



Escuela de  
**Turismo**

UIDE | Powered by ASU

## **UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR**

### **ESCUELA DE TURISMO**

INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN TURÍSTICA Y MEDIO  
AMBIENTE

**TEMA:** “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE  
UTILIZANDO LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN LOS HOTELES DEL CANTÓN  
ZAMORA DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”.

**ALUMNO:**

JOSÉ LUIS MASACHE ABAD

**DIRECTORA:**

MSc. JÉSSICA DEL CISNE MACAS ROMERO

**LOJA, SEPTIEMBRE 2022**

### **Certificado y acuerdo de originalidad**

Yo, JOSÉ LUIS MASACHE ABAD, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido presentada anteriormente para ningún grado o calificación profesional y, que se ha sido respaldado con la respectiva bibliografía.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador para que el presente trabajo sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.

---

José Luis Masache Abad

Yo, Jéssica del Cisne Macas Romero, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo él responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

---

Jéssica Macas Romero, MSc.

Director de tesis

## **Dedicatoria**

A Dios Todo Poderoso: Por bendecirme cada paso, cada decisión en mi vida, por regalarme salud, sabiduría, paciencia, por darme la oportunidad de cumplir con satisfacción uno de los objetivos más importantes en mi vida y darles el orgullo a mis padres de culminar con éxito mis estudios.

A mis Padres: José Masache y María Abad, por ser parte esencial de mi vida, por ser mi mayor apoyo, tanto emocional como económico estoy infinitamente agradecido con ustedes muchas gracias, ya que con el amor y esfuerzo me dieron la oportunidad de continuar mis estudios y culminarlos mi carrera, gracias porque desde pequeño me educaron muy bien me enseñaron que todo esfuerzo vale la pena.

A mis Hermanas: Mireya, Verónica y Magaly, Les estoy muy agradecido por su apoyo en todo momento y por aquellos consejos que me dieron para seguir adelante gracias por ser las mejores hermanas y demostrarme su cariño por apoyarme en todo momento, por sus oraciones, por estar siempre pendiente de mí, demostrándome que todo esfuerzo da frutos con el tiempo.

***José Luis Masache Abad***

## **Agradecimiento**

Primeramente, darle gracias a Dios, por acompañarme todos los días de mi vida, a mis padres por ser mis mejores amigos, mis aliados, mi ejemplo, gracias por todo el apoyo en esta tesis y en mi vida.

Habiendo culminado mi carrera universitaria, quiero agradecer a la Universidad Internacional del Ecuador sede Loja por haberme brindado la oportunidad de formarme como profesional dentro de la carrera de Ingeniería en Gestión Turística y Medio Ambiente. Agradecerle, infinitamente a mi Tutora, MSc Jessica Macas Romero por transmitir sus conocimientos a lo largo de este trabajo de titulación, ayudándome a lograr la culminación de mi formación como Ingeniero de manera exitosa.

Agradezco al personal docente de nuestra carrera, quienes a través de sus enseñanzas han contribuido en mi formación profesional, llenándome de conocimientos y sabiduría para forjarme en caminos del mundo laboral.

***José Luis Masache Abad***

## Resumen

El turismo en el Ecuador ha tenido un importante crecimiento en los últimos años, constituyendo en los actuales momentos un papel protagónico en la generación de recursos económicos para Ecuador. A través del tiempo se puede observar que el sector hotelero, ha estado inmerso en una constante evolución y transformación. Para las empresas hoteleras, es muy importante entregar un servicio de calidad para satisfacer al cliente, ya que se encuentran en un entorno competitivo. La calidad del servicio que brinda una empresa hotelera deber ser óptima para captar una mayor receptividad de clientes, debido a que esta industria está en constante crecimiento. Dada esta realidad, se optó por realizar el presente trabajo investigativo, : “Análisis de la calidad de atención y servicio al cliente utilizando las plataformas digitales en los hoteles del cantón Zamora de la provincia de Zamora Chinchipe” con la finalidad de analizar la calidad del servicio que brindan, por ello mediante las plataformas digitales como TripAdvisor, Booking y Trivago son la comunidad de viajeros más grande en el mundo, en la cual los viajeros planifican, comparan y reservan su viaje de acuerdo con sus requerimientos personales. Las plataformas se encargan de ofrecer comentarios y reseñas de viajeros basados en una amplia variedad de comodidades disponibles en los hoteles de primera categoría del cantón Zamora. Siendo esto beneficioso tanto a las empresas hoteleras que promocionan sus servicios y facilidades mediante plataformas digitales, así como a los futuros viajeros que buscan una planificación de su estadía en base a experiencias pasadas verificadas las cuales están disponibles en los portales. Mediante las plataformas se podrán analizar los perfiles de los hoteles de primera categoría; Everlast Hotel, Hotel GM Zamora, Hotel Samuria, Hotel Wampushkar y Hotel Betania.

**Palabras claves:** TripAdvisor, Booking, Trivago, Hoteles, Comentarios, Reseñas, Opiniones, Puntuaciones y Turistas.

## Abstract

Tourism in Ecuador has had an important growth in recent years, constituting at the present time a leading role in the generation of economic resources for Ecuador. Over time it can be seen that the hotel sector has been immersed in a constant evolution and transformation. For hotel companies, it is very important to deliver a quality service to satisfy the customer, since they are in a competitive environment. The quality of service provided by a hotel company must be optimal to attract greater customer receptivity, because this industry is constantly growing. Given this reality, it was decided to carry out this research work: "Analysis of the quality of attention and customer service using digital platforms in the hotels of the Zamora canton of the province of Zamora Chinchipe" in order to analyze the quality of the service they provide, therefore through digital platforms such as TripAdvisor, Booking and Trivago are the largest community of travelers in the world, in which travelers plan, compare and book their trip according to their personal requirements. The platforms are responsible for offering comments and reviews from travelers based on a wide variety of amenities available in the first class hotels of the Zamora canton. This is beneficial both to hotel companies that promote their services and facilities through digital platforms, as well as to future travelers who seek planning their stay based on verified past experiences which are available on the portals. Through the platforms, it will be possible to analyze the profiles of first-class hotels; Everlast Hotel, Hotel GM Zamora, Hotel Samuria, Hotel Wampushkar and Hotel Betania

**Keywords:** TripAdvisor, Booking, Trivago, Hotels, Comments, Reviews, Opinions, Scores and Tourists.

## Índice

CERTIFICADO Y ACUERDO DE ORIGINALIDAD .....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT .....	VI
ÍNDICE.....	VII
INTRODUCCION.....	14
OBJETIVOS .....	16
OBJETIVO GENERAL.....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
CAPÍTULO 1 .....	15
<b>1 REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>17</b>
1.1 ANTECEDENTES .....	17
1.1.1 Macro y Micro localización .....	17
1.1.2 Ubicación del cantón Zamora .....	20
1.1.3 Datos Generales .....	20
1.1.4 Relevancia Turística en Zamora .....	21
1.1.5 Actividades económicas de la población.....	21
1.1.6 Sistema Productivo primario.....	22
1.1.7 Sistema Productivo Secundario.....	23
1.1.8 Turismo en el cantón Zamora .....	23
1.1.9 Estadísticas Hoteleras de Zamora Chinchipe .....	25
1.2. MARCO TEÓRICO.....	27
1.2.1 Turismo.....	27
1.2.2 Calidad.....	27

1.2.3.	<i>Atención</i> .....	28
1.2.4.	<i>Servicio</i> .....	28
1.2.5.	<i>Hotel</i> .....	29
1.2.6.	<i>Clasificación hotelera</i> .....	29
1.2.7.	<i>Clasificación hotelera en Ecuador</i> .....	31
1.2.8.	<i>Categoría según la clasificación hotelera en Ecuador</i> .....	31
1.2.9.	<i>Hoteles de primera categoría</i> .....	32
1.2.10.	<i>Alojamiento turístico hotelero</i> .....	32
1.2.11.	<i>Ingresos</i> .....	33
1.2.12.	<i>Estrategias</i> .....	33
1.2.13.	<i>Fortalezas</i> .....	33
1.2.14.	<i>Debilidades</i> .....	34
1.2.15.	<i>Oportunidades</i> .....	34
1.2.16.	<i>Amenazas</i> .....	34
1.2.17.	<i>Análisis FODA</i> .....	34
1.2.18.	<i>Página Web</i> .....	35
1.2.19.	<i>Queja</i> .....	35
1.2.20.	<i>Reclamos</i> .....	35
1.2.21.	<i>Redes sociales</i> .....	36
1.2.22.	<i>Tripadvisor</i> .....	36
1.2.23.	<i>Limpieza</i> .....	36
1.2.24.	<i>Seguridad</i> .....	37
1.2.25.	<i>Satisfacción</i> .....	37
1.2.26.	<i>Matriz de Confrontación</i> .....	37
1.2.27.	<i>Escala de Likert</i> .....	38
1.2.28.	<i>Expectativas</i> .....	38
1.2.29.	<i>Recomendación</i> .....	38
1.2.30.	<i>Fidelidad</i> .....	38
1.2.31.	<i>Evaluación</i> .....	39

