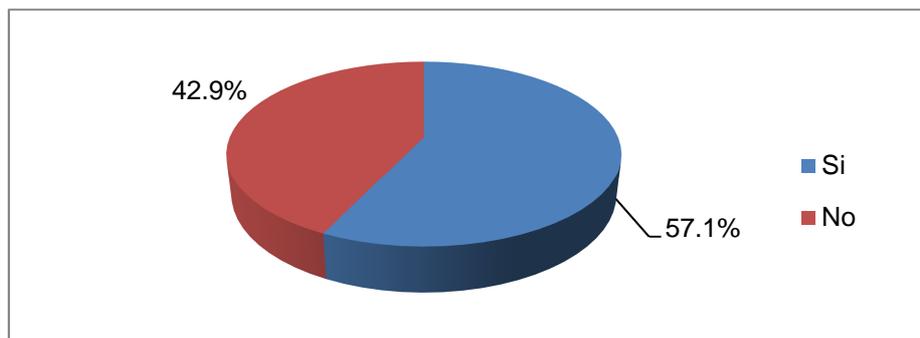


Tabla # 2

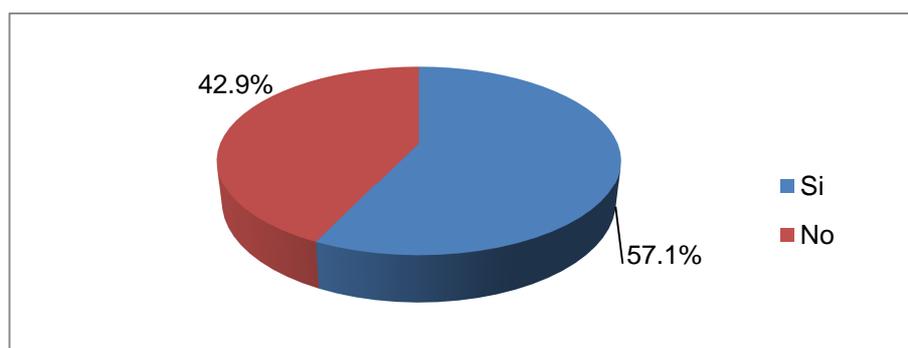
Los accesos y aparcamientos:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Poseen señalización visibles	Si	4	57.1
	No	3	42.9
	Total	7	100



Los accesos y aparcamientos:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. Cuentan con buena iluminación	Si	4	57.1
	No	3	42.9
	Total	7	100



Los accesos y aparcamientos:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Están limpios y sin obstáculos	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100

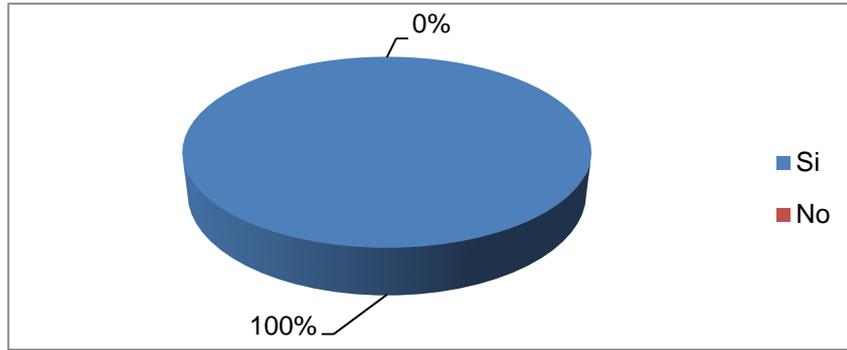


Tabla # 3

La señalización interna es adecuada, visible y clara.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71.4
No	2	28.6
Total	7	100

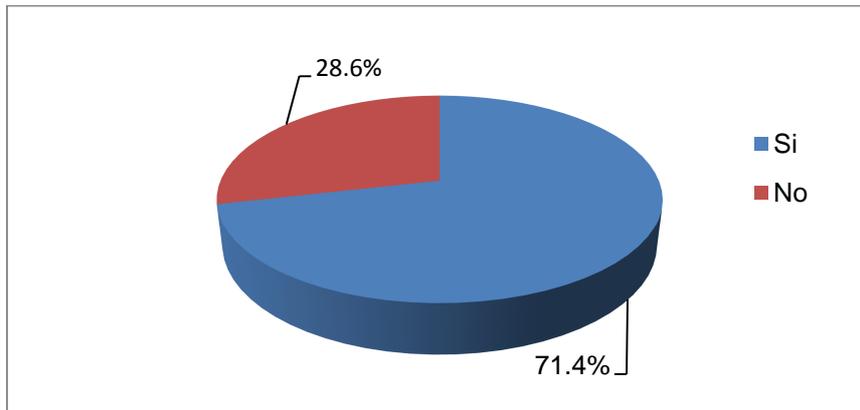
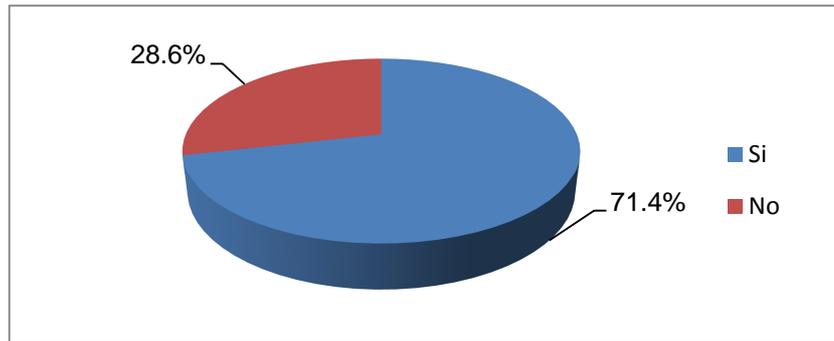


Tabla # 4

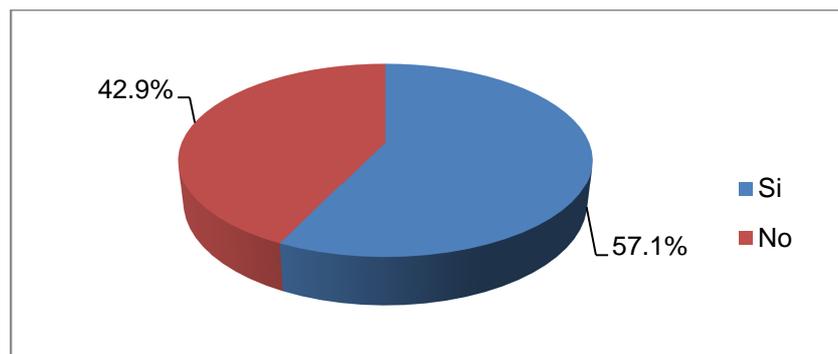
Se cuenta con extintores en las salidas de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Emergencia	Si	5	71.4
	No	2	28.6
	Total	7	100



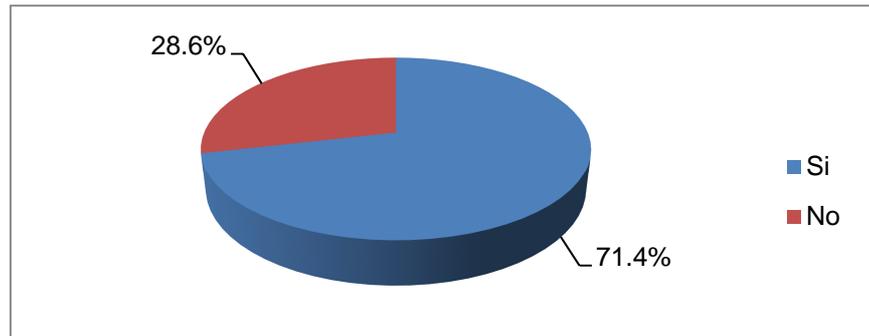
Se cuenta con extintores en las salidas de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. Área de aseo	Si	4	57.1
	No	3	42.9
	Total	7	100



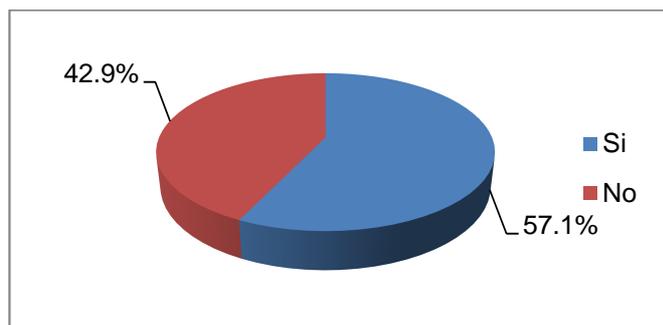
Se cuenta con extintores en las salidas de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Cocina	Si	5	71.4
	No	2	28.6
	Total	7	100



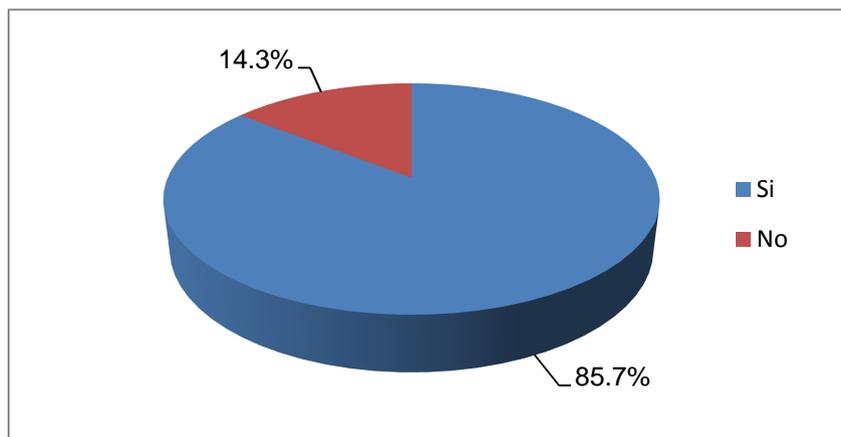
Se cuenta con extintores en las salidas de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
d. Bar	Si	4	57.1
	No	3	42.9
	Total	7	100



Se cuenta con extintores en las salidas de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
e. Pasillos de habitaciones	Si	6	85.7
	No	1	14.3
	Total	7	100



Se cuenta con extintores en las salidas de:

f. Otros	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
	Si	4	57.1
	No	3	42.9
	Total	7	100

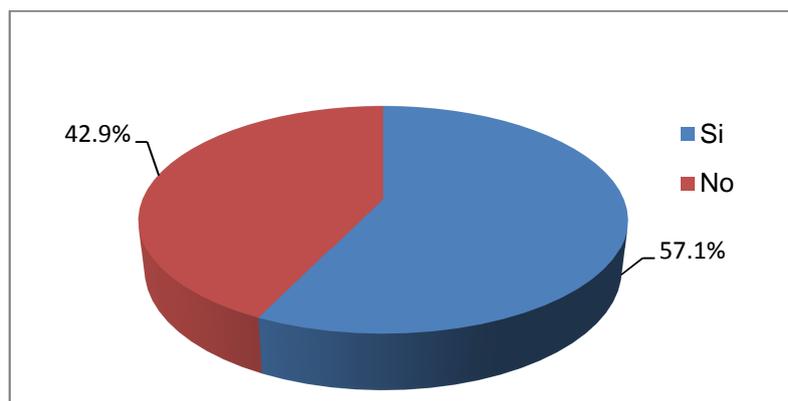


Tabla # 5

Las habitaciones están enumeradas.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57.1
No	3	42.9
Total	7	100

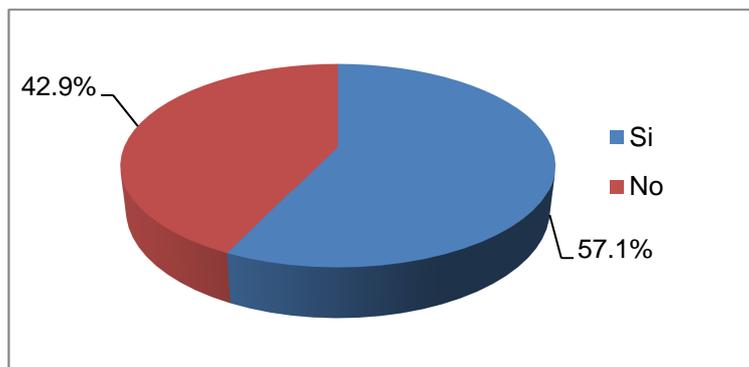


Tabla # 6

La numeración de las habitaciones esta acorde a la decoración de la empresa turística.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71.4
No	2	28.6
Total	7	100

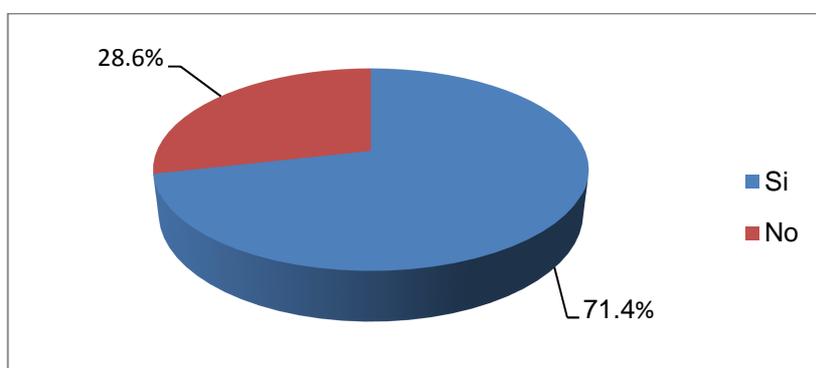
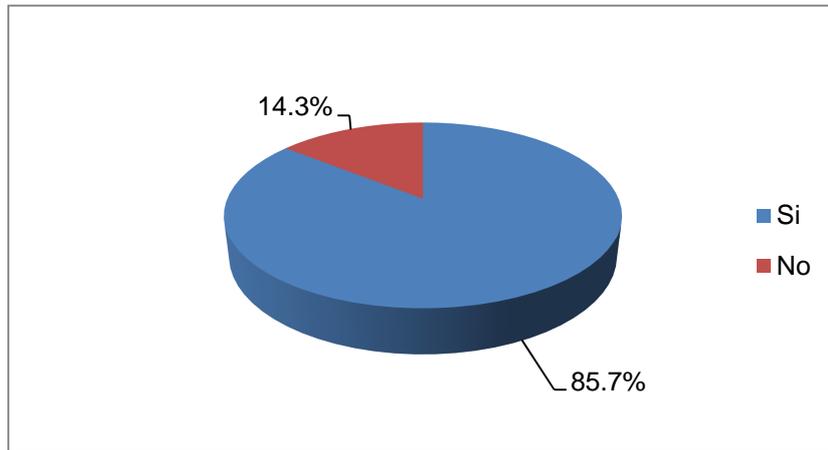


Tabla # 7

Cuentan las habitaciones con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Ventilador	Si	6	85.7
	No	1	14.3
	Total	7	100



Cuentan las habitaciones con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. Aire acondicionado	Si	3	42.9
	No	4	57.1
	Total	7	100

