



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA**



**TEMA:**

**“DIAGNOSTICO DEL SERVICIO QUE PRESTAN LAS EMPRESAS  
TURISTICAS EN LA ZONA DE LA COSTA DEL SOL,  
DEPARTAMENTO DE LA PAZ”**

**TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:**

**DILCIA ARACELY SORTO**

**ELVIS OSMARO PINEDA HENRIQUEZ**

**NESTOR FABRICIO RODRIGUEZ LOPEZ**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA**

**MARZO, 2013**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA**

PAGINA DE AUTORIDADES

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANA

JURADO EXAMINADOR

LICDA. REBECA EUGENIA PUENTE

PRESIDENTA

LICDA. CAROLINA ELIZABETH CERNA AGUIÑADA

PRIMER VOCAL

LICDA. MARIA DE LOS ANGELES MARTINEZ

SEGUNDA VOCAL

MARZO, 2013

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

**ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL**

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada, Licda. Maria de los Angeles Martínez, Licda. Rebeca Eugenia Puente Najarro

a las 7:00a.m. del día Sábado, 8 de Diciembre del dos mil doce.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

1-Elvis Osmaro Pineda Henríquez CARNET 06-0777-2009

2-Nestor Fabricio Rodríguez López CARNET 06-1898-2009

3-Dilcia Aracely Sorto CARNET 06-3338-2009

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Diagnóstico del servicio que prestan las empresas turísticas en la zona de la Costa del Sol, departamento de La Paz"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

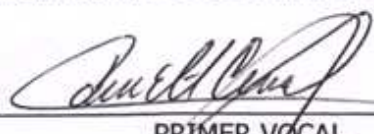
**TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA**

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO.  
POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

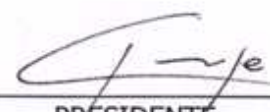
Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 8 de Diciembre del dos mil doce.

F.   
PRIMER VOCAL  
Licda. Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada

F.   
SEGUNDO VOCAL  
Licda. Maria de los Angeles Martínez

F.   
PRESIDENTE  
Licda. Rebeca Eugenia Puente Najarro

## **Agradecimientos de**

### **Dilcia Aracely Sorto**

A Dios Todopoderoso guiarme y darme sabiduría, para poder lograr mis metas a pesar de los obstáculos, gracias mi Dios por bendecirme en mi vida.

A la asesora Licda. María de los Ángeles Martínez por ser un gran apoyo en mi tesis y orientarnos en todo el proceso, el cual gracias a su ayuda se logro terminar.

A mis hijos Edgar Mauricio Sorto, Cristian Anderson Sorto, que son mi motor el cual me impulsan para lograr mis metas y mis propósitos en la vida.

A mi madre María Ermelinda Sorto quien siempre ha querido lo mejor para mí, mi hermano Milton Sorto, que siempre me ha apoyo incondicionalmente, a mis tíos, Rodolfo Sorto y Miriam de Mendoza, quienes siempre están en mis peores momentos difíciles y ayudándome para salir adelante.

A mi pareja Salomón Alvarado quien siempre ha creído en mí y nunca me ha dejado caer, gracias por ser mi hombro y guiarme con amor y sinceridad.

A mi tía Edelmira de Rodríguez quien con sus consejos y su cariño me ha apoyado siempre.

Y por ultimo aunque debería de ser primero a mis compañeros de tesis quienes juntos logramos terminar nuestro trabajo de investigacion.

## **Agradecimiento de**

### **Elvis Osmaro Pineda**

**A Dios**, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y de lo que he logrado, el me brindo la sabiduría necesaria para poder finalizar mi carrera ya que sin su ayuda no habría podido lograrlo. **A mi madre Reyna Suyapa Henríquez**, por haberme apoyado en todo momento, por su esfuerzo, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. Por ser una persona fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. **A mi padre Juan Pineda**, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y no darse por vencido; como también por su amor. **A mis familiares**, que siempre me apoyaron en los momentos buenos y malos y oraron para que nuestro Dios me diera la sabiduría necesaria.

A todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis. A mis hermanos, primos, tíos y tías ¡Gracias a ustedes! **A mis maestros: Lic. Marielos Martínez** por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis, por su apoyo, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, por apoyarnos en su momento.

**A mis amigos:** Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos: Fabricio Rodríguez y Dilcia Aracely Sorto, por haberme ayudado a realizar este trabajo.

## **Agradecimiento de Néstor Fabricio Rodríguez**

Siempre resultará difícil agradecer a todos aquellos que de una u otra manera me han acompañado en este proceso de titulación para el desarrollo de esta investigación. Por tanto, quiero agradecerles a todos ellos cuanto han hecho por mí, Partiendo de esta necesidad y diciendo de antemano MUCHAS GRACIAS, primeramente deseo agradecer especialmente a Dios por ser fuente de motivación en los momentos de angustia y después de varios esfuerzos, dedicación, aciertos y reveses que caracterizaron el desarrollo de mi formación profesional y que con su luz divina me guio para no desmayar por este camino que hoy veo realizado. **A mis padres**, Sr. Carlos Alirio Rodríguez (Q.D.D.G.) que desde el cielo me sirvió de inspiración día con día, al cual le dedico el triunfo obtenido porque sé que está muy orgulloso de mí y Sra. Luz Estela López por hacer de mí una mejor persona a través de su ejemplo de honestidad y entereza por lo que siempre han sido una guía a lo largo de mi vida, **a mis hermanos** Verónica, Carlos, Aldo Rodríguez López por su incondicional apoyo y demás familia, en especial a mi primo Héctor Alegría. **A mi novia** Paty Mejía por estar siempre a mi lado en este proceso. **Agradezco a la Licenciada. Marielos Martínez** como nuestra asesora en el proceso de tesis, por el apoyo brindado al haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este proyecto, **a mis compañeros** Elvis y Dilcia por estar unidos siempre en todo momento.

## INDICE GENERAL

|                   |   |
|-------------------|---|
| INTRODUCCION..... | i |
|-------------------|---|

### CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1.1 Descripción del Problema .....  | 1 |
| 1.2 Enunciado del Problema.....     | 2 |
| 1.3 Delimitación .....              | 3 |
| 1.3.1 Delimitación Teórica.....     | 3 |
| 1.3.2 Delimitación Geográfica ..... | 3 |
| 1.3.3 Delimitación Temporal.....    | 3 |
| 1.3.4 Unidad de Análisis .....      | 3 |
| 1.3.5 Sujeto de Estudio.....        | 4 |
| 1.3.6 Fuentes.....                  | 4 |
| 1.4 Justificación.....              | 5 |
| 1.5 Objetivos .....                 | 7 |
| 1.5.1 Objetivo General .....        | 7 |
| 1.5.2 Objetivos Especifico.....     | 7 |

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Generalidades sobre el Diagnostico de los Servicios.....  | 8  |
| 2.1.1 Concepto de Diagnostico orientado a los Servicios ..... | 8  |
| 2.1.2 Tipos de Diagnostico de los Servicios.....              | 9  |
| 2.1.3 Como hacer un Diagnostico .....                         | 12 |
| 2.2 Empresas Turística .....                                  | 13 |
| 2.2.1 Clasificación .....                                     | 15 |
| 2.3 Generalidades de la Costa del Sol .....                   | 17 |
| 2.3.1 Historias de la Costa del Sol.....                      | 19 |
| 2.3.2 Estado actual de la Costa del Sol.....                  | 20 |
| 2.4. Hostelería de la Costa del Sol .....                     | 21 |
| 2.4.2 Hoteles de la Costa del Sol.....                        | 21 |
| 2.5 Estándares del Servicio .....                             | 37 |
| 2.5.1 Atención al Cliente .....                               | 37 |
| 2.5.2 Gastronomía .....                                       | 40 |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5.3 La Cortesía y el Profesionalismo en el Servicio.....           | 41 |
| 2.6 Calidad de Productos y Servicios en Hostelería.....              | 44 |
| 2.6.1 Concepto de Calidad.....                                       | 44 |
| 2.6.2 Concepto de Productos y Servicios .....                        | 45 |
| 2.6.3 Como ofrecer Productos y Servicios .....                       | 47 |
| 2.7 Lineamientos básicos para los Servicios Hoteleros .....          | 49 |
| 2.8 Competitividad en la prestación de los Servicios Turísticos..... | 51 |

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 3.1 Tipos de Estudios .....          | 53 |
| 3.2 Población y Muestra.....         | 53 |
| 3.2.1 Población .....                | 53 |
| 3.2.2 Muestra .....                  | 54 |
| 3.3 Marco Muestral .....             | 55 |
| 3.3.1 Población e Investigación..... | 55 |

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4 Técnicas e Instrumentos .....                                                                                       | 55 |
| 3.4.1 La Encuesta .....                                                                                                 | 55 |
| 3.4.2 Instrumento.....                                                                                                  | 56 |
| 3.5 Procedimiento y Análisis de Datos .....                                                                             | 56 |
| 3.6 Presentación, Interpretación y Representación de la información obtenida de los instrumentos de investigación ..... | 56 |

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACION DE RESULTADOS**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 4.1 Tabulaciones y análisis..... | 57 |
|----------------------------------|----|

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 5.1 Conclusiones .....           | 75 |
| 5.2 Recomendaciones.....         | 76 |
| 5.3 Lineamientos de mejora ..... | 78 |
| Bibliografía.....                | 85 |

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Anexos.....                                | 90 |
| Encuesta .....                             | 91 |
| Fotos de Hoteles de la Costa del Sol ..... | 92 |
| Fotos de Hoteles de la Costa del Sol ..... | 93 |

## **Introducción**

Las playas de El Salvador suelen llamar mucho la atención de los turistas, ya que se encuentran con hermosas playas en las que tomar el sol y disfrutar de los encantos naturales que habitualmente ofrece El Salvador, para poder disfrutar de unas atractivas vacaciones y excelente atención. Es por ello, que es importante saber que cambios son necesarios realizar, tales como: atención al cliente, amabilidad en el servicio, reevaluación de precios, inclusión de juegos para niños, higiene y limpieza de las instalaciones etc; pueden reforzar la cadena de hoteles de la región para mantener la afluencia de los visitantes. La zona de la Costa del sol se compone de tres playas: San Marcelino, Los Blancos y Costa del Sol, cuenta con interesante infraestructura turística, hoteles, restaurantes y diversas actividades para el viajero. Estas preciosas playas y hoteles salvadoreños gozan de una amplia extensión que oscila los 12 a 15 kilómetros de extensión. Situada a 30 minutos del Aeropuerto Internacional de El Salvador y a 65 kilómetros del sudeste de San Salvador, La Costa del Sol es una locación que reúne numerosos hoteles todos para complacer a todo visitante con gran variedad de atractivos, en el estudio se han considerado los siguientes: Izalco Cabaña Club, Pacific Paradise, Costa Nova, Paseo del Sol, Princess One, Tesoro Beach, Bahía Dorada, Bahía del Sol. El primer capítulo de esta investigación, hace una breve introducción y descripción del problema de estudio, así como con una descripción del problema, sujetos de estudio, fuentes que están relacionadas con una información necesaria para contribuir al tema. El enunciado del problema es una de las bases fundamentales de la investigación ¿Cómo es

el servicio que prestan las empresas hoteleras en la zona de la Costa del Sol, departamento de La Paz? Además todo lo referente a la planificación estratégica y sus principales elementos, los ámbitos donde se desarrolla, objetivos, limitaciones y la unidad de análisis del turismo en los hoteles de la Costa del Sol, El Salvador.

En el capítulo dos, es la etapa en que reunimos información documental para confeccionar el diseño de nuestra investigación. En este encontramos explicaciones sobre los temas más complejos que reúne esta investigación, conocemos el concepto de Diagnóstico y todas sus funciones, su clasificación de diagnóstico que existen, además se conoce sobre las empresas de servicio turístico en la Costa del Sol, su historia, atractivos, hoteles que la Costa del Sol tiene, todo esto respaldado con su respectiva Bibliografía. Recogemos una serie de información para un conocimiento profundo de la teoría.

En el capítulo tres y cuatro, se compone por los aspectos metodológicos de la investigación el cual es de carácter - descriptiva así como también de los resultados. La muestra que se utiliza para esta investigación es de 164 personas del total de la población a estudiar, tabulación y análisis de los diferentes estudios realizados con distintos involucrados en el desarrollo del turismo en los hoteles que están ubicados en la Costa del Sol.

En el capítulo cinco se concluye con el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones estratégicas, partiendo del análisis de las fortalezas, y debilidades que detalladamente se han estudiado para la mejora en la competitividad de los hoteles.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

La Costa del Sol es una de las zonas turísticas más visitadas la cual cuenta con 18 kilómetros de playa sin rocas y 28 kilómetros de estero llamado estero de Jaltepeque, este es uno de los destinos favoritos de los vacacionistas, es considerado como una de las principales extensiones de bosque salado (manglar) en donde se pueden apreciar algunos tipos de animales acuáticos. La Costa del Sol ofrece una variada infraestructura hotelera de playa que cuenta con diferentes servicios como: alojamiento, gastronomía con énfasis en mariscos, así como la atención de eventos corporativos y sociales. La Costa del Sol es una locación que reúne numerosos hoteles para complacer a todo visitante nacional y extranjero con la gran variedad de atractivos, entre los cuales se encuentran 8 Hoteles que reúnen 448 habitaciones disponibles que serán la muestra de los diferentes servicios para esta investigación.

En las empresas turísticas de la zona de la Costa del Sol hay un efecto muy importante que es la temporalidad, en el cual hay dos tipos: uno es temporalidad semanal y la temporalidad anual, que puede influir en el tipo de servicio que las empresas hoteleras ofrecen, y que de igual manera está relacionado con el número y tipo de turistas que llegan.

La falta de afluencia permanente de turistas es lo que conlleva a que este efecto de temporalidad se mantenga en las empresas de la zona de la Costa del Sol.

Si las empresas turísticas se preocupan por brindar una mejor calidad en el servicio con productos competitivos, buena atención al cliente, podrá llegar hacer un destino reconocido y visitado por los turistas de forma más estable.

Para que un hotel logre la calidad en el servicio proporcionado, este debe cumplir con las necesidades y demandas de sus clientes, enfocado en como los más importantes pues son quienes juzgan nuestra calidad de servicio. El evitar crear falsas expectativas a los clientes con menús cargados de platillos inexistentes. Un ejemplo de ello: es cuando hay mucha variedad en el menú, pero no hay en existencia. Son muchos los factores que determinan la calidad de la atención al cliente y el servicio que estos puedan brindar a los turistas, Por lo cual se pretende obtener un diagnostico de cómo debe ser el servicio y la atención que se debe brindar en las empresas turísticas de la zona de la Costa del Sol, Departamento de la Paz.

## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.**

¿Cómo es el servicio que prestan las empresas hoteleras en la zona de la Costa del Sol, Departamento de La Paz?

## **1.3 DELIMITACION**

### **1.3.1 Delimitación Teórica**

Este trabajo se hará con la finalidad de investigar los diferentes servicios que prestan los hoteles ubicados en la zona de la Costa del Sol, Departamento de la Paz, mediante los parámetros de la atención al cliente, alimentos y bebidas, la cortesía y profesionalismo del personal encargado de brindar la atención al cliente.