1.2.32.	<i>Google Maps</i> .....	39
1.2.33.	<i>Expedia</i> .....	39
1.2.34.	<i>Trivago</i> .....	39
1.3.1.	<i>Cualitativo</i> .....	40
1.3.2.	<i>Cuantitativo</i> .....	40
1.3.3.	<i>Investigación Exploratoria</i> .....	40
1.3.4.	<i>Método Analítico</i> .....	41
1.3.5.	<i>Método comparativo</i> .....	41
1.3.6.	<i>Método descriptivo</i> .....	41
1.3.7.	<i>Método investigación netnografía</i> .....	41
1.3.8.	<i>Análisis de contenidos</i> .....	42
<b>2.</b>	<b>DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS HOTELES DEL CANTÓN ZAMORA</b> .....	<b>43</b>
2.1	PERFILES DE ESTUDIO .....	47
2.2.	PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS PLATAFORMAS TRIPADVISOR, BOOKING Y TRIVAGO .....	49
2.3.	GESTIÓN DE COMENTARIOS DE LAS PLATAFORMAS TRIPADVISOR, BOOKING Y TRIVAGO .....	54
<b>3.</b>	<b>IDENTIFICAR EL FODA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN BASE A LAS OPINIONES Y COMENTARIOS ENCONTRADOS EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE LOS HOTELES DEL CANTÓN ZAMORA</b> .....	<b>60</b>
<b>4.</b>	<b>DETERMINAR LAS ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS HOTELES DE PRIMERA CATEGORÍA DEL CANTÓN LOJA</b> .....	<b>63</b>
4.1	MATRIZ DE CONFRONTACIÓN .....	64
4.2	ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS .....	66
<b>5.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>70</b>



## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Datos Generales del Cantón Zamora</i> _____	20
<i>Tabla 2 Principales Atractivos turísticos naturales del Cantón Zamora</i> _____	24
<i>Tabla 3 Datos de estadísticas Hoteleras de Zamora Chinchipe</i> _____	25
<i>Tabla 4 Clasificación hotelera en Ecuador</i> _____	31
<i>Tabla 5 Hotel Samuria comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	47
<i>Tabla 6 Hotel Betania comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	47
<i>Tabla 7 Everlast Hotel comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	47
<i>Tabla 8 Hotel WAMPUSHKAR comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	48
<i>Tabla 9 Hotel Samuria comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	49
<i>Tabla 10 Hotel Betania comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	50
<i>Tabla 11 Everlast Hotel comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	50
<i>Tabla 12 Hotel WAMPUSHKAR comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.</i> _____	51
<i>Tabla 13 Puntuación total obtenida en las plataformas TripAdvisor, Booking, Trivago</i> _____	52
<i>Tabla 14 Valoración por ítems de: TripAdvisor</i> _____	53

<i>Tabla 15 Valoración por ítems de: Booking</i>	53
<i>Tabla 16 Gestión de comentarios en la plataforma TripAdvisor</i>	55
<i>Tabla 17 Gestión de comentarios en la plataforma Booking</i>	58
<i>Tabla 18 FODA</i>	61
<i>Tabla 19 Matriz de Confrontación</i>	64
<i>Tabla 20 Actuación de variables</i>	65
<i>Tabla 21 Estrategia</i>	66

### INDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Macro localización de la Provincia de Zamora Chinchipe</i>	18
<i>Ilustración 2 Micro localización del cantón Zamora</i>	19

### INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Comentario de la plataforma TripAdvisor - Hotel Everlast</i>	55
<i>Figura 2 Comentario de la plataforma TripAdvisor - Hotel Betania</i>	56
<i>Figura 3 Comentario de la plataforma TripAdvisor - Hotel Wampushkar</i>	57
<i>Figura 4 Comentario de la plataforma Booking - Hotel Betania</i>	58
<i>Figura 5 Comentario de la plataforma Booking - Hotel Samuria</i>	59
<i>Figura 6 Comentario de la plataforma Booking - Hotel Wampushkar</i>	59

## Introducción

Desde los tiempos más remotos, el hombre tuvo que trasladarse para el intercambio y la búsqueda de nuevos horizontes. Esto trajo consigo la necesidad de dormir fuera de su lugar de residencia, con lo cual surgen así los servicios de alojamiento, que fueron evolucionando desde cuevas, tiendas de campaña y posadas medievales, hasta los hoteles y resorts de la era moderna. Como actividad económica, la industria de la hospitalidad ha progresado en sus inicios de constituir una modalidad individual y familiar, hasta convertirse en empresarial, con la introducción de servicios adicionales, incorporando los avances tecnológicos según las épocas y propósitos de los viajes en las diferentes etapas del desarrollo del turismo. (Fernández, 2016)

El sector hotelero es considerado como parte esencial de la actividad turística por su infraestructura, capacidad y servicio. El inicio de la hotelería en Ecuador comenzó con un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños, quienes decidieron fundar una organización nacional en el año de 1955 con el objetivo de agrupar los intereses del sector hotelero. Grandes cadenas internacionales e inversionistas han considerado a Ecuador un destino turístico privilegiado para construir o administrar hoteles a través de un servicio de calidad. (Ruiz, 2015)

El internet junto al desarrollo y uso masivo de nuevas tecnologías, en los últimos tiempos, ha dado un impulso notable a nuevos medios y formas de comunicación, nuevos canales de comercialización e información, esta evolución abrió la puerta de innumerables posibilidades de cambiar hábitos y costumbres, actualmente la

sociedad se encuentra constantemente conectada con el mundo virtual, permitiendo adquirir información de su interés. (Flamarich, 2013)

El Internet ha influenciado en todas las áreas del desarrollo de los seres humanos, la industria del turismo ha sido una de las pioneras en utilizar dichos avances tecnológicos, ya que provee mayores facilidades y herramientas para el sector turístico, por lo cual las utilizan como un canal de distribución para determinados productos y servicios, como reservas de vuelo y hotel, se pueden obtener desde las páginas Web de las agencias de viajes y de los propios hoteles, incluyendo los medios de transporte, es por ello que gracias al internet se facilita la información se obtiene comunicación y relación con los clientes. (Calderón, 2017)

En el cantón Zamora Chinchipe el servicio hotelero está creciendo notablemente, estos a su vez brindan diferentes tipos de servicio adicional al del hospedaje, entre los cuales están servicios de internet, parqueadero y de eventos sociales. La mayoría de hoteles existentes en el cantón son de una o dos estrellas.

Hoy en día, el sector hotelero se caracteriza por la interacción directa entre el cliente y los servicios que presta el alojamiento, de tal manera que, el éxito del negocio se reflejará en la satisfacción del cliente en temas de servicio, seguridad, comodidad, satisfacción, calidad, higiene etc. Finalmente, en este proyecto se espera que el programa de mejoras sea útil para la hotelería y sirva como referencia para futuros estudios que se realicen en el campo de la calidad del servicio para la satisfacción del cliente.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar de la calidad de atención y servicio al cliente utilizando las plataformas digitales en los hoteles del cantón Zamora de la provincia de Zamora Chinchipe

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicios y atención al cliente de los hoteles del cantón Zamora.
- Identificar el FODA del servicio y atención al cliente en base a las opiniones y comentarios encontrados en las plataformas digitales de los hoteles del Cantón Zamora.
- Determinar las estrategias necesarias para mejorar la calidad del servicio y atención al cliente en los hoteles del cantón Zamora.

## **Capítulo 1**

### **1 Revisión de la literatura**

#### **1.1 Antecedentes**

##### **1.1.1 Macro y Micro localización**

El cantón Zamora de la provincia de Zamora Chinchipe, de la república del Ecuador. El origen de su nombre se debe a la presencia de la ciudad y cabecera cantonal de Zamora. Es la entrada sur a la región Amazónica ecuatoriana desde la ciudad de Loja. Es conocida en el contexto nacional como la Capital Minera del Ecuador, no obstante, en la actualidad ha sido posicionada como la Tierra de Aves y Cascadas, debido a la gran diversidad de aves que se encuentran en la zona y las imponentes caídas de agua que engalanan su paisaje.

Con una variedad de diversas aves y cascadas que sobresalen de las quebradas que rodean la ciudad. La cual se extiende desde oeste a este en dirección a Cumbaratza. Posee varias líneas de autobuses para el transporte intercantonal e interprovincial, una línea para el transporte urbano y servicio de taxis, que facilitan el recorrido dentro de la ciudad y provincia.