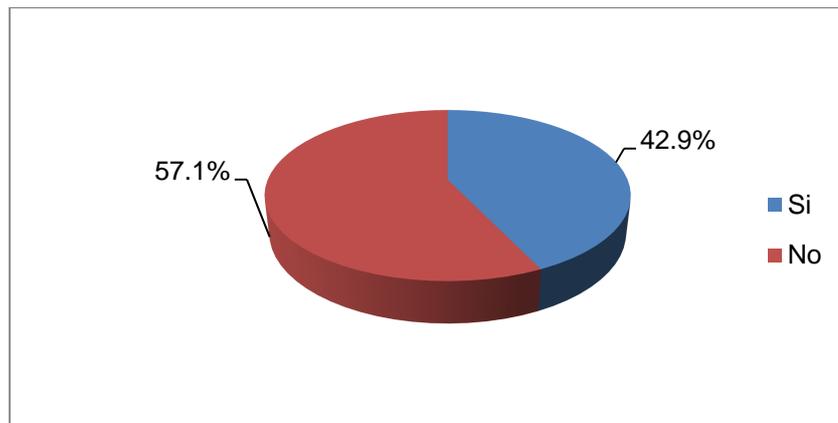


Tabla # 8

Existe información visible sobre como actuar en caso de emergencia tanto en inglés como español.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	7	100
Total	7	100

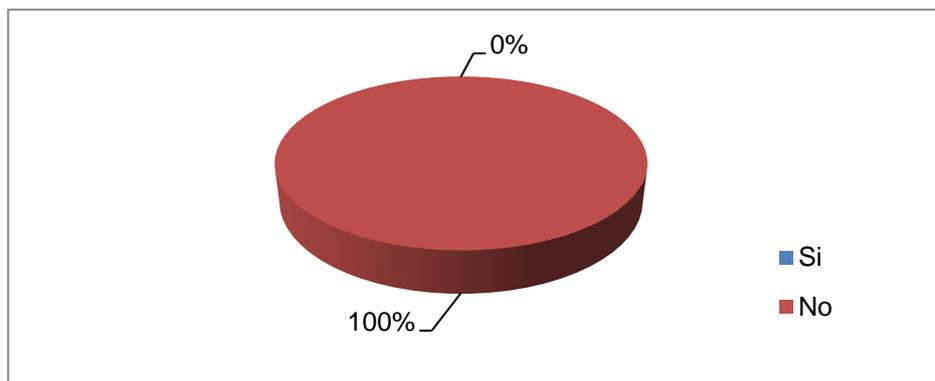


Tabla # 9

La empresa turística cuenta con guarda de seguridad.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

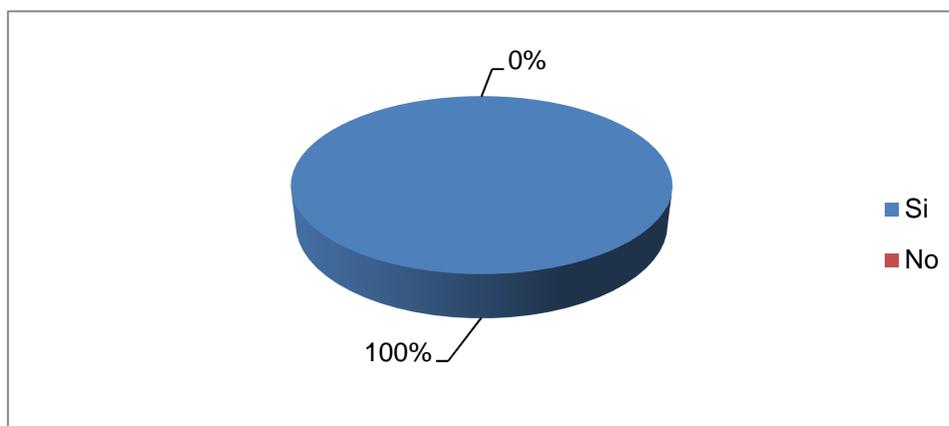


Tabla # 10

Las instalaciones e inmobiliario permiten al cliente disfrutar de un ambiente agradable y de comodidad, especialmente en las áreas de descanso.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0

Total	7	100
--------------	----------	------------

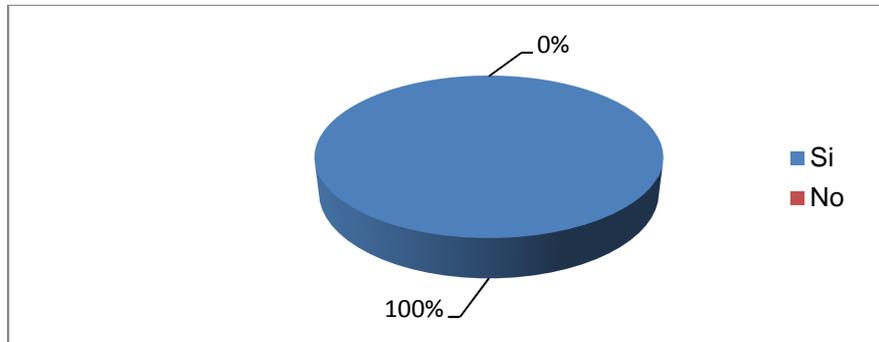
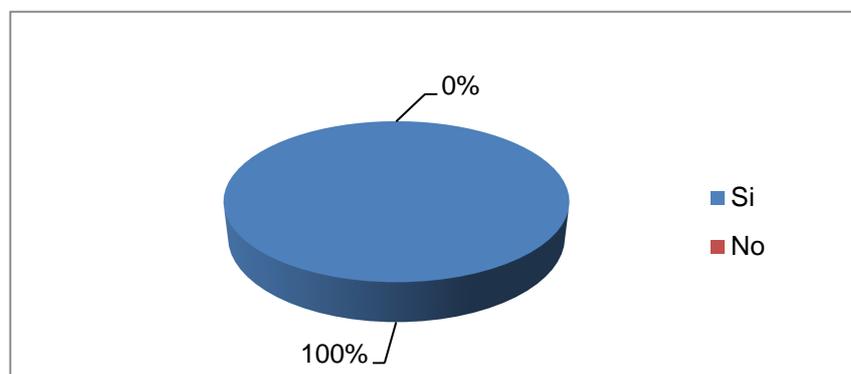


Tabla # 11

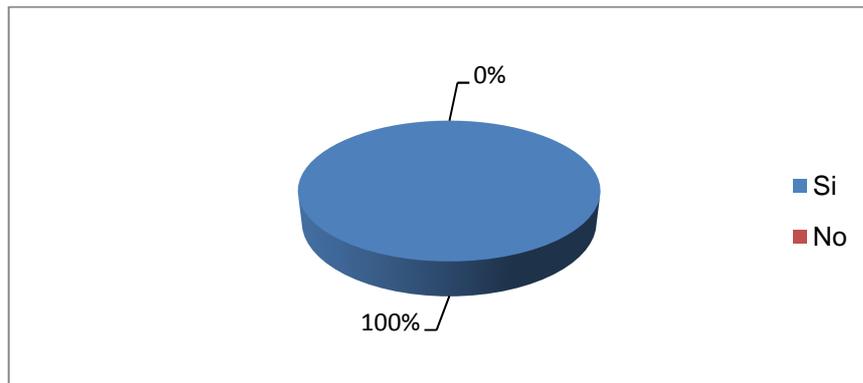
Los baños compartidos y lavamanos de las zonas comunes cuentan con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Jabón	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100



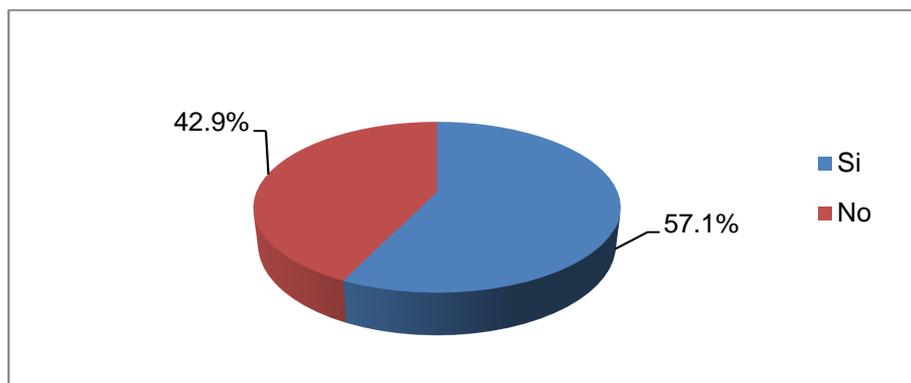
Los baños compartidos y lavamanos de las zonas comunes cuentan con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. Papel higiénico	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100



Los baños compartidos y lavamanos de las zonas comunes cuentan con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Toallas de papel	Si	4	57.1
	No	3	42.9
	Total	7	100



Los baños compartidos y lavamanos de las zonas comunes cuentan con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
d. Papelera	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100

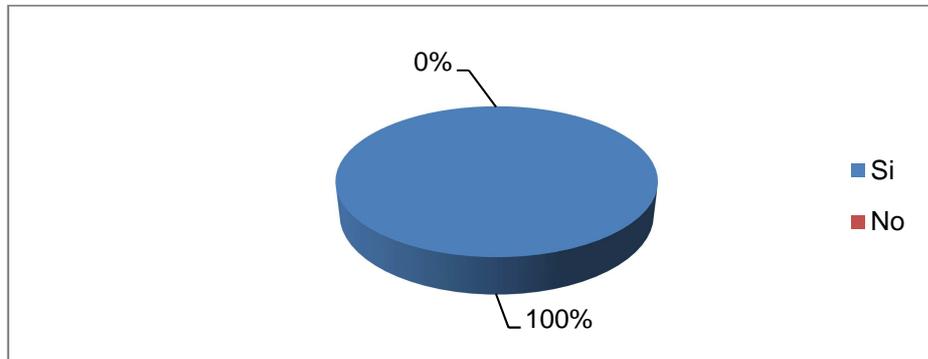


Tabla # 12

Los baños de damas cuentan con contenedores higiénicos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85.7
No	1	14.3
Total	7	100

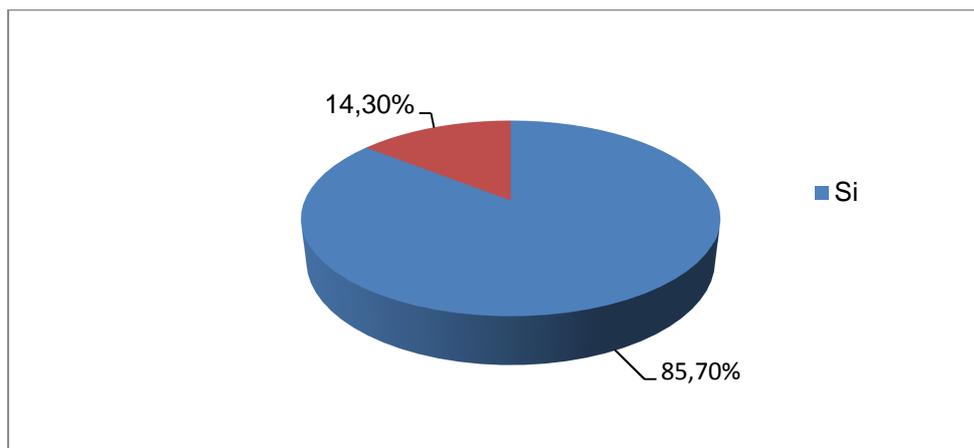
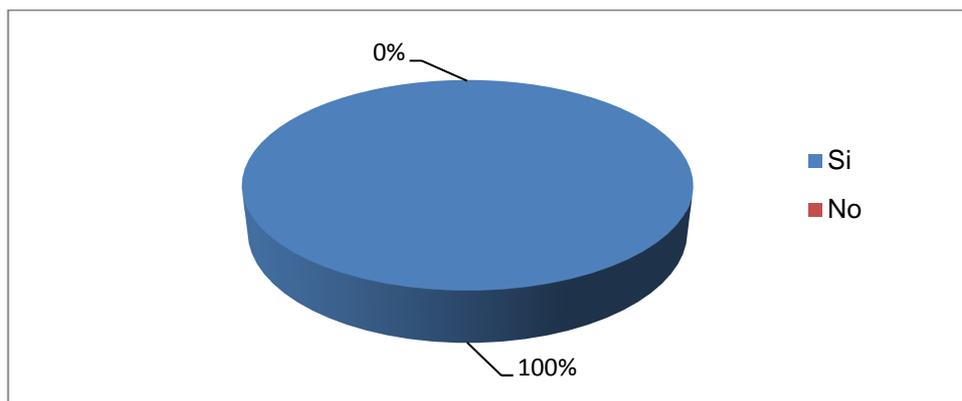


Tabla # 13

El mantenimiento del equipo e instalaciones se realiza al menos cada dos meses, para su buen funcionamiento y conservación.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100



1.4 Equipamiento de habitaciones

Tabla # 1

El mobiliario es cómodo, acogedor y acorde a la decoración de la empresa turística.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85.7
No	1	14.3
Total	7	100

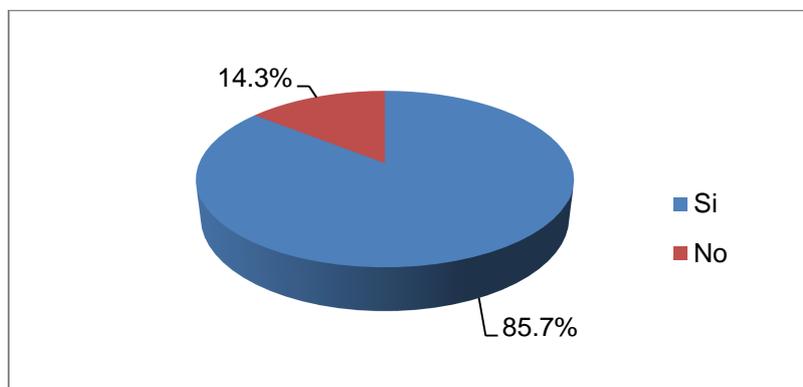


Tabla # 2

Las camas y literas son cómodas y firmes. El colchón esta en buenas condiciones y permite al cliente descansar.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

