

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS FACTORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE LOS HOSTALES “BIG FOOT” Y “VÍA VÍA”, DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022.

ANALYSIS OF THE IMPACT OF QUALITY FACTORS ON THE SERVICE OF THE HOSTELS “BIG FOOT” AND “VÍA VÍA”, FROM SEPTEMBER TO DECEMBER 2022.

Flor de María Díaz Solís
Administración de Empresas. UCC. Nic.
diazflor70@yahoo.es

Andrea Magaly Soza García
Marketing y Publicidad. UCC. Nic.
andreasosag1@hotmail.com

Douglas Eliam Espinoza Alegría
Marketing y Publicidad. UCC. Nic.
djeliam18@gmail.com

Nayeli Mercedes Mendoza Madrigal
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. UCC. Nic.
mlianayelis@gmail.com

Mardy Elliette Ortiz López
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. UCC. Nic.
mardyeol@hotmail.com

RESUMEN

La principal problemática a resolver por medio de la presente investigación es el desconocimiento del impacto que tienen los factores de calidad en los servicios de los hostales Big Foot y Vía Vía, por lo cual, se requiere realizar un diagnóstico de la situación actual.

El principal objetivo que se plantea es analizar el impacto de los Factores de calidad de servicio en los Hostales Big Foot y Vía Vía, en la ciudad de León en el período comprendido de septiembre a diciembre del año 2022. Esta Investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y su diseño es no experimental y de corte transversal.

Para realizar esta investigación se tomó como referencia de población primeramente a 20 clientes del servicio de hospedaje en el establecimiento Big Foot y 20 clientes que se hospedaban en el Hostal Vía Vía. Los instrumentos que se utilizaron fueron una entrevista y una encuesta con el método de escalonamiento Likert, para obtener información acerca de los Factores de Calidad y Servicio.

Como conclusión se estableció la necesidad de mejorar la publicidad de ambos hostales a través de las redes sociales, ya que, según las encuestas realizadas, es el medio con menor frecuencia de uso y en la valoración de la calidad de la publicidad su porcentaje varía entre muy buena y buena. A demás que es relevante la fidelización del cliente por medio de estrategias de marketing que permitan la consolidación del mercado cautivo y la captación de nuevos clientes.

Palabras Claves: Impacto, calidad, servicio, hostales, cliente.

ABSTRACT

The main problem to be solved through this research is the lack of knowledge of the impact of quality factors on the services of the Big Foot and Vía Vía hostels, for which it is necessary to make a diagnosis of the current situation. The main objective is to analyze the impact of the Quality of Service Factors in the Big Foot and Vía Vía Hostels, in the city of León in the period from September to December 2022. This research was developed under a quantitative approach and its design is non-experimental and cross-sectional. To carry out this research, 20 clients of the hosting service in the Big Foot establishment and 20 clients who were staying at the Hostal Vía Vía were taken as a population reference first. The instruments used were an interview and a survey with the Likert tagging, to obtain information about the Quality and Service Factors. In conclusion, the need to improve the advertising of both hostels through social networks was established, since, according to the surveys carried out, it is the medium with the least frequency of use and in the assessment of the quality of advertising its percentage varies between very good and good. In addition, customer loyalty is relevant through marketing strategies that allow the consolidation of the captive market and the capture of new customers.

Key words: Impact, quality, service, hostels, customer.

INTRODUCCIÓN

Big Foot y Vía Vía son hostales ubicados en el casco urbano de la ciudad de León, Nicaragua; los cuales brindan diversos tipos servicios entre ellos el de alojamiento. La calidad del servicio en este tipo de establecimientos, es de mucha importancia para los clientes que buscan un lugar donde sentirse como en casa brindándoles un excelente servicio, así mismo, implica el desarrollo del turismo en la ciudad de León, la cual es muy concurrida por personas extranjeras.

Actualmente el mercado es muy competitivo, los clientes buscan el establecimiento que cumpla con sus expectativas y que sus servicios sean de calidad, por tal razón se pretende realizar un análisis del impacto de los factores de calidad en estos hostales, mediante la matriz FODA y el modelo SERVQUAL para evaluar el servicio brindando a los clientes.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo permitiendo evaluar los resultados numéricos y su análisis para la obtención de conclusiones puntuales; de corte transversal dada la obtención y análisis de datos en un tiempo único de validación del mes de septiembre a diciembre del presente año.

Los resultados obtenidos permiten concluir que es necesario mejorar la publicidad de ambos hostales a través de las redes sociales, ya que, según las encuestas realizadas, es el medio con menor frecuencia de uso y en la valoración de la calidad de la publicidad su porcentaje varía entre muy buena y buena. Se determinó como resultado del análisis de las encuestas que los

factores intangibles de calidad de los hostales para la atención al cliente son calificados como muy buena.

Se proponen líneas de mejora para superar debilidades y aprovechar las oportunidades del entorno como son establecer planes de acción enfocados a los clientes para mantener su fidelidad y para atraer a clientes nuevos. Realizar plan de capacitaciones a todo el personal de los hostales orientando una cultura organizacional y calidad del servicio mediante parámetros de atención al cliente con el objetivo de brindar una mejor calidad. Innovar en infraestructura que permita un efecto diferenciador frente a las competencias. del servicio mediante parámetros de atención al cliente con el objetivo de brindar una mejor calidad. Innovar en infraestructura que permita un efecto diferenciador frente a las competencias.