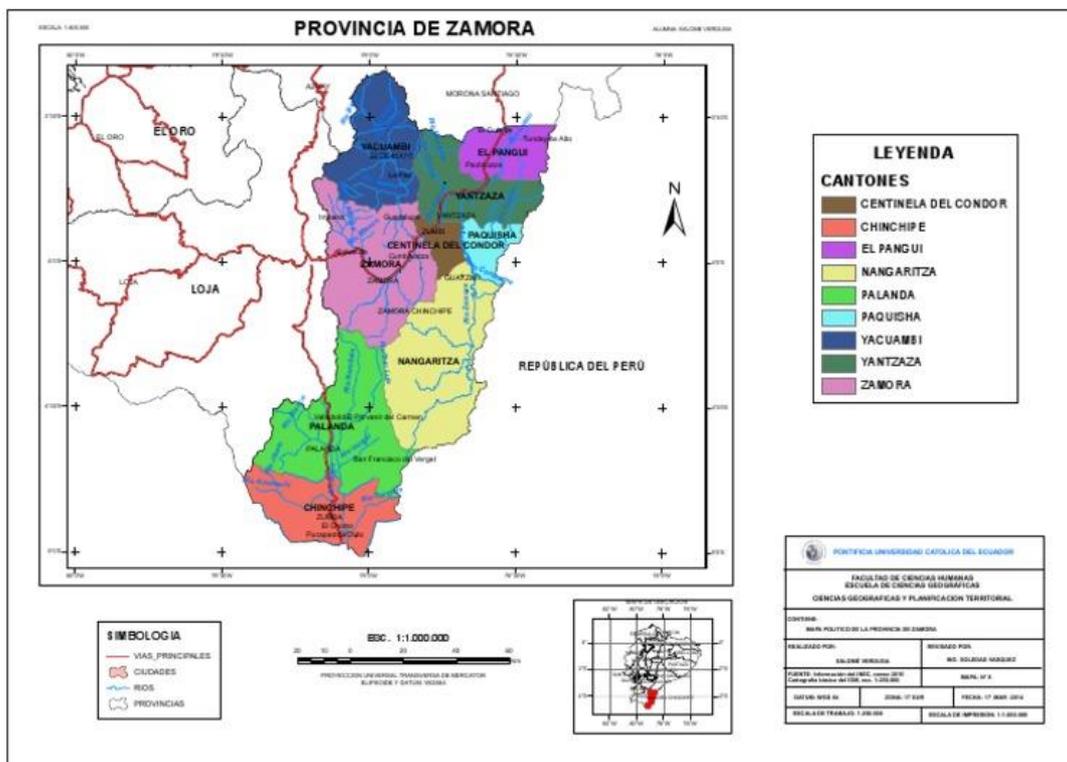
Ilustración 1 Macro localización de la Provincia de Zamora Chinchipe

### MAPA POLÍTICO ECUADOR



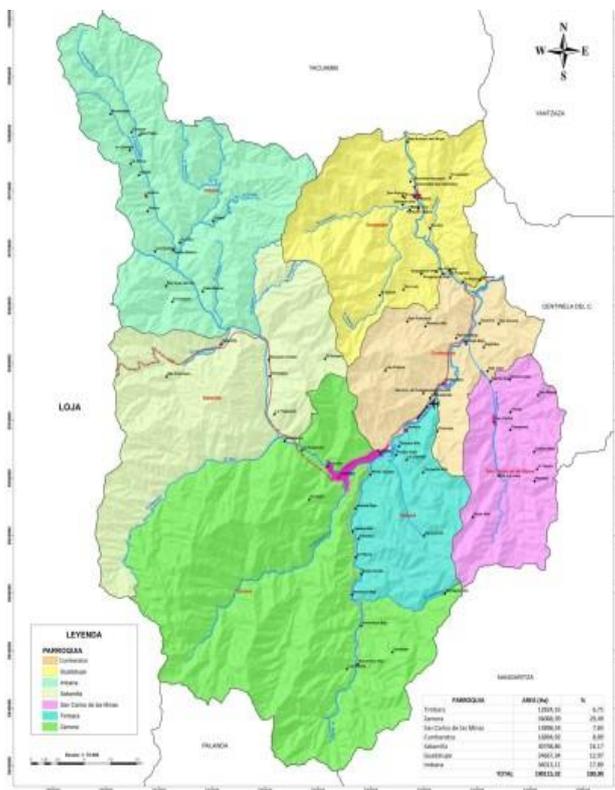
Fuente: PDOT GAPZamora 2019 - 2023

## PROVINCIA DE ZAMORA



Fuente: PDOT GAP Zamora 2019 - 2023

Ilustración 2 Micro localización del cantón Zamora



Fuente: PDOT GADC Zamora 2014 – 2019

### 1.1.2. Ubicación del cantón Zamora

Zamora, es una ciudad pequeña, localizada en el sureste del Ecuador, capital de la provincia de Zamora Chinchipe, es la primera ciudad más poblada de la provincia, seguida de Yantzaza. Se encuentra situada a 970 metros sobre el nivel del mar, entre la confluencia de los ríos Zamora, Bombuscaro y Jamboé.

### 1.1.3. Datos Generales

Tabla 1 Datos Generales del Cantón Zamora

<b>Fecha de creación</b>	El 10 de noviembre de 1953
<b>Límites del cantón Zamora</b>	Norte: Cantón Yacuambi Sur: Cantomes Nangaritza y Palanda Este: Cantones Yantzaza, Centinela de Cóndor y Nangaritza Oeste: Provincia de Loja
<b>Población</b>	21971 (Censo del año 2010)
<b>Altitud</b>	899 msnm.
<b>Fecha de creación</b>	El 10 de noviembre de 1953
<b>División política</b>	Parroquias Urbanas: Zamora y El Limón Parroquias Rurales: Cumbaratza, Guadalupe, Imbana, Sabanilla, San Carlos de la Minas y Timbara.
<b>Superficie</b>	1876 km <sup>2</sup>
<b>Clima</b>	Cálido húmedo

<b>Temperatura</b>	10 a 30 °C
--------------------	------------

*Fuente: (Zamora, 2022)*

*Elaborado por: José Luis Masache Abad*

#### **1.1.4. Relevancia Turística en Zamora**

Zamora es considerada como un paraíso selvático, cuya flora y fauna tropicales, ejercen una deslumbrante atracción en sus valles que se extienden pasadas las estribaciones de las cordilleras sub-andinas. La naturaleza y amabilidad de sus habitantes se complementa con su excelente gastronomía, en platos típicos de pescados como la tilapia, la carpa, y las deliciosas y exóticas ancas de rana. Dejarse atrapar por el encanto de la espesa vegetación y transitar por sus paisajes resulta una aventura de ensueño.

#### **1.1.5. Actividades económicas de la población**

Entre las actividades económicas que se destacan en el cantón Zamora según el Censo de Población y Vivienda del INEC (2010) principalmente está el fomento del sector agropecuario, la agricultura, ganadería y pesca. Por orden de importancia, le siguen las actividades de administración pública y defensa, comercio al por mayor y menor de toda clase de productos, construcción, enseñanza, explotación de minas y canteras, industrias manufactureras, actividades de alojamiento y servicios de comidas, transporte y almacenamiento, entre otras. (PDOT, 2019 - 2023)

### 1.1.6. Sistema Productivo primario

**Agricultura:** En el cantón Zamora, la productividad agrícola es baja y está relacionada con la poca fertilidad de los suelos, la falta de medios tecnológicos de producción e innovación agrícola y la baja capacidad económica de los pequeños agricultores. El sistema de producción agrícola tradicional es el monocultivo, sin manejo y fertilización de suelos, provocando la erosión y desgaste del suelo, que luego es empleado en pastizales, lo que provoca el avance de la frontera agropecuaria y la eliminación de bosques y áreas de conservación.

**Ganadería:** En el cantón Zamora la ganadería es la principal actividad económica productiva y dentro de ella, la producción de ganado bovino es la más importante, También merece importancia la producción de ganado porcino, ovino; y, otras especies como asnos, caballos, mulas, cabras, conejos y cuyes.

**Producción avícola:** La producción de aves se realiza de dos maneras, aves criadas en el campo y aves criadas en planteles avícolas; entre las aves que se crían en el campo tenemos gallos, gallinas, pollos, patos y pavos; mientras que en planteles avícolas, únicamente se producen pollos de engorde.

**Producción de madera:** Debido al reemplazo de las áreas naturales para realizar el cultivo de pastos y otros productos agrícolas se están agotando las principales especies maderables de la zona, las mismas que son utilizadas para la construcción de viviendas a pesar de su escasez. . Las especies maderables que aún existen son: cedro, romerillo, canelo colorado, canelo blanco, canelo amarillo, entre otros.

### **1.1.7. Sistema Productivo Secundario**

**Industria:** En el cantón Zamora, se destaca la producción a nivel de pequeña industria en la parroquia Cumbaratza, sector Rancho Alegre, de alimentos y bebidas, donde están ubicadas las fábricas de vinos “Rancho Alegre” y vinos “Zamora”, donde además se producen quesos, productos que son comercializados a nivel local, provincial, nacional e internacional. Como también está la fábrica de embutidos “El Zamorano”.