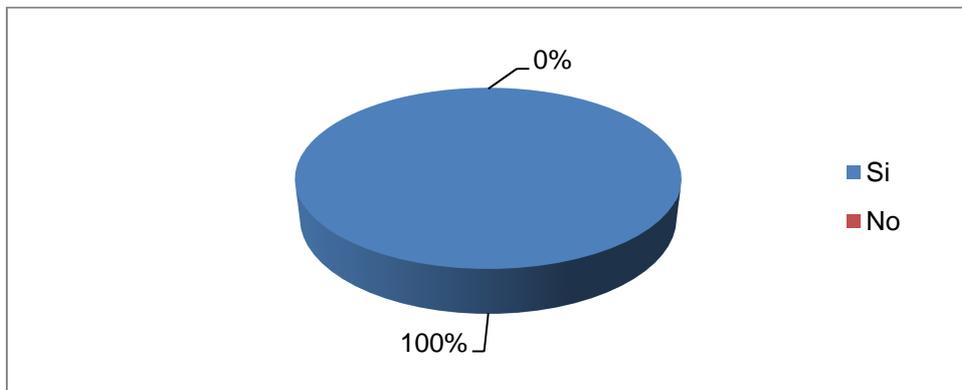
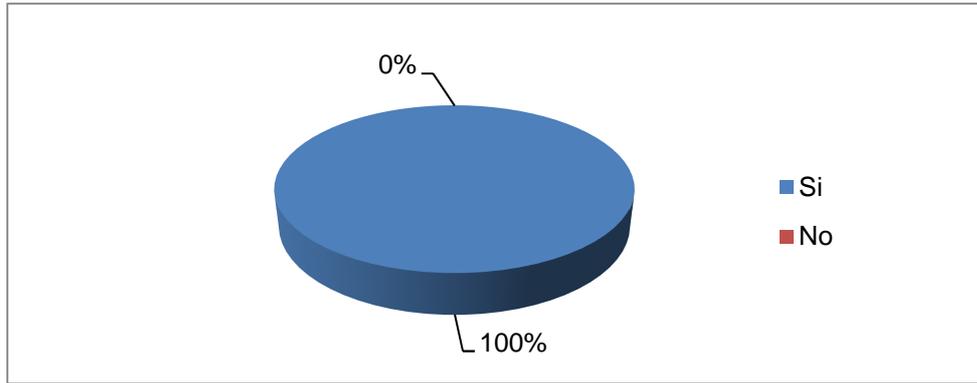


Tabla # 3

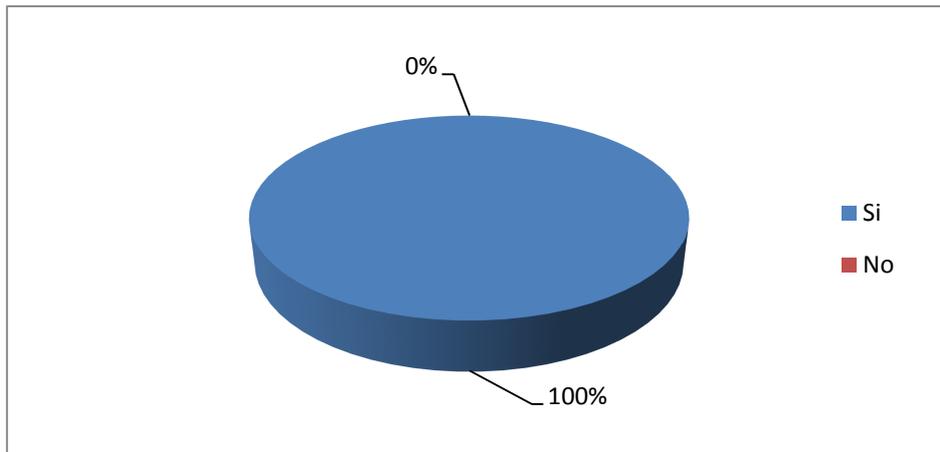
Se dispone de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Una toalla para cada persona	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100



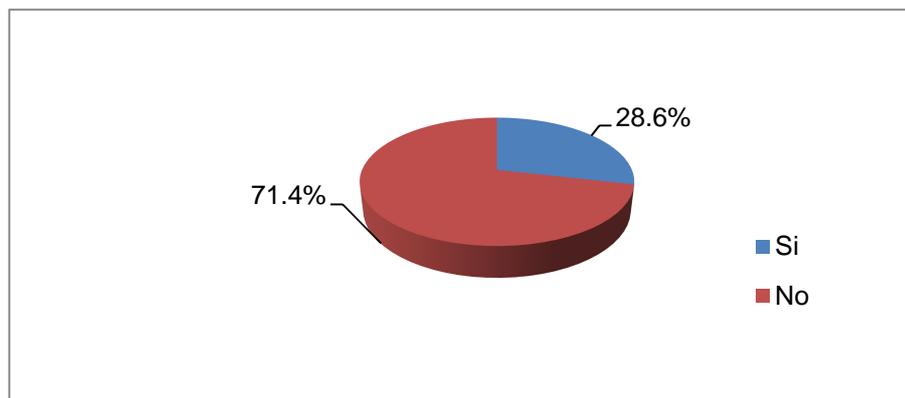
Se dispone de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. Jabón y papel higiénico	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100



Se dispone de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Lámpara de mano	Si	2	28.6
	No	5	71.4
	Total	7	100



Se dispone de:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Velas y fósforos	Si	2	28.6
	No	5	71.4
	Total	7	100

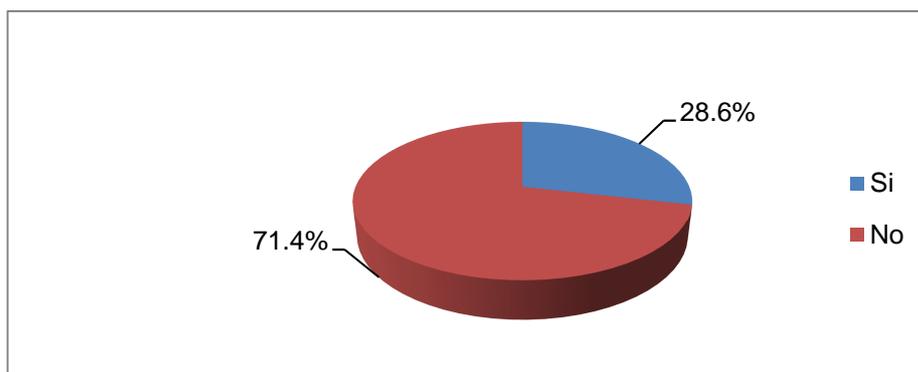


Tabla # 4

Todas las habitaciones cuentan con un televisor.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	14.3
No	6	85.7
Total	7	100

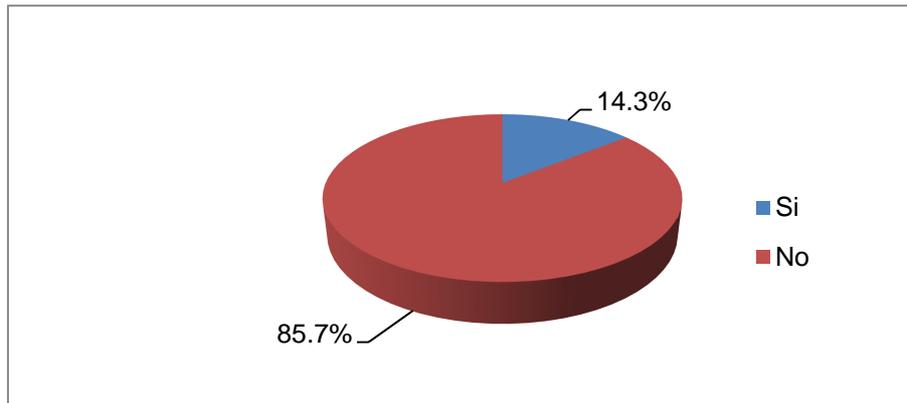
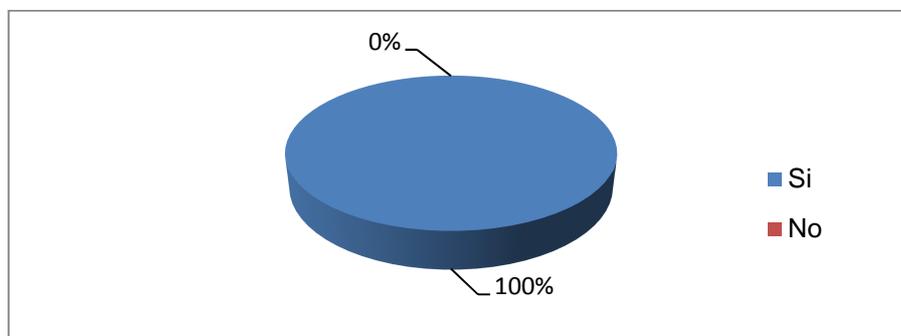


Tabla # 5

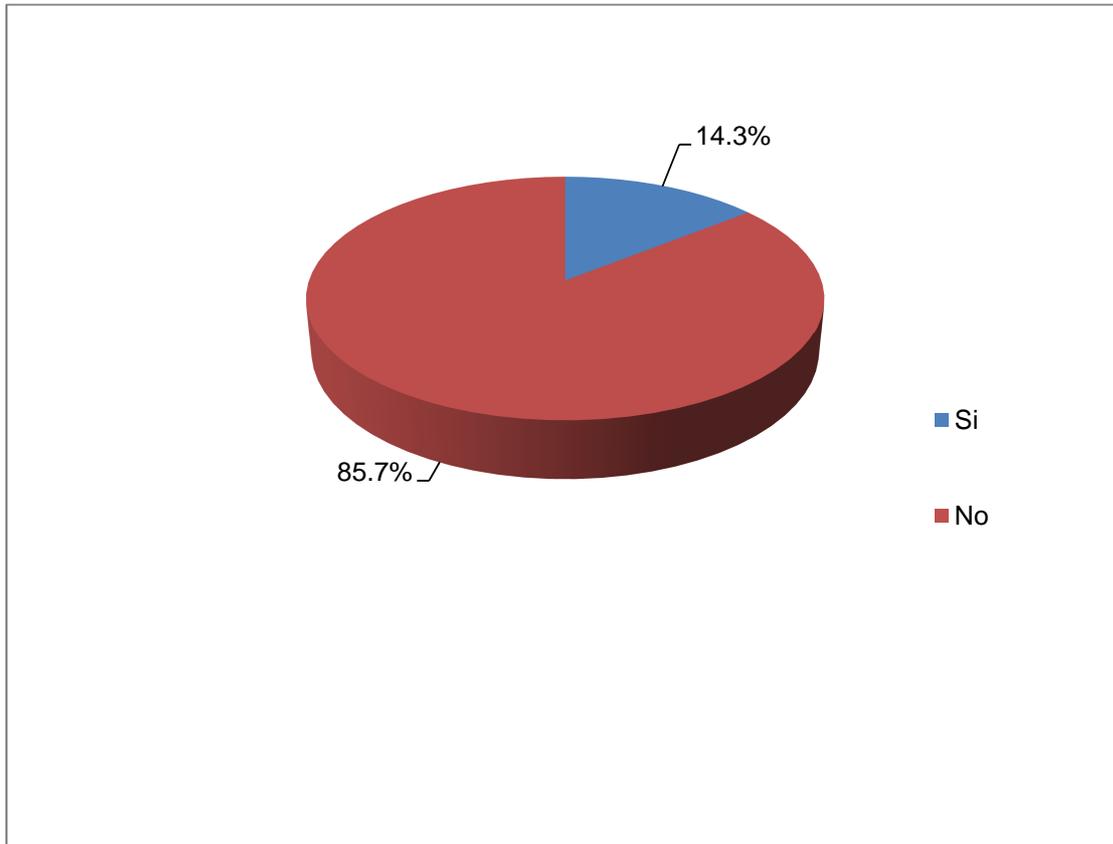
La habitación cuenta con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Un juego de toallas	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100



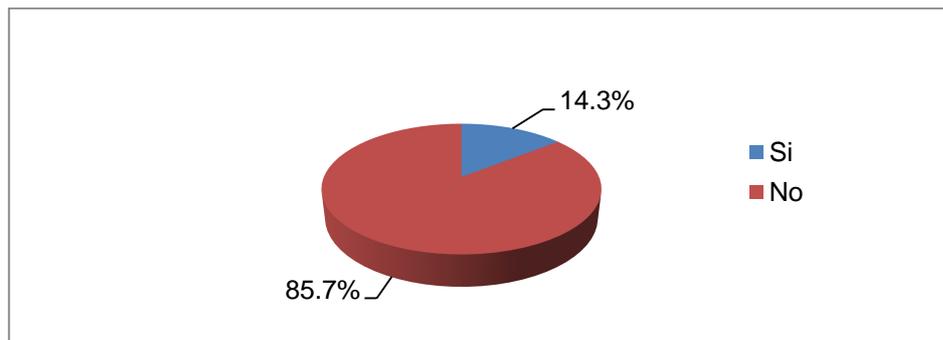
La habitación cuenta con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. Un pichel con agua	Si	1	14.3
	No	6	85.7
	Total	7	100



La habitación cuenta con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Un vaso de vidrio por persona	Si	1	14.3
	No	6	85.7
	Total	7	100



La habitación cuenta con:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
d. Un juego de insumos básicos (jabón, papel higiénico).	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100

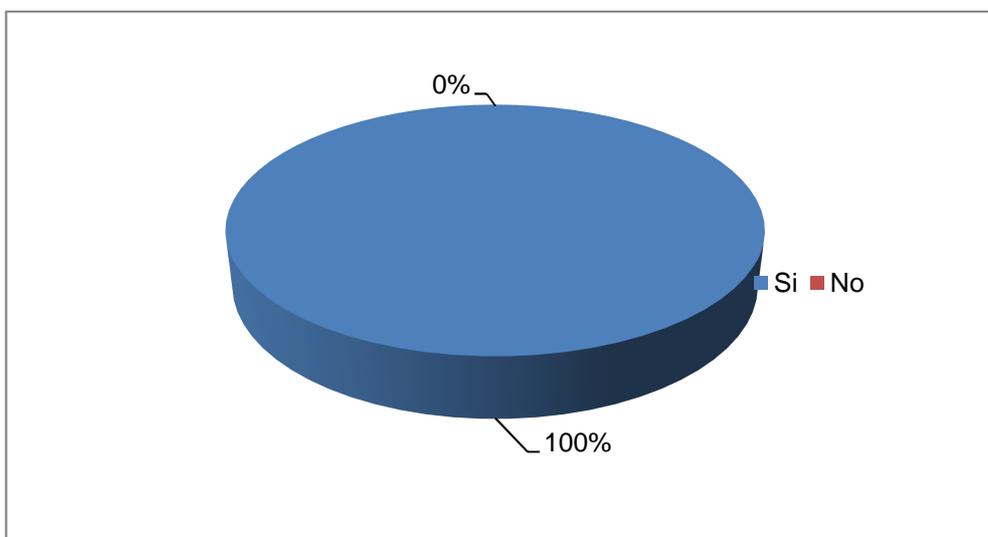
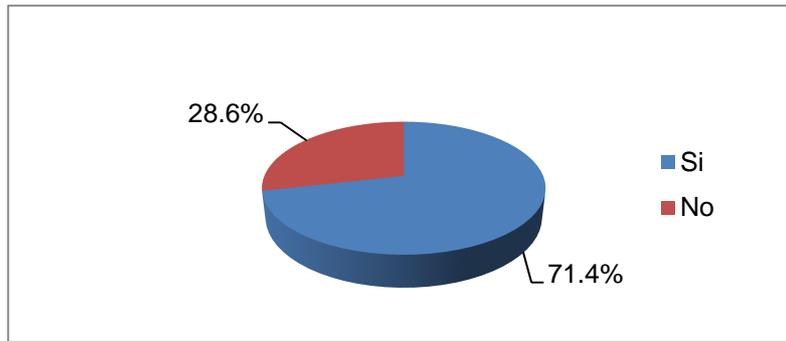