METODOLÓGIA

Tipo de Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque Cuantitativo (Sampieri, Collado, & Baptista, 2014) Partiendo de que a lo largo del proceso se realizó un estudio donde se evaluó a los establecimientos y el desempeño de los mismos colaboradores mediante un proceso de indagación flexible.

Según (Sampieri, Collado, & Baptista, 2014) los estudios cuantitativos pretenden confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esta presente investigación es cuantitativa debido a que se fundamenta estadísticamente probando las hipótesis planteadas.

Diseño de Investigación

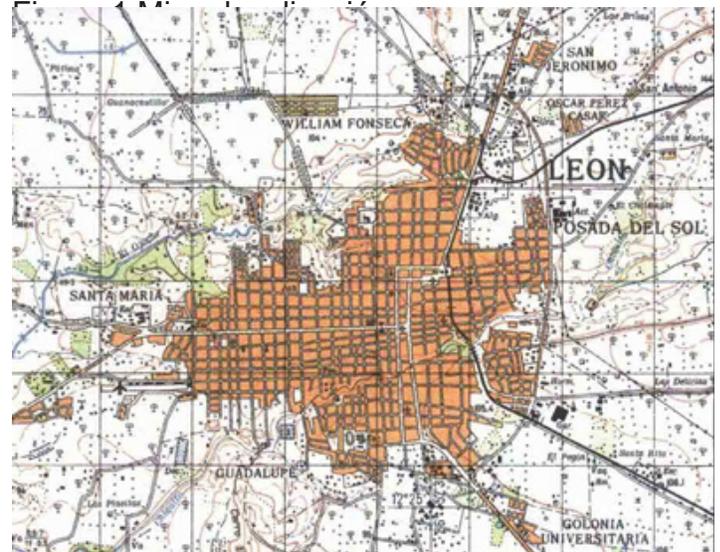
(Sampieri, Collado, & Baptista, 2014) Explican que una investigación no experimental consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El diseño de la presente investigación es no experimental debido a que no se manipularán las variables obtenidas en las encuestas y entrevistas aplicadas, solo se realizan observaciones que luego se analizaran para medir la calidad de servicio y la satisfacción del cliente Para (Sampieri, Collado, & Baptista, 2014) diseño Transversal es donde se recolectan datos en un

solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento. Esta investigación toma el tiempo de validación del mes de septiembre a diciembre del año 2022.

Área de Estudio

La Presente área de estudio se desarrolló en la ciudad de León, específicamente en los Hostales “Big Foot y Via Via”

Mapa de la Ciudad de León



Fuente: Google Maps

Big Foot

Mapa de Ubicación del Hostel Big Foot

Figura 2

Micro localización



Fuente: Google Maps

Es un hostel ubicado en el casco urbano de la ciudad de León que corresponde a la dirección: Del Banco Avanz, 1/2 media cuadra al sur.

Vía Vía

Mapa de Ubicación del Hostel Vía Vía

Figura 3

Micro localización



Fuente: Google Maps

Vía Vía es un hostel que corresponde a la dirección: 2 Av. NE, León, El hostel está situado en la parte posterior de esta auténtica propiedad colonial.

Unidades de Análisis

Población

La población objeto de estudio está conformada por los clientes que adquieren los servicios de los hostales Vía Vía y Big Foot de la ciudad de León.

Muestra

Se tomó como muestra 20 clientes de cada uno de los hostales que cumplen con las características determinadas de la población

Tipo de Muestreo

El muestreo es no probabilístico por conveniencia utilizando los criterios de inclusión considerado por el investigador los cuales se listan a continuación. Criterios de inclusión:

1. Que sean hombres o mujeres mayores de 18 años
2. Que se encuentren presentes en el lugar al momento de la aplicación de la encuesta
3. Que quieran participar de la muestra
4. Que sean clientes de los hostales Big Foot y Vía Vía

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Primarias

Los instrumentos se aplicaron en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que sea útil para los fines de la presente investigación. Las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron las siguientes:

- Encuesta: las encuestas se basan en preguntas tipo escala de Likert, la cual contiene interrogantes concretas y de opción múltiple, con la finalidad de obtener información acerca del impacto de la calidad del servicio externo. Estas encuestas fueron dirigidas a los clientes de manera aleatoria y voluntaria, en ambos hostales.
- Entrevistas: las entrevistas se basan en una guía de preguntas adicionales dirigidas a los encargados y colaboradores de los hostales Big Foot y Vía Vía, para la recopilación de información.

Secundarias

Para la elaboración de la siguiente investigación, se recurrieron a fuentes de información secundaria, tales como revistas, sitios web y tesis monográficas.

Confiabilidad y validez de los instrumentos

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

Fuente: elaboración de los autores

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración de los autores

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	23

Fuente: elaboración de los autores

Mediante el instrumento estadístico de fiabilidad del programa SPSS se logró medir el Alfa de Cronbach, el cual arroja una fiabilidad del 0.981 comprobando que las encuestas realizadas son efectivas.