**Artesanía:** En el cantón Zamora la mayoría de sus habitantes son artesanos trabajan en la elaboración de hamacas, collares de semillas, adornos de chonta, lanzas, etc. En servicios artesanales están los talleres de carpintería, taller de confección de ropa, talleres de reparación de vehículos, micro empresas de confección de tejas, ladrillos y bloque.

### **1.1.8. Turismo en el cantón Zamora**

Zamora es considerada como un paraíso selvático, cuya flora y fauna tropicales, ejercen una deslumbrante atracción en sus valles que se extienden pasadas las estribaciones de las cordilleras sub-andina. En el cantón Zamora, existe una serie de atractivos turísticos de Zamora Chinchipe, entre los que se destaca:

Tabla 2 Principales Atractivos turísticos naturales del Cantón Zamora

<b>Nro.</b>	<b>Nombre del atractivo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>	<b>Jerarquía</b>
1	Cerro tres picachos	Sitios naturales	Montañas	Cerro	II
2	Cascada velo de novia	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
3	Cascada la Gentil	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
4	Cascada el Destrozo	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
5	Cascada San Ramón	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
6	Cascada Chorrillos	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
7	Cascada La Poderosa	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
8	Cascada la Chismosa	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	I
9	Cascada San Antonio de Guadalupe	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
10	Cascada la Rosa	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
11	Cascada Velo de Novia San Antonio Guadalupe	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
12	Cascada Naranjal	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II
13	Cascada el Aventurero	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	I
14	Cascada Genairo	Sitios naturales	Ríos	Cascadas	II

15	Cuenca baja del río Bombuscaro	Sitios naturales	Ríos	Rivera	II
16	Parque Nacional Podocarpus (Bombuscaro)	Sitios naturales	Sistema Áreas Protegidas	Parque Nacional	III
17	Sitio San Francisco	Sitios naturales	Sistema Áreas Protegidas	Reserva ecológica	II
18	Bosque protector Corazón de Oro	Sitios naturales	Sistema Áreas Protegidas	Bosque Protector	II
19	Vía Loja Zamora	Sitios naturales	Sistema Áreas Protegidas	Zona de amortiguamiento	II

Fuente: (PDOT, 2019 - 2023)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

El cantón Zamora se caracteriza por tener una deliciosa y exuberante gastronomía típica, es muy variada, y se compone de una mezcla de culturas que chocan en armonía dentro del mismo, existen platos con características autóctonas como el Maito y Ayampacos, las Ancas de Rana y el Corroncho que son de un sabor particular y que atraen a la ciudadanía en general.

### 1.1.9. Estadísticas Hoteleras de Zamora Chinchipe

Tabla 3 Datos de estadísticas Hoteleras de Zamora Chinchipe

Hotel	Habitaciones	Camas	Habitaciones	Precio	Lenguaje de atención
HOTEL SAMURIA	22	35	Individual 0 simple: 6 Doble: 24 Triple: 9	Individual o simple: HB 22USD, HA 25USD, PB 22USD, PA 25USD	Español-Ingles

				<p>Doble: HB 40USD, HA 45USD, PB 20USD, PA 22.5USD</p> <p>Triple: HB 60USD, HA 65USD, PB 20USD, PA 21.67USD</p> <p>Junior suite: HB 50USD, HA 60USD, PB 30USD, PA 35USD</p>	
HOTEL BETANIA	12	24	<p>Individual 0 simple: 4</p> <p>Doble: 8</p> <p>Triple: 12</p>	<p>Individual o simple: HB 20USD, HA 20USD, PB 20USD, PA 20USD</p> <p>Doble: HB 40USD, HA 40USD, PB 20USD, PA 20USD</p> <p>Triple: HB 50USD, HA 50USD, PB 16.67USD, PA 16.67USD</p>	Español-Ingles
EVERLAST HOTEL	26	48	<p>Individual 0 simple: 11</p> <p>Doble: 14</p> <p>Triple: 6</p>	<p>Individual o simple: HB 22USD, HA 28USD, PB 22USD, PA 28USD</p> <p>Doble: HB 40USD, HA 45USD, PB 20USD, PA 22.5USD</p> <p>Triple: HB 60USD, HA 75USD, PB 20USD, PA 25USD</p> <p>Junior suite: HB 40USD, HA 45USD, PB 20USD, PA 22.5USD</p> <p>Suite: HB 130USD, HA 145USD, PB 130USD, PA 145USD</p>	-
HOTEL GM ZAMORA	25	8	Doble: 50	Doble: HB 35USD, HA 40USD, PB 17.5USD, PA 20USD	-
HOTEL WAMPUSH KAR	11	57	<p>Individual 0 simple: 3</p> <p>Doble: 8</p>	Individual o simple: HB 28USD, HA 28USD, PB 28USD, PA 28USD	-

				Doble: HB 40USD, HA 40USD, PB 20USD, PA 20USD Junior suite: HB 55USD, HA 55USD, PB 55USD, PA 55USD	
--	--	--	--	---	--

*Fuente:* (PDOT, 2019 - 2023)

*Elaborado por:* José Luis Masache Abad

## **1.2. Marco teórico**

### **1.2.1. Turismo**

Según la OMT, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (OMT, 2008)

### **1.2.2. Calidad**

La calidad es considerada, en términos generales, como la respuesta a los requerimientos del cliente, y es por eso que nace como un concepto subjetivo; diferentes clientes tendrán diferentes requerimientos, por lo tanto un mismo producto o servicio no podrá, en la mayoría de los casos, dar respuesta a todos estos requerimientos diferentes. (Uribe, 2011)

### **1.2.3. Atención**

La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva. Esto puede hacerse por distintos medios de comunicación como teléfono, correo electrónico, chat en vivo, chatbots, tickets y redes sociales. (Moreno, 2022)

La atención al cliente es fundamental en cualquier tipo de organización, pero en un hotel hay que tener estrategias muy definidas y prácticas especiales para el manejo de los huéspedes. Esto debido a que en la actualidad existe infinidad de canales aparte de las redes sociales donde los clientes pueden opinar y dejar una calificación. (Segurihotel, 2019)

### **1.2.4. Servicio**

Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado propiedad de algo. Su producción puede estar o no ligada a un producto físico. (Benavides, 2017)

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. (Uribe, 2011)

### 1.2.5. Hotel

Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones (LEXIS, 2011)

### 1.2.6. Clasificación hotelera

Las calificaciones de estrellas de los hoteles van desde 1 estrella hasta la prestigiosa calificación de 5 estrellas, que solo obtienen los mejores hoteles. Las clasificaciones por estrellas de los hoteles tienen el poder de influir en las decisiones de reserva de los clientes al brindarles información sobre lo que pueden esperar de un hotel.

**Hotel de 1 estrella:** Los hoteles de este tipo ofrecen lo básico absoluto, lo que significa una habitación con una cama y un baño, y muy poco más. Suelen estar dirigidos por los propietarios, son hoteles económicos, adecuados para aquellos con necesidades modestas.

**Hotel de 2 estrellas:** Dirigido a viajeros más conscientes de su presupuesto y seguirá proporcionando lo esencial, como una habitación, una cama y un baño. Por lo general, se dispone de algún tipo de comida en el lugar, y las habitaciones pueden tener extras, como un televisor.

**Hotel de 3 estrellas:** La gestión hotelera tendrá que centrarse en ofrecer un servicio más completo. Además de habitaciones de hotel más grandes, con muebles de alta calidad, las propiedades con esta calificación de estrellas del hotel ofrecerán servicios e instalaciones adicionales, que pueden incluir un gimnasio, una piscina, un restaurante en el lugar, wifi público y sala de conferencias.

**Hotel de 4 estrellas:** Ofrece una excelente experiencia para los huéspedes. Las habitaciones del hotel serán grandes, lujosas, bien decoradas e incluirán muchos extras. Se realizará una inversión significativa en tecnología hotelera y el servicio al cliente será una prioridad máxima. El restaurante del hotel brindará una muy buena experiencia gastronómica.

