

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA-LEÓN
UNAN-LEÓN
ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**MAESTRÍA PROFESIONAL EN ADMINISTRACION Y DESARROLLO
EMPRESARIAL
CON SALIDAS INTERMEDIAS EN ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO EMPRESARIAL Y DIPLOMADO EN ADMNISTRACION
EMRPESARIAL**



***Tesis para optar al Título de Máster en Administración y desarrollo
Empresarial***

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Autor:

Lic. Jeslier Alfonso Delgado Benavides.

Tutor:

M.Sc. Mario Alberto Talavera Flores.

León, marzo del 2023

¡TODOS Y TODAS JUNTOS VAMOS ADELANTE!

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios Padre Todopoderoso, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mi vida.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres porque contribuyeron de muchas maneras en mi formación personal.

A mis familiares por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Lic. Jeslier Alfonso Delgado Benavides

Agradecimiento

Primeramente, a Dios, por la oportunidad brindada de llegar a esta etapa de mi carrera profesional con salud y plenas capacidades para poder desarrollar el documento que en estas páginas se ha trabajado.

A la Dirección de mi Área del Conocimiento dirigida por el M.Sc. Roberto Sánchez Aguilar, por permitirme estudiar una de las maestrías que oferta siendo esta de calidad y con buena atención administrativa y docente.

A mi tutor por ser un guía en la elaboración de este proyecto, y testigo del esfuerzo realizado a lo largo de estos meses.

Por último, agradecer a la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA – LEÓN, que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

Lic. Jeslier Alfonso Delgado Benavides

Índice

Introducción	1
Antecedentes.....	3
Justificación	5
Planteamiento del Problema.....	7
Objetivos	9
Objetivos específicos:.....	9
Marco Teórico	10
Calidad del Servicio en la Hostelería	10
El Modelo HOTELQUAL.....	10
Gestión Empresarial en la Hostelería	11
Medición de la Calidad del Servicio y Confiabilidad de los Instrumentos	11
Gestión Empresarial en un Hostal: Un Enfoque Integral.....	13
Planificación Estratégica	13
Gestión de Recursos Humanos	13
Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente	14
Gestión Financiera	14
Marketing y Estrategia Comercial	14
Innovación y Sostenibilidad.....	15
Marco Conceptual.....	15
Calidad del Servicio	15
Dimensiones de la calidad del servicio:	15
Gestión Empresarial	16
Elementos clave de la gestión empresarial:	16
Factores determinantes en la industria hotelera:.....	17
Modelo HOTELQUAL	17
Satisfacción del Cliente.....	18
Lealtad del Cliente	18
Clasificación de los Servicios	18
Clasificación de los Servicios Según el Comportamiento del Consumidor.....	19

Clasificación de los Servicios Según el Grado de Contacto con el Cliente	19
Clasificación de los Servicios Según la Intensidad de Contacto con los Clientes	19
Clasificación de los Servicios Según el Grado de Tangibilidad	19
Características de los Servicios	20
Concepto de Cliente	20
Tipos de Cliente	20
Expectativas del Cliente	21
Percepciones del Cliente	21
Necesidades del Cliente	21
Medición del Servicio al Cliente.....	21
Competitividad en el Sector Hotelero.....	21
Estrategias competitivas en la industria hotelera:.....	22
Relación entre Calidad del Servicio y Gestión Empresarial	22
Factores clave de la relación:.....	22
Importancia del Modelo HOTELQUAL en la Industria Hotelera.....	22
MARCO CONTEXTUAL	23
Diseño Metodológico.....	24
Tipo de estudio:	24
Métodos de recolección de datos:.....	24
Área de estudio:.....	24
Análisis de datos:	25
Fiabilidad del instrumento:	25
Fuentes de Información	25
Fuentes Primarias	25
Fuentes Secundarias	26
Población:.....	26
Distribución Proporcional por Estrato	27
Distribución de la muestra por estrato:	27
Operacionalización de las variables.....	28

Resultados	33
Perfil de encuestados:.....	34
Tabla 1. Género de los encuestados.....	34
Tabla 2. Rango de edad de los encuestados	35
Tabla 3. Motivo de visita al hostel	36
Resultados por Dimensión del modelo Hotelqual.....	37
Principales Hallazgos de las Entrevistas.....	38
Conclusión	40
Recomendaciones.....	41
Referencias	43
Anexos.....	44
Encuesta:	44
Entrevista.....	45

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Introducción

El sector de la hostelería desempeña un papel fundamental en la industria turística, ofreciendo servicios de alojamiento y hospitalidad que impactan directamente en la satisfacción de los clientes. La calidad del servicio en este sector se ha convertido en un factor determinante para la competitividad de los establecimientos y su sostenibilidad a largo plazo. En el caso del Hostal Lazybones León, ubicado en un destino turístico clave de Nicaragua, la gestión empresarial y la percepción del servicio por parte de los huéspedes son aspectos esenciales para evaluar su desempeño y diseñar estrategias de mejora.

En los últimos años, la ciudad de León ha experimentado un crecimiento significativo en el turismo, lo que ha impulsado la apertura y diversificación de los hostales y hoteles en la zona. Sin embargo, este crecimiento también ha incrementado la competencia, exigiendo a los negocios adoptar estrategias de calidad y gestión efectiva para mantenerse en el mercado. La satisfacción del cliente en el sector de la hostelería no solo se basa en la comodidad de las instalaciones, sino también en la eficiencia del personal, la atención personalizada y la oferta de servicios complementarios. En este contexto, la aplicación de modelos de evaluación como HOTELQUAL permite analizar de manera objetiva la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

El presente estudio se centra en la evaluación de la calidad de los servicios y la gestión empresarial en el Hostal Lazybones León durante el año 2022, aplicando el modelo HOTELQUAL. Este modelo se basa en la medición de diversas dimensiones del servicio, tales como la infraestructura, el trato del personal, la accesibilidad, la higiene y la eficiencia administrativa. A través de un enfoque mixto, que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión del hostal, con el fin de proponer estrategias que optimicen la experiencia del cliente y la rentabilidad del negocio.

Además, el estudio incorpora el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los instrumentos de medición, garantizando la validez de los datos recolectados mediante encuestas y entrevistas. La investigación no solo beneficiará

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

al Hostal Lazybones León, sino que también proporcionará un marco de referencia para otros establecimientos del sector que deseen implementar estrategias basadas en la calidad del servicio.

En resumen, este estudio responde a la necesidad de mejorar la gestión en hostales de pequeña y mediana escala, ofreciendo recomendaciones basadas en el análisis de la satisfacción del cliente y en la implementación de buenas prácticas empresariales. A través del uso del modelo HOTELQUAL y la aplicación de métodos estadísticos de validación, se busca contribuir al fortalecimiento del sector hotelero en León, promoviendo la mejora continua y la competitividad en un entorno turístico en crecimiento.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Antecedentes

El sector de la hostelería ha sido un pilar fundamental en la industria turística, representando un motor clave para el desarrollo económico y social de muchas regiones. En el caso específico de León, Nicaragua, la ciudad se ha consolidado como un destino turístico de gran relevancia debido a su riqueza histórica, cultural y natural. Este crecimiento ha impulsado la proliferación de establecimientos de hospedaje, entre ellos hostales, que han surgido como una opción preferida para viajeros nacionales e internacionales en busca de experiencias auténticas a precios accesibles.

La evolución de la industria hotelera en León ha sido influenciada por diversos factores, como el aumento en la llegada de turistas, la diversificación de la oferta de alojamiento y la necesidad de los establecimientos de adaptarse a estándares internacionales de calidad. Estudios previos han demostrado que la satisfacción del cliente en el sector de la hostelería depende en gran medida de la calidad del servicio recibido, abarcando aspectos como la infraestructura, la limpieza, la seguridad, la hospitalidad del personal y la eficiencia administrativa. La implementación de modelos de medición como HOTELQUAL se ha convertido en una herramienta fundamental para evaluar la percepción del cliente y establecer estrategias de mejora continua.

El Hostal Lazybones León ha sido seleccionado como caso de estudio por su relevancia en la oferta de alojamiento en la ciudad. Desde su fundación, ha destacado por su ambiente acogedor y su ubicación estratégica, atrayendo a un público diverso, desde mochileros hasta viajeros de negocios. No obstante, al igual que otros establecimientos de su categoría, enfrenta desafíos en términos de gestión empresarial y mantenimiento de altos estándares de calidad en el servicio. La creciente competencia en la industria hotelera local exige que los hostales implementen prácticas de mejora continua y adopten herramientas de evaluación que les permitan identificar áreas de oportunidad.