Procesamiento y Plan de Análisis de la Información

Para el correcto procesamiento de los datos y fidedigna documentación se utilizaron sistemas de información computarizados, incluyendo equipos (computadoras) y programas (software) entre los que destaca Microsoft Office y sus paquetes de programas, Microsoft Word y el programa SPSS, que permitieron digitalizar y presentar los resultados obtenidos.

Operacionalización de Las Variables

Tabla 3
Operacionalización de las Variables

No	Objetivos	Variables	Definición	Indicador	Pregunta	Fuentes	Instrumentos
1	Analizar el impacto de los factores de calidad del servicio en los hostales Big Foot y Vía Vía	Factores de Calidad	Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. (Verónica Morales Sánchez, 2004)	Calidad servicio.	y P4 P5 P7 P13 P20	Primarias Secundarias	Encuesta Entrevistas
2	Diagnosticar a través de la matriz FODA los factores tangibles de la calidad del servicio de los hostales	FODA	Es una herramienta muy valiosa para cualquier negocio, en tanto que da la pauta para conocer lo que se está haciendo bien y todo aquello que representa un reto actual o potencial. (Hubspot, 2005)	Infraestructura	P9 P10 P14		
3	Determinar a través las encuestas y entrevistas los	Factores Intangibles	Los factores intangibles se definen como aquellos activos conformados básicamente por	Percepción	P11		

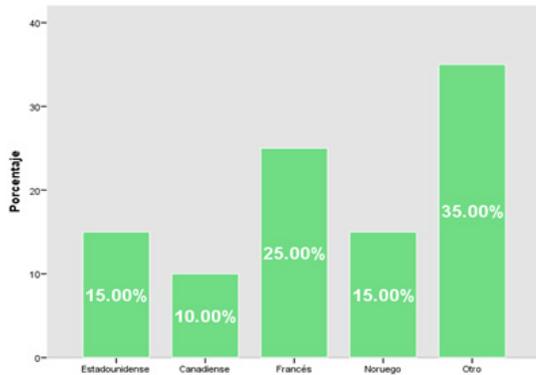
	factores intangibles en la calidad del servicio de los hostales		conocimiento e información que no tienen una identidad material y, por tanto, no son susceptibles de tocarse o percibirse de un modo preciso. (Esteban Fernández Sánchez, 1998)		P12 P19		
4	Diseñar a través del modelo SERVQUAL los procesos de satisfacción del cliente en el servicio brindado por los hostales	Modelo SERVQUAL	Es un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en contrastar las expectativas que tienen los clientes antes de probarlo con las opiniones que comparten una vez que lo obtienen. (A Parsu Parasuraman, 1988)	Mejoramiento de la calidad del servicio	P16 P17		
5	Proponer estrategias para mejorar los servicios en los hostales Big Foot y Vía Vía en la ciudad de León	Estrategias de mejoramiento de servicio	Es un conjunto de normas y directrices que definen la forma en la que se va a realizar el servicio al cliente en una empresa. Es decir, determina cómo se realizará el proceso de relacionar empresa y cliente y, en consecuencia, tiene un efecto muy importante en la forma en que el cliente percibe a la empresa en cuestión.	Estrategias de marketing	P6 P8 P15 P18		

Fuente: Elaboración de los Autores

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de Resultados Hostal Vía Vía

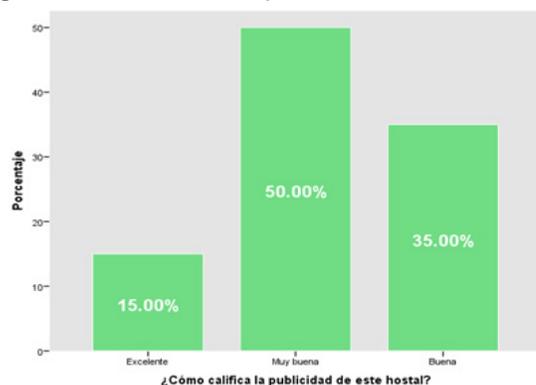
Figura 4
Nacionalidad



Fuente: elaboración de los autores

Análisis: la nacionalidad que predominó la encuesta en otros con un 35%, seguido de ella está la nacionalidad francesa con un 25%, luego la estadounidense y noruego con 15% cada uno, por último, la nacionalidad canadiense con un 10%.

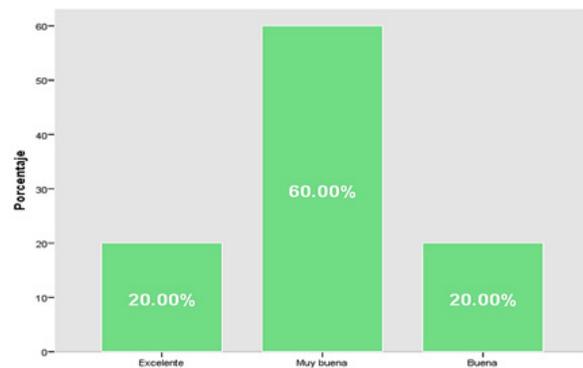
Figura 5
Calificación de publicidad
¿Cómo calificas la publicidad de este hostel?



Fuente: elaboración de los autores

Análisis: la calificación de la publicidad del hostel obtuvo los siguientes resultados, en primer lugar, muy bueno con 50%, en segundo lugar, buena con 35% y por último excelente con 15%.