Tabla # 6

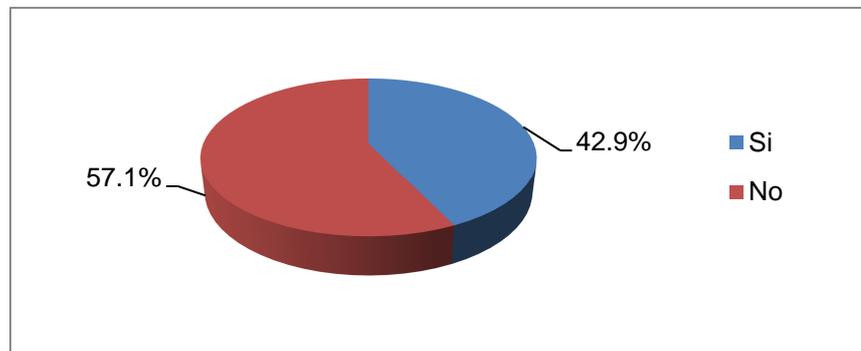
Existe en la habitación un documento con la siguiente información:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. Instrucciones básicas de uso	Si	5	71.4
	No	2	28.6
	Total	7	100



Existe en la habitación un documento con la siguiente información:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b.Precios por tipo de habitación y de otros servicios ofrecidos	Si	3	42.9
	No	4	57.1
	Total	7	100



Existe en la habitación un documento con la siguiente información:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Recomendaciones de seguridad	Si	3	42.9
	No	4	57.1
	Total	7	100

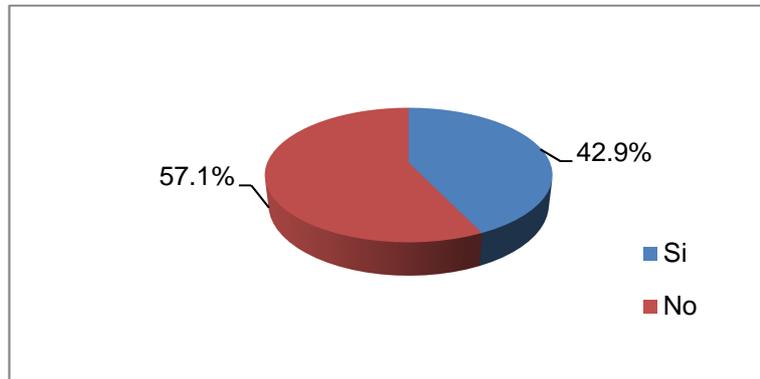


Tabla # 7

Se utiliza algún instrumento para conocer la valoración del servicio recibido; así como, buzón de sugerencias.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	28.6
No	5	71.4
Total	7	100

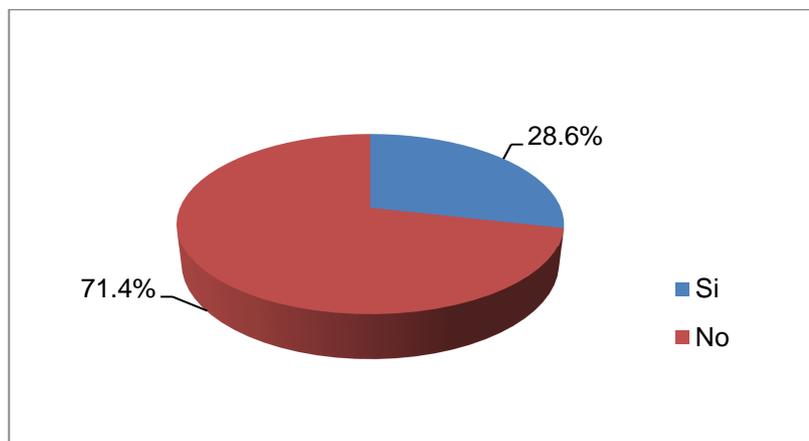


Tabla # 8

Se cuenta con un mecanismo que señale que habitación está libre para la limpieza y cual el cliente ha pedido no molestar.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85.7
No	1	14.3
Total	7	100

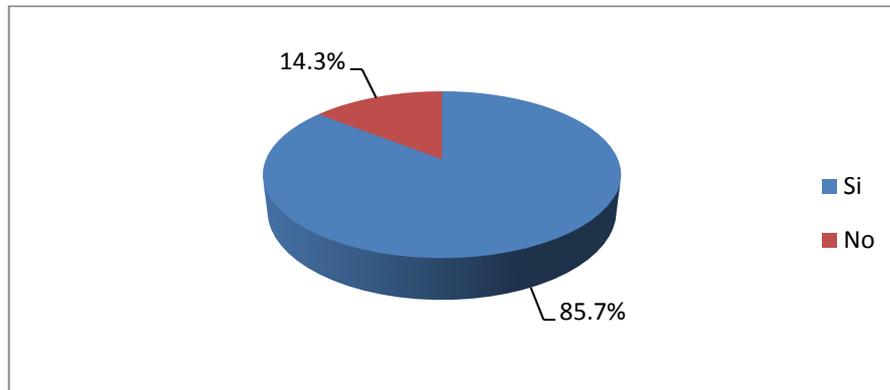
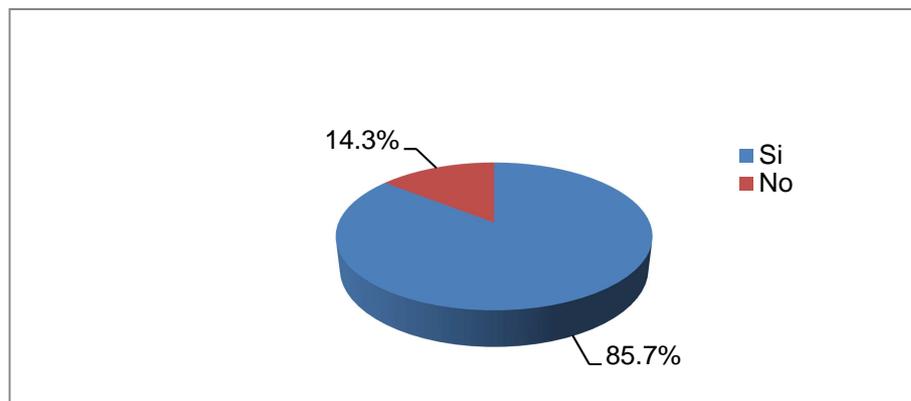


Tabla # 9

Las toallas y la ropa de cama de la habitación son:

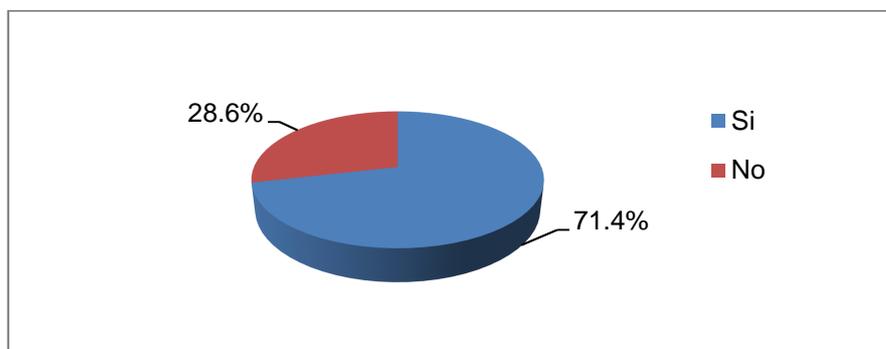
	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
a. De calidad que garantice su durabilidad	Si	6	85.7
	No	1	14.3
	Total	7	100



Las toallas y la ropa de cama de la habitación son:

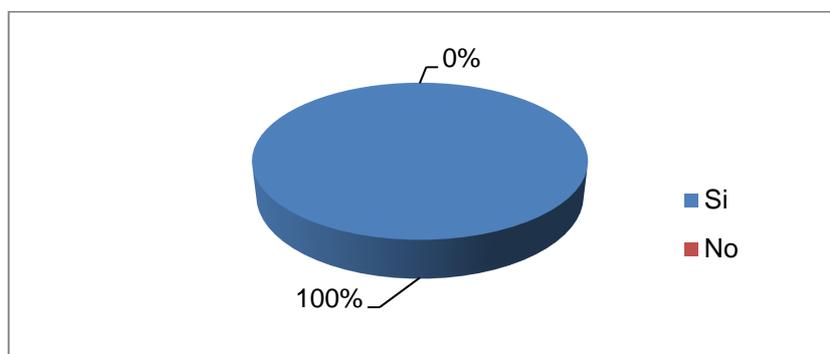
	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
b. De color	Si	5	71.4

claro	No	2	28.6
	Total	7	100



Las toallas y la ropa de cama de la habitación son:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
c. Están en buen estado y sin manchas	Si	7	100
	No	0	0
	Total	7	100



2. MODELOS DE COMPORTAMIENTOS:

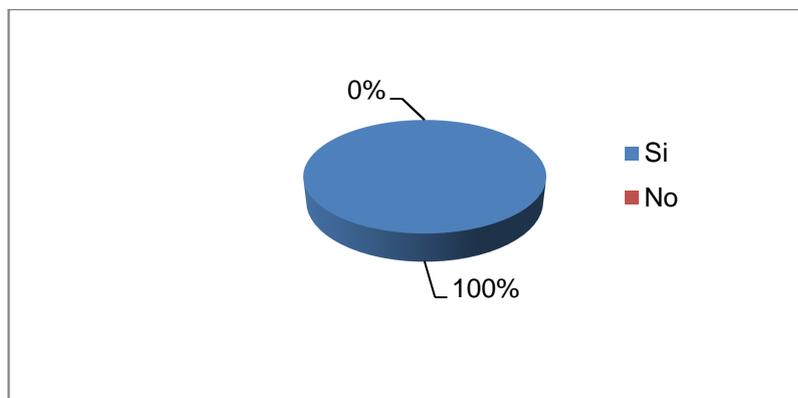
2.1 Los colaboradores

Tabla # 1

Tienen una buena disposición en cuanto atención al cliente, le dan la bienvenida amablemente, le brindan la correcta información cuando este

la solicita, son de confianza y accesibles, están informados de los diferentes servicios que ofrece la empresa, han sido capacitados y utilizan medidas de higiene para elaborar y brindar el servicio.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100



2.2 Los procesos internos

Tabla # 1

Se posee un listado de habitaciones (tipo, total), utilizan sistema de reservaciones (manual o electrónico), realiza un registro de los clientes y se le informa al cliente los servicios de alojamiento.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

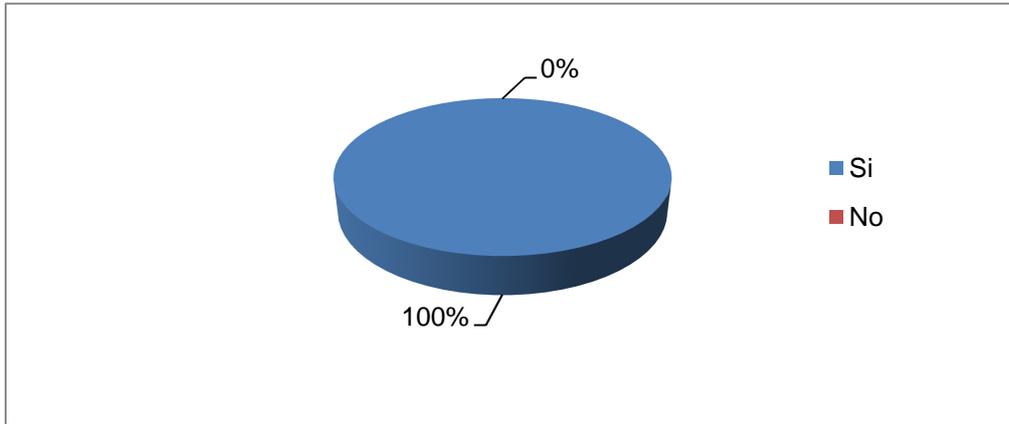


Tabla # 2

Las reservaciones existentes se confirman, elaboran factura y se explican los cargos adicionales.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85.7
No	1	14.3
Total	7	100

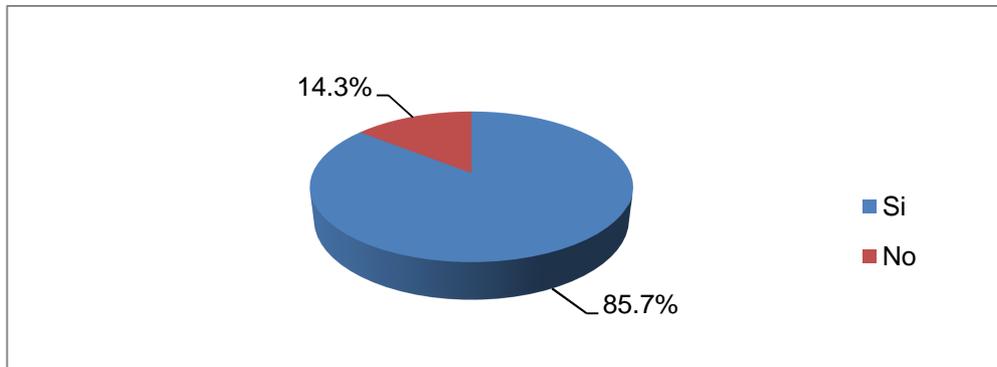
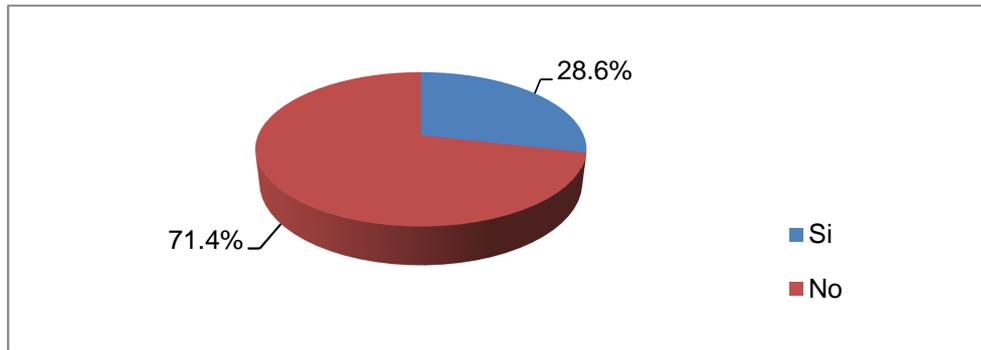


Tabla # 3

Se aceptan tarjetas de crédito.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	28.6
No	5	71.4
Total	7	100



2.3 Gestión del cliente

Tabla # 1

Existe un libro de registro del cliente, el cual contiene su información (nombre, n° de identificación, nacionalidad, fecha de nacimiento, fecha de ingreso y salida, correo electrónico)