**Hotel 5 estrellas:** Otorgada a los mejores hoteles del mundo. Estas propiedades son grandes, llenas de ofertas de lujo y ofrecen amplias habitaciones, con las mejores instalaciones. La limpieza y el servicio al cliente serán del más alto nivel y los gimnasios, piscinas, restaurantes y bares del lugar también serán de una calidad excepcional. En muchos casos, estos hoteles también contarán con los mejores diseños y tal vez se asentarán en edificios únicos. (Martijn Barten, 2017)

### 1.2.7. Clasificación hotelera en Ecuador

Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.- Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH (LEXIS, 2011)

### 1.2.8. Categoría según la clasificación hotelera en Ecuador

La Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. (LEXIS, 2011)

*Tabla 4 Clasificación hotelera en Ecuador*

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas

Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hotelería – Hacienda Turística – Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento Turístico	Categoría única
Casa de Huéspedes	Categoría única

Fuente: (PDOT, 2019 - 2023)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

### 1.2.9. Hoteles de primera categoría

También recibe el nombre de hotel clase superior u hotel primera clase. Presta servicios muy parecidos a los de un hotel de lujo. Un hotel de primera clase se acomoda a todas las exigencias del huésped. Los hoteles de primera clase están situados próximos a las principales vías de acceso así como a los centros vacacionales, culturales y comerciales de cada destino. (Veiga, 2020)

### 1.2.10. Alojamiento turístico hotelero

Es el principal servicio requerido por cualquier persona a la hora de viajar, ya sea reservándolo por su propia cuenta o incluido en un paquete turístico. es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento. (LEXIS, 2011)

### **1.2.11. Ingresos**

Los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad. (Contabilidad, 2004)

### **1.2.12. Estrategias**

Es la creación de una posición única y valiosa que involucran un conjunto diferente de actividades. Son prestezas diferentes a sus rivales, siendo el conjunto de actividades para generar las variedades, satisfacer necesidades y proveer acceso a todos los clientes hacia la eficiencia operacional determinada. (Porter, 2008)

### **1.2.13. Fortalezas**

Capacidades especiales de cada cátedra, relacionadas a la investigación, lo que otorga una posición privilegiada hacia el medio. Se incluyen en ellas los recursos disponibles, capacidades, habilidades y actividades positivas. (Haydée Ballesteros, 2010)

#### **1.2.14. Debilidades**

Aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente al medio, que entorpecen el alcance de los objetivos o que enlentecen los procesos como recursos insuficientes, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente. (Ballesteros, 2010)

#### **1.2.15. Oportunidades**

Factores externos que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el medio, que permiten obtener ventajas competitivas. (Ballesteros, 2010)

#### **1.2.16. Amenazas**

Situaciones que provienen del entorno, que se vislumbran como riesgos significativos y que pueden llegar a atender contra el prestigio institucional (Ballesteros, 2010)

#### **1.2.17. Análisis FODA**

Metodología de estudio de la situación de una organización o empresa en contexto y de las características internas de la misma, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Es una herramienta utilizada

para conocer la situación real en que se encuentra la organización. (Ballesteros, 2010)

#### **1.2.18. Página Web**

Es un documento situado en una red informática, al que se accede mediante enlaces de hipertexto. Es una página de Internet o página Web es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo. (Barbera, 2017)

#### **1.2.19. Queja**

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (Aguilar, 2020)

#### **1.2.20. Reclamos**

Es igualmente una expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos pero que pide o pretende algún tipo de compensación. (Aguilar, 2020)

#### **1.2.21. Redes sociales**

Son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos, siendo una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos donde nodos representan individuos y las aristas las relaciones entre ellos. (Hütt Herrera, 2012)

#### **1.2.22. Tripadvisor**

Es una plataforma online en la que se recogen millones de opiniones en torno a determinados negocios del sector turístico (hoteles, restaurantes, bares, discotecas, cruceros, etc.). El sector del turismo vive más que nunca pendiente del boca a boca digital. Es decir, de las opiniones que vierten sus clientes sobre ellos. (Advisor, 2019)

#### **1.2.23. Limpieza**

Procedimiento físico y químico encaminado a eliminar cualquier material orgánico y ajeno. En toda la habitación pero en particular en los cuartos de baño; el factor aseo, es fundamental en la experiencia del cliente con su hospedaje en el hotel,

considerando el descuido del personal encargado del aseo de las habitaciones el cliente se lleva una mala imagen de su estadía.

#### **1.2.24. Seguridad**

Es el conjunto de medidas organizativas y de control, personal y medios de seguridad destinados a garantizar la integridad y custodia de recursos humanos y materiales ante posibles amenazas de diversas índoles. (Ramos, 2022)

#### **1.2.25. Satisfacción**

Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Kotler, 2009)

#### **1.2.26. Matriz de Confrontación**

Es una matriz que muestra visualmente cómo la organización y el mercado se juntan. Muestra a las organizaciones qué oportunidades son factibles y qué amenazas están en el camino o pueden ser abordadas. Una necesidad para todo empresario para mapear esto. (Almora, 2015)

### **1.2.27. Escala de Likert**

Es un método de medición utilizado por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas. Existen varios tipos de escalas de medición enfocadas en el comportamiento de las personas, y la escala de Likert es una de las más utilizadas. (Herrera, 2018)

### **1.2.28. Expectativas**

Posibilidad de conseguir un derecho, una herencia, un empleo u otra cosa, al ocurrir un suceso que se prevé.

### **1.2.29. Recomendación**

Encargo o súplica que se hace a alguien, poniendo algo a su cuidado y diligencia. (Española, 2022)

### **1.2.30. Fidelidad**

Es una medida de sujeción que el cliente tiene con respecto a la marca de la empresa generadora o distribuidora de los productos-servicios. La orientación que el cliente podría dar su intención de cambiar a otras marcas, bien por cambio de precio de mejora de elementos o por atributos de referencia.

### **1.2.31. Evaluación**

Proceso mediante el cual se intenta determinar el valor de una cosa o persona o el grado de cumplimiento de determinados objetivos. Este término puede utilizarse haciendo referencia a distintos enfoques. (Española, 2022)

### **1.2.32. Google Maps**

Es una herramienta de búsqueda de ubicaciones que permite geo localizar un punto concreto, calcular rutas, encontrar los lugares de interés más cercanos o ver la apariencia de un lugar a pie de calle a través de Google Street View. (Armetrics, 2022)

### **1.2.33. Expedia**

Es un intermediario entre el cliente y la empresa perteneciente al sector turístico. Dentro de esta plataforma el usuario puede comprobar los precios de varios productos y realizar una reserva. (NDC, 2010)

### **1.2.34. Trivago**

Es un meta buscador que compara los precios de hospedajes y las ofertas que nos proporcionan diversos sitios de reservaciones en línea. Comparamos y mostramos diferentes ofertas de muchos sitios de reservaciones, que nos pagan un cargo si un usuario hace clic en su oferta específica. (trivago, 2022)

### **1.3. Metodología**

#### **1.3.1. Cualitativo**

Se orienta a profundizar casos específicos y no generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Bernal, 2010)

#### **1.3.2. Cuantitativo**

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a garantizar y normalizar resultados. (Bernal, 2010)

#### **1.3.3. Investigación Exploratoria**

Es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido, por lo que se lleva a cabo para comprenderlo mejor, pero sin proporcionar resultados concluyentes. (Velázquez, 2020)

#### **1.3.4. Método Analítico**

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. (TecTijuanaFI, 2007)

#### **1.3.5. Método comparativo**

Es un procedimiento de búsqueda sistemática de similitudes léxicas y fonéticas en las lenguas con el objeto de estudiar su parentesco y eventualmente reconstruir la protolengua que dio lugar a las dos o más lenguas comparadas en el procedimiento. (TecTijuanaFI, 2007)

#### **1.3.6. Método descriptivo**

Se utiliza para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones. (Turpo Gebera, 2008)

#### **1.3.7. Método investigación netnografía**

Método cualitativo e interpretativo pensado de modo específico para investigar el comportamiento del consumidor en los entornos de las comunidades y culturas en uso en Internet. (Turpo Gebera, 2008)

### **1.3.8. Análisis de contenidos**

Es decir, basada en el análisis e interpretación de fuentes documentales ya existentes, y no a la observación directa de la realidad, pudiendo explotarse tanto en un sentido cuantitativo como cualitativo. (aulafacil, s.f.)

## Capítulo 2

### 2. Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicios y atención al cliente de los hoteles del cantón Zamora.

La provincia de Zamora Chinchipe, conocida como la “Tierra de aves y cascadas”, se encuentra ubicada en la región sur de la amazonia ecuatoriana, limita al norte con la provincia de Morona Santiago, al sur y este, con la República del Perú y al oeste con las provincias de Loja y Azuay. (Cuenca, 2016)

Para realizar el diagnostico correspondiente de los servicios y atención al cliente en los hoteles del Cantón Zamora siendo estos: HOTEL SAMURIA, HOTEL BETANIA, EVERLAST HOTEL, HOTEL GM ZAMORA, HOTEL WAMPUSHKAR. Se utilizará las plataformas de tripadvisor, booking y trivago.

**HOTEL SAMURIA:** Está a solo 450 metros de Podocarpus National Park y dispone de servicio de traslado al aeropuerto, recepción 24 horas y servicio de compras. Cuenta con 22 habitaciones. El albergue proporciona WiFi gratis. El centro de Zamora está a 10 minutos a pie. Está situado a 131 km de distancia. Consta de un aparador, techo alto y un reproductor de DVD están incluidos en cada unidad. También hay una bañera, una ducha y toallas en los baños. La propiedad ofrece el desayuno continental todos los días. Además ofrece un servicio de enlace con el aeropuerto Camilo Ponce Enríquez, el más cercano, ubicado a 93 km. Hotel Samuria recibe clientes de Booking.com desde el 12 oct 2018. Tiene 2 estrellas. (SAMURIA, s.f.)