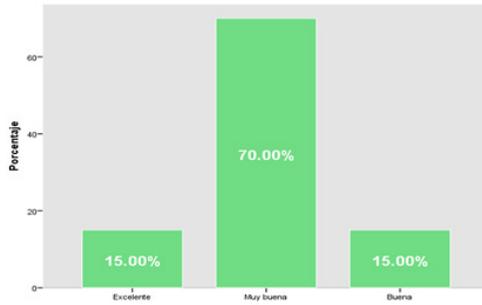
Figura 6
Experiencia de visita
¿Cómo ha sido la experiencia al visitar este lugar?



Fuente: elaboración de los autores

Análisis: la experiencia al visitar este lugar tiene en primer lugar que es muy buena con un 60%, y en segundo lugar excelente y buena con un 20% cada una.

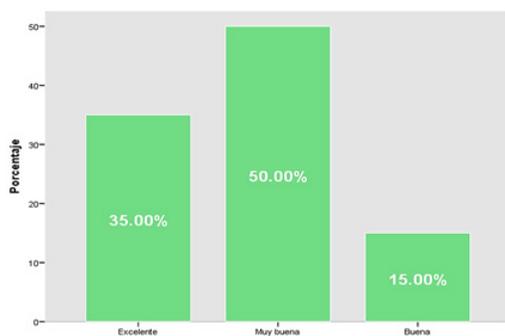
Figura 7
Calificación de la calidad
Entre los siguientes rangos ¿Cómo califica usted la calidad de este hostel?



Fuente: elaboración de los autores

Análisis: en la calificación de la calidad se reflejan en la encuesta, que el primero lugar lo obtuvo la selección muy buena con un 70%, en segundo lugar, excelente y buena con un 15% cada una.

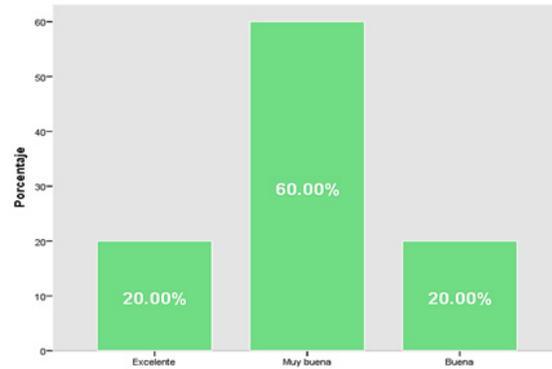
Figura 8
Capacidades y atención del personal
¿Cómo califica al personal en cuanto a sus capacidades y atención hacia los clientes?



Fuente: elaboración de los autores

Análisis: este análisis de capacidades y atención del personal hacia los clientes obtuvo las siguientes respuestas, muy buena con un 50%, excelente con un 35% y buena con un 15%.

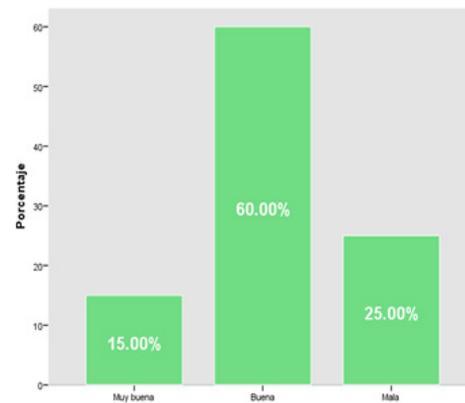
Figura 9
Accesibilidad del precio
¿Considera que los precios de este sitio, en comparación a otros establecimientos son?



Fuente: elaboración de los autores

Análisis: este análisis de accesibilidad de precio obtuvo los siguientes resultados, muy buena con 80%, excelente y buena con el 20% cada una.

Figura 10
Infraestructura del Hostel
Mediante su experiencia de visita ¿Cómo califica la infraestructura del hostel?



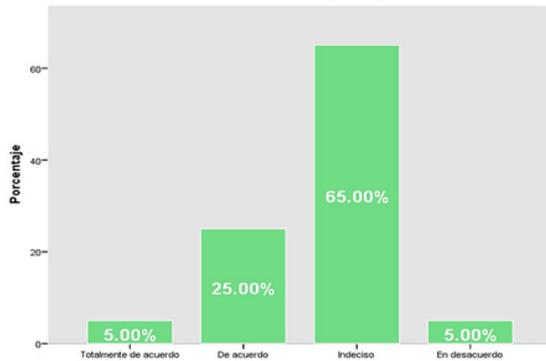
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: este análisis sobre la higiene del hostel obtuvo los siguientes resultados, bueno con el 70%, muy buena con el 25% y mala con el 5%.