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

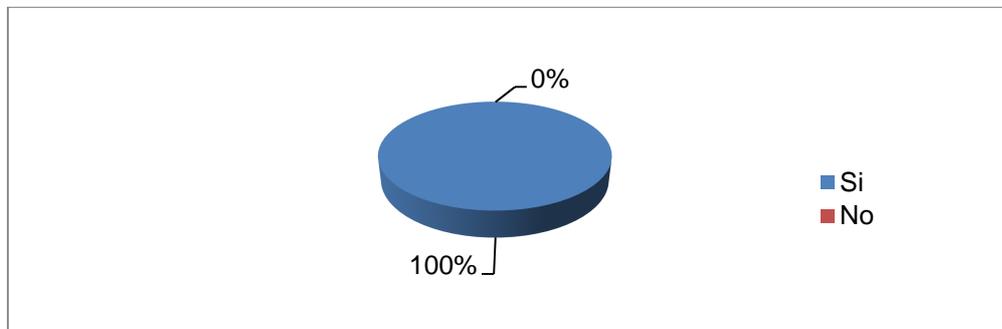
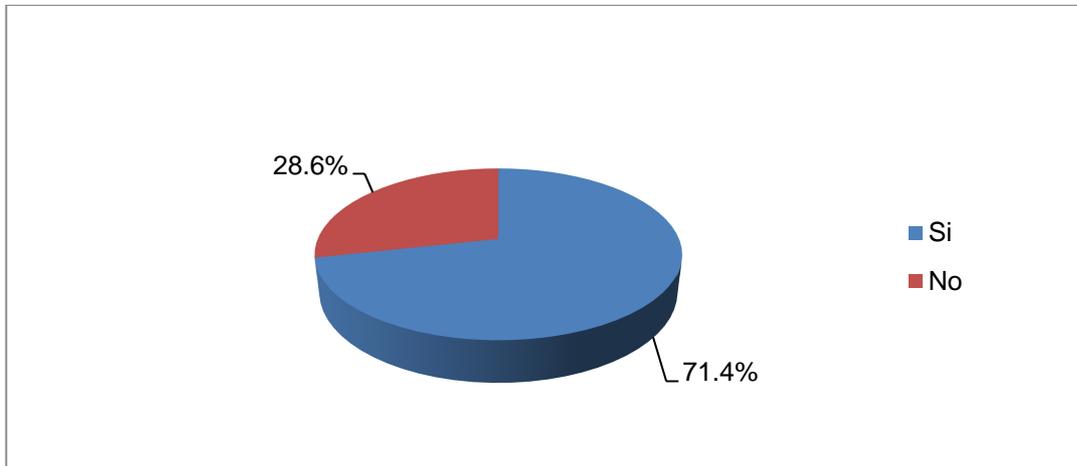


Tabla # 2

Se aplican encuestas del servicio prestado a los clientes mientras estos realizan el check out.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71.4
No	2	28.6

Total	7	100
--------------	----------	------------



3. CAPACITACIÓN DEL EMPRESARIO:

Tabla # 1

Ha recibido capacitación del sector turístico.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	28.6
No	5	71.4
Total	7	100

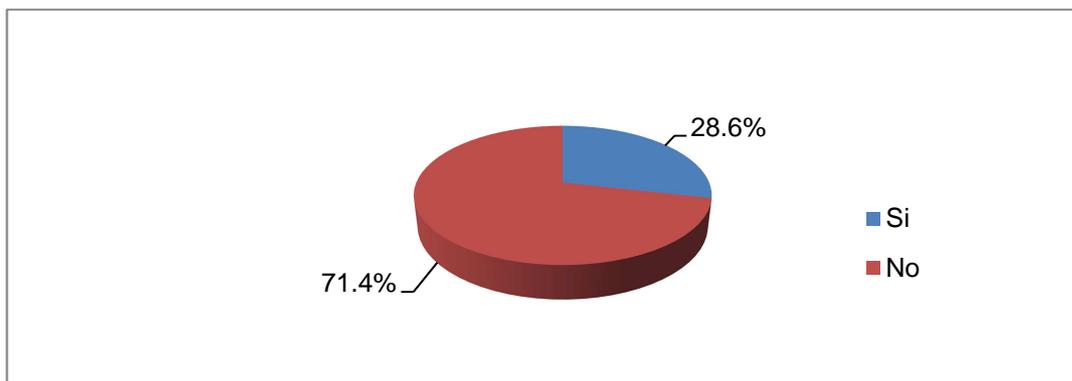


Tabla # 2

Qué tipo de capacitación turística ha recibido:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del servicio, atención y servicio al cliente, administración y otras.	Si	2	28.6
Ninguna	No	5	71.4
	Total	7	100

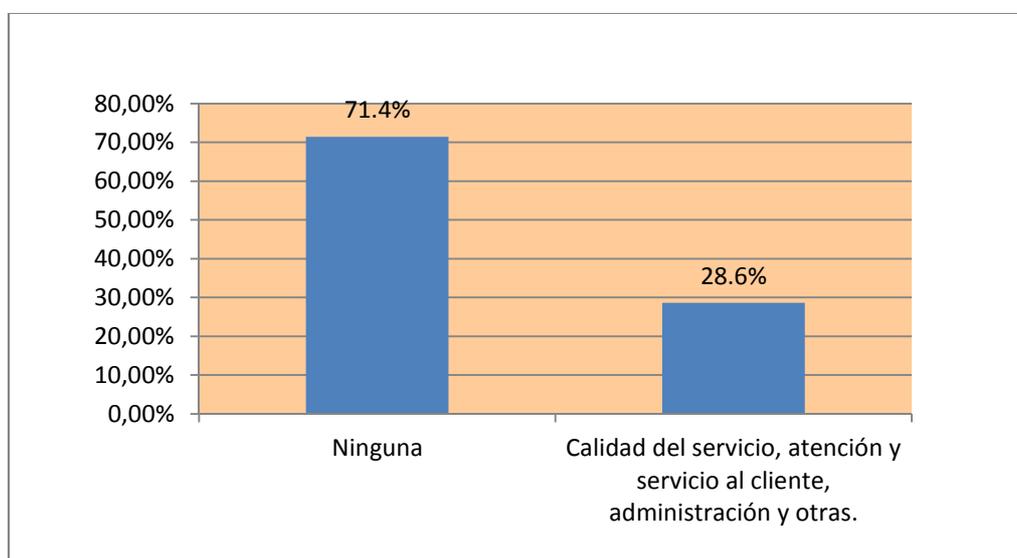
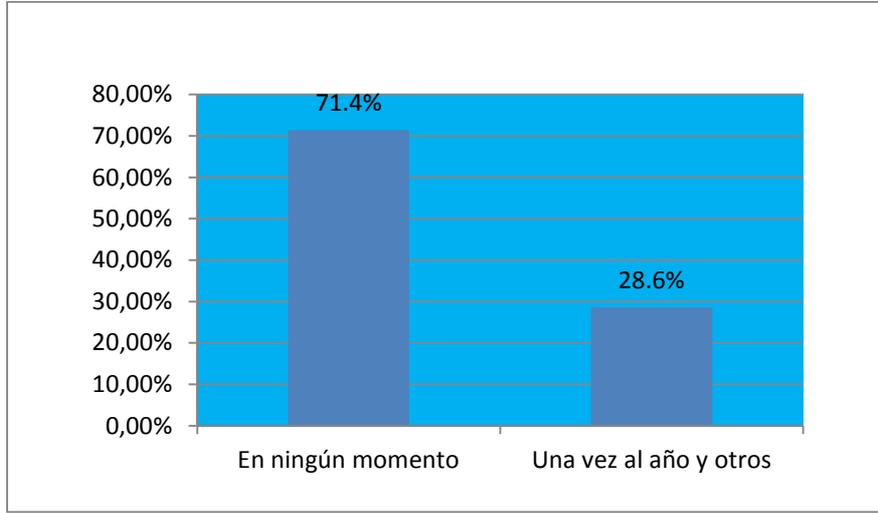


Tabla # 3

Cada cuanto tiempo recibe capacitación:

	Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al año y otros	Si	2	28.6

En ningún momento	No	5	71.4
	Total	7	100



Encuesta de variables de comparación

Tabla # 1

Turista	Frecuencia	Porcentaje
Extranjeros	104	74.3
Nacionales	36	25.7
Total	140	100

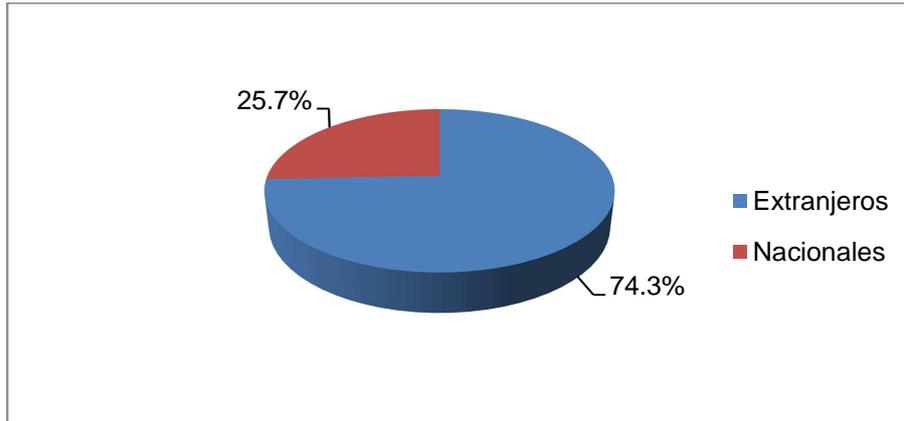


Tabla # 2

Edad

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
15 – 25 años	19	52.8
26 – 35 años	13	36.1
36 – 45 años	3	8.3
46 – 55 años	1	2.8
Total	36	100

36.1%.

Edad

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
15 – 25 años	44	42.3
26 – 35 años	40	38.5
36 – 45 años	12	11.5
46 – 55 años	4	3.8
56 – 65 años	4	3.8
Total	104	100

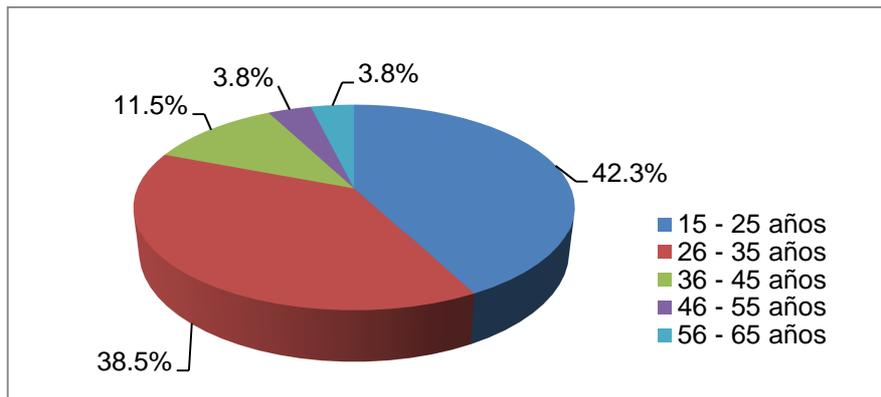
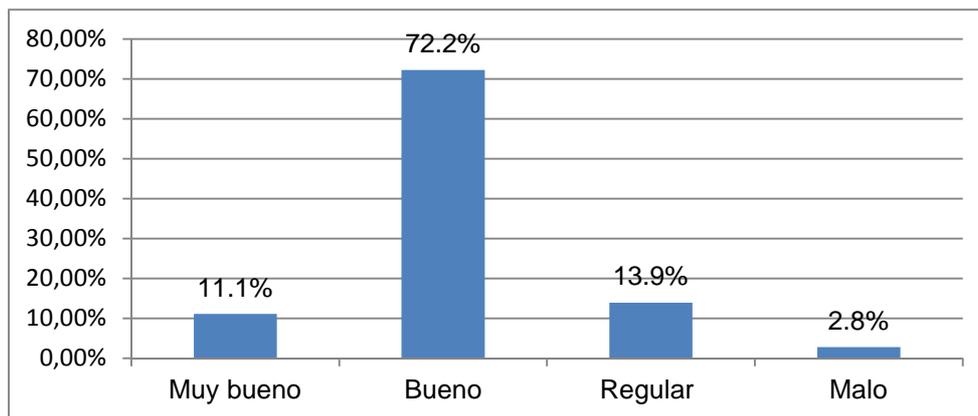


Tabla # 3

¿Cómo valora usted a los trabajadores en cuanto a su colaboración con el cliente?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	4	11.1
Bueno	26	72.2
Regular	5	13.9
Malo	1	2.8
Total	36	100



¿Cómo valora usted a los trabajadores en cuanto a su colaboración con el cliente?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	32	30.8
Bueno	58	55.7
Regular	14	13.5
Malo	0	0
Total	104	100

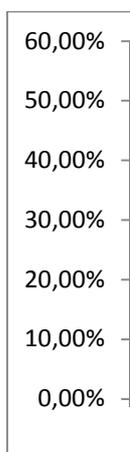
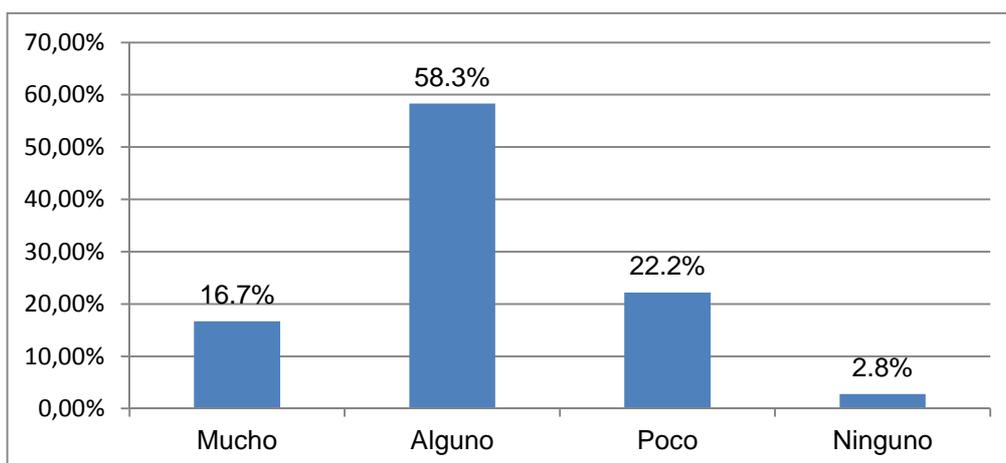


Tabla # 4

¿Cómo considera usted el interés de los trabajadores en cuanto a resolver inconvenientes de los servicios que ofrece la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	6	16.7
Alguno	21	58.3
Poco	8	22.2

Ninguno	1	2.8
Total	36	100



¿Cómo considera usted el interés de los trabajadores en cuanto a resolver inconvenientes de los servicios que ofrece la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	30	28.8
Alguno	55	52.9
Poco	19	18.3
Ninguno	0	0
Total	104	100