### **1.3.2 Delimitación Geográfica**

La zona de la Costa del Sol, se encuentra ubicado en dos municipios los cuales son San Pedro Masahuat y San Luis La Herradura, Departamento de la Paz, ubicado a 66 Kilómetros al suroeste de San Salvador por la carretera litoral a tan solo una hora de la ciudad y treinta minutos del Aeropuerto Internacional de El Salvador (COMALAPA).

### **1.3.3 Delimitación Temporal**

La investigación se realizara durante los meses de Julio a Noviembre de 2012

### **1.3.4 Unidad de Análisis**

Por tanto se pretende desarrollar esta investigación tomando en cuenta a los turistas y a las empresas turísticas los cuales son 8 los hoteles que se tomaran como muestra para el diagnostico a conocer en la zona de la Costa del Sol, Departamento de La Paz.

- Hotel Izalco Cabaña
- Hotel Pacific Paradise
- Hotel Costa Nova
- Hotel Paseo del Sol
- Hotel PrincesOne
- Hotel Tesoro Beach
- Hotel Bahía Dorada
- Hotel Bahía del Sol

### **1.3.5 Sujeto de Estudio**

Para poder tener una veracidad en la información investigada, se tendrá la colaboración de:

- ✓ Los Turistas

### **1.3.6 Fuentes**

Se obtuvo una información primaria necesaria de las personas con conocimiento ya sea turistas o lugareños de la Costa del Sol, Departamento de la Paz.

Las fuentes secundarias serán por medio de gerentes y encargados de los establecimientos hoteleros de la zona de la Costa del Sol, página web, revistas, brochures, etc. Relacionados con el tema de investigación.

## **1.4 Justificación**

La Costa del Sol, por su ubicación ofrece una de las más variadas infraestructuras hoteleras en cuanto a playas se refiere debido a su cercanía con el Aeropuerto Internacional de El Salvador Comalapa, es de gran importancia para los turistas extranjeros que en su gran mayoría prefieren esta playa por ser una de las más atractivas y muy variables en sus servicios por lo cual es necesario destacar la importancia que tiene la cadena hotelera de la zona.

Si el turista, recibe una calidad de atención, alimentación, servicios y una infraestructura en óptimas condiciones el decidirá volver, los habitantes de la región costera se verán beneficiados, porque se promoverá la afluencia de visitantes en el territorio y así se lograra tener un desarrollo económico sostenible en la zona.

Una de las finalidades de la investigación es ver las necesidades que tiene la zona de la Costa del Sol, buscar la competitividad en los servicios hoteleros y generar un desarrollo auto sostenible de gran potencial creando hoteles con calidad en sus servicios.

Es necesario darle un mayor auge a la zona y que el sector hotelero incremente su calidad en cuanto a servicios para que el turista tenga mejores alternativas de lugares en los cuales el turista viva una experiencia única donde encuentre lo que el desee.

Demostrando la importancia de tener un servicio de calidad para beneficiar a las empresas hoteleras de la zona de la Costa del Sol y a los turistas que visiten cada uno de los establecimientos hoteleros, serán los temas a tratar en el presente diagnóstico.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Diseñar un diagnóstico de los servicios que prestan los hoteles de la zona de la Costa del Sol para conocer los factores de competitividad de cada uno de ellos.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Evaluar los aspectos que el turista valora al momento de recibir un servicio en los hoteles de la zona de la Costa del Sol, Departamento de La Paz.
- ❖ Definir los motivos que llevan al cliente a elegir una determinada empresa turística para evaluar el servicio que estas brinden en la zona de la Costa del Sol, Departamento de La Paz.
- ❖ Identificar la calidad de los productos básicos ofrecidos a los clientes en los establecimientos hoteleros de la zona de la Costa del Sol, Departamento de La Paz.
- ❖ Determinar los servicios estándares de cada una de las empresas hoteleras de la zona de la Costa del Sol, Departamento de la Paz.
- ❖ Proponer lineamientos de mejora para desarrollar la calidad en los servicios de los hoteles de la zona de la Costa del Sol, Departamento de La Paz.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Generalidades sobre el Diagnostico de los Servicios**

##### **2.1.1 Concepto de Diagnostico orientado a los Servicios**

El diagnóstico, como lo han explicado hasta la saciedad expertos de diferentes disciplinas, es el proceso mediante el cual se llega a descubrir las causas de los problemas que tiene o presenta aquello que se diagnostica, que puede tratarse de cualquier persona, animal, cosa y fenómeno, o de cualquier sistema, al que en general se denomina “sujeto de diagnóstico”.

En términos generales, para hacer un diagnóstico casi siempre se realizan las siguientes acciones:

- Recolección de información o datos del sujeto de diagnóstico y la realidad

Circundante.

- Análisis de la información recolectada para descubrir los problemas y
- Descubrimiento de las causas de los problemas. (Eraso, 2006)

### **2.1.2 Tipos de Diagnósticos de los Servicios**

#### **DIAGNOSTICO INTERNO**

Proceso para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización, o del área o unidad estratégica. El diagnóstico lo integran el análisis de:

- Capacidad directiva
- Capacidad competitiva
- Capacidad financiera
- Capacidad técnica o tecnológica
- Capacidad de talento humano

#### **DIAGNÓSTICO EXTERNO**

Proceso de identificar las oportunidades o amenazas de la organización, unidad estratégica o departamento en el entorno. El diagnóstico externo lo integran el análisis de:

- Factores económicos
- Factores políticos
- Factores sociales
- Factores tecnológicos

- Factores geográficos
- Factores competitivos

### DIAGNÓSTICO ESTÁTICO

A veces llamada auditoria estratégica, mide el desempeño de la empresa sobre su portafolio actual de sectores: ¿tiene la empresa posiciones de fuerza suficientes? ¿Ha ganado o perdido participación en el mercado? ¿Es satisfactoria la rentabilidad?

### DIAGNÓSTICO DINÁMICO

Es mucho más importante que el diagnóstico estático, pues no se puede cambiar el pasado. Se trata de medir la adecuación de las estrategias actuales a la evolución del ambiente: ¿la empresa estará bien posicionada mañana?, ¿tiene la capacidad de seguir creciendo en el mercado?, ¿está en condiciones de seguir la evolución tecnológica, o mejor aún, de anticiparla?

### DIAGNOSTICO DE AMENAZAS Y OPORTUNIDADES (FODA)

Las amenazas y oportunidades son factores, que toma la planeación estratégica para el desarrollo de la misión, las metas y la estrategia.

El diagnóstico de amenazas y oportunidades lo afectan cinco fuerzas competitivas que son: las amenazas de los nuevos competidores, el poder de negociar con los clientes y proveedores, la amenaza de productos sustitutos y la rivalidad entre las empresas existentes en la industria.

## DIAGNÓSTICO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

El diagnóstico de las fortalezas y debilidades internas permite a los administradores identificar las fuerzas centrales de una organización y determinar en que debe mejorar ésta. Este diagnóstico comprende factores como la posición competitiva relativa de la organización, la capacidad de adaptación e innovación, las habilidades de los recursos humanos, la infraestructura tecnológica, los recursos financieros, el dominio administrativo y los valores y antecedentes de los empleados claves.

## DIAGNÓSTICO DE SUPUESTOS

Es una de las habilidades de razonamiento crítico requeridas en el proceso de planeación, estas son las ideas y opiniones subyacentes en uno o más individuos que estos dan por sentadas y a las cuales consideran ciertas.

El diagnóstico de supuestos de planeación implica tres actividades básicas: se deben identificar supuestos, deben darse a conocer los supuestos para que todos los involucrados estén al tanto de ellos, debe probarse la validez de los supuestos.

Disponible en la dirección de internet

[http://www.bestpublicity.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=493%3Acuales-son-los-tipos-de-diagnostico&catid=70%3Agerencial-y-liderazgo&Itemid=11&lang=es](http://www.bestpublicity.net/index.php?option=com_content&view=article&id=493%3Acuales-son-los-tipos-de-diagnostico&catid=70%3Agerencial-y-liderazgo&Itemid=11&lang=es), consultado 17 de septiembre 2012

### 2.1.3 Como hacer un Diagnostico

- a) Preparación: El diagnóstico podemos utilizarlo en la elaboración de un proyecto para:
- Orientado a un rasgo importante del proyecto.
  - Analizar y definir un problema determinado.
  - Analizar los aspectos implicados en el problema y buscar soluciones.
- b) Ejecución: Durante la realización de las actividades definidas para el proyecto el diagnóstico nos puede ayudar a:
- Concientizar a los destinatarios de la situación problema.
  - Mejorar la orientación del proyecto.
  - Solventar disputas y alcanzar acuerdos.
- c) Evaluación: La evaluación nos permitirá alcanzar un conocimiento de la situación del momento y el grado de los problemas que queremos solucionar con el proyecto, además de identificar los cambios y beneficios en los destinatarios.

© Copyright | Todos los Derechos Reservados 2010 - 2011 – 2012

CastilloMiguel, 2010. Pasos para crear proyectos, el diagnostico, disponible en la dirección de internet

<http://tuproyectoen5pasos.com/blog/pasos-para-crear-proyectos-diagnostico-2/>

## 2.2 Empresas Turísticas

Por extensión, unidad de organización dedicada a la prestación de servicios turísticos. Entre otras, Aerolíneas, Hoteles, Agencias de Viaje, Restaurantes, Arrendadoras de Vehículos, etc.

Pérez, 2003, citado por Valencia

<http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/E/page,3/>

Fuente: Judy Ximena Serrato " Las mypimes turísticas: cómo comercializar a través de la cooperación" Universidad Externado de Colombia, Bogotá, octubre 2003.

Autor: Arq. Jorge Valencia

"Tipo particular de empresa con características propias, que no se caracteriza por un proceso productivo determinado, sino que por el contrario, presenta una multiplicidad y heterogeneidad en sus actividades y en los procesos de producción que la conforman".Direccionario de términos turísticos, disponibles en la dirección de internet <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/E/page,3/> consultado el 17 de septiembre 2012.

Concretamente la empresa turística no modifica su definición respecto del concepto general de empresa, como bien afirma el profesor Figuerola Palomo (1990), desarrollando las mismas funciones y manteniendo las mismas responsabilidades y

relaciones que cualquier otra empresa, pidiéndose clasificar, de acuerdo con la naturaleza de su actividad, dentro de la categoría de empresas de servicios.

No obstante, debemos resaltar algunas peculiaridades de este tipo de empresas. Así, en cuanto a su localización, el lugar donde se instale debe reunir una serie de condiciones climáticas, de recursos naturales, de atracciones, etc.; además, no se puede hablar de una sola empresa turística, sino más bien de un sistema turístico, dada la gran variedad de actividades que se realizan y de su interconexión. De acuerdo con todo ello, no tiene sentido hablar de una empresa turística, como podría ser un hotel o un restaurante, de forma aislada, ya que para su desarrollo necesitará de toda una serie de empresas complementarias, como, por ejemplo, empresas de transportes, agencias de viaje, etc.; en este sentido, cuando hagamos alusión a la empresa turística, no referimos con este término más bien a todo el entramado, en vez de una empresa individual, aunque más adelante en otros temas nos centremos en el análisis de cada tipo de empresa turística en particular: hotel, restaurante, agencia de viajes, parques temáticos, etc. Rojo Inmaculada 2009, Libro Dirección y gestión de empresas del sector turístico.

Disponible en la dirección de internet

[www.edicionespiramide.es](http://www.edicionespiramide.es)

### **2.2.1 Clasificación**

En la zona de la Costa del Sol hay diversidad de entretenimiento para los que deseen disfrutar en familia y con los amigos.

Esta playa es la más famosa y más visitada en el país, contando con infraestructura turística, hoteles, restaurantes y diferentes actividades para el viajero.

#### **Hoteles**

- Hotel Confort INN Bahía Dorada
- Hotel y Marina- Bahía del Sol
- Hotel Paseo del Sol
- Brisas Marinas
- Jaltepeque Suites
- Hotel y Restaurante Yessenia
- Hotel Isla Tasajera
- Hotel Izalco Cabaña Club
- Hotel Tesoro Beach Hotel Pacific Paradise
- Rancho Costa del Sol

#### **Transporte**

- Lancha Turística

- Lancha

#### Restaurantes

- Brisas Marinas
- Mariscos Mary
- La Puntilla
- Yessenia
- AquaFun
- La Curva de Don Gere

#### Entretenimiento

- AquaFun

#### Pesca

Cada año existe un torneo Internacional de la pesca del Marlin en Costa del Sol y que atrae a muchos turistas que disfrutan de este torneo. Disponible en la dirección de internet

<http://elsalvador.travelreality.com/home.asp?Categoria=Hoteles&Destino=Costa%20del%20Sol>, consultado el 17 de septiembre 2012.

## **2.3 Generalidades de la Costa del Sol**

Esta preciosa playa salvadoreña goza de una amplia extensión que oscila los 12 a 15 kilómetros de extensión.

Situada a 30 minutos del Aeropuerto Internacional de El Salvador y a 65 kilómetros del sudeste de San Salvador, Costa del Sol es una locación que reúne numerosos hoteles para complacer a todo visitante con gran variedad de atractivos.

Puede gozar de clubes de playa y restaurantes donde puede degustar los más exquisitos mariscos frescos y con las bebidas de su preferencia. O también alquilar ranchos privados para disfrutar de un fin de semana con amigos o en familia desde \$100.00 USD en adelante.

Además, Costa del Sol es una playa preferida por los salvadoreños ya que la frecuentan en época de verano, días festivos y para eventos deportivos como voleibol y fútbol de playa.

Vale decir que dentro de este territorio se encuentran las playas de San Marcelino, y La Puntilla, esta última es donde desemboca el precioso Río Lempa que conecta con el Estero de Jaltepeque que bordea la zona sur del Departamento de La Paz.

Una de las actividades más recomendadas es llegar hasta la Puntilla, al final estrecho entrando por la carretera Costa del Sol, y embarcarse en una de las muchas lanchas que ofrecen sus servicios desde este punto. Por un aproximado de \$50 un grupo de hasta 12 personas pueden navegar por más o menos 3 horas a lo largo del Estero de Jaltepeque y

a través de los manglares hasta llegar a la bocana del Río Lempa. El Lempa es el río más largo del país y al llegar a este mágico punto se encontrara exactamente en el punto de convergencia de 3 departamentos: La Paz, Usulután y San Vicente. El Estero de Jaltepeque posee dos bocanas: Cordoncillo y Tasajera; y es una de las 125 áreas protegidas en El Salvador, con una extensión de 28 kilómetros que sirve de hábitat a cantidad de aves costeras y variedad de moluscos. La Isla de Tasajera también posee varias playas donde rara vez se encontrara con otros humanos, siendo una de ellas la playa Los Negros. A lo largo de la isla se encuentra variedad de pequeños restaurantes se puede disfrutar de los mejores platillos de pescado, camarón fresco y cócteles de conchas y camarón. Así también en el km. 51 de la carretera hacia la Costa del Sol se encuentra ubicado el primer y más grande parque acuático en El Salvador; el cual no solo cuenta con una piscina de olas artificiales sino también con alquiler de motocicletas y toda la infraestructura.