Figura 11

Calidad de las Habitaciones

La habitación donde se hospeda cumple con los estándares de calidad que promete el hostel



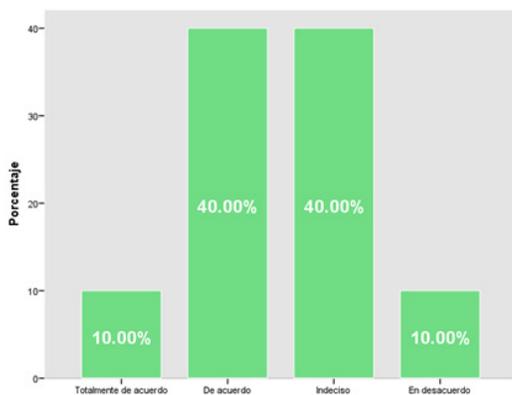
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: este análisis sobre la calidad de las habitaciones, obtuvo resultados del 70% para indeciso, 25% de acuerdo y para totalmente de acuerdo y en desacuerdo el 5%

Figura 12

Accesibilidad del precio

Considera que los precios del hostel van de acuerdo a la calidad del servicio



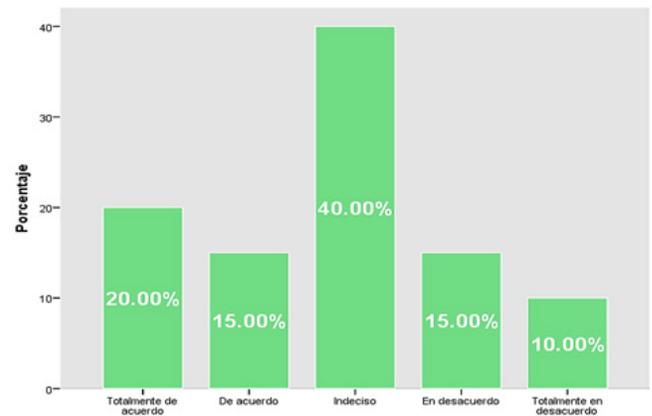
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: este análisis acerca de la accesibilidad del precio obtuvo los siguientes resultados, el 40% de acuerdo e indeciso, el 10% totalmente de acuerdo y en desacuerdo.

Figura 13

Retorno al hostel

Consideraría seleccionar nuevamente este hostel en una próxima visita al departamento de León



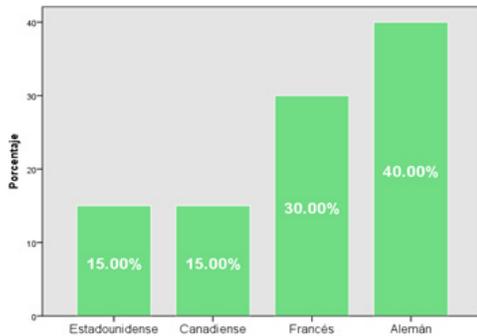
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: este análisis acerca de retorno al hostel en próxima visita a la ciudad de León obtuvo los siguientes resultados, indeciso con el 40%, totalmente de acuerdo con el 20%, de acuerdo y en desacuerdo con el 15% cada una, totalmente en desacuerdo con el 10%.

4.1. Análisis del Hostal Big Foot.

Figura 14

Nacionalidad



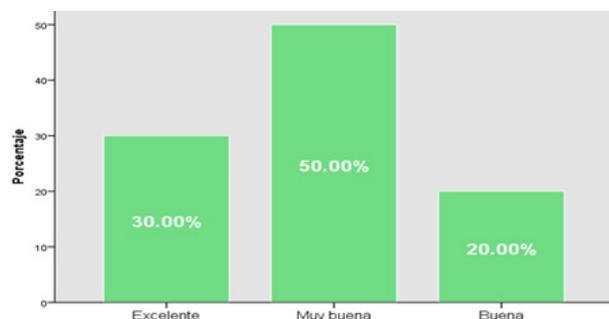
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura de Nacionalidad arrojo las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, el 40% son de Nacionalidad Alemana, el 30% son de Nacionalidad Francesa, 15% son de Nacionalidad Canadiense y nacionalidad estadounidense.

Figura 15

Experiencia de visita

¿Cómo ha sido la experiencia al visitar este lugar?



Fuente: elaboración de los autores

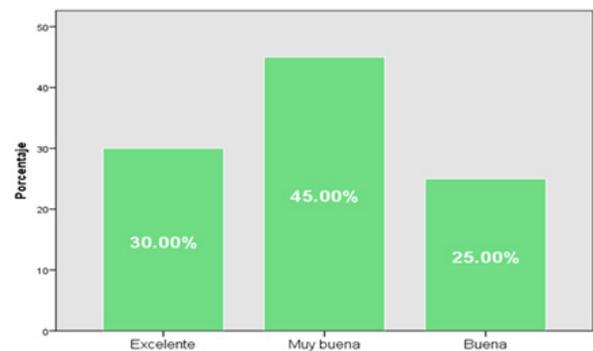
Análisis: Esta figura sobre la experiencia de visita arrojo las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big

Foot, el 50% dijo que su experiencia había sido muy buena, el 30% que su experiencia en este Hostal había sido excelente, y el otro 20% que su experiencia de visita había sido buena.

Figura 16

Calidad del Hostal

Entre los siguientes rangos ¿Cómo califica usted la calidad de este hostel?