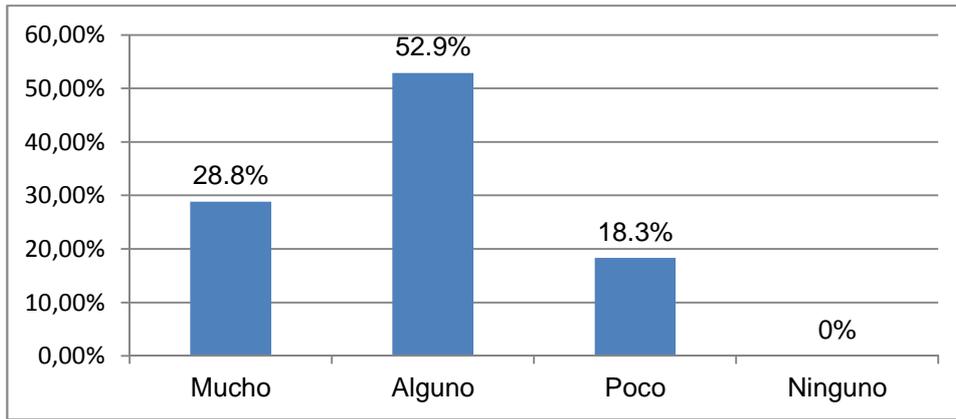
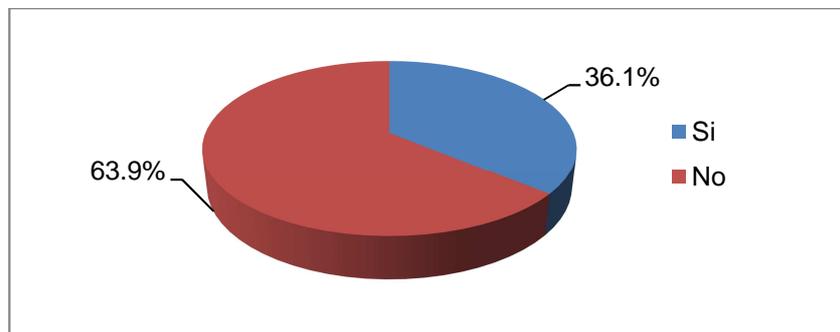


Tabla # 5

¿Cree que los trabajadores de la empresa turística se preocupan por conocer las necesidades de sus clientes?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	36.1
No	23	63.9
Total	36	100



¿Cree que los trabajadores de la empresa turística se preocupan por conocer las necesidades de sus clientes?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Si	91	87.5
No	13	12.5
Total	104	100

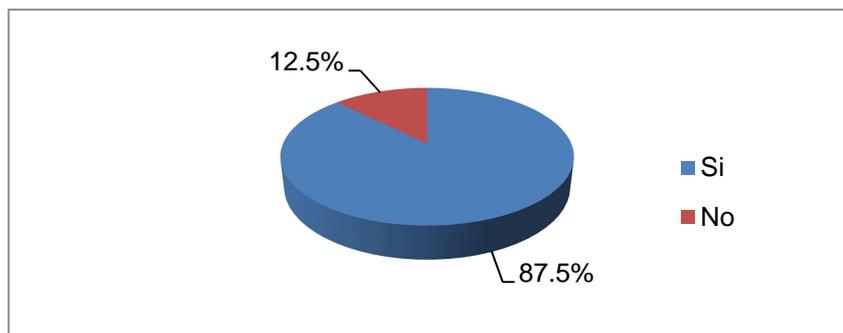
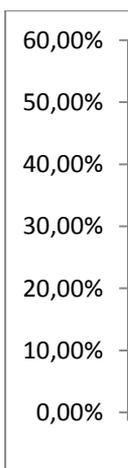


Tabla # 6

¿Cómo califica la capacidad profesional y competitiva de los trabajadores?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	4	11.1
Buena	13	36.1
Regular	18	50.0
Mala	1	2.8
Total	36	100



¿Cómo califica la capacidad profesional y competitiva de los trabajadores?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	17	16.3
Buena	66	63.5
Regular	20	19.2
Mala	1	0.9
Total	104	100

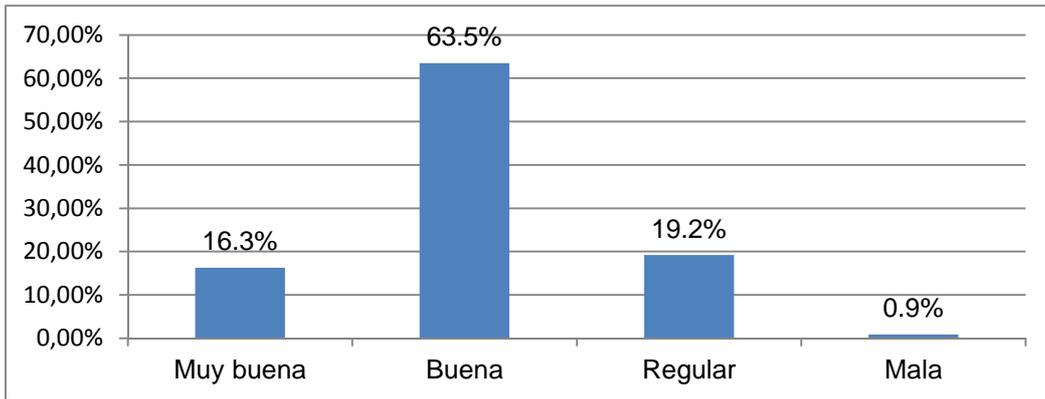
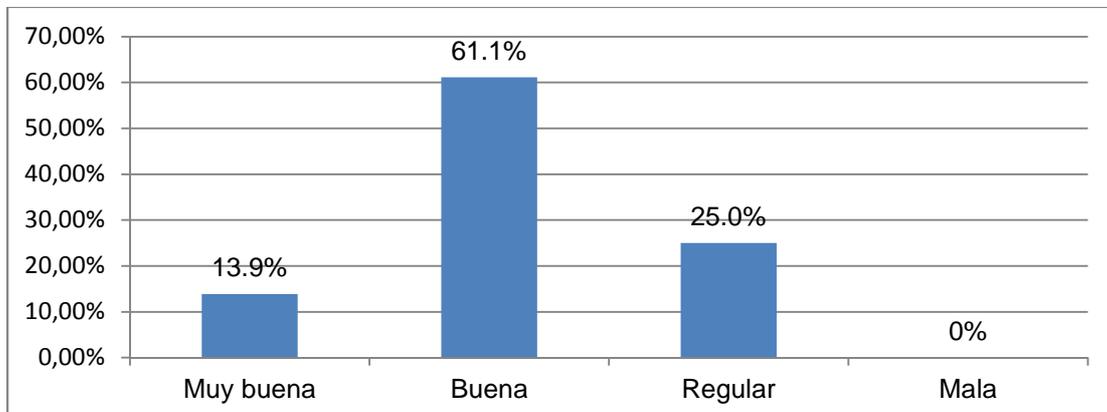


Tabla # 7

¿Cómo califica la disponibilidad de los trabajadores para proporcionarle la información cuando la necesita?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	5	13.9
Buena	22	61.1
Regular	9	25.0
Mala	0	0
Total	36	100



¿Cómo califica la disponibilidad de los trabajadores para proporcionarle la información cuando la necesita?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	29	27.9
Buena	60	57.7
Regular	15	14.4
Mala	0	0
Total	104	100

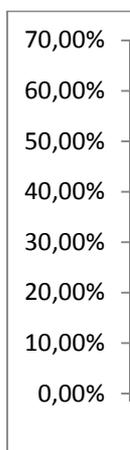
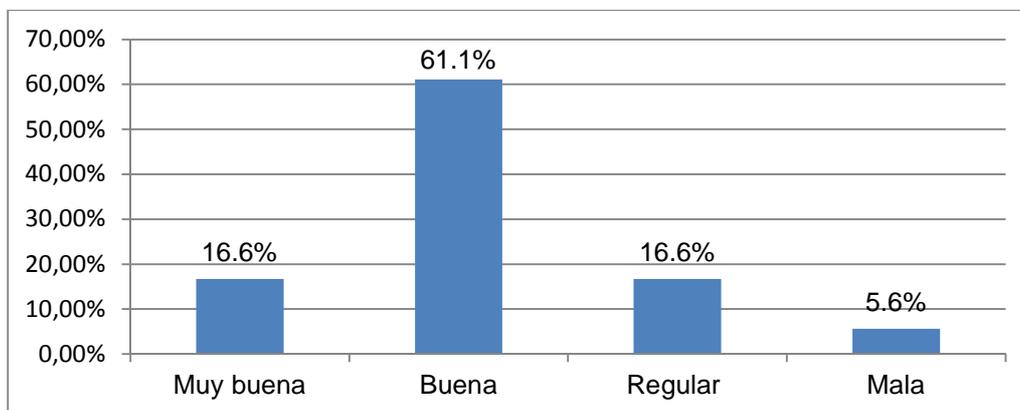


Tabla # 8

¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información que brindan los trabajadores de la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	6	16.6
Buena	22	61.1
Regular	6	16.6
Mala	2	5.6
Total	36	100



¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información que brindan los trabajadores de la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	36	34.6
Buena	59	56.7
Regular	9	8.7
Mala	0	0
Total	104	100

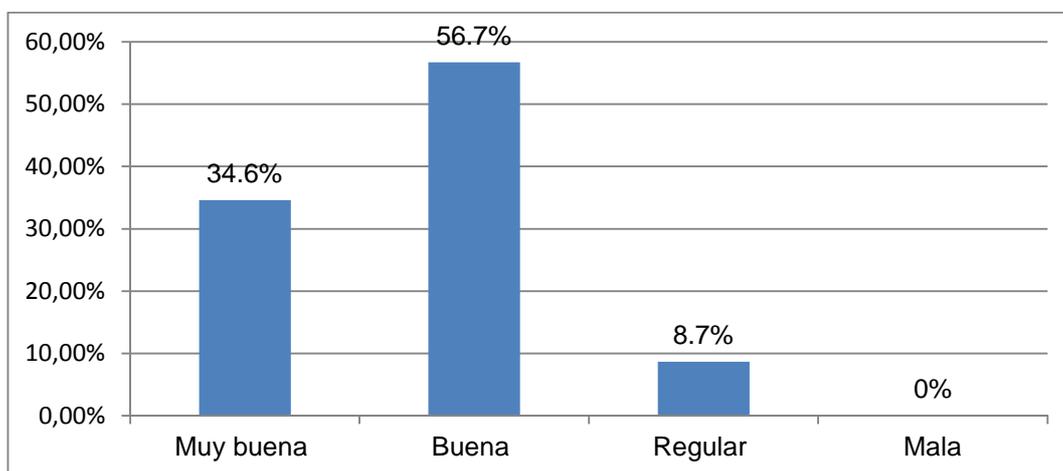
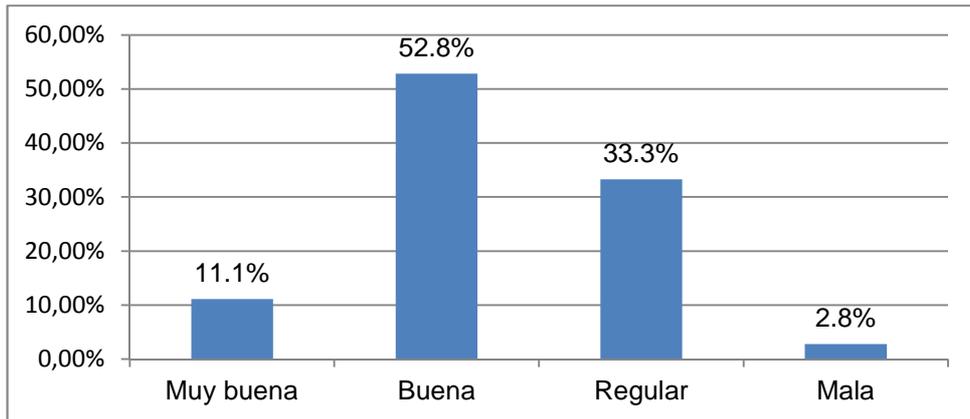


Tabla # 9

¿Cómo califica la presentación de los trabajadores?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	4	11.1
Buena	19	52.8
Regular	12	33.3
Mala	1	2.8
Total	36	100



¿Cómo califica la presentación de los trabajadores?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	24	23.1
Buena	55	52.9
Regular	22	21.2
Mala	3	2.8
Total	104	100

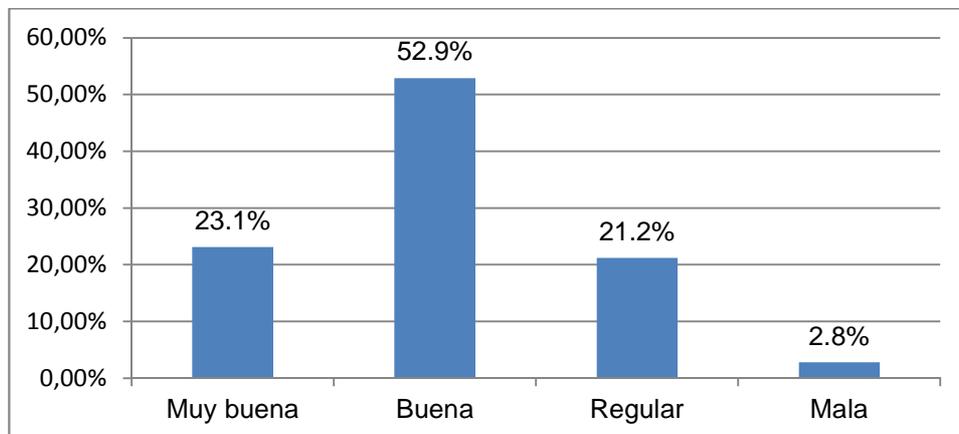
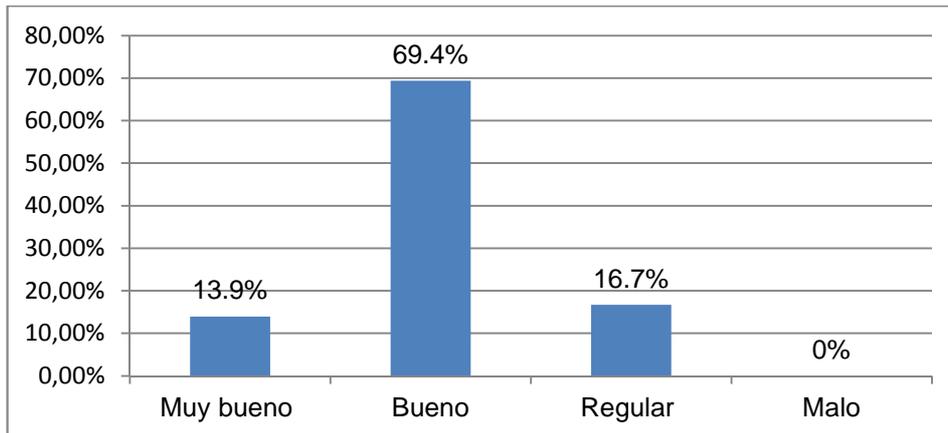


Tabla # 10

¿Cómo califica el ambiente de la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	13.9
Bueno	25	69.4
Regular	6	16.7
Malo	0	0
Total	36	100



¿Cómo califica el ambiente de la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	53	50.9
Bueno	46	44.2
Regular	5	4.8
Malo	0	0
Total	104	100