La Costa del Sol es una de las playas más visitadas durante las épocas largas de vacación, como Semana Santa y fiestas agostinas, por lo que gran cantidad de eventos playeros son programados con anticipación para estas fechas. De hecho muchas veces bares reconocidos de San Salvador cierran sus puertas en la ciudad durante las vacaciones, para trasladarse a la playa donde saben que los vacacionistas buscan sedientos actividades típicas del ambiente costero. De igual forma, muchos de los hoteles de la zona de Costa del Sol ofrecen paquetes de fin de semana donde por un precio fijo podrá disfrutar de alimentación, bebidas y música en vivo.

Disponible en la dirección de internet

<http://elsalvadorparatodos.blogspot.com/feeds/posts/default> publicado Octubre de 2009,  
consultado 14 de Septiembre 2012

### **2.3.1 Historia de la Costa del Sol**

Empresas de servicio Turístico en la Costa del Sol

La zona como lugar de esparcimiento con el atractivo de sol y playa está caracterizada y posicionada por ofrecer ambiente familiar y de reposo.

La percepción de los pobladores y empresarios es positiva por cuanto manifiestan.

La Costa del Sol como un lugar con mucho potencial turístico, por su recurso natural, accesibilidad, y oferta para un universo variado de segmento de clientes.

Se han añadido servicios complementarios de interés para la clientela, aumentando la oferta en actividades, como paseos en lanchas, pesca, alquiler de jet skys, kayak, tours ecológicos, facilidades para yates, etc.

El sub sector hotelero ha tenido un ligero crecimiento en oferta de habitaciones, aunque hay proyectos y algunas ejecuciones en proceso.

Existen diferentes niveles o perfiles de hoteles para diversos tipos de clientes.

Se ha implementado la modalidad de todo incluido, en casi la generalidad de estos establecimientos.

El subsector de restaurantes, ha tenido crecimiento en el número de establecimientos, y se ha establecido algunas sucursales de cadenas nacionales reconocidas. También existe muy variada oferta en el nivel de estos establecimientos, desde muy populares hasta los más reconocidos.

Documento FUNDES El Salvador.

### **2.3.2 Estado Actual de la Costa del Sol**

Costa del Sol se compone de tres playas: San Marcelino, y Costa del Sol. Estas playas forman un área bastante larga, catalogada como las mejores playas en el país y el lugar indiscutido para presenciar increíbles puestas de sol. Perfecto para los que buscan la tranquilidad durante la semana, ya que en fines de semana y feriados se llena de gente y mucha actividad. La arena no es totalmente negra como la volcánica, sino un tanto color gris. En la primera playa, San Marcelino es interesante presenciar la salida de los pescadores al caer la noche o su regreso en horas de la madrugada. Luego esta la Costa del sol, que hace constar su nombre por los maravillosos atardeceres. Esta playa es la más famosa y más visitada en el país, contando con infraestructura turística, hoteles, restaurantes y diferentes actividades para el viajero.

Dirección: Departamento de La Paz, El Salvador.

Cómo Llegar:

En cuanto llega al Aeropuerto Internacional de Comalapa en El Salvador, toma la carretera que va hacia Usulután, (Carretera El Litoral), al llegar a "Los Arcos" toma

rumbo a la población de La Herradura. Antes de llegar a dicha Población toma la carretera que está a la derecha, la cual lo llevará a Costa del Sol.

Disponible en la dirección de internet,

<http://elsalvador.travelreality.com/home.asp?Destino=Costa+del+Sol&Categoria=Destinos&AlbumID=1086&Pagina=1> consultado el 17 de septiembre 2012

## **2.4 Hostelería de la Costa del Sol**

### **2.4.1 Hoteles de la Costa del Sol**

#### **Hotel Izalco Cabaña Club**

##### **a) Políticas**

Ofrecer a nuestros huéspedes un ambiente familiar de tranquilidad en donde el servicio es nuestra prioridad, mejorando día a día.

Valores:

- Confianza
- Seguridad
- Honradez

Ofrecen:

- Ambiente Confortable

- Calidad de Servicio
- Clima de tranquilidad
- Ambiente Totalmente Familiar
- Reconocidos por su buena comida y especiales en mariscos frescos
- Servicio y Atención Personalizada
- Personal capacitado

Ubicación estratégica por su cercanía a la ciudad y al aeropuerto internacional.

Políticas generales:

- No se permite el ingreso de hieleras, alimentos ni bebidas
- No se aceptan mascotas
- No se permite el ingreso de bebidas alcohólicas
- No se permite el ingreso de armas
- No se aceptan cheques personales
- En el hotel no se permite ingreso a habitaciones de más personas de las que hayan reservado.
- No se permite fumar dentro de las habitaciones, favor de hacerlo en áreas abiertas
- No se permiten personas vestidas inapropiadamente
- No se aceptan personas que a juicio de la empresa se crean inconvenientes

- El horario del restaurante es 7: 00 AM a 9:00 PM, excepto cuando haya presentaciones o fines de semana.
- Para realizar una reservación se requiere el 50% de anticipo del valor total
- La cuenta de su habitación e ingreso deberá ser cancelada a su llegada al hotel
- La hora para entregar su habitación es a las 2:00 PM en temporada baja, y en temporada alta es a la 1:00 PM.
- Check in: 1:00 PM
- Check out: 3:00 PM

b) Políticas privadas:

- Edad niños 10
- No se admiten animales
- Habitación matrimonial
- 1 Cama Matrimonial
- Aire Acondicionado
- Televisión a colores con cable opcional
- Baño privado y ducha
- Closet
- Lámpara de noche
- Reloj digital con FM/AM
- Acceso inalámbrico de internet
- Aire acondicionado

- Televisión
- Radio

Disponible en la dirección de internet

<http://izalco-hotel.guestcentric.net/hotel-rooms.html>, consultado el 16 de septiembre 20012.

### **Pacific Paradise Costa del Sol**

#### *Ubicación*

El Hotel Pacific Paradise en la Costa del Sol, está ubicado en el kilómetro 75 del boulevard Costa del Sol, a 45 minutos de San Salvador y 30 minutos del Aeropuerto de Comalapa.

Se encuentra en la península que forma el estero de Jaltepeque, por lo que se puede disfrutar de la zona de la playa y también de la zona del estero, que es uno de los más pintorescos de El Salvador, ya que posee una gran variedad de

Alojamiento: Para su descanso el Hotel cuenta con confortables habitaciones: 33 dobles y 6 sencillas, 8 de búngalos y 2 Suite.

Todas las habitaciones están cómodamente equipadas con:

| HABITACIÓN SENCILLA                      | HABITACIÓN DOBLE                         | HABITACIÓN DE BUNGALOW                   |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Una cama King Size                       | Dos camas matrimoniales                  | Dos Camas Matrimoniales                  |
| aire acondicionado                       | aire acondicionado                       | aire acondicionado                       |
| baño privado                             | baño privado                             | baño privado                             |
| agua dulce                               | agua dulce                               | agua dulce                               |
| televisor a colores con sistema de cable | televisor a colores con sistema de cable | televisor a colores con sistema de cable |
| closet y teléfono                        | closet y teléfono                        | closet y teléfono                        |
| Tocador y lámparas de noche.             | tocador y lámparas de noche.             | tocador y lámparas de noche.             |
|                                          |                                          | Área de terraza frente a la piscina      |

Fuente:[http://www.hotelpacificparadise.com/index.php?option=com\\_content&view=artic](http://www.hotelpacificparadise.com/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=26)

le&id=14&Itemid=26, consultado el 17 de septiembre, 2012

CHECK IN 3:30 PM -CHECK OUT 2:00 PM

## INSTALACIONES Y SERVICIOS

El Hotel Pacific Paradise en la Cosa del Sol, cuenta con:

- Amplias zonas verdes
- Bar y restaurante internacional
- Piscina para adultos y niños
- Área de Glorietas frente a la playa.
- Baños, duchas y desvestideros.
- Lockers.
- Área infantil

En la zona del Estero de Jaltepeque se cuenta con:

- Una extensión aproximada de 3,500 V2 totalmente forestada
- Piscina
- Baños,
- Zona de desvestideros
- Cancha de voleibol de playa

- Mesas y sillas de descanso.

Disponible en la dirección de internet

[http://www.hotelpacificparadise.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14&Itemid=26](http://www.hotelpacificparadise.com/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=26)

Consultado el 16 de septiembre 2012

### **Hotel Paseo Del Sol**

Es un hotel de 15 habitaciones donde podrá disfrutar unas vacaciones inolvidables en compañía de su familia o de un grupo de amigos.

Cuentan con excelentes instalaciones y ofrecemos servicios de primera, que le harán disfrutar plenamente su estancia en la exclusiva playa costa del sol

Habitaciones, Planes de Comida, Tarifas

15 habitaciones de 2 y 3 camas para que Usted elija el que mejor se apegue a sus necesidades de espacio y alojamiento. Cada uno está hecho manteniendo un balance entre la comodidad y el buen gusto, siempre pensando en ofrecer una estancia sumamente placentera a nuestros huéspedes. Y los pisos y baños de cerámica dan el toque fresco a toda la atmósfera del lugar. Equipados con aire acondicionado y tv con cable

## Instalaciones, Actividades, Servicios

### Instalaciones:

Servicios Paseo del Sol cuenta con bonitas áreas verdes que rodean una piscina, para saborear una exquisita bebida mientras disfruta del sol, estamos frente al mar donde apreciara la bella y deliciosa brisa del océano pacifico

El hotel cuenta con amplios y amuebladas habitaciones y sobre todo, ofrece un inigualable servicio personalizado a sus huéspedes.

### Localización:

El bonito hotel Paseo del Sol está localizado en la bella playa costa del sol en una zona realmente tranquila, rodeado de un hermoso paisaje de belleza natural. Muy cerca y a solo 15 minutos del Aeropuerto Internacional de El Salvador.

Esto le da derecho a uso de instalaciones tales como:

- Internet inalámbrico
- Hamacas a la orilla del mar
- Ranchitos a la orilla del mar
- Canchitas de futbol en área verde y de voleibol en la playa
- Seguridad privada y vigilancia 24 horas
- Uso de piscina; acceso inmediato a playa, duchas baños para cambiarse etc.
- Parqueo interno

- Personal y staff amable y cortés

Hotel Paseo del Sol - Derechos Reservados 2011

Disponible en la dirección de internet

<http://www.hotelpaseodelsol.com/> consultado el 16 de septiembre 2012.

### **Hotel Princess One**

Hospedaje - eventos - convenciones.

Playa Costa del Sol contamos con habitaciones Sencillas, Dobles y Triples A/C,  
Televisión servicio de Restaurante

Puedes reservar a través de:

Facebook hotel princess one

hotelprincessone01@gmail.com

Teléfono :(503)23551792

Hotel PrincessOne se encuentra ubicado en el Km 62 de la Costa del Sol, en la Paz. Es un lugar perfecto para disfrutar en familia o con amigos y hospedarse en nuestras amplias y cómodas habitaciones.

Contamos con excelente servicio a la carta, en los cuales puede deleitar nuestros exquisitos platillos.

Servicios:

Habitaciones con aire acondicionado, TV con cable, piscinas. Restaurante a la carta, uso de piscinas por estadía y acceso al mar.

Lugares Cercanos para Visitar

Estero Jaltepeque, La Puntía, Playa San Marcelino.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.infoguiaelsalvador.com/index.php/component/content/article/37-hoteles-hostales/121-hotel-princess-one.html>, consultado el 16 de septiembre 2012.

### **Hotel Tesoro Beach**

En Hotel Tesoro Beach contamos con servicios para múltiples ocasiones que van desde bodas, fiestas privadas, todo tipo de celebraciones hasta Conferencias, nuestras instalaciones nos permiten brindar un servicio de alta calidad para que su evento se realice en un ambiente de playa, de una forma confortable.

- Contamos con servicios para toda tipo de eventos:
- Logística de eventos y Convenciones

- Alojamiento con Sistema All Inclusive

#### Centro de Negocios con Internet

- Tours por El Salvador
- Transporte Ejecutivo
- Servicio de Banquetes en sus eventos
- Paseo en lancha por estero de Jaltepeque, visitando la isla de Tasajera
- Renta de Jetski, Kayacks y Cuadrimotos
- Tour aéreo

#### Horario de Atención:

Lunes a Domingo 6:30 am.- 9:00 pm

#### Servicios que Ofrece:

- Exquisitos Platos y Bebidas
- Servicio a la Carta
- Ambiente Familiar
- Vista al Mar
- Música en Vivo

- Servicio para celebración de Tés, Bodas, Fiestas de Quince Años, Comuniones, etc.
- Se aceptan todas las tarjetas de crédito

#### Restaurante:

El hotel cuenta con 3 Restaurantes El Pescador con capacidad para 300 personas, La Botija con capacidad para 150 personas, y El Galeón disponible para 300 personas, y con un Bar El Corsario.

El horario del Restaurante y Bares es de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Aceptamos las principales tarjetas de crédito, Visa, MasterCard.

#### Habitaciones:

El hotel cuenta con 120 habitaciones, repartidas en dos plantas con vista al mar, todas ellas ofrecen la posibilidad de alojar 4 adultos o 2 adultos y 2 niños.

Las Habitaciones están equipadas con:

- - Aire acondicionado con control individual
- - Baño completo con tina
- - Televisión con cable
- - Teléfono

- - Closets
- - Sala
- - Terraza

Disponible en la dirección de internet

[http://tesorobeachhotel.com/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://tesorobeachhotel.com/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1), consultado el 16 de septiembre 2012.

### **Hotel bahía dorada**

Ubicado en la zona playera de Costa del Sol, dispone de instalaciones en excelentes condiciones y servicios para todo huésped o también para aquellos que gusten celebrar eventos sociales, conferencias u ocasiones de diferente índole, con capacidad de 100 personas. También cuenta con amplias áreas de descanso, una extensa playa donde jugar vóleibol y fútbol playa con amigos.

Dónde quedarse:

Tiene opciones de “Todo Incluido”, también el “Pasadía” y el hospedaje regular a precios cómodos que pueden ser sujetos a cambios por temporada.

Si se decide por el “Pasadía”, podrá alojarse en cualquiera de los ocho ranchos disponibles con hamacas donde gozará de la brisa marina y una vista de 180° grados de

playa desde \$25.00 USD por persona, con almuerzo de tipo bufete y bebida incluida (con o sin alcohol).

- Horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Menores de 5 años entran GRATIS
- Mayores de 6 a 12 años, pagan la mitad de la tarifa regular.

El hotel dispone de 60 habitaciones (entre sencillas, dobles y suites) donde los huéspedes encontrarán las siguientes acomodaciones:

- Aire acondicionado
- Servicio de despertador
- Servicio de televisión por cable/satélite
- Teléfono
- Desayuno gratuito
- Internet gratuito de alta velocidad
- Personal multilingüe
- Servicio de recepción 24 horas
- Piscina (desde 7:00 a.m. a 9:00 p.m.)
- Bar (bebidas ilimitadas con o sin alcohol) con música en vivo los fines de semana
- Restaurante que cubren 3 tiempos de comida

Tarifas desde \$59.00 USD a \$82.00 USD en adelante (precios sujetos a cambios por temporada).