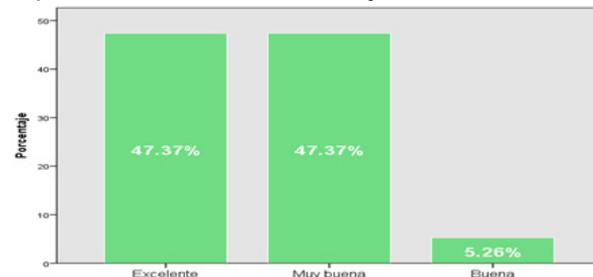
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura acerca de la calidad del Hostal arrojo las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, el 45% dijo que la calidad es muy buena, el 30% que la calidad de este Hostal es excelente, y el 25% opino que la calidad de este lugar es buena.

Figura 17

Atención hacia el cliente

La persona que lo atendió soluciono todas sus inquietudes con eficiencia y amabilidad de manera



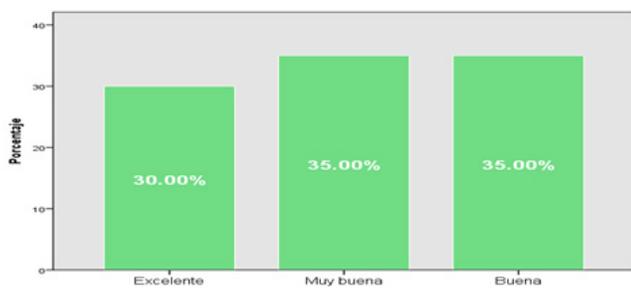
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura acerca de la atención hacia el cliente arrojo las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, el 47.37% dijo que la atención hacia ellos había sido excelente, el otro 47.37% opino que la atención hacia ellos había sido muy buena y el 5.26% que la atención hacia ellos había sido buena.

Figura 18

Oferta brindada

La oferta que le brindaron en el establecimiento logro cumplir sus expectativas de manera.



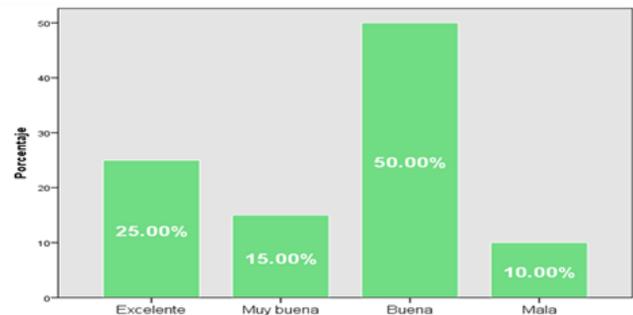
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura acerca de la oferta brindada en este lugar arrojo las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, el 35% dijo que la oferta que le brindaron en el establecimiento logro cumplir sus expectativas de manera muy buena y el otro 35% que la oferta que le brindaron en el establecimiento logro cumplir sus expectativas de manera buena y el 30% opino que la oferta que le brindaron en el establecimiento logro cumplir sus expectativas de manera excelente.

Figura 19

Infraestructura del Hostal

Mediante su experiencia de visita ¿Cómo calificaría la infraestructura del hostel?



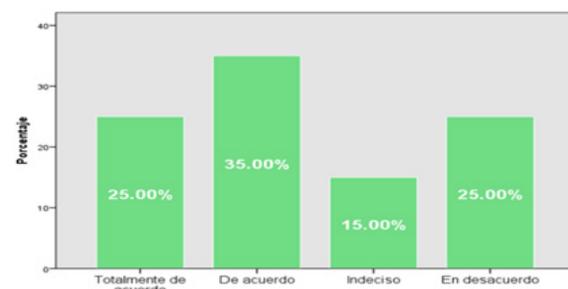
Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura acerca de la Infraestructura del Hostal arrojo las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, el 50% dijo que la infraestructura de este lugar es buena, el 25% que la infraestructura de este lugar es excelente, el 15% que la infraestructura de este lugar es muy buena, y el 10% opino que la infraestructura de este Hostal es mala.

Figura 20

Calidad de las habitaciones

La habitación donde se hospeda cumple con los estándares de calidad que promete el hostel

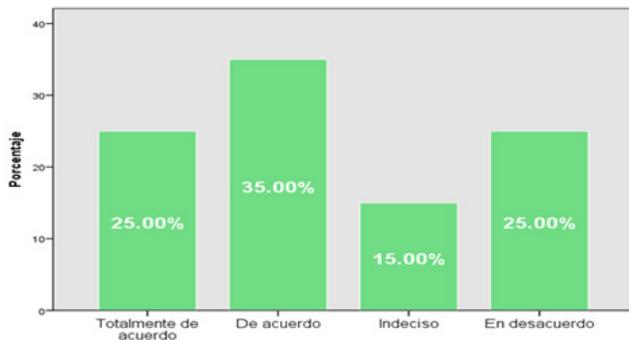


Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura sobre la calidad de las habitaciones de este Hostal arrojó las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, 35% dijo estaba de acuerdo con esto, el 25% que estaba totalmente de acuerdo que la habitación donde se estaba hospedando cumple con los estándares de calidad que promete el hostel, el otro 15% que estaba indeciso y el 25% que estaba en desacuerdo con la calidad de las habitaciones.