La importancia de la calidad del servicio en la hostelería ha sido ampliamente estudiada en diversas investigaciones académicas. Autores como Parasuraman,

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Zeithaml y Berry (1988) han desarrollado modelos como SERVQUAL, que evalúan la calidad del servicio en función de cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Sin embargo, el modelo HOTELQUAL ha sido diseñado específicamente para el sector hotelero, incorporando variables como la accesibilidad, el confort de las instalaciones y la eficiencia de los procesos administrativos. Su aplicación en el Hostal Lazybones León permitirá analizar la experiencia del cliente y proponer estrategias efectivas para mejorar la gestión y competitividad del establecimiento.

Además de los aspectos relacionados con la calidad del servicio, la gestión empresarial en el sector de la hostelería desempeña un papel crucial en el éxito de los establecimientos. Factores como la planificación estratégica, el control de costos, el marketing digital y la capacitación del personal influyen directamente en la rentabilidad del negocio. En el contexto de León, la adopción de estrategias innovadoras y el uso de herramientas tecnológicas pueden marcar la diferencia en la capacidad de los hostales para atraer y retener clientes.

En conclusión, el estudio de la calidad del servicio y la gestión empresarial en el Hostal Lazybones León contribuirá al desarrollo del sector de la hostelería en la ciudad. La aplicación del modelo HOTELQUAL permitirá obtener un diagnóstico detallado de la percepción del cliente y formular recomendaciones basadas en datos objetivos. Este análisis no solo beneficiará al establecimiento en estudio, sino que también servirá como referencia para otros hostales que buscan mejorar su competitividad en un mercado en constante evolución.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Justificación

El presente estudio es de gran relevancia debido a la importancia del sector de la hostelería en la economía local y su impacto en la experiencia del turista. La calidad del servicio y la gestión empresarial en los hostales desempeñan un papel fundamental en la satisfacción del cliente, la fidelización y la competitividad del negocio. En este contexto, el Hostal Lazybones León se presenta como un caso de estudio representativo para evaluar las condiciones actuales del sector y proponer estrategias de mejora basadas en el modelo HOTELQUAL.

La globalización y el crecimiento del turismo han generado un aumento en la exigencia de los clientes, quienes buscan servicios de calidad a precios accesibles. La percepción de la calidad en la hostelería no solo depende de las instalaciones físicas, sino también de la eficiencia en la gestión, la atención del personal y la capacidad de respuesta ante las necesidades de los huéspedes. Por esta razón, es necesario contar con herramientas de medición objetivas que permitan evaluar estos aspectos y establecer estrategias para mejorar la oferta de servicios.

El modelo HOTELQUAL ha sido ampliamente utilizado en estudios de calidad hotelera, permitiendo medir la satisfacción del cliente en base a dimensiones como la infraestructura, el confort, la accesibilidad, la higiene y la eficiencia del personal. Su aplicación en este estudio permitirá obtener un diagnóstico detallado sobre el desempeño del Hostal Lazybones León, identificando fortalezas y áreas de oportunidad en su gestión. De esta manera, se podrá diseñar un plan de acción para optimizar la experiencia del huésped y mejorar la rentabilidad del negocio.

Desde un enfoque empresarial, la gestión eficiente de los recursos y la implementación de estrategias de mejora continua son factores clave para la sostenibilidad de los hostales en un entorno cada vez más competitivo. El uso de metodologías de análisis, como el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los instrumentos de medición, garantizará la validez de los resultados obtenidos, lo que permitirá tomar decisiones informadas y basadas en datos.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Además, este estudio no solo beneficiará al Hostal Lazybones León, sino que también proporcionará un marco de referencia para otros establecimientos del sector que deseen mejorar sus estándares de calidad y su modelo de gestión. La información obtenida podrá ser utilizada por administradores, empresarios y autoridades turísticas para fortalecer la industria de la hostelería en la ciudad de León, promoviendo la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente.

En conclusión, esta investigación es fundamental para contribuir al desarrollo del sector hostelero, proporcionando un análisis basado en herramientas científicas que permitan mejorar la calidad del servicio y la gestión empresarial. La implementación de las recomendaciones derivadas de este estudio tendrá un impacto positivo en la competitividad del Hostal Lazybones León y en la experiencia de los turistas que visitan la ciudad.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Planteamiento del Problema

El sector de la hostelería en León ha experimentado un crecimiento acelerado en los últimos años, impulsado por el auge del turismo y la creciente demanda de alojamientos accesibles y de calidad. En este contexto, los hostales se han convertido en una opción popular para turistas nacionales e internacionales. Sin embargo, el incremento de la competencia en el sector plantea un desafío significativo para los establecimientos, que deben mejorar continuamente la calidad de sus servicios y optimizar su gestión empresarial para mantenerse en el mercado.

El Hostal Lazybones León, como parte de esta industria, enfrenta diversos retos en términos de calidad del servicio y eficiencia en su administración. A pesar de su reconocimiento en la ciudad por su ambiente acogedor y su ubicación estratégica, se ha identificado la necesidad de evaluar de manera más estructurada la satisfacción de los clientes y la efectividad de su gestión operativa. La falta de un diagnóstico detallado basado en modelos estandarizados de calidad limita la capacidad del hostel para identificar oportunidades de mejora y fortalecer su competitividad.

La percepción de los clientes sobre la calidad del servicio es un factor determinante en la fidelización y el posicionamiento del hostel en el mercado. Factores como la atención del personal, la higiene, la comodidad de las instalaciones y la rapidez en la respuesta a las necesidades del huésped influyen directamente en la experiencia del cliente. Sin embargo, sin una medición sistemática y validada de estos aspectos, resulta difícil para los administradores implementar estrategias efectivas de mejora.

En este sentido, el presente estudio busca responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los principales factores que afectan la calidad del servicio en el Hostal Lazybones León y cómo se pueden mejorar desde una perspectiva empresarial? Para abordar esta problemática, se utilizará el modelo HOTELQUAL, diseñado específicamente para evaluar la calidad en el sector hotelero, proporcionando un marco analítico que permita identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio. Además, se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach para garantizar la fiabilidad de los instrumentos de medición aplicados.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Este estudio no solo beneficiará al Hostal Lazybones León, sino que también proporcionará información valiosa para otros establecimientos del sector que buscan mejorar su calidad y competitividad. La generación de recomendaciones basadas en evidencia contribuirá a la profesionalización de la gestión hostelera y al fortalecimiento de la industria turística en León.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Objetivos

Objetivo general:

- Calidad de los servicios y gestión empresarial en el sector de la hostelería.
caso Hostal Lazybones 2022

Objetivos específicos:

- Analizar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio mediante el modelo HOTELQUAL.
- Identificar áreas de mejora en la gestión operativa y administrativa.
- Proponer estrategias para optimizar la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación se basa en conceptos fundamentales sobre la calidad del servicio en la hostelería, la gestión empresarial y los modelos de medición aplicables. En particular, se enfatiza en la aplicación del modelo HOTELQUAL para evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio en el Hostal Lazybones León.

Calidad del Servicio en la Hostelería

La calidad del servicio en la industria hotelera es un factor determinante en la satisfacción del cliente y en la competitividad del establecimiento. Kotler y Keller (2016) señalan que la calidad del servicio se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir o superar las expectativas del cliente. En el contexto de la hostelería, esto abarca aspectos como la limpieza, la atención del personal, la comodidad de las habitaciones y la rapidez en la respuesta a las solicitudes de los huéspedes.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, un instrumento ampliamente utilizado para medir la calidad del servicio en diversas industrias. Este modelo evalúa la calidad en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. No obstante, el modelo SERVQUAL ha sido criticado por no abordar aspectos específicos de la industria hotelera, lo que llevó al desarrollo de modelos más especializados como HOTELQUAL.

El Modelo HOTELQUAL

El modelo HOTELQUAL fue diseñado específicamente para medir la calidad del servicio en establecimientos hoteleros. Según Tribó y San Martín (2002), este modelo evalúa la calidad del servicio en función de cinco dimensiones clave:

1. **Infraestructura y confort:** Se refiere a la calidad de las instalaciones físicas, la limpieza y el mantenimiento general del establecimiento.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

2. **Atención del personal:** Evalúa la actitud, la cortesía y la disposición del personal para resolver problemas.
3. **Accesibilidad y facilidad de uso:** Mide la facilidad de acceso a las instalaciones y la claridad de la información proporcionada a los clientes.
4. **Seguridad y confianza:** Analiza la percepción de seguridad que tiene el cliente dentro del establecimiento.
5. **Eficiencia administrativa:** Examina la rapidez y precisión en los procesos de reserva, facturación y gestión de quejas.