Dónde comer:

Dentro del Hotel Bahía Dorada encontrará opciones de tipo bufete en cualquier momento del día. Como parte de sus actividades de fines de semana, podrá degustar exquisitos cocteles o ceviches a tan solo \$3.00 USD en el área de piscina con vista al mar.

Cómo llegar:

Dirección: Boulevard Costa del Sol, kilómetro 75 y medio, La Paz.

Condúzcase sobre el Boulevard Costa del Sol y guíese por la señalización que le indicará la ubicación del kilómetro 75 y medio, en las cercanías de playa La Puntilla. El acceso se encuentra a la derecha de la calle.

Si desea el servicio de transporte desde el Aeropuerto de Comalapa o cualquier punto de San Salvador, puede solicitar el servicio al (503)2325-7500. Este servicio tiene un costo adicional que dependerá del recorrido.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.elsalvador.travel/hotel-bahia-dorada/>, consultado el 16 de septiembre 2012.

## **Hotel Bahía Del Sol**

### **Habitaciones**

Bahía del Sol es un All Suites Hotel y cuenta con 115 habitaciones de diferentes tamaños para su comodidad. Todas completamente equipadas con sala, confortables camas, estacionamiento y TV de 29" con servicio de cable. Nuestras habitaciones están diseñadas para un máximo confort y cuentan con Aire Acondicionado y Jacuzzi

### **Restaurante:**

Descubra los sabores de las comidas exóticas internacionales y nacionales de las regiones de América Central. Bahía del Sol restaurantes crean una experiencia culinaria deliciosa ofreciendo una variada de especialidades incluyendo un menú mediterráneo.

#### **"Restaurant Blue Marlín"**

Cuente con su bebida y comida favorita, usted disfruta de espectaculares puestas del sol famosa mundialmente. Ubicado frente al océano pacífico, El Restaurante Blue Marlín le brinda la brisa tropical, el oleaje del océano y la costa para que usted disfrute de una cena y servicios de excelencia, Cuente con una puesta de sol de color escarlata y la percepción de una caminata descalzos sobre la arena y a través del oleaje después de cenar.

#### **"Restaurante Manglares"**

He aquí usted tiene la opción de lado del estero, cenando o percibiendo la vista de la Bahía del Sol Marina y Yacht Club hallada en el Estero de Jaltepeque. Con el telón de fondo de manglares, la fauna silvestre y la vista espectacular del Volcán de San Vicente, Chinchontepeq, San Miguel y Chaparrastique, simplemente 4 de 24 volcanes de El Salvador. El Restaurante Manglares verdaderamente llega a vivir hasta el nombre, produciendo un ruido agradable y relajando es una experiencia única y agradable.

También cuente con nuestras especialidades de Marisco junto con nuestros exóticos cocteles en la playa o la bahía.

2008 Bahía del Sol Hotel and Casino.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.bahiadelsolelsalvador.com/>, consultado el 16 de septiembre 2012.

## **2.5 Estándares del Servicio**

### **2.5.1 Atención al Cliente**

Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio

técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente, porque estos son los protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si por el contrario, cualquier empresa no satisface todas aquellas necesidades o demandas que les plantean sus clientes su futuro será muy pero muy corto. Entonces, todos los esfuerzos deberán estar destinados al cliente, hacia su satisfacción, por pequeña que sea, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa, porque de nada sirve que el producto sea de excelente calidad, o que tenga un precio competitivo o que esté muy bien presentado sino existen compradores para él.

Entre las principales causas de insatisfacción de un cliente se cuentan las siguientes: un servicio poco profesional, haber tratado al cliente como un objeto, un mero número y no como una persona, el servicio no se llevó a cabo de buena manera la primera vez que se lo compró, el servicio se prestó con pésimos resultados, no se resolvió su inquietud, se lo trató mal educadamente, el precio pagado fue mayor al pactado, lo cual genera desconfianza.

Por estos días el servicio de Atención al Cliente es una cuestión y un área recurrente en las empresas, especialmente en aquellas compañías de gran envergadura, como ser las tarjetas de crédito, o bien en aquellas empresas que ofrecen un servicio, tal como la

televisión por cable, telefonía móvil, entre otras, en tanto, es frecuente que ante alguna contingencia en el servicio debamos comunicarnos con esta área para procurar soluciones. Y de la respuesta, satisfactoria o no, que tengamos es que nos formaremos la imagen de la compañía o empresa, más allá de si el producto es bueno, nos sirve, es útil o nos interesa. Ucha Florencia 2012, Definición de atención al cliente

Disponible en la dirección de internet

<http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>, consultado el 16 de Septiembre 2012.

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio.

Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y

comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla. Ruiz 2002, Medición de Calidad

Disponible en la dirección de internet

<http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>, consultado el 16 de Septiembre 2012.

### **2.5.2 Gastronomía**

La gastronomía siempre se caracteriza por ser particular de una región en especial, ya que el modo en que algunos platos se preparan en un país puede ser completamente diferente en otro país. Muchas veces las diferencias pueden darse dentro de regiones de un mismo país dependiendo del tipo de recursos con los que se cuente. Es por esto que la gastronomía se relaciona directamente con el medio ambiente natural, pero a su vez con aspectos sociológicos, históricos, filosóficos y antropológicos de cada región. En algunos casos, la gastronomía también puede ser comprendida desde el lugar de las matemáticas, física o química de acuerdo a los eventos que se den en cada situación culinaria.

Mientras que para las artes culinarias el rol de cocinero es de gran importancia, para la gastronomía no lo es tanto, sino que tal lugar lo ocupa el gourmet. El gourmet es alguien que, además de contar con las técnicas y herramientas para cocinar, también cuenta con capacitación cultural e intelectual relativa a la producción de platos y su vínculo con la cultura o medio en el cual se elaboran. El gourmet no repite recetas si no que busca relaciones entre el uso de ciertos ingredientes, sus sabores, sus métodos de cocción y las situaciones sociales en las que tales comidas se disfrutan.

El planeta nos ofrece un sinnúmero de diversos tipos de gastronomía. Mientras que las gastronomías europeas o norteamericanas son quizás las más ampliamente difundidas, también se puede reconocer fácilmente la gastronomía de tipo asiática, mexicana, sudamericana y árabe. Cada una de ellas cuenta con un tipo especial de ingredientes, así también como preparaciones, métodos de cocción y con situaciones características en las cuales cada tipo de plato se disfruta socialmente. Bembibre Cecilia, 2012.

Disponible en la dirección de internet <http://www.definicionabc.com/general/gastronomia.php>, consultado el 16 de septiembre 2012.

### **2.5.3 La cortesía y el Profesionalismo en el Servicio**

Es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas. Se trata de la demostración de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

La cortesía, por lo tanto, es una expresión de las buenas maneras o del reconocimiento de las normas sociales que se consideran como correctas o adecuadas. Es importante destacar que la cortesía es un fenómeno cultural: lo que se considerada como cortés en una sociedad puede ser grosero o absurdo en otra.2012, definición de cortesía.

Disponible en la dirección de internet

<http://definicion.de/cortesia/>, consultado el 16 de septiembre

El término profesionalismo se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la medida, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma. Las pautas de profesionalismo pueden llegar a ser muy variadas e ir desde aspectos físicos y de apariencia (tales como vestimenta) hasta actitudes morales y éticas (tales como el cumplimiento del deber en cualquier situación y realidad). A noción de profesionalismo se relaciona, de más está decir, con la de profesión. La profesión es un tipo de oficio adquirido de manera legítima por una persona luego de realizar una carrera de estudio o trabajo que otorgue las capacidades, conocimientos y habilidades específicas para la actividad elegida. La actitud de profesionalismo, de actuar como un profesional significa que a la hora de ejercer esa tarea o actividad, la

persona se desempeña de acuerdo a los parámetros específicamente establecidos para la misma como también de acuerdo a parámetros generales de conducta y moral.

El profesionalismo sin embargo puede existir en el caso de personas que no cuentan con una profesión legal y oficial pero que aún así demuestran importantes rasgos de respeto, compromiso, entrega y seriedad en aquello que hacen. El profesionalismo es sin dudas uno de los rasgos más buscados a la hora de establecer empleos, pero al mismo tiempo puede llegar a ser difícil de medir en términos cuantitativos. Evidentemente, hay algunos elementos que pueden ser claramente señalados como falta de profesionalismo, tales como la impuntualidad, el lenguaje agresivo y formas de comunicación o de manejo inapropiadas, la falta de compromiso con la actividad, la apariencia no apropiada, el establecimiento de vínculos afectivos con colegas o clientes cuando esto no está permitido. Bembibre Cecilia, Definición de profesionalismo.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.definicionabc.com/negocios/profesionalismo.php>, consultado el 16 de septiembre, 2012.

## **2.6 Calidad de Productos y Servicios en Hotelería**

### **2.6.1 Concepto de Calidad**

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar su resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, depende mucho de las personas y su interrelación. Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo. En una aproximación para conceptualizar la calidad del servicio, y siguiendo a autores como Gronroos (1994), se pueden distinguir dos dimensiones básicas la hora de hablar de calidad de servicio, estas son: calidad técnica y calidad funcional.

Desde esta perspectiva, resulta imprescindible no sólo prestar atención al diseño del servicio (aspectos más tangibles del mismo), lo que implica valorar correctamente lo que los clientes esperan, sino que también se debe considerar la forma en que se ofrece el servicio y muy especialmente la interacción entre el cliente y el personal de contacto de la empresa.

Desde este punto de vista es posible afirmar que, Calidad de Servicio es el conjunto de actividades que ofrece un proveedor con el fin de que el usuario o cliente, obtenga el producto por el que paga en el momento y lugar adecuado. En este sentido, un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional más poderoso que los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Desde el punto de vista de la visión del negocio enfocado en la satisfacción del cliente, la calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación realizado por el cliente, quien compara sus expectativas previas con el servicio recibido. Por consiguiente, compara el servicio esperado con el percibido. Gronroos, 1984, Calidad de Servicio.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.monografias.com/trabajos89/calidad-servicio-turistico/calidad-servicio-turistico.shtml>, consultado el 14 de Septiembre, 2012.

### **2.6.2 Concepto de Productos y Servicios**

"Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes". Thompson Iván 2006. Definición de servicios.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>,

consultado el 14 de septiembre 2012.

### **Concepto de producto**

Cuando una persona acude a un establecimiento para efectuar una compra como, por ejemplo, una cámara de vídeo, no sólo pide información sobre las características técnicas y el precio, sino que además solicita una información comparativa con otra serie de marcas, así como las ventajas y beneficios que le pueden reportar, tanto para realizar una filmación como para su traslado físico, y se informará seguramente sobre si en ese momento existe alguna oferta o descuento en el precio.

Las respuestas que el cliente reciba le proporcionarán una idea comparativa acerca del producto que le ofrecen y del demandado por él que no se refiere exclusivamente al tamaño, datos técnicos y precio, sino a un conjunto más amplio de características que llamaremos atributos del producto.

Atendiendo a este ejemplo, extrapolable a cualquier otro bien o servicio, podemos decir que:

Un producto es un conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio...) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades. Por tanto, en marketing un producto no existe hasta que no responda a una necesidad, a un deseo. La tendencia

actual es que la idea de servicio acompañe cada vez más al producto, como medio de conseguir una mejor penetración en el mercado y ser altamente competitivo.

Para una mejor comprensión podemos decir que la diferenciación está marcada principalmente por la tangibilidad o no del bien. Los productos de consumo, industriales... se pueden ver y tocar. Los servicios financieros, turísticos, de ocio..., no. En cualquier caso, las diferentes teorías que se aplican al producto son perfectamente utilizables en el servicio, de ahí que a partir de ahora sólo utilicemos la palabra «producto». González Rafael 2012, Concepto de Producto.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-producto-34.htm>, consultado el 14 de septiembre 2012.

### **2.6.3 Como Ofrecer productos y Servicios de Calidad**

Los conceptos de calidad de producto y calidad de servicio en el ámbito turístico son subjetivos y variables en el tiempo y espacio. Pues no es igual el concepto de calidad para un viajero que realiza su primer viaje que para un viajero habitual, como tampoco será igual el concepto de calidad para un chino que para un francés. En concordancia con todo lo anterior y centrado en el área de los servicios turísticos, es posible afirmar con certeza que para lograr la calidad de servicio en el ámbito turístico, es necesario

Implementar una orientación hacia los clientes, quienes a fin de cuentas, son los que evalúan y deciden si pagarán por un servicio.

En este contexto, la orientación al cliente se sustenta en el trato, por tanto, la actuación y desempeño del talento humano es el eje del sistema de calidad turística. De las personas (guías turísticos, taxistas, policías, mesoneros, expendedores de playa y otros) depende en gran medida el grado de satisfacción del visitante y, por tanto, el éxito o el fracaso del servicio turístico. Es por ello que para lograr el éxito como prestador de servicios turísticos se requiere, aparte de ciertas técnicas, una correcta actitud de servicio.

Resumiendo lo anterior, la calidad turística implica un proceso organizado de servicios personalizados y tecnificados. Sin embargo, nunca debe confundirse calidad de servicio con servilismo. Además, el cliente no sólo exige calidad en la prestación de servicios, sino también en la capacidad para responder ante cualquier situación emergente no prevista en la promesa básica.

Por ello es necesario que las empresas turísticas cuenten con unas Normas de Calidad que puedan ser percibidas por el cliente y que dispongan de unos procesos operativos tecnificados que simplifiquen el trabajo.

Para evitar discrepancias entre la percepción de calidad de los turistas y de los proveedores del servicio, Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1996) proponen actuar sobre las cinco posibles deficiencias de la calidad.

Deficiencia 1. No saber lo que esperan los usuarios. Las organizaciones deben ser conscientes de las expectativas de los consumidores. Esta deficiencia se debe a la ausencia de investigaciones o investigaciones deficientes.

Deficiencia 2. Establecimiento de normas de calidad equivocadas. Puede deberse a la falta de compromiso de la dirección con la calidad.

Deficiencia 3. Deficiencias en la realización del servicio). Es el caso de la falta de predisposición para prestar servicios de calidad; debido a la falta de instrucción, capacitación, formación, inexperiencia o a conflictos internos.

Deficiencia 4. Discrepancia entre lo que se promete y lo que se ofrece. Especialmente en turismo hay que evitar esto y establecer una comunicación fluida entre los responsables.

Deficiencia 5. Diferencia entre el servicio esperado y el recibido. El turista puede percibir que el servicio que se le ofrece no responde a sus expectativas y por tanto no es un servicio de calidad.

## **2.7 Lineamientos básicos para los Servicios Hoteleros**

En el producto turístico, la calidad debe ser realmente significativa; ya que cada día que pasa la demanda se vuelve más exigente, implicando una serie de expectativas personales que el turista desea cumplir. Es por ello que cuando hablamos de "Calidad", nos referimos a satisfacer las necesidades de los clientes y las expectativas de estos.