**HOTEL BETANIA:** Con aparcamiento gratuito, una zona para fumadores y un mostrador de información turística, el Hotel Betania ofrece un alojamiento económico a 128 km de Baños. El hotel cuenta con 12 habitaciones. Las comodidades adicionales incluyen recepción 24 horas, servicio de lavandería y servicio de limpieza. La propiedad se encuentra a 250 metros de Iglesia Bíblica Lumbrera en mi Camino y a pocos pasos de Parque de los recuerdos. Los huéspedes pueden visitar Jambore a solo 5 minutos a pie. El Hotel Betania está situado en las inmediaciones de Redondel Naya La Chapetona. Algunas habitaciones incluyen TV de pago, un horno de microondas y una despensa para su comodidad. Las unidades tienen baños privados equipados con un secador de pelo, batas y toallas de baño. Los viajeros pueden comer en Semillas, Terra Grill y Tío Bolo que están a 5 minutos andando del hotel. La parada de autobús Predesur está a 300 metros del alojamiento. (BETANIA, s.f.)

**EVERLAST HOTEL:** Ofrece un alojamiento económico en Zamora, cerca de Refugio Ecológico Tzanka. Cuenta con 22 habitaciones. Cementerio Zamora está a 700 metros de la propiedad, mientras que Madre se sitúa a 800 metros. Este lugar se encuentra a 143 km de Machala. Hotel se halla junto a La Inmaculada. Las habitaciones del alojamiento incluyen TV, servicio de tetera/cafetera y un sofá. Todos los cuartos tienen un baño privado con un secador de pelo y toallas. A los huéspedes de este lugar se les ofrece un desayuno de tipo americano todos los días. Podrá disfrutar de cócteles y bebidas en Terra Grill, The Americano Bar and Restaurante y Semillas, que se encuentran cerca. La parada de autobús Predesur está cerca de Hotel Everlast, a unos 5 minutos a pie.

**HOTEL GM ZAMORA:** Nuestras instalaciones cuentan, con habitaciones y cafetería, así mismos todas las habitaciones tienen baño privado, ducha de agua caliente, televisión con cable, wifi y ventiladores. Cuenta con habitaciones súper cómodas, personal muy amable. Atentos, carismáticos, entrada a la ciudad de Zamora viniendo de la ciudad Yanzatza, Internet rápido, buena comida, agua caliente, colchones ortopédicos. (GM, s.f.)

**HOTEL WAMPUSHKAR:** Proporcionando aparcamiento gratuito y un aparcamiento, ofrece alojamiento en las cercanías de Podocarpus National Park. El hotel cuenta con 12 habitaciones. Servicio de limpieza, recepción 24 horas y servicio de periódicos están disponibles para todos los huéspedes. Redondel Naya La Chapetona se halla a 10 minutos a pie. La propiedad está a 950 metros lejos de la Universidad Técnica Particular de Loja. El hotel se sitúa cerca de La Inmaculada. Disfrutará de servicios que incluyen Wi-Fi gratis, una caja fuerte en la habitación y canales por cable en las habitaciones. Además la propiedad cuenta con suelo de azulejos. El desayuno continental está disponible por la mañana. Las Semillas ofrecen una gran variedad de platos y están a 350 metros del alojamiento. La parada de autobús más cercana es Predesur, que está a solo 600 metros de distancia. Tiene 2 estrellas. (WAMPUSHKAR, s.f.)

Entre las principales plataformas digitales que más se utilizan están Trip Advisor, Booking, Trivago, Expedia, Despegar, para este estudio se tomaran en cuenta Tripadvisor, Booking y Trivago que sirven como fuentes de información sobre la calidad de atención y servicio el cliente de los que tienen un perfil dentro de la

misma, es importante mencionar que en el caso de trivago trabajan en conjunto con Expedia.

**TripAdvisor:** es una empresa estadounidense de viajes en línea que opera un sitio web y una aplicación móvil con contenido generado por el usuario y un sitio web de comparación de precios. También ofrece reservas de hotel en línea y reservas de transporte, alojamiento, experiencias de viaje y restaurantes. (Tripadvisor, s.f.)

**Booking:** Es una plataforma de búsqueda de tarifas de viaje y alojamiento líder en la red, su misión es conectar clientes y agencias de turismo desde cualquier parte del mundo. En Booking incluso se pueden hacer reservaciones con anticipación, así como observar las listas de precios y experiencias de los usuarios. (Booking, s.f.)

**Trivago:** Es una empresa de tecnología transnacional alemana especializada en servicios y productos relacionados con Internet en los campos de hoteles, alojamiento y meta búsqueda. Trivago fue el primer buscador de hoteles en Alemania. (Trivago, s.f.)

En el caso del hotel GM Zamora no cuenta con un perfil en ninguno de estas plataformas de viajes, razón por la cual no se tiene información suficiente como para establecer un análisis y se de ha decidido excluirlo de este trabajo de investigación.

## 2.1 Perfiles de estudio

Tabla 5 Hotel Samuria comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.

<b>HOTEL SAMURIA</b>	
<b>2 estrellas</b>	
<b>TripAdvisor</b>	<a href="https://shre.ink/1ZEu">https://shre.ink/1ZEu</a>
<b>Booking</b>	<a href="https://shre.ink/1ZEL">https://shre.ink/1ZEL</a>
<b>Trivago</b>	Sin perfil en esta plataforma

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)  
Elaborado por: José Luis Masache Abad

Tabla 6 Hotel Betania comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.

<b>HOTEL BETANIA</b>	
<b>Sin clasificación en Ecuador</b>	
<b>TripAdvisor</b>	<a href="https://shre.ink/1ZE1">https://shre.ink/1ZE1</a>
<b>Booking</b>	<a href="https://www.booking.com/Share-5q7Qpj">https://www.booking.com/Share-5q7Qpj</a>
<b>Trivago</b>	<a href="https://www.trivago.com.ec/es-EC/oar/hotel-betania-zamora?search=100-7276956">https://www.trivago.com.ec/es-EC/oar/hotel-betania-zamora?search=100-7276956</a>

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)  
Elaborado por: José Luis Masache Abad

Tabla 7 Everlast Hotel comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.

<b>EVERLAST HOTEL</b>	
<b>Sin clasificación en Ecuador</b>	
<b>TripAdvisor</b>	<a href="https://shre.ink/1Z00">https://shre.ink/1Z00</a>
<b>Booking</b>	Sin perfil en esta plataforma
<b>Trivago</b>	Sin perfil en esta plataforma

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)  
Elaborado por: José Luis Masache Abad

Tabla 8 Hotel WAMPUSHKAR comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.

HOTEL WAMPUSHKAR	
2 estrellas	
<b>TripAdvisor</b>	<a href="https://shre.ink/1Z0b">https://shre.ink/1Z0b</a>
<b>Booking</b>	<a href="https://www.booking.com/hotel/ec/wampushkar.es.html">https://www.booking.com/hotel/ec/wampushkar.es.html</a>
<b>Trivago</b>	<a href="#">Zamora Hotels   Find &amp; compare great deals on trivago</a>

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

Las plataformas digitales agilizan las tareas del usuario mediante programas y aplicaciones que puede localizar en un mismo espacio web. Su objetivo principal en el sector hotelero sería ayudar reservando, atendiendo solicitudes, comentarios, y reclamos al momento de reservar un hotel. Además, nos ayudan a promocionar los productos y servicios que prestan los diferentes hoteles del Cantón Zamora.

Estas plataformas digitales informan con la valoración, puntuación o calificación, centrándose en las distintas características que son consideradas muy importantes para el huésped, esto les ayuda a conocer sus ventajas y desventajas, ubicación, habitaciones, instalaciones, precios al momento de hacer la respectiva reserva.

## 2.2. Puntuaciones obtenidas en las plataformas TripAdvisor, Booking y Trivago

En la siguiente tabla no.9 se muestra las valoraciones obtenidas por el Hotel Samuria en las diferentes plataformas: TripAdvisor nos demuestra 1 muy bueno, en el caso de Booking 7 excelente, 11 muy bueno, 1 normal y 1 malo, y finalmente Trivago con un resultado de 0 ya que el hotel no se encuentra en registrada en la plataforma.

Tabla 9 Hotel Samuria comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.

<b>HOTEL SAMURIA</b>						
<b>2 estrellas</b>						
<b>Calificación</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Normal</b>	<b>Malo</b>	<b>Pésimo</b>	<b>Total</b>
<b>TripAdvisor</b>	-	1	-	-	-	1
<b>Booking</b>	7	11	1	1	-	20
<b>Trivago</b>	-	-	-	-	-	0
<b>Total</b>						<b>21</b>

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)  
Elaborado por: José Luis Masache Abad

A continuación, en la tabla no.10 se indica las siguientes valoraciones obtenidas por el Hotel Betania en las diferentes plataformas, en TripAdvisor 5 reseñas, en Booking 15 y en el caso de trivago 0, porque no cuenta con reseñas en esa plataforma.

Tabla 10 Hotel Betania comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.