La aplicación del modelo HOTELQUAL en el Hostal Lazybones León permitirá evaluar de manera estructurada la calidad del servicio ofrecido y proporcionar datos clave para la toma de decisiones gerenciales.

Gestión Empresarial en la Hostelería

La gestión empresarial en la hostelería abarca la planificación estratégica, la administración de recursos humanos y financieros, y la implementación de estrategias de marketing. Según Drucker (1999), una gestión eficiente implica la optimización de recursos y la mejora continua de los procesos operativos. En el contexto de los hostales, esto incluye la capacitación del personal, la implementación de tecnologías de gestión y la creación de experiencias diferenciadas para los clientes.

Un aspecto clave en la gestión empresarial es la fidelización de los clientes, ya que la retención de huéspedes recurrentes es más rentable que la captación de nuevos clientes. Estrategias como la personalización del servicio, el uso de programas de fidelización y la gestión activa de la reputación online son fundamentales en la hostelería moderna (Kotler & Keller, 2016).

Medición de la Calidad del Servicio y Confiabilidad de los Instrumentos

Para evaluar la calidad del servicio en el Hostal Lazybones León, se aplicarán encuestas basadas en el modelo HOTELQUAL. Para garantizar la fiabilidad de los

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

datos, se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach, una medida estadística que evalúa la consistencia interna de los instrumentos de medición. Un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0.70 indica un nivel aceptable de confiabilidad en los datos recopilados (Cronbach, 1951).

El uso de métodos estadísticos en la medición de la calidad del servicio permitirá obtener resultados más precisos y fundamentar la toma de decisiones basada en evidencia. Esto contribuirá a la mejora continua del Hostal Lazybones León y servirá como referencia para otros establecimientos del sector.

Esta investigación se fundamenta en modelos reconocidos de calidad del servicio y gestión empresarial. La aplicación del modelo HOTELQUAL y la validación de los instrumentos de medición mediante el Alfa de Cronbach garantizarán la obtención de datos confiables para el análisis y la formulación de estrategias de mejora en la gestión del hostal.-

Calidad del servicio: Definida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) mediante el modelo SERVQUAL, que evalúa la calidad en base a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Además, se considera el modelo HOTELQUAL, específicamente diseñado para evaluar la calidad de los servicios hoteleros, abordando aspectos como la infraestructura, el trato del personal y la gestión administrativa.

- **Gestión empresarial en hostelería:** Importancia de la planificación estratégica, control de costos y marketing para mejorar la rentabilidad y competitividad del negocio.
- **Normativas y certificaciones:** Estándares internacionales de calidad en el sector hotelero y su aplicabilidad en hostales.
- **Alfa de Cronbach:** Método estadístico utilizado para evaluar la fiabilidad interna de un cuestionario o escala de medición. Un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0.70 indica una alta consistencia interna en los ítems del cuestionario aplicado.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Gestión Empresarial en un Hostal: Un Enfoque Integral

Planificación Estratégica

La planificación estratégica es un proceso clave para el éxito de cualquier negocio, incluyendo un hostel. Según Porter (1996), una estrategia empresarial efectiva permite a las organizaciones alcanzar una ventaja competitiva sostenible. La planificación en un hostel debe incluir:

- Misión y visión: Elementos que definen el propósito del hostel y su dirección futura (Kaplan & Norton, 2004).
- Análisis FODA: Una herramienta para evaluar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del negocio (Gürel & Tat, 2017).
- Segmentación del mercado: Identificación del público objetivo con base en características demográficas y psicográficas (Kotler & Keller, 2016).
- Objetivos SMART: Definir metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido (Doran, 1981).

Gestión de Recursos Humanos

El capital humano es un activo fundamental en la industria hotelera. La selección, capacitación y motivación del personal influyen directamente en la calidad del servicio (Baum, 2006).

Selección y capacitación: Es clave contratar empleados con habilidades en servicio al cliente y capacitarlos regularmente (Hinkin & Tracey, 2000).

Motivación y clima laboral: Un ambiente positivo mejora la productividad y retención del personal (Herzberg, 1966).

Evaluación del desempeño: Uso de indicadores para medir la calidad del servicio prestado por el equipo (Aguinis, 2013).

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente

La calidad en el servicio es un factor determinante para la percepción del cliente. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del servicio se evalúa en función de la brecha entre las expectativas del cliente y su experiencia real.

Uso de modelos de calidad: Aplicación del modelo HOTELQUAL para medir la percepción de los huéspedes sobre el servicio (Knutson et al., 1990).

Atención personalizada: Estrategias para mejorar la experiencia del cliente a través de servicios adaptados (Grönroos, 1994).

Gestión de quejas y sugerencias: Desarrollo de un sistema para recibir y responder comentarios de los clientes (Hoffman & Bateson, 2010).

Gestión Financiera

La estabilidad financiera de un hostel depende de una gestión eficiente de los recursos económicos.

Presupuestación: Control de ingresos y egresos para optimizar costos operativos (Horngren, Datar, & Rajan, 2012).

Política de precios: Estrategias de fijación de precios según la demanda y la competencia (Nagle & Müller, 2017).

Diversificación de ingresos: Implementación de servicios adicionales para aumentar la rentabilidad (Enz, 2010).

Marketing y Estrategia Comercial

El marketing es clave para la visibilidad y captación de clientes en la industria hotelera (Kotler et al., 2017).

Marketing digital: Uso de redes sociales y plataformas de reservas para atraer clientes (Chaffey & Smith, 2017).

“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería. Caso Hostal Lazybones 2022”

Estrategias de fidelización: Implementación de programas de lealtad para clientes recurrentes (Reichheld & Sasser, 1990).

Alianzas estratégicas: Colaboraciones con agencias de turismo o influencers para mejorar la presencia del hostel (Gulati, 1998).

Innovación y Sostenibilidad

La adopción de tecnologías y prácticas sostenibles es clave para la competitividad del hostel (Buhalis, 2000).

Uso de tecnología: Implementación de software de gestión hotelera y automatización de procesos (Law, Leung, & Buhalis, 2009).

Sostenibilidad: Aplicación de estrategias ecológicas como reducción de plásticos, reciclaje y uso eficiente de energía (Bohdanowicz, 2005).

Marco Conceptual

Calidad del Servicio

Definición:

La calidad del servicio se refiere al grado en que un servicio satisface o supera las expectativas de los clientes. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del desempeño real del servicio.

Dimensiones de la calidad del servicio:

Según el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), la calidad del servicio se evalúa mediante cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.
- **Empatía:** Atención personalizada y trato individualizado hacia los clientes.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

- **Capacidad de respuesta:** Disposición y rapidez para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio oportuno.
- **Seguridad:** Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza.
- **Aspectos tangibles:** Instalaciones físicas, equipamiento, personal y materiales de comunicación utilizados para prestar el servicio.

Gestión Empresarial

Definición:

La gestión empresarial es el proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos para lograr objetivos específicos de manera eficiente y efectiva (Drucker, 1954).

Elementos clave de la gestión empresarial:

- **Planificación:** Definición de objetivos y diseño de estrategias para alcanzarlos.
- **Organización:** Distribución de recursos y asignación de tareas para implementar la planificación.
- **Dirección:** Coordinación y liderazgo de las actividades del personal para alcanzar los objetivos.
- **Control:** Evaluación y ajuste de los procesos para asegurar que los resultados estén alineados con los objetivos.

✓ Industria Hotelera

Definición:

“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería. Caso Hostal Lazybones 2022”

La industria hotelera forma parte del sector turístico y comprende todos los establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento temporal, alimentación y entretenimiento a los clientes (Kotler et al., 2014).

Factores determinantes en la industria hotelera:

- **Experiencia del cliente:** La calidad percibida por los huéspedes durante su estancia.
- **Competencia:** Nivel de competitividad en la industria y diferenciación en la oferta de servicios.
- **Sostenibilidad:** Prácticas responsables y ecológicas que contribuyen a la reputación y eficiencia operativa.