En ese escenario, la implantación de la mejora de la calidad dentro del área turística se dificulta debido a que las expectativas del cliente con respecto al servicio y el producto turístico son diferentes en cada persona; por lo que se hace difícil su normalización, ya que siempre será muy relativa; dependiendo de cada cliente. Sin embargo, se puede afirmar que un sistema de calidad para la actividad turística se puede implementar en 5 fases:

- Investigación de mercado: encuestas entrevistas, observación directa.
- Definición del servicio: que ofrece y como se ofrece.
- Auto diagnóstico:Cuál es el perfil del servicio y sus errores.
- Mejora de la calidad del servicio turístico
- Evaluación de los resultados: auditorias y certificación. Camacaro, Alonso. 2008.

Turismo Básico. Un Enfoque Integral. Venezuela: Editorial Biosfer

Disponible en la dirección de internet

<http://www.monografias.com/trabajos89/calidad-servicio-turistico/calidad-servicio-turistico.shtml>, consultado el 14 de septiembre 2012.

## **2.8 Competitividad en la Prestación de los Servicios Turísticos**

“La competitividad del turismo implica calidad de los productos y servicios bajo criterios de sustentabilidad y productividad empresarial, a fin de estar en posibilidad de generar ingresos superiores al promedio de nuestros competidores y crear bienestar entre la población.

Existe una creciente competencia turística a nivel mundial

- El consumidor es cada día más exigente y demanda nuevos productos y servicios
- La calidad es un factor para atraer los flujos de turistas
- Se trabaja en la construcción de ventajas competitivas
- Es necesario un esfuerzo nacional para lograr una posición competitiva en el mercado turístico. Al igual que en otros sectores de la economía, en turismo la competitividad está acotada geográficamente, por ende la competitividad se da en el nivel local; en turismo la competitividad se da en el nivel de los destinos turísticos.
- El mejor síntoma de la competitividad es tener turistas totalmente satisfechos, para lo cual es necesario contar con empresas competitivas y destinos sustentables.
- La competitividad en turismo es una tarea compartida, en la que sector público y sector privado tienen responsabilidades propias.
- El objetivo de la competitividad es el de elevar el bienestar de la población.

**Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos, 2003**

Disponible en la dirección de internet

<http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/marketing%20turistico/competitividad%20y%20desarrollo%20de%20productos%20turisticos.pdf>,

consultado el 14 de septiembre 2012.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipos de estudio**

La investigación que se realizó es exploratoria –descriptiva

Exploratoria ya que nunca se ha realizado un diagnóstico del servicio que prestan las empresas turísticas de la zona de la Costa del Sol y no ha sido sujeto de estudio.

Descriptiva ya que se detallaron y describieron los componentes principales de la realidad, a su vez esta investigación consistió en saber el criterio de las personas que visitaron estos establecimientos turísticos y la calidad que se percibieron en ellos. La investigación se realizó dentro de cada uno de los Hoteles que se seleccionaron.

#### **3.2 Población y Muestra**

##### **3.2.1 Población**

La naturaleza del universo se consideró infinita, ya que no se conoce el número específico de sujetos de estudio, para calcular el marco muestral, se aplicó el método de la muestra probabilística porque todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

### 3.2.2 Muestra

Está formada por 164 personas mayores de 18 años hasta los 65 que visitan los establecimientos Hoteleros de la Costa del Sol. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

En donde:

n= representa el número de entrevistas realizadas

P: Probabilidad de éxito.

Q: Probabilidad de fracaso

E: margen de error

Z: Desviación Típica

Parámetros

n=?

P=50%

Q=50%

Z=80% = 1.28 (valor en tabla)

E=5%

Sustituyendo en la fórmula

$$n = \frac{(1.28)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(1.64)(0.5)(0.5)}{(0.0025)}$$

$$n = \frac{(0.41)}{(0.0025)}$$

$$n = 164$$

**Número de personas a encuestar para la demanda 164**

### **3.3 Marco Muestral**

#### **3.3.1 Población a investigar**

La población de la investigación estuvo conformada por los turistas que visitaron y se hospedaron en cada uno de los hoteles de la zona de la Costa del Sol. Los cuáles están conformados por hombres y mujeres entre los 18 y 65 años.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos**

Los instrumentos de recolección para la investigación son:

#### **3.4.1 La Encuesta**

Se administro por medio del cuestionario y con el propósito de conocer la opinión sobre la problemática.

### **3.4.2 Instrumento**

Se utilizo un cuestionario de 10 preguntas para conocer la opinión sobre los establecimientos hoteleros, la encuesta se estructuro de la siguiente manera: encabezado, logo, saludo, presentación, objetivo, datos de clasificación, cuerpo del cuestionario.

### **3.5 Procedimiento y Análisis de Datos**

Una vez que se realizo la recolección de datos se llevo a cabo un análisis estadístico de la investigación partiendo de una tabla de distribución de datos para graficar los resultados y se analizo el problema que tienen los diferentes hoteles de la zona de la Costa del Sol.

### **3.6 Presentación, interpretación y representación de la información obtenida de los instrumentos de investigación.**

Se presento el ordenamiento, tabulación, análisis e interpretación de cada una de las preguntas que se realizaron en la encuesta, colocando la gráfica a cada pregunta con su respectiva frecuencia y porcentaje

La tabulación de datos se presento de la siguiente manera: pregunta objetivo de la pregunta, cuadro resumen y análisis de la pregunta. Esto con el objetivo de establecer conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACION DE RESULTADOS**

#### **4.1 Tabulación y Análisis de la información**

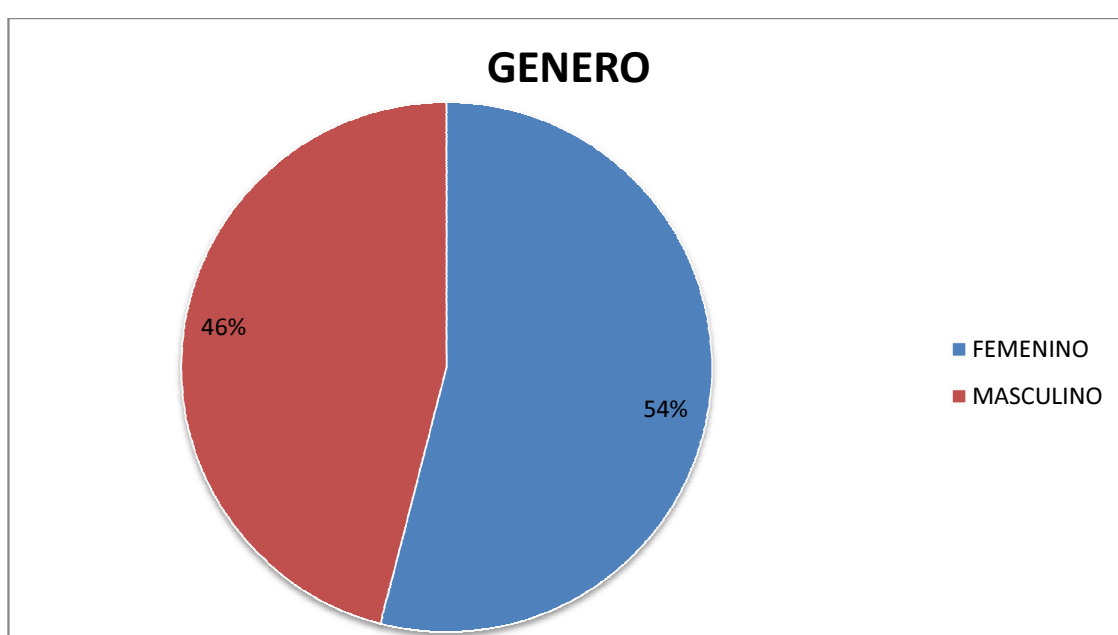
##### Datos Generales

- Total de encuestas 164
- Encuestas validas 164
- Encuestas invalidas 0

##### Datos generales del encuestado

**GENERO**

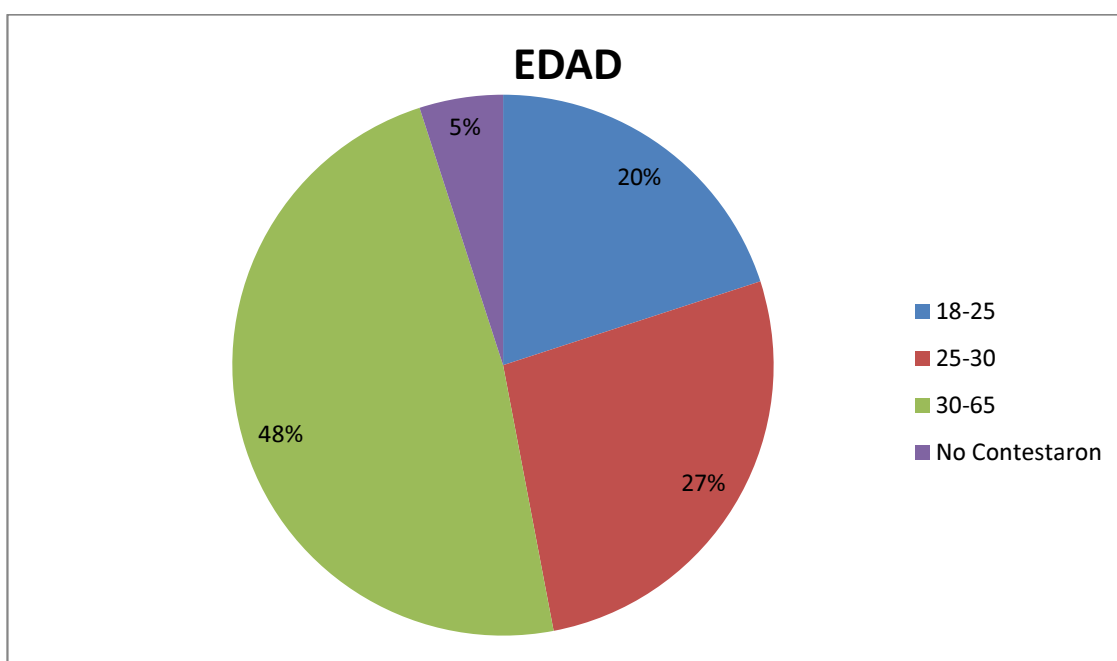
| <b>GENERO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>    |
|---------------|-------------------|-------------|
| FEMENINO      | 89                | 54%         |
| MASCULINO     | 75                | 46%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>164</b>        | <b>100%</b> |

**Análisis:**

Las encuestas fueron pasadas a las personas que visitaron los hoteles de la Costa del Sol, siendo un total de 164 personas, que corresponde al 100% de la muestra, de las cuales 75 eran hombres y 89 eran mujeres.

**EDAD**

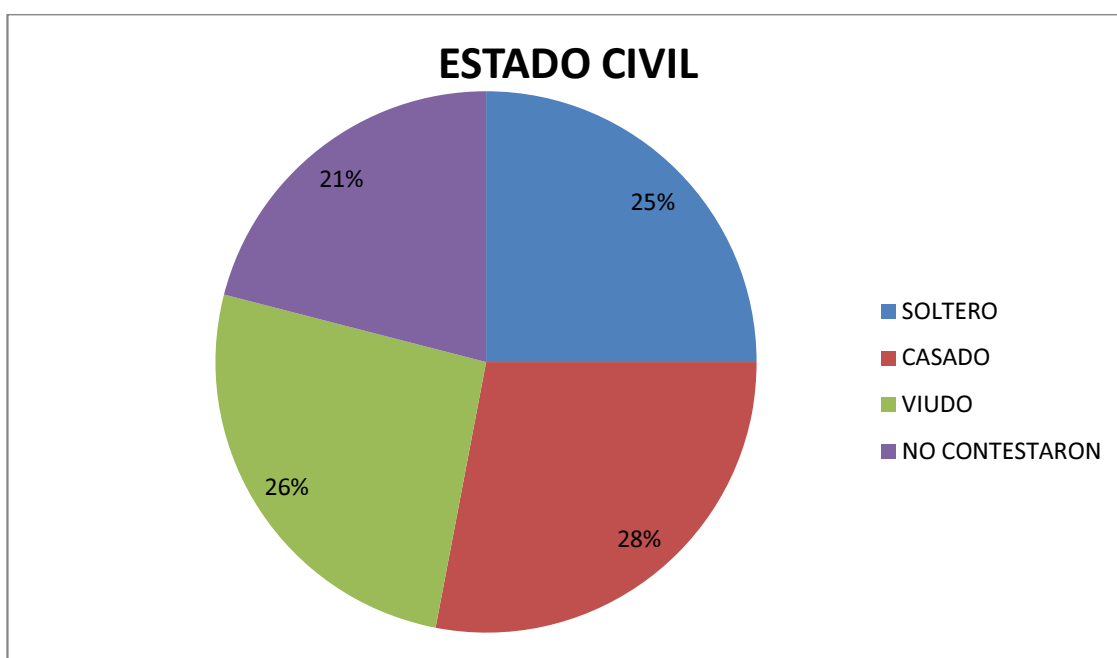
| <b>EDAD</b>    | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>    |
|----------------|-------------------|-------------|
| 18-25          | 33                | 20%         |
| 25-30          | 44                | 27%         |
| 30-65          | 79                | 48%         |
| No Contestaron | 8                 | 5%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>164</b>        | <b>100%</b> |

**Análisis:**

Del rango de edades que se establecieron, la que mayor frecuencia obtuvo fue la de 30 a 65 años, edad en la que se considera que una persona tiene mayor poder adquisitivo y por lo tanto mayor facilidad para frecuentar este tipo de establecimientos.

### ESTADO CIVIL

| ESTADO CIVIL   | FRECUENCIA | %           |
|----------------|------------|-------------|
| SOLTERO        | 41         | 25%         |
| CASADO         | 47         | 28%         |
| VIUDO          | 41         | 25%         |
| NO CONTESTARON | 35         | 21%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>164</b> | <b>100%</b> |

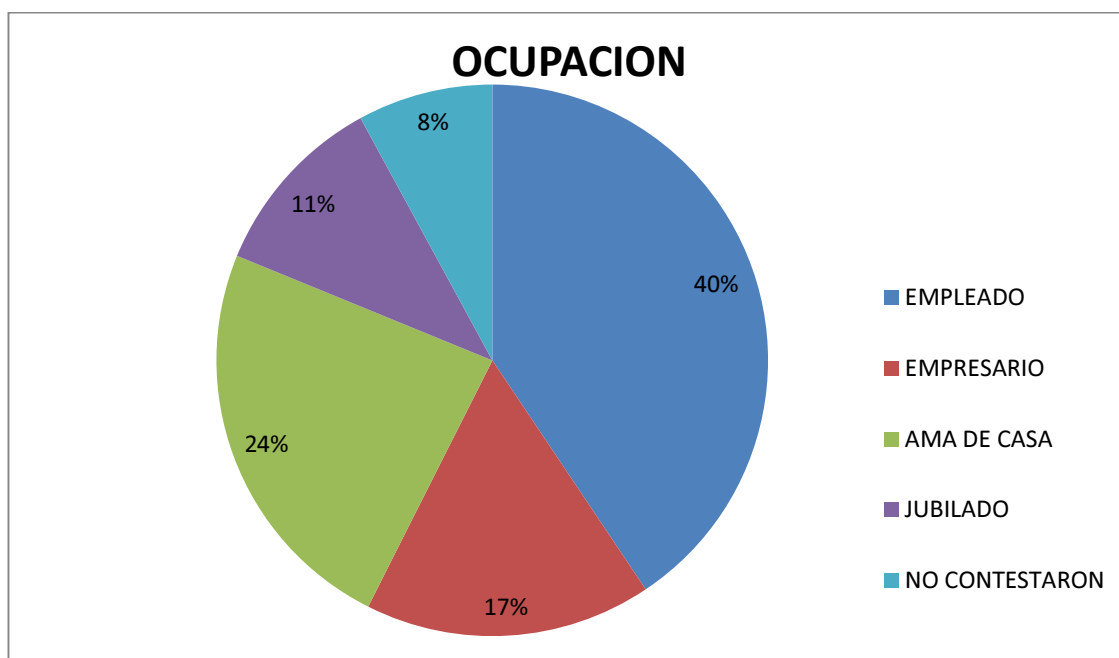


#### Analisis:

Del rango del estatus social se puede determinar que las personas casadas son las que mas frecuentan los establecimientos hoteleros de la Costa del Sol, ya que son paseo o estadias en familia, siendo este el mayor porsentaje de la muestra con el 47 numeros de encuestados el cual hace el 28% de este.