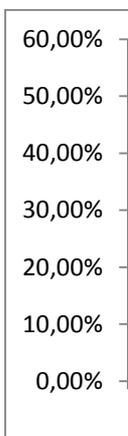
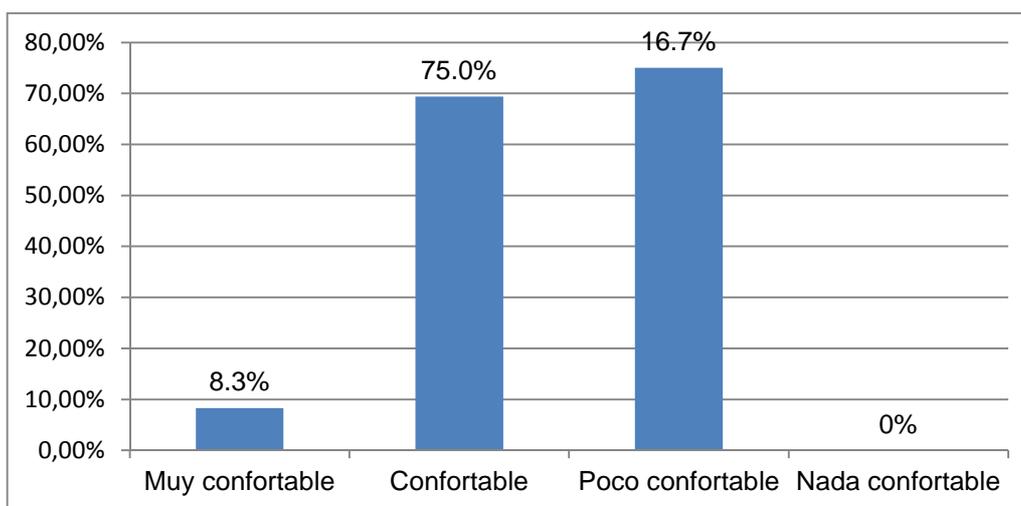


Tabla # 11

¿Cómo valora usted las instalaciones de la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy confortable	3	8.3
Confortable	27	75.0
Poco confortable	6	16.7
Nada confortable	0	0
Total	36	100



¿Cómo valora usted las instalaciones de la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy confortable	16	15.4
Confortable	83	79.8
Poco confortable	3	2.9
Nada confortable	2	1.9
Total	104	100

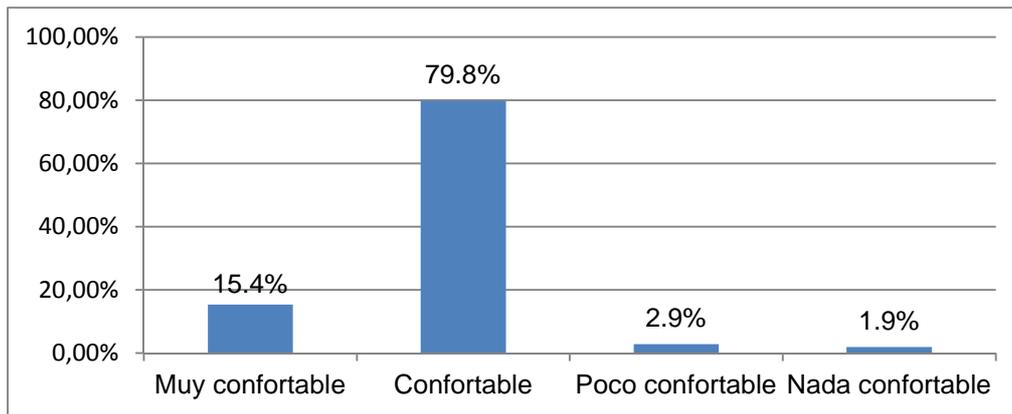
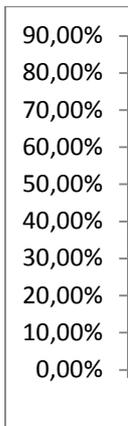


Tabla # 12

¿Cómo valora la seguridad que le brinda la empresa turística durante su estancia?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	3	8.3
Buena	28	77.8
Regular	5	13.9
Mala	0	0
Total	36	100



¿Cómo valora la seguridad que le brinda la empresa turística durante su estancia?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	35	33.7
Buena	56	53.8
Regular	13	12.5
Mala	0	0
Total	104	100

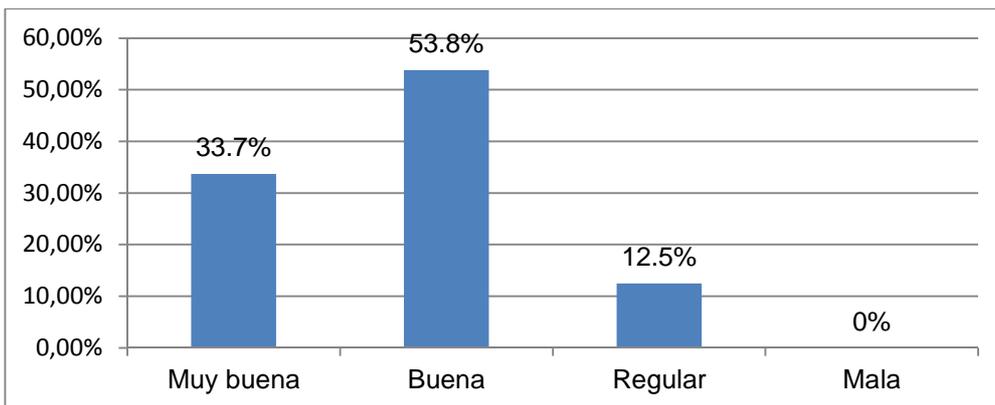
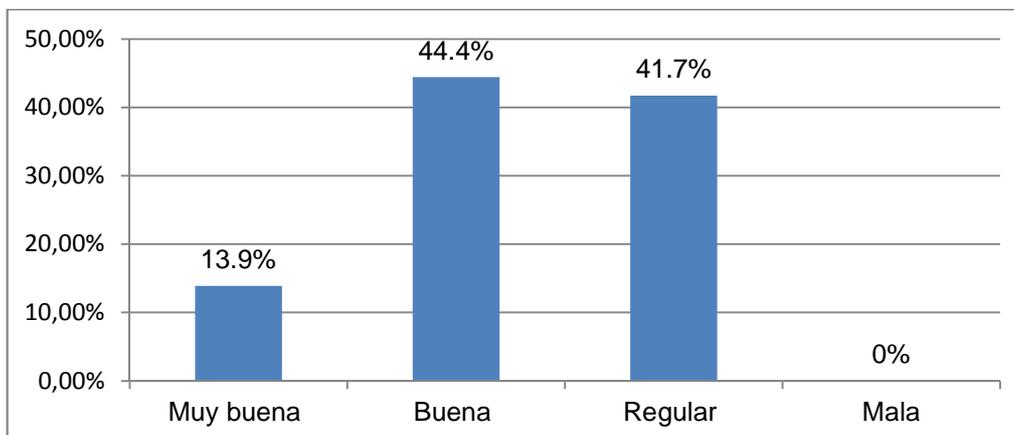


Tabla # 13

¿Cómo valora usted la limpieza de las instalaciones de la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	5	13.9
Buena	16	44.4
Regular	15	41.7
Mala	0	0
Total	36	100



¿Cómo valora usted la limpieza de las instalaciones de la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	19	18.3
Buena	64	61.5
Regular	19	18.3
Mala	2	1.9
Total	104	100

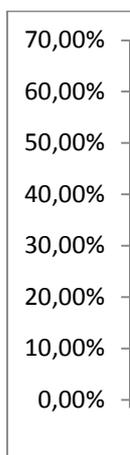
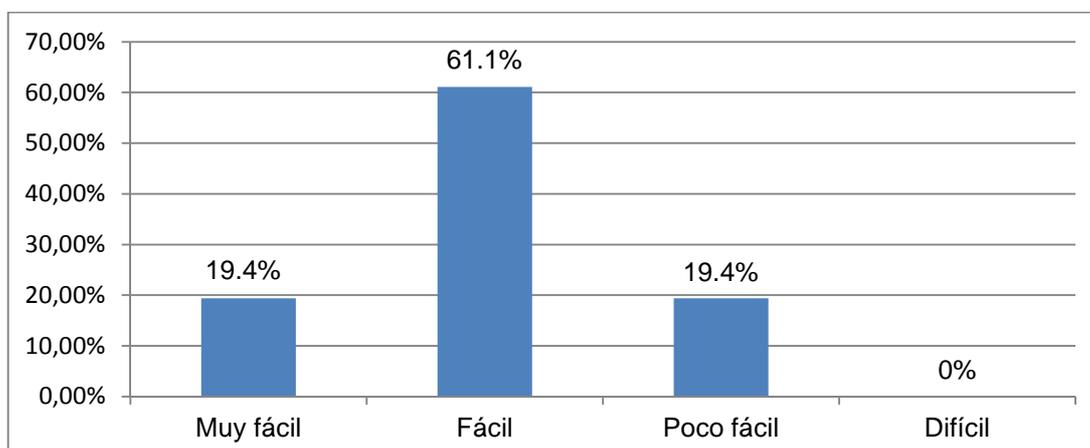


Tabla # 14

¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los diferentes servicios que usted solicita a la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	7	19.4
Fácil	22	61.1
Poco fácil	7	19.4
Difícil	0	0
Total	36	100



¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los diferentes servicios que usted solicita a la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	24	23.1
Fácil	63	60.6
Poco fácil	16	15.4
Difícil	1	0.9
Total	104	100

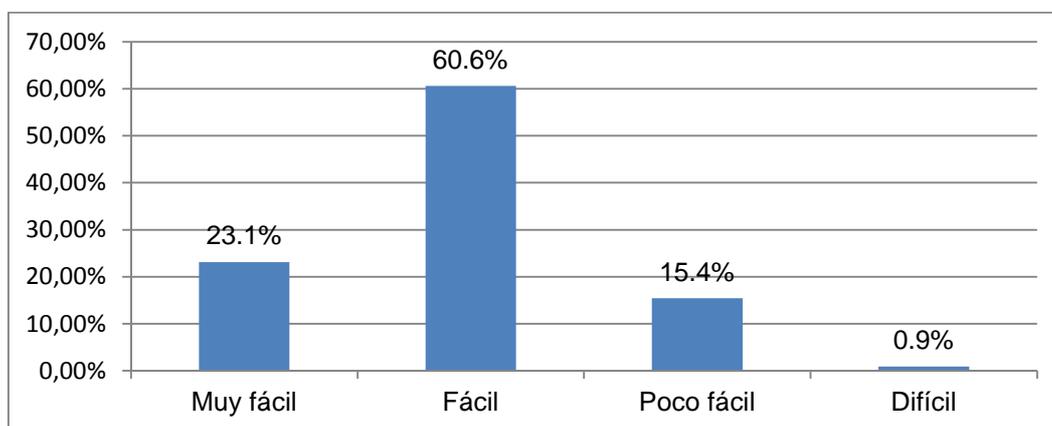
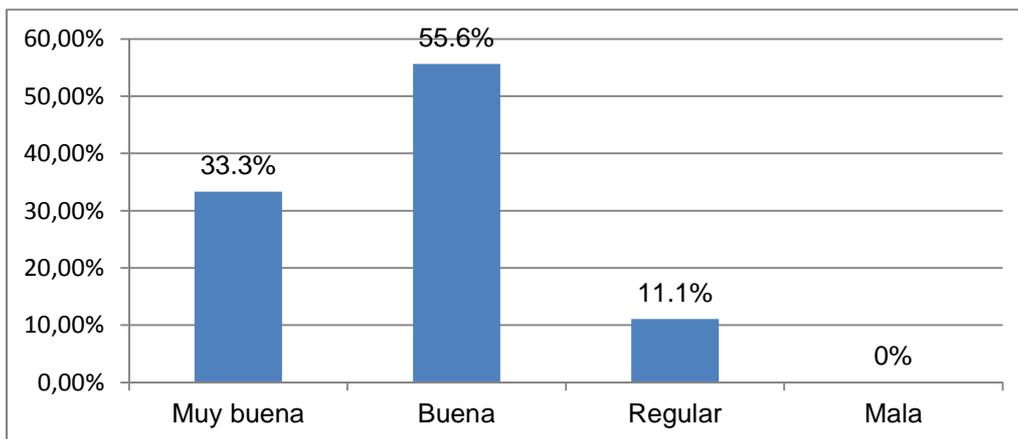


Tabla # 15

¿Cómo considera la actitud de los trabajadores de la empresa turística en cuanto a discreción y el respeto a la intimidad del cliente?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	12	33.3
Buena	20	55.6
Regular	4	11.1
Mala	0	0
Total	36	100



¿Cómo considera la actitud de los trabajadores de la empresa turística en cuanto a discreción y el respeto a la intimidad del cliente?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	38	36.5
Buena	60	57.7
Regular	6	5.8
Mala	0	0
Total	104	100

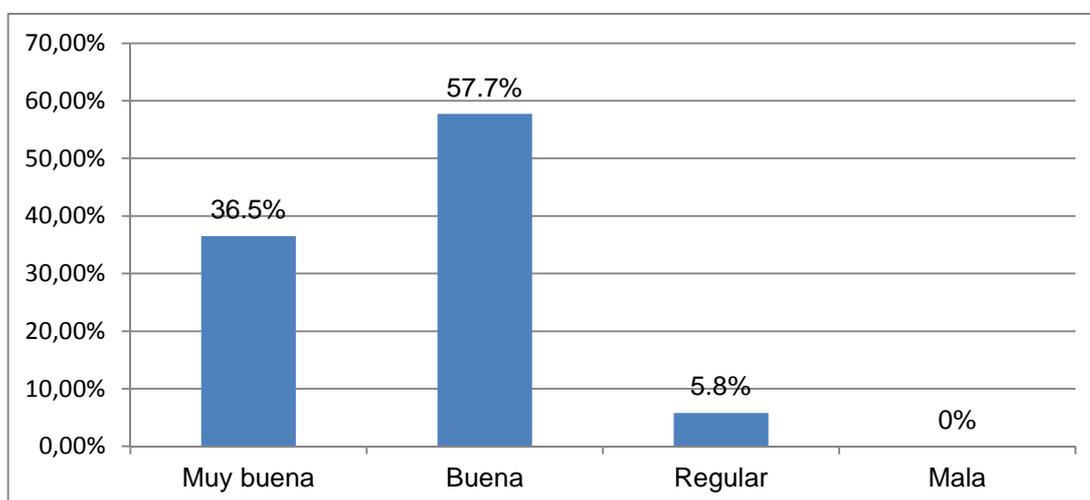
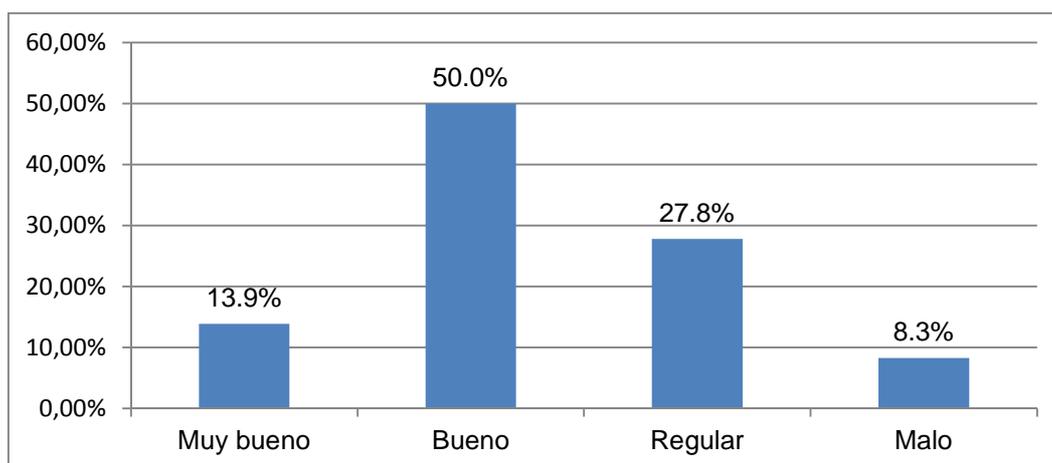