Modelo HOTELQUAL

Definición:

El modelo HOTELQUAL es una adaptación del modelo SERVQUAL específicamente diseñado para medir la calidad del servicio en el sector hotelero (Knutson et al., 1990). Este modelo evalúa la calidad del servicio en hoteles a partir de cinco dimensiones:

- **Recepción y registro:** Calidad en la atención y rapidez durante el proceso de check-in y check-out.
- **Instalaciones y habitaciones:** Estado y confort de las habitaciones e instalaciones comunes.
- **Alimentos y bebidas:** Variedad, calidad y servicio en las áreas de alimentos y bebidas.
- **Servicios complementarios:** Disponibilidad y calidad de servicios adicionales (piscina, gimnasio, etc.).
- **Personal:** Actitud, profesionalismo y atención del personal hacia los huéspedes.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Satisfacción del Cliente

Definición:

La satisfacción del cliente es el grado de cumplimiento o superación de las expectativas del cliente respecto a la calidad del servicio recibido (Oliver, 1980). La satisfacción se evalúa mediante la percepción global de la experiencia del cliente, considerando aspectos como:

- La calidad percibida.
- El valor recibido en relación con el precio.
- La comparación con las expectativas previas.

Lealtad del Cliente

Definición:

La lealtad del cliente se refiere al comportamiento repetido de compra o uso de un servicio, acompañado de una actitud positiva hacia la marca o empresa (Dick y Basu, 1994).

Factores que influyen en la lealtad:

- **Satisfacción constante:** Experiencias positivas y consistentes en cada interacción.
- **Relación calidad-precio:** Percepción de valor justo en relación con el costo del servicio.
- **Atención personalizada:** Reconocimiento y trato diferenciado a clientes frecuentes.

Clasificación de los Servicios

Los servicios pueden clasificarse según distintos criterios que permiten comprender mejor su naturaleza y la forma en que se relacionan con los consumidores. Según Lovelock y Wirtz (2016), los servicios pueden clasificarse en función de su

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

intangibilidad, la participación del cliente en el proceso y la naturaleza de la demanda.

Clasificación de los Servicios Según el Comportamiento del Consumidor

La forma en que los consumidores interactúan con los servicios varía según su naturaleza. Kotler y Keller (2016) proponen una clasificación que distingue entre servicios de alto contacto, donde la presencia del cliente es fundamental, y servicios de bajo contacto, donde la interacción con el personal es mínima.

Clasificación de los Servicios Según el Grado de Contacto con el Cliente

La interacción entre el proveedor de servicios y el cliente es un aspecto clave en la prestación del servicio. Se pueden clasificar en:

- **Servicios de alto contacto:** Implican una interacción directa y continua entre el cliente y el proveedor, como en los hoteles y restaurantes.
- **Servicios de bajo contacto:** La interacción es mínima o indirecta, como en el servicio de entrega de paquetes.

Clasificación de los Servicios Según la Intensidad de Contacto con los Clientes

Según la frecuencia e intensidad del contacto con los clientes, los servicios pueden dividirse en:

- **Servicios personalizados:** Adaptados a las necesidades específicas de cada cliente.
- **Servicios estandarizados:** Ofrecidos de manera uniforme a todos los clientes, como en los vuelos comerciales.

Clasificación de los Servicios Según el Grado de Tangibilidad

Los servicios pueden clasificarse según la tangibilidad de sus elementos en:

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

- **Servicios puros:** No incluyen bienes físicos, como la educación y el asesoramiento financiero.
- **Bienes con servicios complementarios:** Productos tangibles que incluyen un servicio adicional, como la compra de un automóvil con garantía.

Características de los Servicios

Los servicios presentan características distintivas en comparación con los bienes tangibles, entre ellas:

- **Intangibilidad:** No pueden tocarse ni almacenarse.
- **Inseparabilidad:** Se producen y consumen simultáneamente.
- **Heterogeneidad:** Su calidad puede variar según la persona que los preste.
- **Perecibilidad:** No pueden almacenarse para su uso posterior.

Concepto de Cliente

El cliente es la persona o entidad que adquiere un servicio con el objetivo de satisfacer una necesidad. Kotler y Keller (2016) lo definen como el centro de las estrategias de marketing y gestión empresarial.

Tipos de Cliente

Los clientes pueden clasificarse en diferentes categorías según su comportamiento y necesidades:

- **Clientes leales:** Prefieren un servicio específico y lo recomiendan.
- **Clientes ocasionales:** Utilizan el servicio de manera esporádica.
- **Clientes insatisfechos:** Aquellos que han tenido una mala experiencia y pueden influir negativamente en la reputación del negocio.

“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería. Caso Hostal Lazybones 2022”

Expectativas del Cliente

Las expectativas del cliente están basadas en sus experiencias previas, referencias de terceros y la imagen del servicio. Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), estas expectativas influyen en la percepción de la calidad del servicio.

Percepciones del Cliente

Las percepciones se refieren a la evaluación subjetiva que hace el cliente sobre el servicio recibido en comparación con sus expectativas. La percepción positiva conduce a la satisfacción y la fidelización.

Necesidades del Cliente

Las necesidades del cliente pueden dividirse en básicas, emocionales y funcionales. Identificar y satisfacer estas necesidades es clave para la gestión empresarial en la hostelería.

Medición del Servicio al Cliente

Existen diferentes métodos para evaluar la calidad del servicio, como:

- **Encuestas de satisfacción:** Permiten conocer la opinión de los clientes sobre su experiencia.
- **Indicadores de desempeño:** Tiempo de respuesta, efectividad en la solución de problemas, entre otros.
- **Modelos de evaluación:** SERVQUAL y HOTELQUAL son herramientas utilizadas para medir la calidad percibida en los servicios hoteleros.

Competitividad en el Sector Hotelero

Definición:

La competitividad en el sector hotelero es la capacidad de una empresa para diferenciarse y destacar en un mercado altamente competitivo mediante la oferta de servicios de calidad y la creación de valor para el cliente (Porter, 1980).

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Estrategias competitivas en la industria hotelera:

- **Diferenciación:** Ofrecer servicios únicos o personalizados que generen valor para el cliente.
- **Liderazgo en costos:** Optimización de procesos para ofrecer precios competitivos sin afectar la calidad.
- **Innovación:** Introducción de nuevas tecnologías y servicios para mejorar la experiencia del cliente.

Relación entre Calidad del Servicio y Gestión Empresarial

La gestión empresarial influye directamente en la calidad del servicio mediante la implementación de estrategias organizacionales y operativas. Una gestión efectiva permite mejorar la experiencia del cliente, aumentar la satisfacción y fortalecer la lealtad.

Factores clave de la relación:

- La calidad del servicio depende de la gestión de recursos humanos y materiales.
- La mejora continua de los procesos impacta directamente en la percepción del cliente.
- La retroalimentación y evaluación constante permiten ajustes estratégicos para mantener la competitividad.

Importancia del Modelo HOTELQUAL en la Industria Hotelera

El modelo HOTELQUAL proporciona una herramienta específica para medir y mejorar la calidad del servicio en el sector hotelero. Su implementación permite:

- Identificar áreas de mejora en la prestación de servicios.
- Establecer estándares de calidad y procedimientos operativos.
- Incrementar la satisfacción y lealtad de los clientes mediante una experiencia positiva y consistente

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

MARCO CONTEXTUAL

El Hostal Lazybones León es un establecimiento de hospedaje ubicado en la ciudad de León, Nicaragua, que ofrece alojamiento principalmente a turistas nacionales y extranjeros. La ciudad de León es un destino turístico reconocido por su riqueza cultural, su arquitectura colonial y su cercanía a diversas atracciones naturales como volcanes y playas.

En el contexto del turismo en Nicaragua, la calidad del servicio en la hostelería juega un papel fundamental en la satisfacción del cliente y en la competitividad del sector. El turismo en León ha crecido en los últimos años, atrayendo a viajeros de diferentes perfiles, desde mochileros hasta turistas en busca de experiencias más exclusivas.

El Hostal Lazybones León se encuentra en un entorno altamente competitivo, donde la diferenciación a través de un servicio de calidad es clave para atraer y retener clientes. Factores como la atención al cliente, la limpieza de las instalaciones, la seguridad y la oferta de actividades complementarias son aspectos cruciales en la experiencia del huésped.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Diseño Metodológico

El estudio es de enfoque mixto, lo que significa que combina métodos cuantitativos y cualitativos para obtener un análisis más completo sobre la calidad del servicio y la gestión empresarial en el Hostal Lazybones León.

Tipo de estudio:

Mixto (cuantitativo y cualitativo).