### OCUPACION

| OCUPACION      | FRECUENCIA | %           |
|----------------|------------|-------------|
| EMPLEADO       | 66         | 40%         |
| EMPRESARIO     | 28         | 17%         |
| AMA DE CASA    | 39         | 24%         |
| JUBILADO       | 18         | 11%         |
| NO CONTESTARON | 13         | 8%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>164</b> | <b>100%</b> |



#### Análisis:

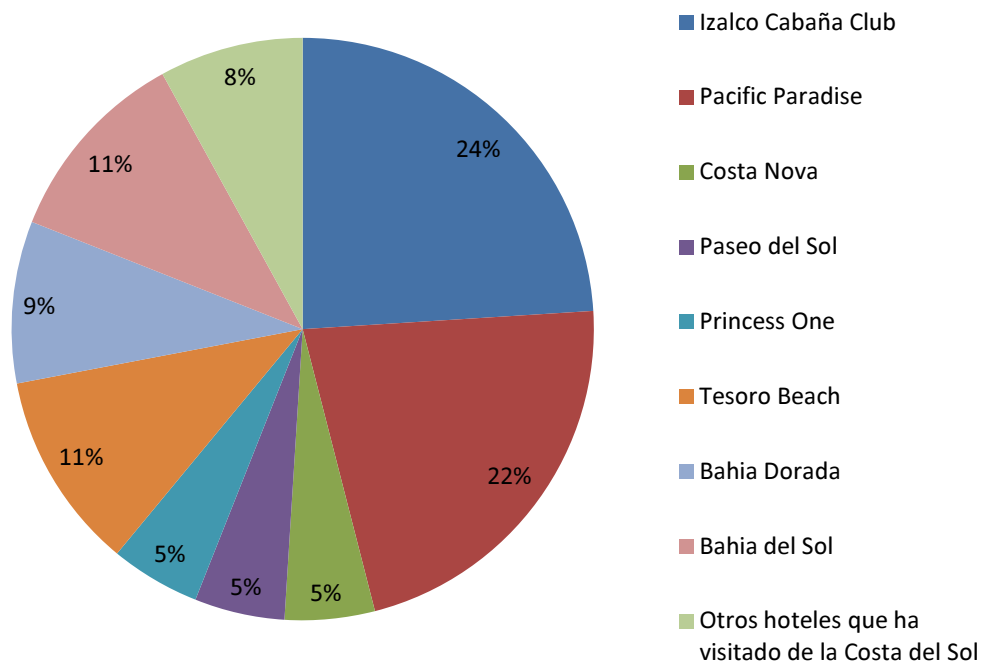
Del total de personas encuestadas, el gráfico muestra que la ocupación con mayor frecuencia encontrada es la de empleado, teniendo un porcentaje del 40%, lo que indica que estas personas poseen un trabajo estable en donde su presupuesto les permite elegir entre las diferentes opciones de hoteles que hay en la Costa del Sol.

Pregunta 1: ¿Qué hoteles de la Costa del Sol ha visitados?

Objetivo: Evaluar que hoteles son los más visitados en la zona de la Costa del Sol.

| NOMBRE DE LOS HOTELES                              | FRECUENCIA | %           |
|----------------------------------------------------|------------|-------------|
| Izalco Cabaña Club                                 | 40         | 24%         |
| Pacific Paradise                                   | 36         | 22%         |
| Tesoro Beach                                       | 18         | 11%         |
| Bahía del Sol                                      | 18         | 11%         |
| Bahía Dorada                                       | 15         | 9%          |
| Otros hoteles que ha visitado de la Costa del Sol. | 13         | 8%          |
| Costa Nova                                         | 8          | 5%          |
| Paseo del Sol                                      | 8          | 5%          |
| PrincessOne                                        | 8          | 5%          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>164</b> | <b>100%</b> |

### 1¿Qué hoteles de la Costa del Sol ha visitado?



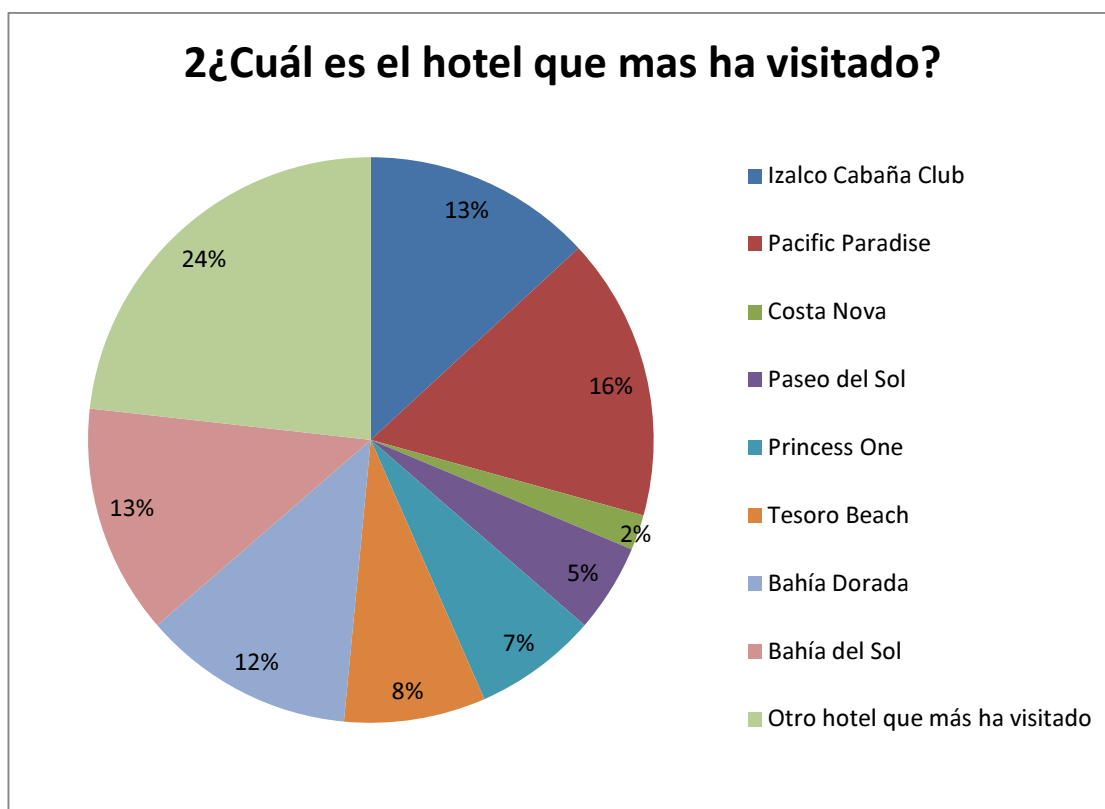
Análisis:

Según los datos obtenidos los hoteles que más ha visitado cada turista es el Izalco cabaña club con el 24% siendo el más preferido seguido del Pacific Paradise con el 22% siendo los más visitados de la zona de la costa del sol.

Pregunta 2: ¿Cuál es el hotel que más ha visitado?

Objetivo: Identificar qué hotel es el más visitado por los turistas en la Costa del Sol.

| <b>NOMBRE DE LOS HOTELES</b>  | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| Otro hotel que más a visitado | 40                | 24%         |
| Pacific Paradise              | 26                | 16%         |
| Izalco Cabaña Club            | 21                | 13%         |
| Bahía del Sol                 | 21                | 13%         |
| Bahía Dorada                  | 20                | 12%         |
| Tesoro Beach                  | 13                | 8%          |
| PrincessOne                   | 12                | 7%          |
| Paseo del Sol                 | 8                 | 5%          |
| Costa Nova                    | 3                 | 2%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>164</b>        | <b>100%</b> |



#### Análisis:

Los datos presentados muestran que el hotel que másha visitado cada turista es el Pacific Paradise con el 16%, seguido del Izalco Cabaña club y el bahía del sol con el 13% ambos y el 24% han visitado otros hoteles que no son del lugar.

Pregunta 3: En general ¿Cómo evalúa los servicios que ofrece este establecimiento Hotelero?

Objetivo: Determinar la importancia del servicio que reciben los turistas en los hoteles de la zona de la costa del sol.

| EVALUACION   | FRECUENCIA | %           |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 77         | 47%         |
| Bueno        | 75         | 46%         |
| Regular      | 12         | 7%          |
| Malo         | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>164</b> | <b>100%</b> |



Análisis:

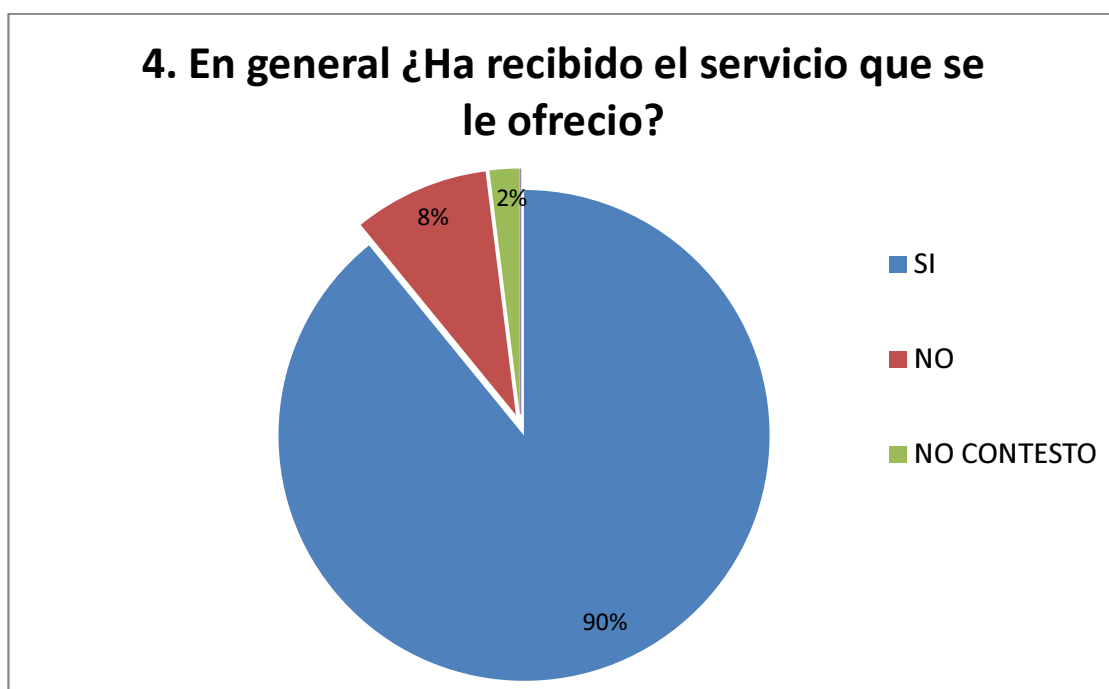
El resultado de la investigación muestra que la mayoría de las personas encuestadas están conformes con el servicio que ha recibido, calificándolo con un mínimo de diferencia entre un 47% excelente y un 46% que opinó que es bueno, mientras que del

rango del 7% dijo que regular y malo 0%, respectivamente, lo cual muestra que en este caso se cumple el objetivo que menciona las presentes fallas en el servicio.

Pregunta 4: En general ¿Ha recibido el servicio que se le ofreció?

Objetivo: Identificar si los clientes están conformes con el servicio que se les ofrece en los hoteles de la Costa del Sol.

| RESPUESTA      | Frecuencia | %           |
|----------------|------------|-------------|
| SI             | 148        | 90%         |
| NO             | 13         | 8%          |
| NO CONTESTARON | 3          | 2%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>164</b> | <b>100%</b> |



Análisis:

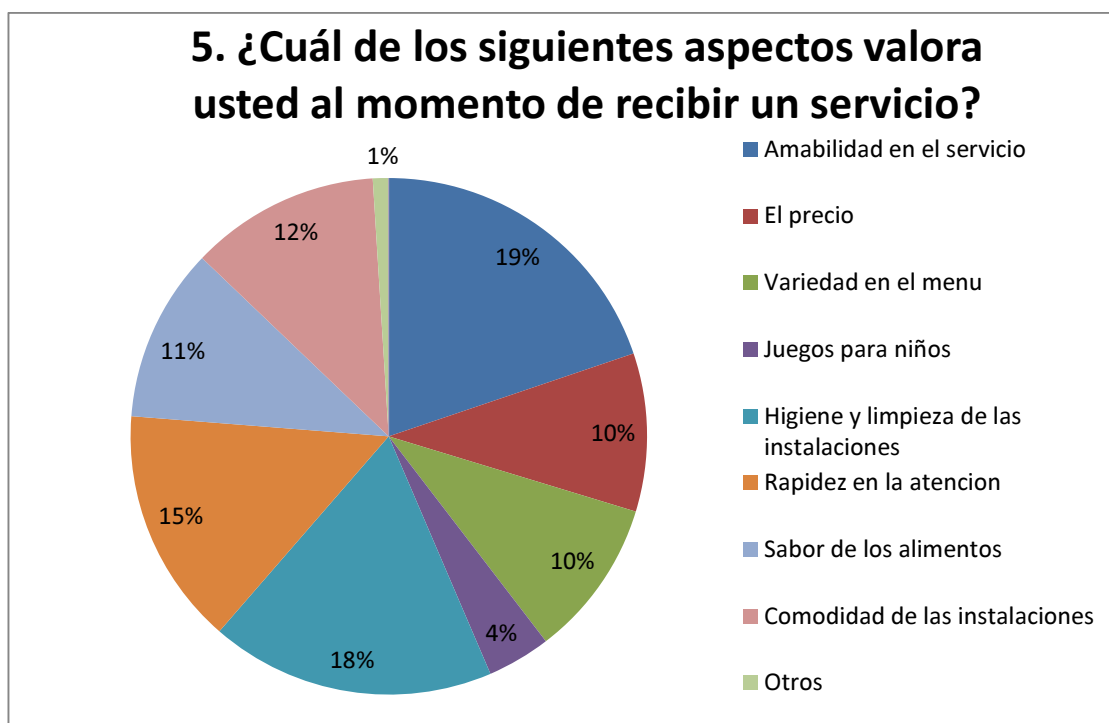
El resultado de las encuestas realizadas muestra que el servicio que ofrecen los hoteles presenta mínimas fallas debido a que la mayoría de las personas opinaron que se sentían

cómodos y confortables en los hoteles con un 90%, el 8% restante opinó que no y el 2% prefirieron no contestar.