Figura 21
Calidad y servicio

Considera que los precios del hostel van de acuerdo a la calidad del servicio

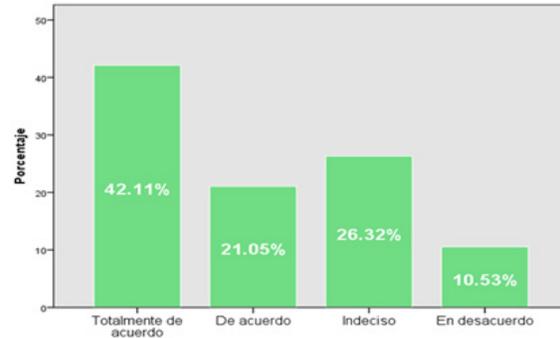


Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura sobre la calidad y servicio de este Hostal arrojó las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, 35% manifestó que estaba de acuerdo con esto, el 25% dijo que estaba totalmente de acuerdo que los precios del hostel van de acuerdo a la calidad del servicio, el otro 25% que estaba en desacuerdo sobre la calidad y servicio de los precios de este hostel y el 15% que estaba indeciso.

Figura 22
Retorno al Hostal

Consideraría seleccionar nuevamente este hostel en una próxima visita al departamento de León



Fuente: elaboración de los autores

Análisis: Esta figura acerca de visitar nuevamente este Hostel arrojó las siguientes respuestas: En este caso las personas encuestadas en el Hostal Big Foot, el 42.11% dijo que estaba totalmente de acuerdo en volver a visitar este Hostel, el 26.32% que estaba indeciso el 21.05% que estaba de acuerdo con esto, y el 10.53% opino que está en desacuerdo en volver a visitar este hostel.

Análisis FODA

El Análisis FODA es una herramienta que permitió visualizar de manera integral la situación actual de los hostales visitados en cual se logró identificar los elementos internos y externos que promoverán en el desarrollo de la presente investigación.

Figura 23
Matriz FODA Hostal Big Foot



Fuente: elaboración de los autores

Figura 24
Matriz FODA Hostal Vía Vía



Fuente: elaboración de los autores

Figura 25
Estrategias de Matriz FODA Hostales Big Foot y Vía Vía



Fuente: elaboración de los autores

Aplicación de los modelos SERVQUAL

El modelo SERVQUAL proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente, sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (Matsumoto Nishizawa, 2014)

Las escalas de satisfacción representan: del 1 al 3 el puntaje más bajo, del 4 al 5 el cliente está en total acuerdo o en total desacuerdo y de 6 a 7 representa el puntaje más alto, donde el cliente está totalmente de acuerdo.

Hostal Vía Vía

Tabla 5

Dimensión de Fiabilidad Hostal Vía Vía

Dimensión de Fiabilidad							
Escalas de satisfacción	1	2	3	4	5	6	7
La persona que lo atendió soluciono todas sus inquietudes con eficiencia y amabilidad de					X		
La oferta que le brindaron en el establecimiento logro cumplir sus expectativas de manera					X		

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 6

Dimensión de Sensibilidad Hostal Vía Vía

Dimensión de Sensibilidad							
	1	2	3	4	5	6	7
Considera que el personal del área de recepción fue eficiente					X		

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 7

Dimensión de Seguridad Hostal Vía Vía

Dimensión de Seguridad							
	1	2	3	4	5	6	7
¿A través de que medio se enteró del hostal							X
¿Cómo califica la publicidad de este hostal?					X		
Considera que los precios del Hostal van de acuerdo a la calidad del servicio					X		
¿Considera que los precios de este sitio, en comparación a otros establecimientos son?					X		

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 8

Dimensión de Empatía Hostal Vía Vía

Dimensión de Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7
Considera que el personal del Hostal atiende con amabilidad					X		
¿Le gustaría tener una atención personalizada por parte de los colaboradores del Hostal?							X

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 9

Dimensión de Elementos Tangibles Hostal Vía Vía

Dimensión de Elementos Tangibles							
	1	2	3	4	5	6	7
La habitación donde se hospeda cumple con los estándares de calidad que promete el Hostal				X			
La estética del personal es					X		
Mediante su experiencia de visita ¿Cómo calificaría la infraestructura del hostal?					X		
La estética del personal es					X		

Fuente: Elaboración de los Autores

El análisis de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL para el Hostal Vía Vía ha dado como resultado un promedio de: 5, lo que indica que los consumidores están indecisos en cuanto a la calidad del sitio. Es necesario mejorar los aspectos donde el usuario ha calificado negativo, ya que, son de gran relevancia para los servicios de alojamientos turísticos.

Hostal Big Foot

Tabla 10

Dimensión de Fiabilidad Hostal Big Foot

Dimensión de Fiabilidad							
	1	2	3	4	5	6	7
La persona que lo atendió soluciono todas sus inquietudes con eficiencia y amabilidad de							X
La oferta que le brindaron en el establecimiento logro cumplir sus expectativas de manera					X		

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 11

Dimensión de Sensibilidad Hostal Big Foot

Dimensión de Sensibilidad							
	1	2	3	4	5	6	7
Considera que el personal del área de recepción fue eficiente							X

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 12

Dimensión de Seguridad Hostal Big Foot

Dimensión de Seguridad							
	1	2	3	4	5	6	7
¿A través de que medio se enteró del hostel							X
¿Cómo califica la publicidad de este hostel?							X
Considera que los precios del Hostel van de acuerdo a la calidad del servicio				X			
¿Considera que los precios de este sitio, en comparación a otros establecimientos son?							X