Este enfoque mixto permite obtener un panorama completo sobre la calidad del servicio en el hostal, identificando tanto aspectos numéricos como percepciones cualitativas que ayuden a formular estrategias de mejora.

Se utilizan encuestas para recopilar datos numéricos sobre la percepción de los clientes.

Se complementa con entrevistas y observación directa para obtener información detallada sobre la gestión del hostal.

Métodos de recolección de datos:

Encuestas a clientes basadas en el modelo HOTELQUAL para medir su percepción sobre la calidad del servicio, Entrevistas a administradores para conocer estrategias de gestión y desafíos en la operación del hostal y Observación directa del entorno y de la interacción del personal con los clientes.

Área de estudio:

Hostal Lazybones León, ubicado en la ciudad de León, Nicaragua.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Análisis de datos:

Cuantitativo: Se aplicarán estadísticas descriptivas para analizar las respuestas de las encuestas.

Cualitativo: Se realizará un análisis temático basado en la información obtenida en entrevistas y observaciones.

Fiabilidad del instrumento:

Se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de las encuestas y garantizar que los resultados sean confiables.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias consisten en la recopilación de datos de primera mano obtenidos directamente de los sujetos de estudio y las observaciones en el Hostal Lazybones León. Estas incluyen:

Encuestas a clientes: Se aplicarán cuestionarios estructurados basados en el modelo HOTELQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio.

Entrevistas a administradores y personal: Se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas para conocer las estrategias de gestión empresarial y los retos en la prestación del servicio.

Observación directa: Se realizará una evaluación en el hostal para analizar la infraestructura, el comportamiento del personal y la interacción con los clientes.

Registros internos del hostal: Información proporcionada por la administración sobre la ocupación, satisfacción del cliente y quejas registradas.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias corresponden a documentos y estudios previos que respaldan el marco teórico y metodológico de la investigación. Estas incluyen:

Libros y artículos científicos: Referencias de autores reconocidos en el ámbito de la hostelería, calidad del servicio y gestión empresarial.

Informes y estudios del sector: Datos de organismos turísticos como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

Tesis y trabajos de investigación previos: Estudios relacionados con la aplicación del modelo HOTELQUAL y SERVQUAL en hostelería.

Normativas y regulaciones del sector: Documentos que establecen estándares de calidad en la industria hotelera.

Estas fuentes permitirán triangular la información obtenida, asegurando un análisis integral de la calidad del servicio y la gestión empresarial en el Hostal Lazybones León.

Población:

Está conformada por el total de clientes que visitaron El hostal Lazybone, ubicada en el municipio de León, entre los meses de agosto a noviembre 2022, correspondiente a 416 personas.

Muestra

La fórmula general para determinar el tamaño de una muestra en poblaciones finitas es:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población (416)
- Z = Valor de Z para un nivel de confianza del 95% = **1.96**
- p = Probabilidad de éxito (0.5)

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

- q = Probabilidad de fracaso (0.5)
- e = Margen de error (0.05)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{416 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (416 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

Dando como resultado el tamaño total de la muestra es aproximadamente **200** personas.

Distribución Proporcional por Estrato

Distribuimos el tamaño de la muestra de manera proporcional entre los dos estratos (turistas nacionales y extranjeros):

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Donde:

- n_i = Tamaño de la muestra para el estrato i
- N_i = Tamaño de la población en el estrato i
- N = Tamaño de la población total
- n = Tamaño total de la muestra

Distribución de la muestra por estrato:

- Turistas nacionales: = 150 personas
- Turistas extranjeros: = 50 personas

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Calidad del Servicio	Percepción del cliente sobre el desempeño del servicio en comparación con sus expectativas.	Fiabilidad	Precisión en la prestación del servicio. Consistencia en la calidad de la atención.	Escala tipo Likert (1-5)	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
		Empatía	Atención personalizada. Interés genuino por las necesidades del cliente.	Escala tipo Likert (1-5)	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
		Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención de solicitudes. Disponibilidad del personal para atender dudas.	Escala tipo Likert (1-5)	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
		Seguridad	Confianza generada por el personal. Competencia y conocimiento del servicio.	Escala tipo Likert (1-5)	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
		Aspectos tangibles	Limpieza y orden de las instalaciones. Estado y mantenimiento de las habitaciones.	Escala tipo Likert (1-5)	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Gestión Empresarial	Proceso de planificación, organización, dirección y control para garantizar el cumplimiento de objetivos.	Planificación	Definición clara de objetivos y metas. Estrategias para la mejora continua.	Escala tipo Likert (1-5)	Mintzberg (1994)
		Organización	Distribución eficiente de los recursos. Coordinación entre departamentos.	Escala tipo Likert (1-5)	Fayol (1949)
		Dirección	Liderazgo efectivo en el equipo. Motivación y orientación al logro.	Escala tipo Likert (1-5)	Fayol (1949)
		Control	Evaluación periódica de los procesos. Corrección de desviaciones.	Escala tipo Likert (1-5)	Fayol (1949)
Modelo HOTELQUAL	Herramienta específica para medir la calidad del servicio en la industria hotelera.	Recepción y registro	Amabilidad en el check-in y check-out. Rapidez en el proceso de registro.	Escala tipo Likert (1-5)	Knutson et al. (1990)
		Instalaciones y habitaciones	Estado y comodidad de las habitaciones. Condiciones de las	Escala tipo Likert (1-5)	Knutson et al. (1990)

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

			instalaciones comunes.		
		Alimentos y bebidas	Calidad y variedad de la oferta gastronómica. Rapidez y precisión en el servicio.	Escala tipo Likert (1-5)	Knutson et al. (1990)
		Servicios complementarios	Disponibilidad de servicios adicionales (piscina, gimnasio, etc.). Calidad de los servicios ofrecidos.	Escala tipo Likert (1-5)	Knutson et al. (1990)
		Personal	Amabilidad y trato del personal. Resolución de problemas y atención a quejas.	Escala tipo Likert (1-5)	Knutson et al. (1990)
Satisfacción del Cliente	Nivel de cumplimiento o superación de las expectativas del cliente.	Percepción de calidad	Calidad percibida en el servicio. Valoración global del servicio recibido.	Escala tipo Likert (1-5)	Oliver (1997)
		Valor recibido	Relación entre el precio pagado y el valor percibido. Percepción de justicia en el precio.	Escala tipo Likert (1-5)	Zeithaml (1988)

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

		Experiencia global	Recomendación a otros clientes. Intención de regresar al hostal.	Escala tipo Likert (1-5)	Oliver (1997)
Lealtad del Cliente	Disposición del cliente para repetir la experiencia o recomendar el servicio.	Repetición de compra	Intención de regresar al hostal. Frecuencia de visitas.	Escala tipo Likert (1-5)	Reichheld (1996)
		Recomendación	Probabilidad de recomendar el hostal. Comentarios positivos hacia el servicio.	Escala tipo Likert (1-5)	Reichheld (1996)
Competitividad	Capacidad del hostal para diferenciarse y destacar en el mercado.	Diferenciación	Oferta de servicios únicos. Experiencia personalizada.	Escala tipo Likert (1-5)	Porter (1985)
		Innovación	Introducción de nuevas tecnologías y servicios. Adaptación a las tendencias del mercado.	Escala tipo Likert (1-5)	Porter (1985)
		Liderazgo en costos	Relación precio-calidad percibida. Eficiencia en la gestión operativa.	Escala tipo Likert (1-5)	Porter (1985)

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Descripción de las Escalas de Medición:

Escala tipo Likert (1-5):