Pregunta 5: ¿Cuál de los siguientes aspectos valora usted al momento de recibir un servicio?

Objetivo: Identificar las causas del servicio que hacen elegir a una empresa turística de otra.

| <b>NOMBRE DE LOS SERVICIOS</b>          | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------|
| Amabilidad en el servicio               | 31                | 19%         |
| El precio                               | 16                | 10%         |
| Variedad en el menú                     | 16                | 10%         |
| Juegos para niños                       | 6                 | 4%          |
| Higiene y limpieza de las instalaciones | 30                | 18%         |
| Rapidez en la atención                  | 25                | 15%         |
| Sabor de los alimentos                  | 18                | 11%         |
| Comodidad de las instalaciones          | 20                | 12%         |
| Otros                                   | 2                 | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>164</b>        | <b>100%</b> |



#### Análisis:

Se puede conocer el valor que los turistas encuestados valoran más en el momento de adquirir un servicio, el cual es la amabilidad en el servicio con el 19%, seguido de higiene y limpieza en las instalaciones, rapidez en la atención con el 15%, la comodidad de las instalaciones con el 12%, el 11% dijeron que sería el sabor de los alimentos, el precio y otros aspectos con el 10% de cada uno, lo cual indica que el servicio tiene que ser con amabilidad que es lo que más valora el turista al momento de elegir un servicio en los hoteles de la Costa del Sol.

Pregunta 6: ¿Qué motivo a elegir este establecimiento Hotelero?

Objetivo: Conocer los motivos que los turistas tienen para elegir una empresa turística.

| MOTIVOS                                | FRECUENCIA | %           |
|----------------------------------------|------------|-------------|
| Visita con la familia                  | 36         | 22%         |
| La ubicación del establecimiento       | 27         | 16%         |
| Por trabajo                            | 21         | 13%         |
| Vista con amigos                       | 21         | 13%         |
| Por haberlo visto en internet          | 18         | 11%         |
| Por la publicidad                      | 13         | 8%          |
| Recomendaciones familiares o de amigos | 13         | 8%          |
| Todas las anteriores                   | 8          | 5%          |
| Otras                                  | 7          | 4%          |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>164</b> | <b>100%</b> |



Análisis:

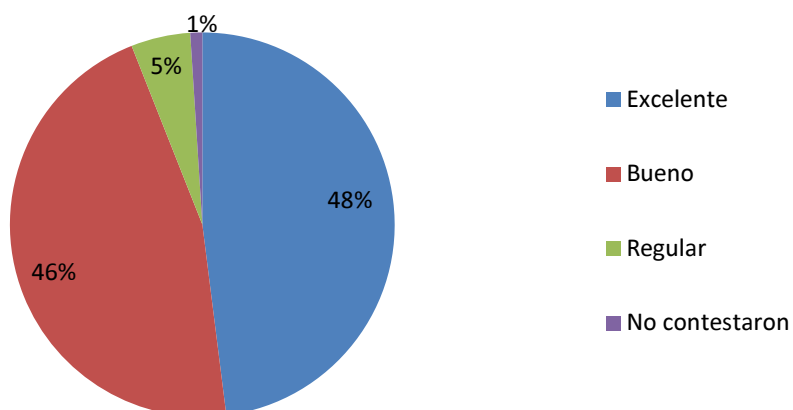
De acuerdo a los datos presentados podemos ver que 22% de los turistas fueron motivados a elegir este establecimiento por visita con la familia, 16% la ubicación del establecimiento y el resto hicieron el complemento del porcentaje.

Pregunta 7: En general ¿Cómo evalúa la calidad de los alimentos que ha recibido en este establecimiento Hotelero?

Objetivo: Determinar la calidad de los alimentos ofrecidos a los clientes

| EVALUACION     | FRECUENCIA | %           |
|----------------|------------|-------------|
| Excelente      | 79         | 48%         |
| Bueno          | 75         | 46%         |
| Regular        | 8          | 5%          |
| No contestaron | 2          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>164</b> | <b>100%</b> |

**7. En general ¿Cómo evalúa la calidad de los alimentos que ha recibido en este establecimiento Hotelero?**



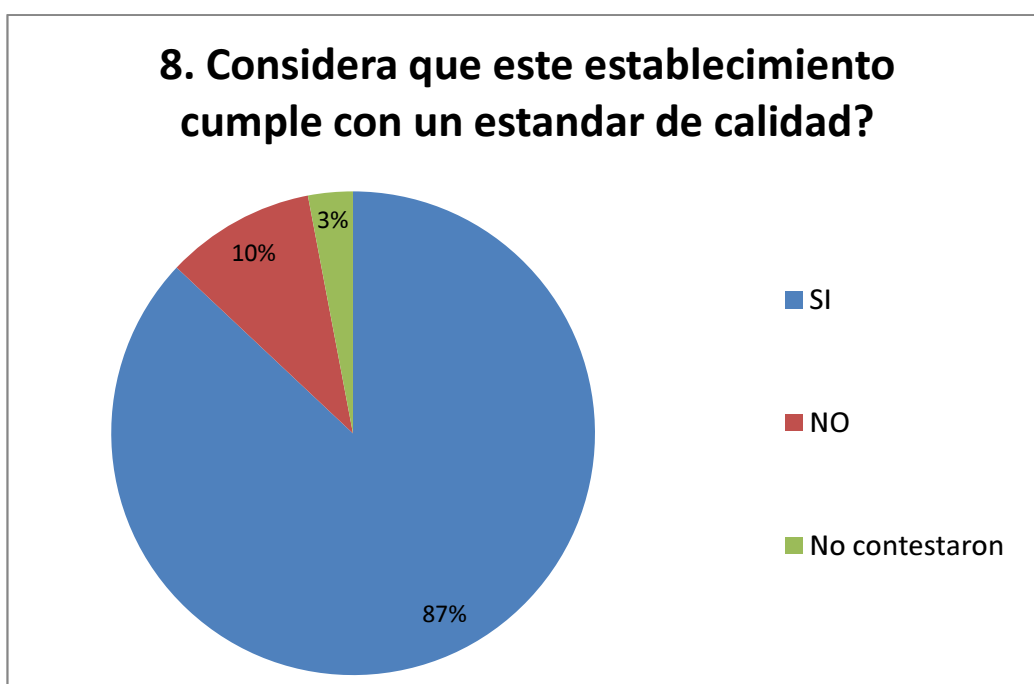
Análisis:

Los siguientes resultados indican que una mayoría representada en un 48% expresa que son excelentes los alimentos, además un 46% dijo que eran buenos y un 5% expreso que son regular, el cual quiere decir que en la mayoría de los hoteles hay variedad de menú.

Pregunta 8: ¿Considera que este establecimiento cumple con un estándar de calidad?

Objetivo: Identificar los servicios estándares de las empresas hoteleras.

| RESPUESTA      | FRECUENCIA | %           |
|----------------|------------|-------------|
| SI             | 143        | 87%         |
| NO             | 16         | 10%         |
| No contestaron | 5          | 3%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>164</b> | <b>100%</b> |



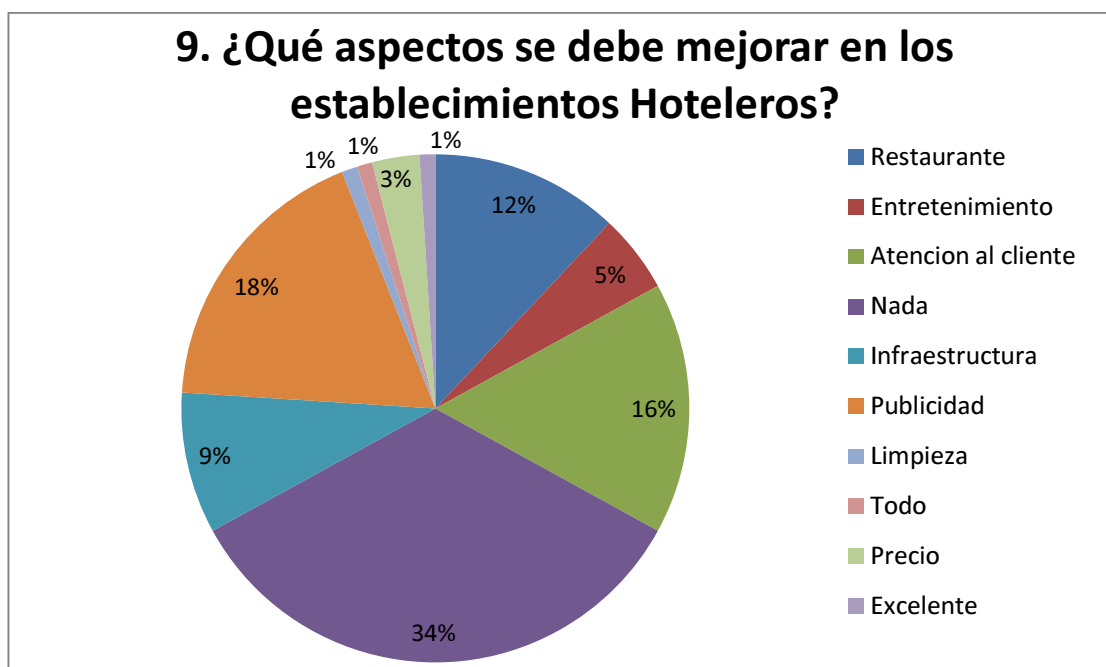
### Análisis:

El 87% de los encuestados afirma que el establecimiento hotelero cumple con un estándar de calidad, y solo un 10% tuvo una opinión contraria, demostrando que en gran mayoría, los clientes encuentran pequeñas fallas en el servicio, pero aun así existe conformidad.

Pregunta 9: ¿Qué aspectos se deben mejorar en los establecimientos Hoteleros?

Objetivo: Conocer la opinión de los clientes, mediante sugerencias aportadas por ellos, para mejorar el servicio, por medio de una pregunta de respuesta abierta.

| <b>ASPECTOS A MEJORAR</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>    |
|---------------------------|-------------------|-------------|
| Nada                      | 56                | 34%         |
| Hacer más Publicidad      | 30                | 18%         |
| Atención al Cliente       | 27                | 16%         |
| Restaurante               | 19                | 12%         |
| Infraestructura           | 14                | 9%          |
| Entretenimiento           | 8                 | 5%          |
| Precio                    | 5                 | 3%          |
| Limpieza                  | 2                 | 1%          |
| Todo                      | 2                 | 1%          |
| Excelente                 | 1                 | 1%          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>164</b>        | <b>100%</b> |



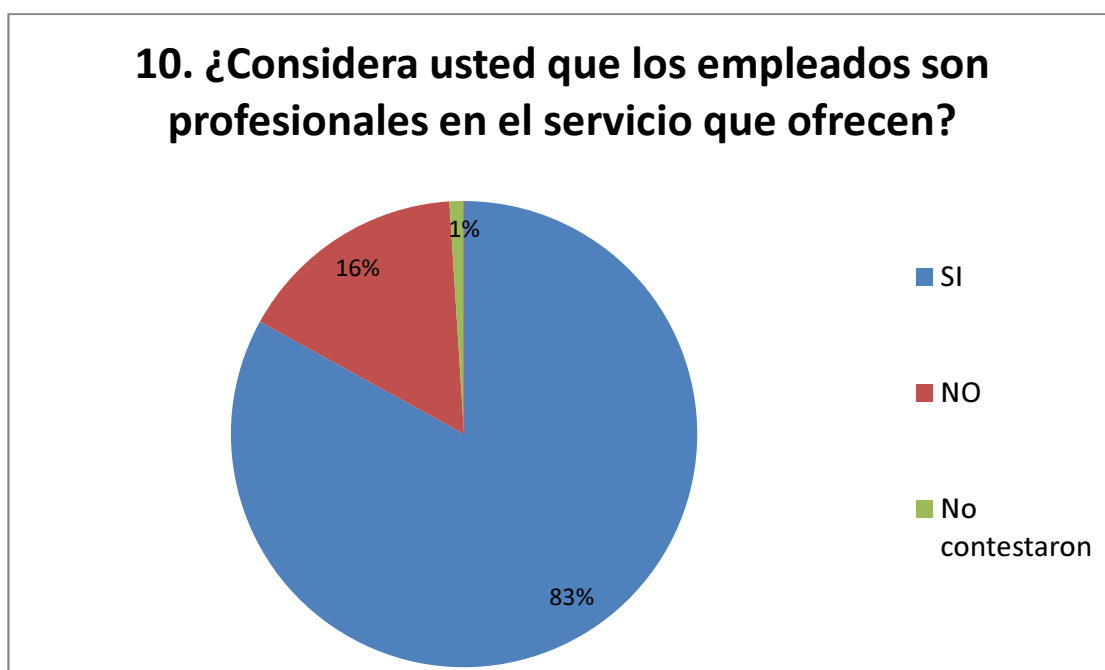
Análisis:

El 34% opino que Nada, porque consideran que no deben mejorar, están conformes con los servicios que se les ha brindado, el 18% opino que se debe fortalecer lo que es la Publicidad y con un 16% Atención al Cliente.

Pregunta 10: ¿Considera usted que los empleados son profesionales en el servicio que ofrecen?

Objetivo: Conocer como es el servicio que los empleados brindan en los hoteles de la zona de la Costa del Sol.

| RESPUESTA      | FRECUENCIA | %           |
|----------------|------------|-------------|
| SI             | 136        | 83%         |
| NO             | 26         | 16%         |
| No contestaron | 2          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>164</b> | <b>100%</b> |



Análisis:

De acuerdo a los turistas el 83% pueden apreciar que los empleados si son profesionales en el servicio que ofrecen y el 16% opinan que no son eficientes, 1%no contesto.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Según los resultados obtenidos en la investigación realizada, se puede concluir que el diagnostico que se hizo a los hoteles de la zona de la Costa del Sol, Departamento de la Paz permitió identificar que los clientes en su mayoría están conformes con el servicio que reciben, calificando con un 93% entre excelente y bueno y un mínimo del 7% les pareció regular, esto indica que se encuentran algunas fallas en las que hay que mejorar en cada uno de los hoteles.

Los resultados también muestran que en su mayoría de los turistas que se hospedan en los hoteles de la Costa del Sol, están cómodos y confortables con el 90% de los resultados.

Así mismo se determina que cada uno de los hoteles tienen sus clientes preferenciales ya que en la mayoría de los encuestados prefieren los hoteles Izalco Cabaña Club y el hotel Pacific Paradise que son los hoteles que más ha visitado cada turista.

Otro aspecto importante es lo que los turistas valoran al momento de recibir un servicio: la amabilidad, higiene y limpieza en las instalaciones, al igual que la rapidez en la atención, entre los más destacados.