<b>HOTEL BETANIA</b>						
<b>Sin clasificación en Ecuador</b>						
<b>Calificación</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Normal</b>	<b>Malo</b>	<b>Pésimo</b>	<b>Total</b>
<b>TripAdvisor</b>	2	2	-	-	1	5
<b>Booking</b>	10	4	0	1	-	15
<b>Trivago</b>	-	-	-	-	-	0
<b>Total</b>						<b>20</b>

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

En la siguiente tabla no.11 se muestran las siguientes valoraciones obtenidas por el Everlast Hotel en las diferentes plataformas: TripAdvisor con 1 muy bueno, en el caso de Booking y Trivago con 0 ya que el hotel no se encuentra en registrado en esas plataformas, dando como resultado final de 1 sola opinión.

Tabla 11 Everlast Hotel comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.

<b>EVERLAST HOTEL</b>						
<b>Sin clasificación en Ecuador</b>						
<b>Calificación</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Normal</b>	<b>Malo</b>	<b>Pésimo</b>	<b>Total</b>
<b>TripAdvisor</b>	-	1	-	-	-	1
<b>Booking</b>	-	-	-	-	-	0
<b>Trivago</b>	-	-	-	-	-	0
<b>Total</b>						<b>1</b>

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

En la siguiente tabla no.12 indica las valoraciones obtenidas por el Hotel WAMPUSHKAR en las diferentes plataformas: TripAdvisor nos indica 15 excelente, 12 muy bueno y 1 normal, en el caso de Booking 10 excelente, 3 muy bueno y finalmente Trivago con un resultado de 0 ya que el hotel no cuenta con ningún comentario dentro de esta plataforma, dando como resultado final de 41 opiniones.

*Tabla 12 Hotel WAMPUSHKAR comentarios obtenidas en las aplicaciones TripAdvisor, Booking, Trivago.*

<b>HOTEL WAMPUSHKAR</b>						
<b>2 estrellas</b>						
<b>Calificación</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Normal</b>	<b>Malo</b>	<b>Pésimo</b>	<b>Total</b>
<b>TripAdvisor</b>	15	12	1	-	-	28
<b>Booking</b>	10	3	-	-	-	13
<b>Trivago</b>	-	-	-	-	-	0
<b>Total</b>						<b>41</b>

*Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.)  
Elaborado por: José Luis Masache Abad*

En la siguiente tabla no. 13 se puede apreciar el levantamiento de la información relacionada de los comentarios y puntuación recibida en cada plataforma para cada uno de los hoteles objeto de estudio, en el caso de Trivago no hay comentarios ni puntuación. El hotel WAMPUSHKAR se encuentra como mejor puntuado en las plataformas sus puntuaciones son de 4.5 excelente en TripAdvisor y en booking 9.3 fabuloso.

Tabla 13 Puntuación total obtenida en las plataformas TripAdvisor, Booking, Trivago

	<b>HOTEL BETANIA</b>	<b>EVERLAST HOTEL</b>	<b>HOTEL SAMURIA</b>	<b>HOTEL WAMPUSHKAR</b>
<b>Puntuación TripAdvisor</b>	4.0 Muy Bueno	4.0 Muy Bueno	4.0 Muy Bueno	4.5 Excelente
<b>Puntuación Booking</b>	8.8 Fabuloso	-	8.3 Muy bien	9.3 Fabuloso
<b>Puntuación Trivago</b>	-	-	-	-

Fuente: (Tripadvisor, s.f.) (Booking, s.f.) (Trivago, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

A continuación en la tabla no. 14 podemos observar la valoración de TripAdvisor los aspectos considerados primordiales al momento de realizar la calificación de un alojamiento son: ubicación, limpieza, servicio, calidad-precio. El de mayor calificación es el hotel WAMPUSHKAR con una puntuación de 4.5 Excelente.

Tabla 14 Valoración por ítems de: TripAdvisor

	HOTEL BETANIA	EVERLAST HOTEL	HOTEL SAMURIA	HOTEL WAMPUSHKAR
<b>Ubicación</b>	4.0	4.0	4.0	4.5
<b>Limpieza</b>	4.0	4.0	4.0	4.5
<b>Servicio</b>	4.0	4.0	4.0	4.5
<b>Calidad- Precio</b>	4.0	4.0	4.0	4.5
<b>Total</b>	4.0 Muy Bueno	4.0 Muy Bueno	4.0 Muy Bueno	4.5 Excelente

Fuente: (Tripadvisor, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

Podemos apreciar en la tabla no. 15 de Booking los aspectos considerados primordiales al momento de realizar la calificación de un alojamiento son los siguientes: ubicación, limpieza, servicio, calidad-precio, personal, wifi. El de mayor calificación es el hotel WAMPUSHKAR con una puntuación de 9.3 Fantástico, le sigue Hotel Samuria con 8.3 Muy bien y el Hotel Betania con 8.8 Fabuloso.

Tabla 15 Valoración por ítems de: Booking

	HOTEL BETANIA	EVERLAST HOTEL	HOTEL SAMURIA	HOTEL WAMPUSHKAR
<b>Ubicación</b>	9.7	-	9.0	9.4
<b>Limpieza</b>	9.0	-	8.6	9.6
<b>Servicio</b>	8.7	-	8.6	9.4

<b>Calidad- Precio</b>	8.8	-	8.5	9.6
<b>Personal</b>	9.3		9.3	9.8
<b>Confort</b>	9.2		8.9	9.4
<b>Wifi</b>	10		7.9	7.5
<b>Total</b>	8.8 Fabuloso	-	8.3 Muy Bien	9.3 Fantástico

Fuente: (Booking, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

En trivago no existe calificación alguna por motivo que de los 2 hoteles registrados en esta plataforma no cuentan con comentarios o reseñas sobre la atención y servicios brindados. Es importante analizar cuáles son las valoraciones que se tiene en cada uno de los hoteles estudiados con cada uno de los aspectos o factores que son considerados para su evaluación, cada una de las plataformas ha establecido su propio proceso.

### **2.3. Gestión de comentarios de las plataformas TripAdvisor, Booking y Trivago**

En la plataforma TripAdvisor se encuentran opiniones de los usuarios sobre los hoteles que son parte de este estudio, pero hay la particularidad de que no existen respuestas por parte de los dueños de los establecimientos hoteleros para dar una respuesta a cada uno de ellos, como parte primordial de su proceso de servicio al cliente, como se puede apreciar en las figuras de la 1 a la 3, con la excepción del hotel Wampushkar que da respuesta personalizada a los comentarios y opiniones emitidas a través de esta plataforma.

Tabla 16 Gestión de comentarios en la plataforma TripAdvisor

	HOTEL BETANIA	EVERLAST HOTEL	HOTEL SAMURIA	HOTEL WAMPUSHKAR
<b>Total valoraciones</b>	5	1	1	28
<b>Número de respuestas</b>	0	0	0	7
<b>Total respuestas</b>	0%	0%	0%	25%
<b>Características</b>	-	-	-	Personalizadas

Fuente: (Tripadvisor, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

Figura 1 Comentario de la plataforma TripAdvisor - Hotel Everlast

Estas opiniones son traducciones automáticas del inglés. ¿Mostrar traducciones automáticas?  Sí  No i

 **frizolio** escribió una opinión (mar 2018) ⋮

 Guayaquil, Ecuador • 24 contribuciones • 3 votos útiles

**●●●●○**

**desayuno muy limpio y agradable**

«hotel muy limpio a pesar del clima húmedo, realmente disfrutamos del desayuno, muy cerca del mercado y restaurantes. Las sábanas también estaban muy limpias. Pregunta la noche anterior si puedes probar las humitas para el desayuno. Son pan de maíz al vapor ecuatoriano en la cáscara»

[Leer menos](#) ▲

**Fecha de la estancia:** abril de 2017

**Tipo de viaje:** Viaje de negocios

**Consejo sobre las habitaciones:** exterior rooms have outside windows

Ver más recomendaciones relativas a las habitaciones

**●●●●● Limpieza** **●●●●● Servicio**

**●●●●○ Calidad del sueño**

translated by Google Puntuar traducción ▼

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

 Útil  Compartir

Fuente: (Tripadvisor, s.f.)

Figura 2 Comentario de la plataforma TripAdvisor - Hotel Betania

 **Carl H** escribió una opinión (dic 2017)  
 Kenora, Canadá • 27 contribuciones • 1 voto útil



●●●●●

**Ubicación perfecta**

«Me alojé aquí antes y después de acampar en el parque nacional de Podocarpus. Excelente ubicación, terraza en la azotea, instalaciones de cocina, amplia habitación, vista del Gran Reloj. \$ 5 en taxi o 1.5 horas a pie hasta el parque. El propietario es muy dulce y se asegura de que tenga todo lo que necesita. ¡Estuvieron genial almacenando nuestras cosas extra mientras acampamos también! Definitivamente recomiendo alojarse aquí!»