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

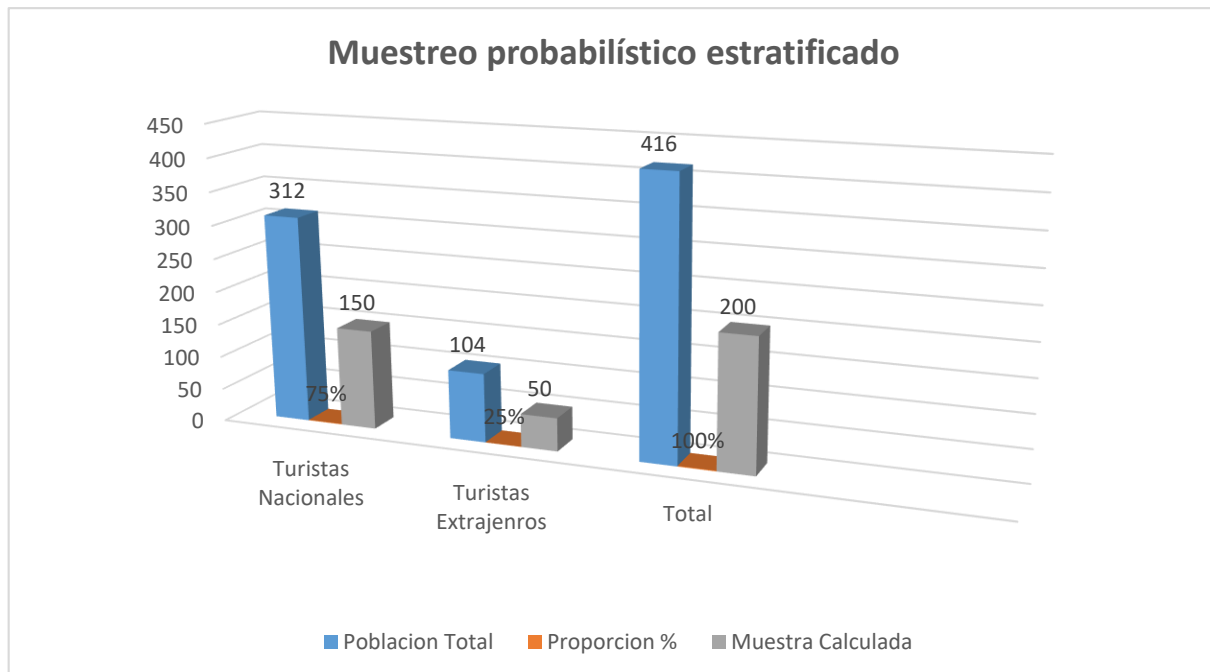
**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Resultados

A continuación, muestro los resultados del muestreo probabilístico estratificado con base en los datos:

Estrato	Población Total	Proporción (%)	Muestra Calculada
Turistas nacionales	312	75%	150
Turistas extranjeros	104	25%	50
Total	416	100%	200

Fuente: elaboración propia.



El tamaño total de la muestra es de 200 personas, la muestra fue distribuida de manera proporcional según el tamaño de cada estrato:

- ✓ 150 turistas nacionales (75% de la muestra).
- ✓ 50 turistas extranjeros (25% de la muestra).

Esto asegura que los resultados de la encuesta sean representativos de la estructura poblacional del hostal.

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Perfil de encuestados:

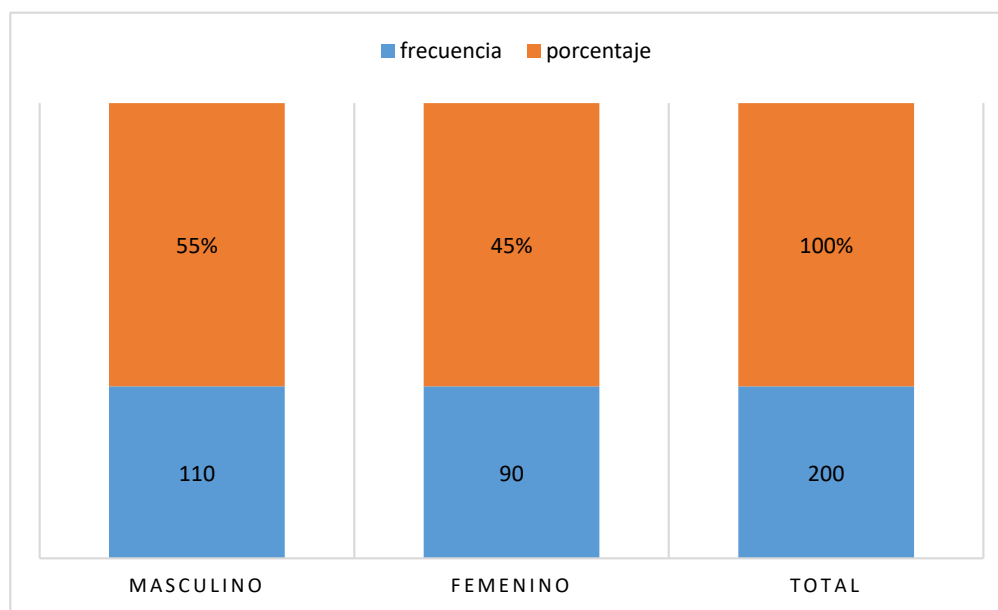
➤ **Total, de encuestas realizadas: 200**

- ✓ Turistas nacionales: 150 (75%)
- ✓ Turistas extranjeros: 50 (25%)

Tabla 1. Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	110	55%
Femenino	90	45%
Total	200	100%

Fuente: elaboración propia



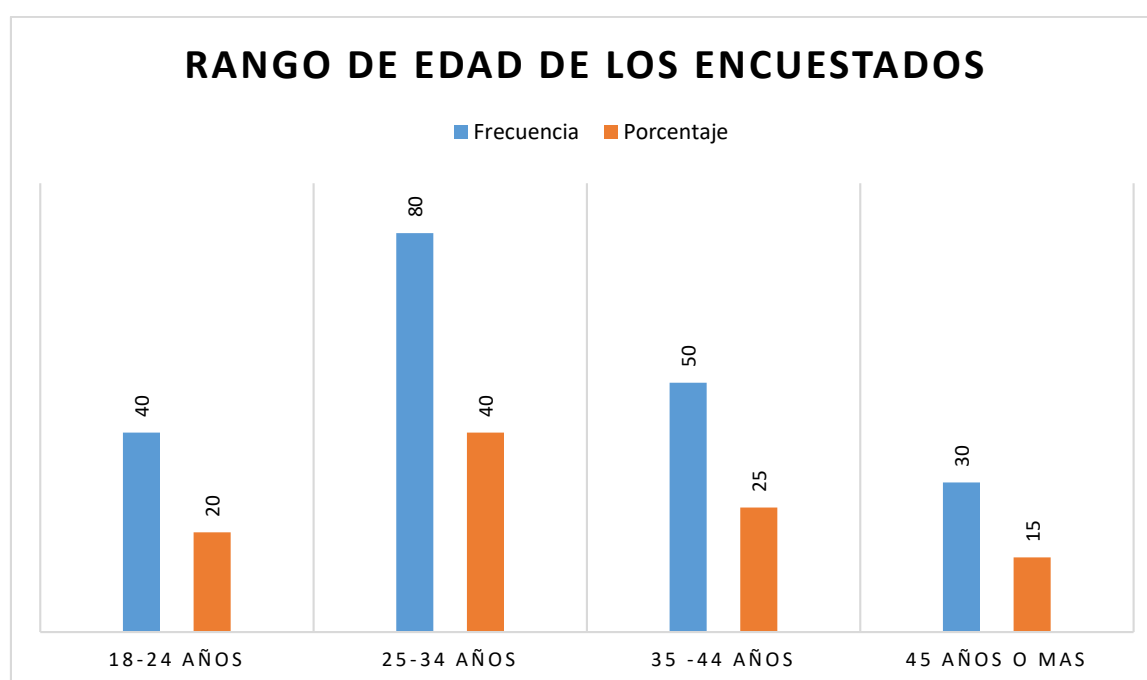
La distribución de género entre los encuestados es relativamente equilibrada, con una ligera mayoría masculina (52.9%). Esto sugiere que el hostel recibe una afluencia similar de hombres y mujeres, lo que indica que su oferta de servicios no está sesgada hacia un solo grupo. Este dato puede ser útil para diseñar estrategias de marketing inclusivas y adaptadas a ambos géneros.