También se puede constatar que los turistas eligen la empresa turística, para visitas con sus familias siendo este el de mayor rango en la muestra, también es por la ubicación del lugar, por trabajo y visita con amigos, es donde se puede definir que los turistas están motivados a compartir con la familia en su mayoría de veces.

Los turistas afirman que los hoteles de la Costa del Sol cuentan con un estándar de calidad ya que con el 87% de los encuestados lo consideraron así concluyendo que para la mayoría de los turistas los hoteles cumplen con las expectativas de sus clientes.

Se determinó que para los turistas, los empleados en su mayoría son personas atentas, amables y con medidas profesionales del servicio, ya que estos recibieron un porcentaje del 83%. Están bien calificados por los turistas.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Aspectos que se debe fortalecer en los establecimientos hoteleros de la Costa del Sol:

- 1) Sería conveniente que los colaboradores y empleadas del hotel sean capacitados.
- 2) Los hoteles pueden crear su propio manual de estandarización de atención al cliente.
- 3) Según los resultados obtenidos la Publicidad de cada uno de los hoteles es prioridad para tener conocimientos de ellos, por tanto se sugiere promover publicidad de cada establecimiento.

- 4) Contar con paquetes familiares adaptado al presupuesto económico, ya que en la mayoría de los resultados es por Visita con la Familia.
- 5) Ser específicos con el área de niños; incluir formas de recreación, juegos: inflables, en arena, toboganes en las piscinas, jóvenes; cancha de futbol, basketball, voleibol, salón de baile. Y adultos mayores; Un salón que puedan relajarse y practicar la lectura, gimnasio.

En cuanto a la Amabilidad en el servicio, con el propósito de recibir nuevos lineamientos para una atención aún más eficaz, el personal del área de atención al cliente sería necesario impartir y recibir capacitaciones en esa área, buscando un mayor acercamiento entre nuestro personal y el usuario. Es necesario que la reciban en todas las áreas jerárquicas de la empresa para estandarizar procedimientos; además de implementar estrategias como rotación de personal. Otra forma de capacitación sería por medio de INSAFORD, ya que son un ente con el cual se puede obtener apoyo para diferentes capacitaciones.

Otra medida que sería conveniente aplicar es Normas Sanitarias y Condiciones de Higiene en cada establecimiento Hotelero esto para reforzar las normas que cada una tiene ya establecidos.

### **5.3 LINEAMIENTOS DE MEJORA**

Los elementos que los clientes perciben con sus sentidos son de mucha importancia como la decoración, comodidad o temperatura adecuadas a la ocasión. Los componentes ambientales se reflejan tanto en la imagen corporativa de los restaurantes.

#### **1. ESTANDARES DE CALIDAD PARA HOTELES**

Se plantean 3 grandes rubros en los cuales los hoteles deben trabajar y esforzarse por lograr cumplir como mínimo para atender a sus clientes.

##### **Gastronomía**

Durante una comida el cliente entra en contacto directo o indirectamente con el equipo humano, cajero, camarero, entre otros; en estos contactos se percibe la calidad de una empresa, por lo tanto es una gran oportunidad para ofrecer el máximo servicio al cliente, debido a que los clientes juzgan globalmente al hotel.

Es importante estimular y provocar lo no visible, lo intangible, las formas, las emociones del ser humano, con olores gratos y alimentos visiblemente apetecibles de acuerdo a la ocasión.

Se deben cumplir los siguientes estándares:

- Abastecimiento

Corresponde a todas las acciones que se debe ejecutar para obtener los insumos necesarios para prepara y servir los alimentos y bebidas.

- Almacenamiento

Todas las acciones que se debe ejecutar para mantener en perfecto estado de conservación los insumos necesarios para preparar los alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de manipulación.

- Pre-elaboración de alimentos

Todas las acciones que se debe ejecutar eliminando suciedad, desperdicios y partes no comestibles que acompañen al alimentos, para dejar los insumos listos para pasar a su elaboración.

- Producción de alimentos y bebidas

Las acciones que se debe ejecutar el personal del área para preparar los alimentos y bebidas, y de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia.

- Servicio de alimentos y bebidas

Las acciones que debe ejecutar el personal de meseros para atender al público y servir los alimentos y bebidas en el restaurante del hotel. Es la función principal e involucra las siguientes actividades:

- Venta/Toma del pedido
- Preparación del plato o trago

- Entrega del pedido
- Cobro del servicio

### **Servicio al cliente, profesionalismo en el servicio.**

Los empleados de estos establecimientos hoteleros son la carta de presentación para los turistas, por lo tanto es de suma importancia la educación y la formación que estos tienen dentro del trabajo que ellos desempeñan; pero lo primordial es que dentro de las horas laborales sean profesionales, con un buen vocabulario y buenos hábitos; sobre todo a la hora de tener contacto con los clientes. Otro aspecto muy importante es la amabilidad y el carisma pues se tiene que contar con un deseo de servicio por parte de los empleados pues a los turistas les encanta la calidad de los servicios y sobretodo que se le atienda siempre con una sonrisa, pues esto es transmitido directamente con los clientes.

Por último el empleado debe contar con la capacidad de poder resolver cualquier situación que se le presente, por lo cual ya debe estar preparado.

Se deben de cumplir los siguientes estándares:

- Puntualidad
- Lengua respetuoso
- Formas de comunicación o de manejo apropiadas
- Compromiso con la actividad

- Apariencia apropiada
- Parámetros de conducta y moral

**Infraestructura:**

Lo primordial en los hoteles es mantener en óptimas condiciones el establecimiento pues una de las características es la limpieza tanto interior como exterior, pues esto mostrara otra cara tanto a los turistas nacionales como a los extranjeros.

Cuando hablamos de interior nos referimos a la salas de recepción, habitaciones, cocinas, ranchos, entre otros. Pues sabemos que cada una de las áreas debe tener un mantenimiento adecuado. Se debe verificar la pintura pues eso da al hotel una buena imagen, así como también que todos los artículos de las habitaciones sean combinados y los utensilios de baños sean nuevos. Hablando de lo exterior incluiría mantener un control de las piscinas y verificar que todo esté en orden y en su lugar.

**Modelo de un estándar en el servicio**

Estándares generales de servicioBásicos

- Nuestro trato con el cliente
- Nuestro trabajo
- Nuestra comunicación telefónica

**Estándares de servicio por proceso**

- Proceso de contacto por sección
- Proceso de recepción de publico
- Proceso atención al publico
- Proceso despedida de clientes
- Proceso facturación, pagos y cobranzas
- Proceso venta
- Proceso recepción de pagos
- Proceso servicio de restaurante

**Estándares de presentación para el personal**

- De la mujer
- De los varones

## 2. PROGRAMA DE CAPACITACION

| <b>Tipo de Capacitación</b>                | <b>Dirigido a</b>                                          | <b>Periodicidad</b> |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Ingles</b>                              | <b>Recepcionistas, Meseros,<br/>Ama de llave y gerente</b> | <b>3 Meses</b>      |
| <b>Buenas Prácticas de<br/>Manufactura</b> | <b>Cocineros y ayudantes<br/>de cocina</b>                 | <b>3 Meses</b>      |
| <b>Trabajo en Equipo</b>                   | <b>Todo el personal</b>                                    | <b>1 Mes</b>        |
| <b>Atención al cliente</b>                 | <b>Recepción y Meseros</b>                                 | <b>1 Mes</b>        |

Estas capacitaciones son una de las recomendaciones el cuales criterio de cada establecimiento hotelero ejecutarlo de la mejor manera.

### **3. EVALUACION DEL SERVICIO**

#### **EVALUACION DE SERVICIO DE HOTEL**

**Es muy importante conocer el servicio que recibió en este establecimiento hotelero.**

**1.- ¿Cómo calificaría el servicio que recibió en la RECEPCIÓN del Hotel?**

Considere el proceso de registro a su llegada y salida (Check IN/Check OUT)

**2.- ¿Cuál es su opinión de los ALIMENTOS y BEBIDAS del Hotel?**

Considerando: calidad, variedad, marcas, horarios, etc.

**3.- ¿Cómo considera Usted el trato del PERSONAL del hotel?**

Evalúe: atención, servicio, disponibilidad y cortesía de recepcionistas, meseros, camaristas, botones, animadores, etc.

**4.- ¿Volvería Usted a hospedarse en el hotel que está evaluando?**

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bembibre, C. (2012) *Profesionalismo*. Disponible en

<http://www.definicionabc.com/general/gastronomia.php>

bestpublicity. (2010) *¿cuáles son los tipos de diagnóstico?*

Disponible en [http://www.bestpublicity.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=493%3Aicuales-son-los-tipos-de-diagnostico&catid=70%3Agerencial-y-liderazgo&Itemid=11&lang=es](http://www.bestpublicity.net/index.php?option=com_content&view=article&id=493%3Aicuales-son-los-tipos-de-diagnostico&catid=70%3Agerencial-y-liderazgo&Itemid=11&lang=es)

Camacaro, A. (2008). *Turismo Básico. Un Enfoque Integral*.

Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos89/calidad-servicio-turistico/calidad-servicio-turistico.shtml>

Casanova, G. (2010). *Informe Preliminar de consultoría construcción de estrategia de marketing y comercialización*. [Folleto]. El Salvador: Documento FUNDES El Salvador.

Castillo, M. 2010. *Pasos para crear proyectos, el diagnóstico*.

Disponible en <http://tuproyectoen5pasos.com/blog/pasos-para-crear-proyectos-diagnostico-2/>

Definicion.de, (2008) *Definición de cortesía*. Disponible en <http://definicion.de/cortesia/>

Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos, (2003). *Competitividad en la Prestación de los Servicios Turísticos*.

Disponible en

<http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/marketing%20turistico/competitividad%20y%20desarrollo%20de%20productos%20turisticos.pdf>

El Salvador para todos, (Octubre2009) *Turismo en El Salvador [Registro Web]*

Disponible en <http://elsalvadorparatodos.blogspot.com/feeds/posts/default>

El Salvador Travel,(2012). *Hotel Bahía Dorada*

Disponible en <http://www.elsalvador.travel/hotel-bahia-dorada/>

González, R.(2012).*Concepto de Producto*. Disponible en <http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-producto-34.htm>

Gronroos, (1984). *Calidad de Servicio*. Disponible en

<http://www.monografias.com/trabajos89/calidad-servicio-turistico/calidadservicio-turistico.shtml>

Hotel paseo del sol.(2011). *Servicios, instalaciones*

Disponible en <http://www.hotelpaseodelsol.com/>

*Hotel Pacific Paradise*. (S.F.). *Servicios e instalaciones*

Disponible en [http://www.hotelpacificparadise.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14&Itemid=26](http://www.hotelpacificparadise.com/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=26)

Infoguía El Salvador, (2006). *Guía de Lugares Turísticos de El Salvador*.

Disponible en <http://www.infoguiaelsalvador.com/index.php/component/content/article/37-hoteles-hostales/121-hotel-princess-one.html>

IzalcoHotel,(S.F.). *Servicios e instalaciones*. Disponible en <http://izalco-hotel.guestcentric.net/hotel-rooms.html>

Rojo Martin, I. (2009). *Dirección y gestión de empresas del sector*. Disponible en [www.edicionespiramide.es](http://www.edicionespiramide.es)

Ruiz,(2002). *Medición de Calidad*. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>

TravelReality. (2003). *El Salvador, Costa del Sol, destino*. Disponible en <http://elsalvador.travelreality.com/home.asp?Destino=Costa+del+Sol&Categoria=Destinos&AlbumID=1086&Pagina=1>

Tesoro Beach.(S.F.). *Servicios e instalaciones*. Disponible en [http://tesorobeachhotel.com/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://tesorobeachhotel.com/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)

Thompson, I.(2006). *Definición de servicios*. Disponible en

<http://www.promonegocios.net/mercadotecniaservicios/definicionservicios.html>

Ucha, F.(2012), *Definición de atención al cliente*. Disponible en

<http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

Valencia,(2003). *cómo comercializar a través de la cooperación*.

Disponibles en <http://www.boletin-turistico.com/diccionario-turismo/Diccionario-1/E/page,3/>

Website Development & Design by Webtiller Designs, (2008).

*Bahía del Sol Hotel and Casino*

Disponible en <http://www.bahiadelsolelsalvador.com/>

# ANEXOS

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR



Reciba un cordial saludo de parte de los estudiantes de la Facultad de Ciencia Empresarial de la Carrera Técnico en Turismo.

A continuación solicitamos su colaboración, para llenar la siguiente información que será completamente confidencial. Con el objetivo de hacer un "diagnóstico del servicio que prestan las empresas turísticas en la zona de la Costa del Sol, Departamento de La Paz.

Datos de clasificación.

Sexo: F\_\_\_ M\_\_\_

Ocupación: Empleado/a\_\_\_ Ama de casa\_\_\_

Empresario/a\_\_\_ Jubilado/a\_\_\_ Estado Civil\_\_\_\_\_

Edad: 18 - 25\_\_\_ 25 - 30\_\_\_ 30 - 65\_\_\_

Indicaciones: marque con una X la respuesta que prefiera.

**1. ¿Qué hoteles de la Costa del Sol ha visitado?**

- ☐ Izalco cabaña club ☐ Pacific Paradise ☐ Costa Nova
- ☐ Paseo del Sol ☐ Princess One ☐ Tesoro Beach
- ☐ Bahía Dorada ☐ Bahía del Sol ☐ Otros\_\_\_\_\_

**2. ¿Cuál es el hotel que más ha visitado?**

Especifique \_\_\_\_\_

**3. En general ¿como evalúa los servicios que ofrece este establecimiento**

Hotelero? ☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

**4. En general ¿ha recibido el servicio que se le ofreció?**

☐ SI ☐ NO

Porque especifique\_\_\_\_\_

**5. ¿Cuál de los siguientes aspectos valora usted al momento de recibir un servicio?**

☐ Amabilidad en el servicio ☐ Higiene y limpieza de las instalaciones

☐ El precio ☐ Rapidez en la atención

☐ Variedad en el menú ☐ Sabor de los alimentos

☐ Juegos para niños ☐ Comodidad de las instalaciones

☐ Otros Especifique \_\_\_\_\_

6. ¿Que lo motivo a elegir este establecimiento Hotelero?

☐ La ubicación del establecimiento ☐ Por trabajo

☐ Visita con la familia ☐ Visita con amigos

☐ Por la publicidad ☐ Por recomendación familiares o amigos

☐ Por haberlo visto en internet ☐ Todas las anteriores

☐ Otros Especifique \_\_\_\_\_

7. ¿En general como evalúa la calidad de los alimentos que ha recibido en este establecimiento Hotelero?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Porque? \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que este establecimiento cumple con un estándar de calidad?

☐ SI ☐ NO

Porque? \_\_\_\_\_

9. ¿Qué aspectos se deben mejorar en los establecimientos hoteleros?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Considera usted que los empleados son profesionales en el servicio que ofrecen?

☐ SI ☐ NO

## ANEXOS

### Hotel Izalco cabaña club



### Hotel Pacific Paradise



### **Hotel Princess one**



### **Hotel Tesoro beach**