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 13

Dimensión de Empatía Hostal Big Foot

Dimensión de Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7
Considera que el personal del Hostel atiende con amabilidad							X
¿Le gustaría tener una atención personalizada por parte de los colaboradores del Hostel?							X

Fuente: Elaboración de los Autores

Tabla 14

Dimensión de Elementos Tangibles Hostal Big Foot

Dimensión de Elementos Tangibles							
	1	2	3	4	5	6	7
La habitación donde se hospeda cumple con los estándares de calidad que promete el Hostel				X			
La estética del personal es						X	
Mediante su experiencia de visita ¿Cómo calificaría la infraestructura del hostel?				X			
La estética del personal es						X	

Fuente: Elaboración de los Autores

El análisis de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL para el Hostal Big Foot ha dado como resultado un promedio de: 6, lo que indica que los consumidores están totalmente de acuerdo en cuanto a la calidad del sitio. Esto indica que está en un promedio alto de satisfacción y por lo tanto el hostel tiene pocos aspectos para mejorar en algunas áreas, como es la dimensión tangible del servicio, la cual indica que las habitaciones no cumplen con las expectativas del cliente y la infraestructura no está en óptimas condiciones.

Estrategias de mejora para los servicios en los hostales Big Foot y Vía Vía

Hostal Big Foot

Mejorar la publicidad del hostel a través de las redes sociales, ya que, según las encuestas realizadas, es el medio con menor frecuencia de uso y en la valoración de la calidad de la publicidad su porcentaje varía entre muy buena y buena. El hostel necesita estar más activos con publicidad atractiva y dirigida a su segmento de mercado.

Aprovechar las fortalezas que poseen en conjunto a sus oportunidades, ya que, el personal menciona en las entrevistas que el hostel tiene el potencial para expandir su oferta en cuanto a las habitaciones, de la mano con sus servicios complementarios de la tour operadora, ofrecer nuevos destinos y crear paquetes atractivos.

Mejorar la estética del personal, ya que, las

por lo que, deberían de valorar cuales son las habitaciones que necesitan una mejora urgente y seguir en descendencia a partir de una lista de levantamiento de inventario en habitaciones.

Mejorar aspectos como la limpieza del hostel, ya que los encuestados opinaron que esta se encuentra buena, es decir, que hay aspectos para mejorar y evaluar cómo brindar un servicio con mayor calidad y estética.

CONCLUSIONES.

Una vez presentados los resultados se pueden realizar las siguientes conclusiones basadas en observaciones directas:

- Se realizó un análisis del impacto de los factores de calidad del servicio de los hostales Big Foot y Vía Vía concluyendo que tiene un impacto positivo en los servicios de calidad y satisfacción en los clientes que consumen en los hostales.
- Se aplicó un análisis FODA que permitió hacer un diagnóstico de los Hostales visitados, gracias a esto fue posible informarse sobre la posición que tienen los establecimientos con respecto a los factores internos y externos.
- Se determinó a través de las encuestas que los factores intangibles de calidad de los hostales para la atención al cliente reflejado en la figura 5 con un 55% para la opción de muy buena.
- Se Diseñó a través de un modelo SEVQUAL

modelos de procesos para poder obtener mayor satisfacción a los clientes que consumen los servicios brindados por los hostales.

- Se realizaron estrategias que ayudarán a la mejora de los servicios ofertados por los hostales Big Foot y Vía Vía.

RECOMENDACIONES

Las principales recomendaciones que se deben aplicar a los hostales Big Foot y Vía Vía son las siguientes:

- Establecer planes de acción enfocados a los clientes para mantener su fidelidad y para atraer a clientes nuevos.
- Realizar plan de capacitaciones a todo el personal de los hostales orientando una cultura organizacional y calidad del servicio mediante parámetros de atención al cliente con el objetivo de brindar una mejor calidad.
- Implementar estímulos a los colaboradores para tener un mejor desempeño, motivándolos a ejercer sus funciones de manera eficiente.
- Innovar en infraestructura que permita un efecto diferenciador frente a las competencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HostelWorld. (2019, 06 12). Recuperado el 10 23, 2022, de <https://www.spanish.hostelworld.com/hosteldetails.php/Bigfoot-Hostel-and-Volcano-Boarding/>

INTUR. (2022). Obtención del título licencia de operación y renovación. Obtenido de <https://www.>

intur.gob.ni/registro-de-empresas/

MAGAZINE, C. (s.f.). Operador Turístico: Qué es, Funciones y Tipos. CEUPE. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-que-es-funciones-y-tipos.html> Ordoñez, L. (2019). Historia, evolución y situación actual de la Hospedería en el Municipio de León. León.

Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Mcgrawhill.

Vía. (2017, enero 4). [tps://viavia.world/es/america/leon](https://viavia.world/es/america/leon). Obtenido de [tps://viavia.world/es/america/leon](https://viavia.world/es/america/leon): <https://viavia.world/es/america/leon>

ANEXO

Anexo 1 Imágenes de aplicación de encuestas



Fuente: Propia de los autores

Anexo 2 Imágenes de aplicación de encuestas



Fuente: Propia de los autores