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Tabla 2. Rango de edad de los encuestados

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
18 - 24 años	40	20%
25 - 34 años	80	40%
35 - 44 años	50	25%
45 años o más	30	15%
Total	200	100%

Fuente: elaboración propia



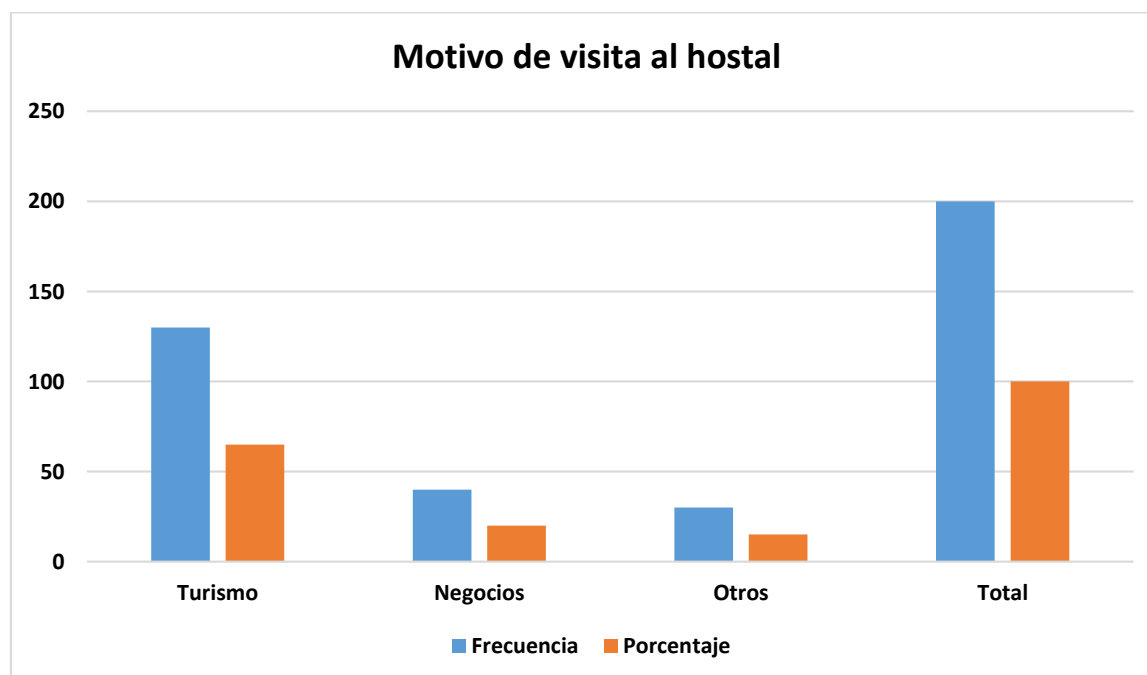
El grupo de edad predominante es el de 26 a 35 años (36.1%), seguido por el de 18 a 25 años (28.8%). Esto indica que el hostel es más popular entre adultos jóvenes, lo que sugiere la necesidad de servicios orientados a este segmento, como actividades recreativas, acceso a internet y experiencias turísticas económicas. La presencia de huéspedes mayores (9.6% entre 46-55 años y 5.1% con más de 56 años) implica que también se pueden ofrecer opciones más cómodas para este público.

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Tabla 3. Motivo de visita al hostel

Motivo de visita	Frecuencia	Porcentaje (%)
Turismo	130	65%
Negocios	40	20%
Otros	30	15%
Total	200	100%

Fuente: elaboración propia



El 67.3% de los encuestados visita el hostel por turismo, lo que confirma que su principal función es atender a viajeros y vacacionistas. Sin embargo, hay una proporción significativa (14.4%) de clientes que llegan por negocios, lo que sugiere una oportunidad para mejorar servicios como salas de reuniones y conexión WiFi de alta velocidad. El 12% de los huéspedes son estudiantes, lo que podría justificar la implementación de promociones para estancias largas o tarifas estudiantiles.

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Resultados por Dimensión del modelo Hotelqual.

Dimensión	Ítem Evaluado	Resultado Promedio (%)	Interpretación
Instalaciones y ambiente	Limpieza y orden de las habitaciones	87%	Bueno
	Confort y estado de las instalaciones	82%	Bueno
Calidad del personal	Amabilidad y disposición del personal	90%	Muy bueno
	Resolución de problemas y atención rápida	85%	Bueno
Servicio de alimentos y bebidas	Variedad y calidad de alimentos y bebidas	78%	Aceptable
	Rapidez en el servicio de alimentos	75%	Aceptable
Relación calidad-precio	Precio adecuado para el nivel de servicio recibido	80%	Bueno
Experiencia general	Satisfacción general con la estancia	88%	Bueno

Fuente: elaboración propia

Las dimensiones mejor valoradas son **tangibles (90%)** y **seguridad (88%)**, lo que indica que los clientes perciben instalaciones adecuadas y un ambiente seguro. La **fiabilidad (85%)** también tiene una puntuación alta, lo que muestra que los servicios se cumplen según lo prometido. Sin embargo, la **capacidad de respuesta (78%)** es la dimensión con menor puntuación, lo que sugiere que hay margen de mejora en la rapidez y eficiencia del personal para atender solicitudes. La **empatía (80%)** también podría fortalecerse con capacitaciones en atención personalizada.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Principales Hallazgos de las Entrevistas

Las entrevistas realizadas a clientes nacionales y extranjeros del Hostal Lazybones León revelaron diversos aspectos clave sobre su experiencia en el establecimiento. A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes:

1. Factores más valorados por los clientes

Los encuestados resaltaron los siguientes aspectos como los más satisfactorios en su experiencia en el hostel:

- ✓ Ambiente acogedor y relajado: Muchos clientes destacaron la atmósfera cálida del hostel, especialmente la decoración y el diseño de las áreas comunes.
- ✓ Ubicación estratégica: Los turistas nacionales y extranjeros valoraron la proximidad del hostel a sitios de interés, restaurantes y transporte público.
- ✓ Relación calidad-precio: La mayoría de los huéspedes consideraron que los precios son accesibles en comparación con la calidad del servicio recibido.
- ✓ Seguridad y confianza: Tanto los turistas nacionales como los extranjeros señalaron que se sienten seguros dentro del hostel, lo que influye en su decisión de regresar.

2. Áreas de mejora identificadas

A pesar de la alta satisfacción general, las entrevistas revelaron algunas oportunidades de mejora:

- ✓ Atención y rapidez en el servicio: Algunos clientes mencionaron que, en momentos de alta ocupación, el tiempo de respuesta del personal se vuelve más lento, lo que impacta la experiencia del huésped.
- ✓ Variedad en el desayuno: Varios huéspedes sugirieron ampliar las opciones del desayuno incluido, incorporando más alternativas locales y saludables.
- ✓ Conexión WiFi: Aunque el servicio de internet es gratuito, algunos clientes mencionaron que la conexión es inestable en ciertas áreas del hostel.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

- ✓ Disponibilidad de actividades recreativas: Algunos turistas expresaron interés en que el hostel organice más eventos o actividades para fomentar la interacción entre los huéspedes.

3. Diferencias en la percepción entre turistas nacionales y extranjeros

Las entrevistas reflejaron algunas diferencias en la percepción del servicio según el origen del huésped:

- ✓ Clientes nacionales: Valoran principalmente el precio accesible, la limpieza y la atención del personal. También buscan un ambiente tranquilo y seguro.
- ✓ Clientes extranjeros: Priorizan la seguridad, el ambiente social y las oportunidades de interacción con otros viajeros. También valoran información turística y asesoría sobre actividades locales.

4. Sugerencias de los clientes para mejorar la experiencia

Los encuestados propusieron algunas iniciativas para elevar la calidad del servicio:

- ✓ Capacitación continua al personal en atención al cliente y manejo de tiempos de espera.
- ✓ Mejorar la velocidad y estabilidad del WiFi, especialmente en habitaciones.
- ✓ Ofrecer descuentos o paquetes promocionales para estancias prolongadas.
- ✓ Incluir más información turística en recepción y organizar tours guiados.

Las entrevistas confirman que el Hostal Lazybones León goza de una buena reputación por su ambiente, seguridad y relación calidad-precio. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la rapidez del servicio, la variedad del desayuno y la estabilidad del internet. Atender estos aspectos permitirá fortalecer la experiencia del cliente y aumentar la fidelización de huéspedes.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Conclusión

El presente estudio sobre la calidad del servicio y la gestión empresarial en el Hostal Lazybones León ha permitido evaluar la percepción de los clientes y detectar áreas de mejora que pueden optimizar la satisfacción del huésped y la rentabilidad del negocio.

En relación con el primer objetivo específico, el análisis de la percepción de los clientes a través del modelo HOTELQUAL confirmó que las dimensiones mejor valoradas fueron aspectos tangibles y fiabilidad, destacando la limpieza de las instalaciones, la seguridad y la relación calidad-precio. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta del personal, especialmente en momentos de alta demanda, y en la estabilidad de la conexión WiFi.

En cuanto al segundo objetivo específico, se detectaron áreas clave en la gestión operativa y administrativa que pueden optimizarse, tales como la atención al cliente en horarios de alta ocupación, la diversificación de los servicios ofrecidos y la ampliación de las opciones en el desayuno. Además, la organización de actividades recreativas o culturales podría mejorar la experiencia del huésped y diferenciar al hostel dentro del mercado.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico, se plantean estrategias orientadas a incrementar la satisfacción del cliente y mejorar la rentabilidad del hostel. Entre ellas, se recomienda fortalecer la capacitación del personal, mejorar la estabilidad de la red WiFi, implementar programas de fidelización de clientes y desarrollar alianzas estratégicas con operadores turísticos para ofrecer paquetes integrales de hospedaje y experiencias locales.