Tabla # 16

¿Cómo califica la disposición de la gerencia de la empresa turística para

resolver cualquier tipo de inconveniente que pueda surgirle al cliente?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	13.9
Bueno	18	50.0
Regular	10	27.8
Malo	3	8.3
Total	36	100



¿Cómo califica la disposición de la gerencia de la empresa turística para resolver cualquier tipo de inconveniente que pueda surgirle al cliente?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	32	30.8
Bueno	53	50.9
Regular	17	16.3
Malo	2	1.9
Total	104	100

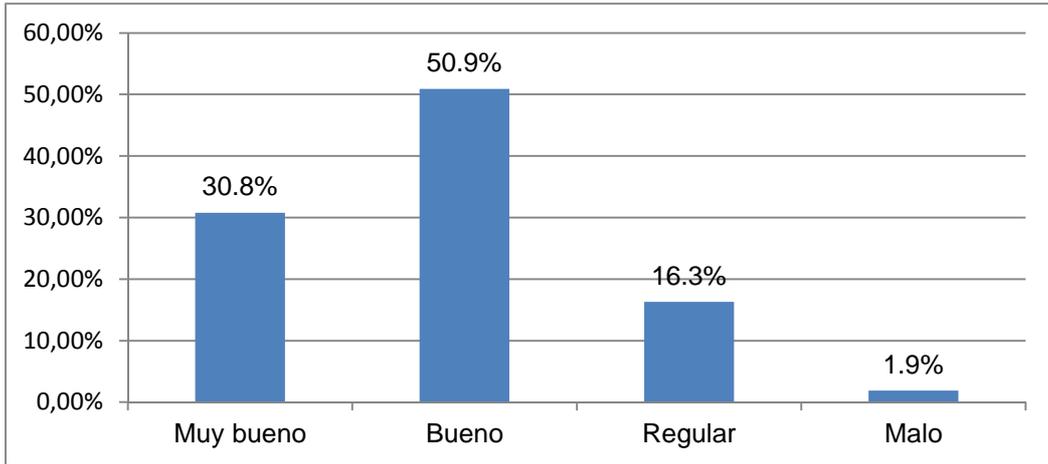
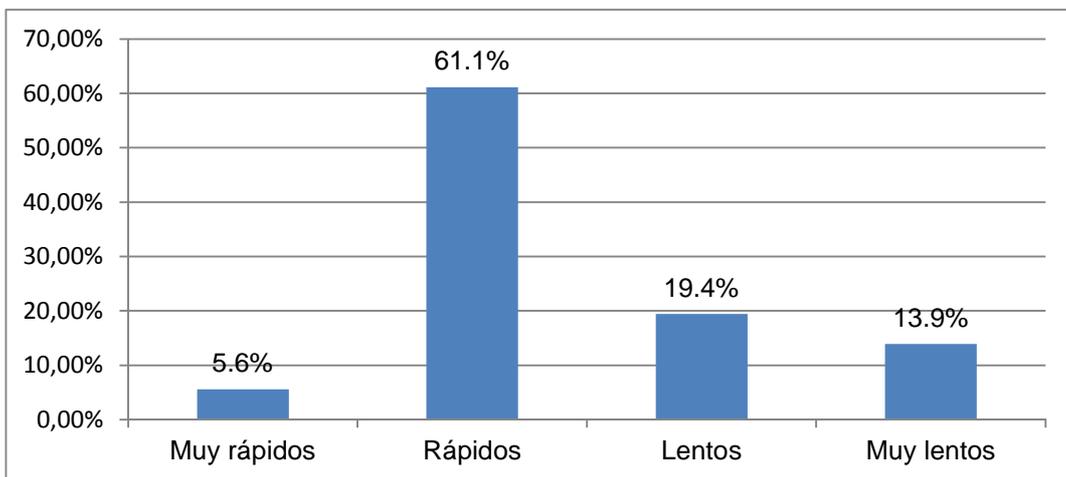


Tabla # 17

¿Cómo valora la rapidez de los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy rápidos	2	5.6
Rápidos	22	61.1
Lentos	7	19.4
Muy lentos	5	13.9
Total	36	100



¿Cómo valora la rapidez de los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy rápidos	5	4.8
Rápidos	66	63.5
Lentos	30	28.8
Muy lentos	3	2.9
Total	104	100

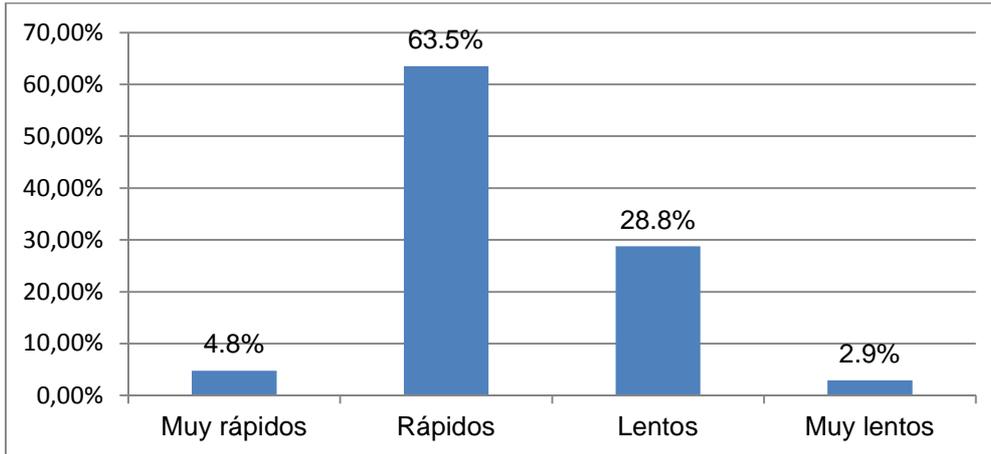
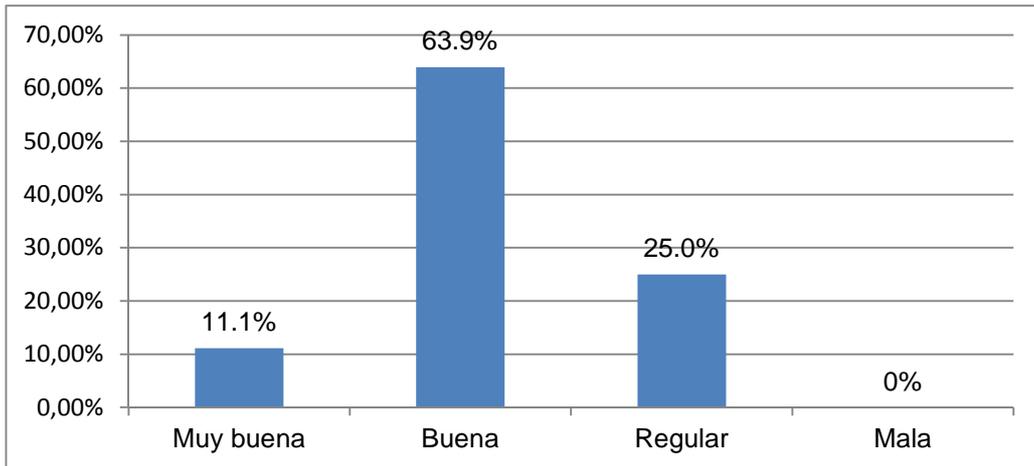


Tabla # 18

¿Cómo califica a la empresa turística en cuanto a la solicitud de los datos personales de sus clientes al momento de registrarse?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	4	11.1
Buena	23	63.9
Regular	9	25.0
Mala	0	0
Total	36	100



¿Cómo califica a la empresa turística en cuanto a la solicitud de los datos personales de sus clientes al momento de registrarse?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	21	20.2
Buena	74	71.2
Regular	8	7.7
Mala	1	0.9
Total	104	100

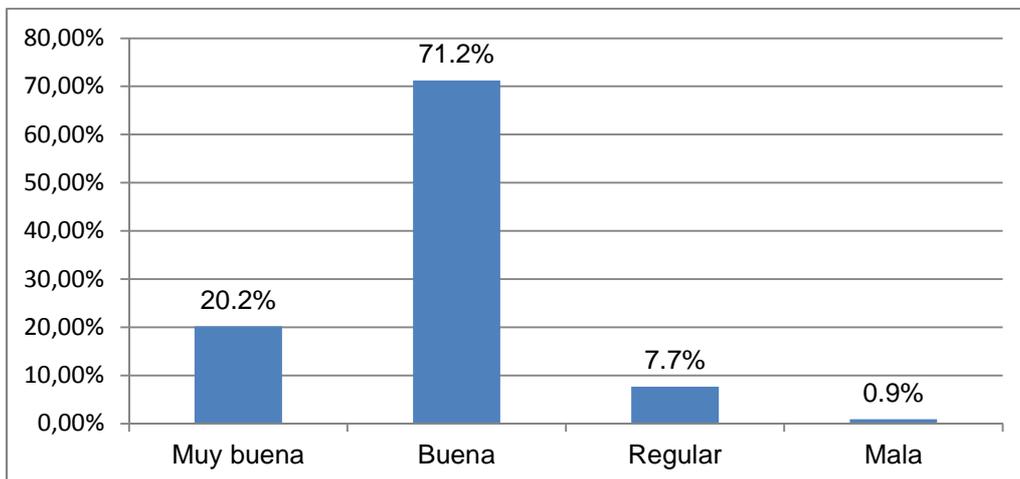
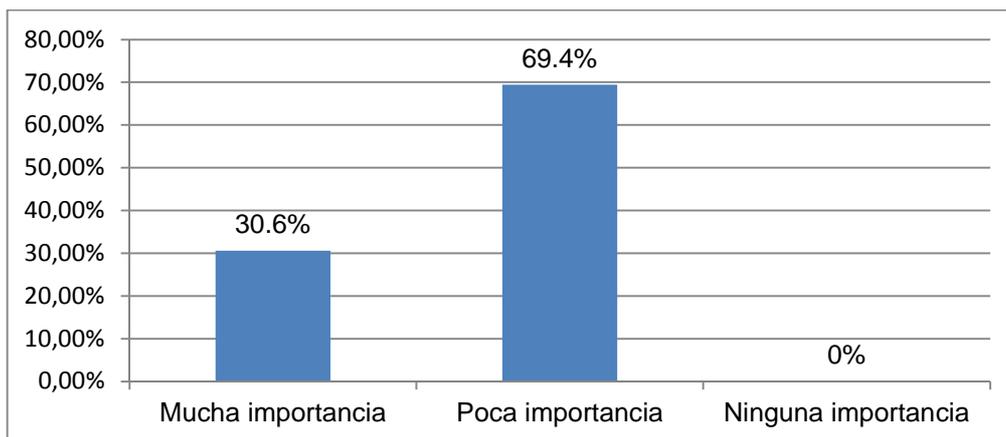


Tabla # 19

¿Cómo valora la importancia que la empresa turística le da a los intereses

del cliente?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Mucha importancia	11	30.6
Poca importancia	25	69.4
Ninguna importancia	0	0
Total	36	100



¿Cómo valora la importancia que la empresa turística le da a los intereses del cliente?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Mucha importancia	72	69.2
Poca importancia	32	30.8
Ninguna importancia	0	0
Total	104	100

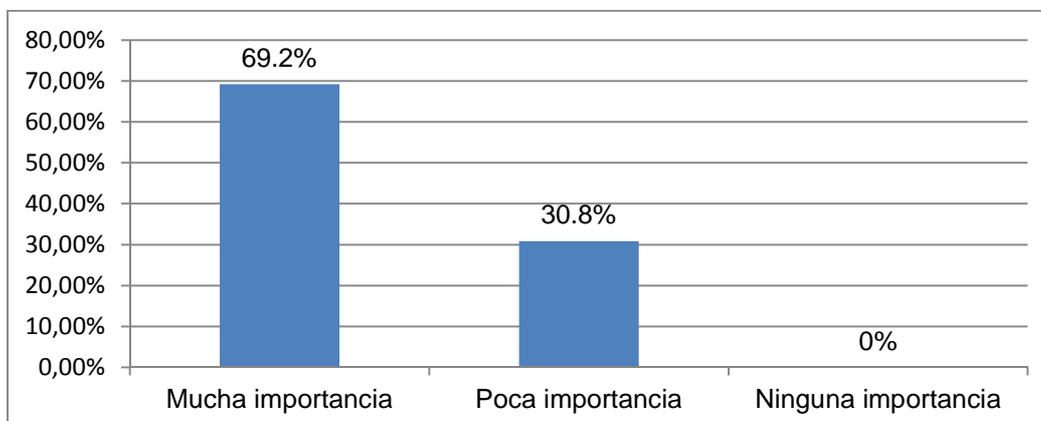
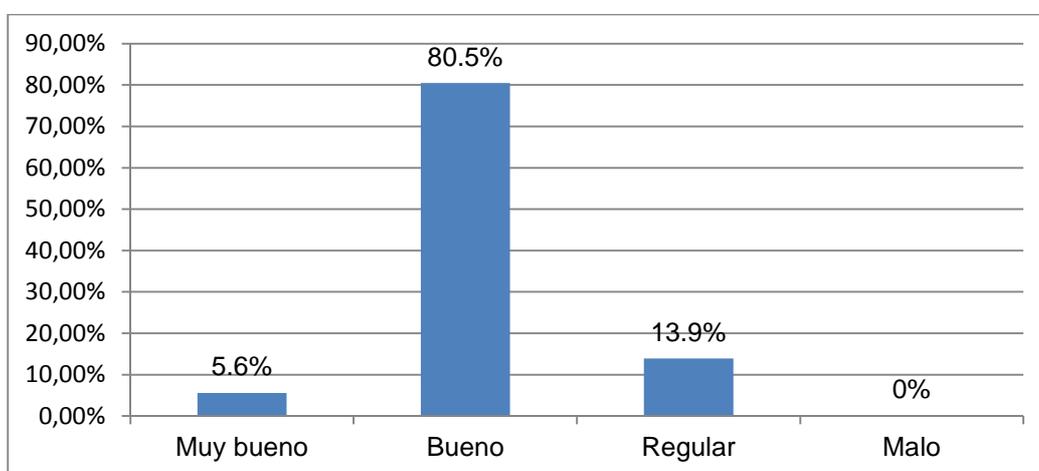


Tabla # 20

¿Cómo considera usted el cumplimiento del servicio en cuanto a lo contratado con la empresa turística?

Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	2	5.6
Bueno	29	80.5
Regular	5	13.9
Malo	0	0
Total	36	100



¿Cómo considera usted el cumplimiento del servicio en cuanto a lo contratado con la empresa turística?

Extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	29	27.9
Bueno	63	60.6
Regular	12	11.5
Malo	0	0
Total	104	100