Por lo tanto, el Hostal Lazybones León presenta una calidad de servicio bien valorada, pero con oportunidades de mejora que pueden potenciar su competitividad en el sector hostelero. La implementación de estrategias enfocadas en la atención personalizada, la eficiencia operativa y la innovación en los servicios contribuirá significativamente a la fidelización de clientes y al crecimiento sostenible del negocio.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Recomendaciones

Con base en los hallazgos obtenidos y en función de los objetivos planteados, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar la calidad del servicio y la gestión empresarial en el Hostal Lazybones León:

1. Mejora en la Calidad del Servicio (Basado en el Modelo HOTELQUAL)

- ✓ Capacitación del Personal: Implementar programas de formación continua en servicio al cliente, atención personalizada y manejo de quejas, con énfasis en la capacidad de respuesta y empatía.
- ✓ Optimización de la Conectividad: Mejorar la infraestructura de WiFi para garantizar una conexión estable y rápida en todas las áreas del hostel.
- ✓ Refuerzo en la Atención al Cliente: Diseñar protocolos de atención más ágiles en horas de mayor afluencia, asegurando tiempos de respuesta eficientes.

2. Optimización de la Gestión Operativa y Administrativa

- ✓ Implementación de un Sistema de Feedback: Aplicar encuestas de satisfacción periódicas y analizar los comentarios de los huéspedes para identificar oportunidades de mejora.
- ✓ Diversificación de Servicios: Ampliar la oferta de servicios, como desayuno con opciones más variadas, actividades recreativas y alianzas con operadores turísticos locales.
- ✓ Estrategia de Mantenimiento Preventivo: Establecer un plan de mantenimiento regular para asegurar el buen estado de las instalaciones y equipos.

3. Estrategias para la Satisfacción del Cliente y la Rentabilidad del Negocio

- ✓ Programas de Fidelización: Ofrecer descuentos o beneficios a clientes frecuentes a través de tarjetas de fidelidad o promociones especiales.
- ✓ Alianzas Estratégicas: Colaborar con empresas de turismo, agencias de viaje y restaurantes locales para generar paquetes turísticos atractivos.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

- ✓ Marketing Digital y Presencia Online: Fortalecer la promoción del hostel mediante redes sociales, plataformas de reservas y estrategias de contenido atractivo que resalten las experiencias de los huéspedes.

La aplicación de estas recomendaciones contribuirá a mejorar la experiencia del cliente, optimizar la gestión interna del hostel y aumentar su competitividad en el mercado.

**“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”**

Referencias

- Aguinis, H. (2013). *Performance management*. Pearson.
- Baum, T. (2006). *Human resource management for tourism, hospitality and leisure: An international perspective*. Cengage Learning.
- Bohdanowicz, P. (2005). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries. *International Journal of Hospitality Management*, 24(3), 494-520.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism management*, 21(1), 97-116.
- Chaffey, D., & Smith, P. R. (2017). *Digital marketing excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing*. Routledge.
- Doran, G. T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. *Management Review*, 70(11), 35-36.
- Enz, C. A. (2010). *Hospitality strategic management: Concepts and cases*. John Wiley & Sons.
- Grönroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing. *Management Decision*, 32(2), 4-20.
- Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT analysis: A theoretical review. *Journal of International Social Research*, 10(51).
- Hinkin, T. R., & Tracey, J. B. (2000). The cost of turnover: Putting a price on the learning curve. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(3), 14-21.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes*. Harvard Business Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Law, R., Leung, R., & Buhalis, D. (2009). Information technology applications in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 509-515.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Anexos

Encuesta:

Estimados clientes del Hostal Lazybones, la presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de los servicios y gestión empresarial, por lo cual solicitamos de su colaboración para llenar esta encuesta que contribuirá a la recopilación de información fundamental para la investigación. Gracias de antemano.

Marque con una (✓) la opción que mejor represente su experiencia.

Datos Generales

1. **Género:** ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro
2. **Edad:** ☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56+
3. **Nacionalidad:** ☐ Nacional ☐ Extranjero
4. **Motivo de visita:** ☐ Turismo ☐ Negocios ☐ Otro (especifique)

Evaluación del Servicio (Escala de 1 a 5, donde 1 = Muy Malo y 5 = Excelente)

DIMENSIÓN	PREGUNTA	1	2	3	4	5
FIABILIDAD	¿Recibió el servicio tal como se le prometió?	☐	☐	☐	☐	☐
	¿El personal fue preciso en la información brindada?	☐	☐	☐	☐	☐
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿El personal atendió sus solicitudes con rapidez?	☐	☐	☐	☐	☐
SEGURIDAD	¿Se sintió seguro durante su estancia en el hostal?	☐	☐	☐	☐	☐
EMPATÍA	¿El personal se mostró amable y atento?	☐	☐	☐	☐	☐
ASPECTOS TANGIBLES	¿Las instalaciones estaban limpias y en buen estado?	☐	☐	☐	☐	☐

Comentario adicional:

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Entrevista

Objetivo: Profundizar en la experiencia del cliente en el hostel.

Fecha: _____

Nombre del entrevistado (opcional): _____

Preguntas Abiertas

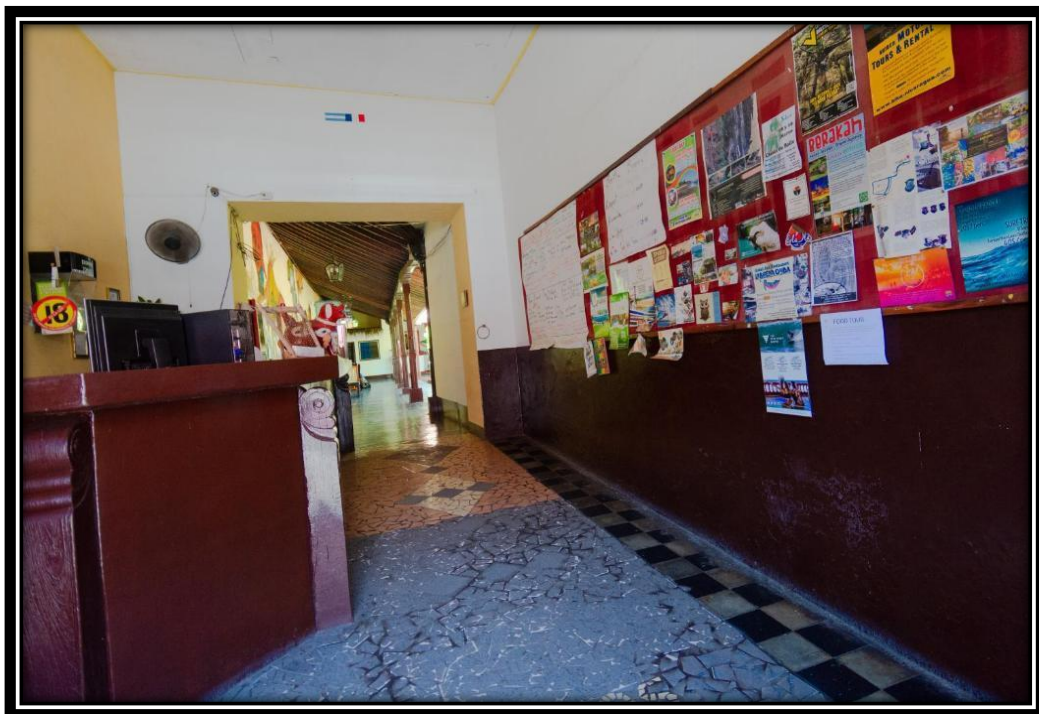
1. ¿Qué aspectos del servicio le han parecido más satisfactorios?
2. ¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en el hostel?
3. ¿Cómo describiría la atención del personal durante su estancia?
4. ¿Las instalaciones cumplieron con sus expectativas? ¿Por qué?
5. ¿Recomendaría el hostel a otros viajeros? ¿Por qué?
6. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad del servicio?

***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

Fotografía del Hostal



***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***



***“Calidad de los Servicios y Gestión Empresarial en el sector de la hostelería.
Caso Hostal Lazybones 2022”***