[Leer más](#) ▼

**Fecha de la estancia:** diciembre de 2017

translated by Google [Puntuar traducción](#) ▼

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

1 voto útil

 **Slowtravell** escribió una opinión (nov 2018)  
 73 contribuciones • 19 votos útiles

●●●●○

**Buena ubicación, limpieza y relación calidad-precio.**

«Habíamos reservado Hostel Betania debido a su cercanía a la terminal de autobuses y buen precio. También vino con una opción de cancelación gratuita hasta las 18:00. Al llegar a las 16:30, pedimos ver la habitación antes de aceptar. Querían ponernos en una habitación con una ventana a un pozo de luz. Eso no cuenta como una ventana, le dije a la dueña. La tercera habitación que nos mostró tenía luz diurna razonable y una vez más vistas a la montaña. Eran un poco desorganizados. Tuvimos que pedir todo por separado y luego hacer que reparen el agua caliente y reiniciar nuevamente la caja wifi. Bueno, eso se estaba convirtiendo en un hecho demasiado común en algunos lugares. El hotel Betania no servía el desayuno y no teníamos ganas de comer ingredientes para preparar nuestro...»

[Leer más](#) ▼

**Fecha de la estancia:** agosto de 2018

translated by Google [Puntuar traducción](#) ▼

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

[Útil](#) [Compartir](#)

 **Kari R** escribió una opinión (jun 2018)  
 Guayaquil, Ecuador • 8 contribuciones • 10 votos útiles

●●●●○

**Un buen lugar para alojarse en Zamora**

«Era un lugar agradable, es un hotel, no un albergue. Está ubicado en el centro de la ciudad. El personal es muy servicial y amable. El lugar tiene una bonita terraza, no probamos el desayuno allí, pero la terraza parece ser un buen lugar para comer en la mañana. Lo único que no me gustó fue que había un gran grupo de jóvenes reunidos por la noche y fue un poco difícil para mí quedarme dormida porque tenemos que despertarnos muy temprano al día siguiente. Quiero decir, el lugar no está ubicado en un lugar ruidoso, pero si alguien está hablando, aquí las voces.»

[Leer más](#) ▼

**Fecha de la estancia:** junio de 2018

translated by Google [Puntuar traducción](#) ▼

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

Fuente: (Tripadvisor, s.f.)

Figura 3 Comentario de la plataforma TripAdvisor - Hotel Wampushkar

 **LinaSotog** escribió una opinión (jul 2022)  
8 contribuciones



●●●●●

**Top en Zamora**

« Súper recomendado. El espacio es un lugar con excelente ubicación (cerca al malecón). Las habitaciones son limpias, iluminadas, cómodas y bien equipadas. Además el desayuno es delicioso y nutritivo. Es un excelente lugar para quedarse en Zamora porque el staff además es muy servicial.»

[Leer más](#) ▼

**Fecha de la estancia:** julio de 2022

 **Juan Pablo R** escribió una opinión (ago 2017)  
📍 Quito, Ecuador • 61 contribuciones • 4 votos útiles

●●●●○

**Buen precio buena estadía**

«Un hotel que queda en el centro de la ciudad, la ciudad no es muy grande pero queda bastante cerca de la iglesia central y el boulevard ( que está muy bonito( para el precio está muy justo, un excelente balance entre precio-calidad Una muy buena vista donde se toma el desayuno y todo muy limpio y nuevo, el servicio muy amable »

[Leer más](#) ▼

**Fecha de la estancia:** agosto de 2017

---

*Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.*

👍 Útil    📤 Compartir

---

 **Reserva de Reservas Wampushkar, Otro en Hotel Wampushkar**  
Respondido el 30 mar 2021

Estimado Juan Pablo. Agradecemos su comentario sobre nuestro hotel, estamos a la orden.

---

*Esta respuesta es la opinión subjetiva del representante de la dirección, no de Tripadvisor LLC.*

 **Andres G** escribió una opinión (dic 2016)  
📍 Quito, Ecuador • 11 contribuciones • 4 votos útiles

●●●●●

**Muy buen hotel con bonitas habitaciones y excelente administradora**

«El hotel esta muy bien ubicado. La habitacion es amplia y fresca. El bano limpio. Un desayuno sencillo pero rico en el ultimo piso, con una bonita vista al malecon. Lo mejor del hotel es Maria Mercedes, la administradora. Muy atenta y siempre con una sonrisa en los labios. Recomendado para quienes van a Zamora por trabajo o en camino hacia alguna de las aventuras que ofrece la provincia.»

[Leer más](#) ▼

**Fecha de la estancia:** diciembre de 2016

Fuente: (Tripadvisor, s.f.)

En la plataforma Booking se encuentran opiniones de los usuarios sobre los hoteles, no existen respuestas por parte de los dueños de los establecimientos hoteleros para dar una respuesta a cada uno de ellos, se puede apreciar en la figura 5, con la excepción del hotel Betania y el hotel Wampushkar que da respuesta personalizada a los comentarios y opiniones emitidas a través de esta plataforma.

Tabla 17 Gestión de comentarios en la plataforma Booking

	HOTEL BETANIA	EVERLAST HOTEL	HOTEL SAMURIA	HOTEL WAMPUSHKAR
<b>Total valoraciones</b>	15	0	20	13
<b>Número de respuestas</b>	1	0	0	13
<b>Total respuestas</b>	6,66%	0%	0%	100%
<b>Características</b>	-	-	-	Personalizada

Fuente: (Tripadvisor, s.f.)

Elaborado por: José Luis Masache Abad

Figura 4 Comentario de la plataforma Booking - Hotel Betania

**Bianca** España  
Habitación Individual  
2 noches - agosto de 2022  
En pareja  
Comentó en: 29 de agosto de 2022  
**Buen servicio y ubicación.** 10  
Excelente trato, buena ubicación y el hotel es muy limpio.  
Útil Poco útil

**Fernando** Ecuador  
Habitación Individual  
1 noche - febrero de 2020  
En pareja  
Comentó en: 26 de febrero de 2020  
**Fantástico** 9,0  
Acogedor, amables  
Ruido  
**Respuesta del hotel:**  
Gracias Fernando, serás siempre bienvenido  
Útil Poco útil

**Detlef** Alemania  
Habitación Individual  
1 noche - febrero de 2020  
Persona que viaja sola  
Comentó en: 10 de marzo de 2020  
**Very comfortable stay** 10  
It is amazing to have such a nice and comfortable hotel in the middle of Zamora. The staff is very helpful. Beises a very nice room there is a roof terrace with cooking facilities. In the evening and the morning it is very nice to sit there and to look over the town and towards the mountains. I could even use the kitchen in the evening of the day when I checked already out. So I felt very well in this place.  
Nothing  
Ver traducción  
A 1 persona le ha parecido útil este comentario.  
Útil Poco útil

Fuente: (Booking, s.f.)

Figura 5 Comentario de la plataforma Booking - Hotel Samuria

**Florence**  
Francia

Habitación Doble Estándar

1 noche - noviembre de 2021

En pareja

**Comentario destacado** Comentó en: 10 de noviembre de 2021

**nous sommes allées au parc podoparcus, c est assez moyen** 8,0

👍 · L emplacement et la propreté grande chambre douche chaude.

👎 · pas possible de payer avec la cb bien qu'il y ait le logo des cb.

Vite rue assez bruyant mais si on veut une chambre avec fenêtre pas le choix manque d éclairage dans la salle de bain

[Ver traducción](#)

👍 Útil    👎 Poco útil

**Darko**  
Ecuador

Habitación Individual Estándar

2 noches - mayo de 2022

Persona que viaja sola

Comentó en: 13 de mayo de 2022

**Estuvo bien** 9,0

👍 · Mejorar un poquito

👎 · El orden y limpieza

👍 Útil    👎 Poco útil

**Karen**  
Ecuador

Habitación Doble Estándar

1 noche - mayo de 2022

En pareja

Comentó en: 24 de mayo de 2022

**Conociendo Zamora** 9,0

👍 · Habitaciones limpias y cómodas, la ubicación céntrica

👎 · Falta un ascensor, ya que hay varios pisos y subir y bajar escaleras con equipaje es algo incómodo

👍 Útil    👎 Poco útil

Fuente: (Booking, s.f.)

Figura 6 Comentario de la plataforma Booking - Hotel Wampushkar

**Lina**  
Ecuador

Habitación Individual Estándar

1 noche - julio de 2022

Persona que viaja sola

**Comentario destacado** Comentó en: 19 de julio de 2022

**Top en Zamora** 10

👍 · Tenía una excelente ubicación así como un espacio cómodo para la estadía. El personal fue muy amable y presto a ayudar.

**Respuesta del hotel:**

Estimada Lina Soto,

Es u gusto para nosotros saludarla y ... [Seguir leyendo](#)

👍 Útil    👎 Poco útil

**Maria**  
Ecuador

Habitación Doble Estándar

1 noche - noviembre de 2022

En pareja

Comentó en: 12 de noviembre de 2022

**Excelente** 10

👍 · Sus instalaciones y su ubicación

👎 · Que mi habitación daba a un callejon que y sus vecinos gritan mucho

**Respuesta del hotel:**

Estimada Maria Teresa,

Es un gusto para nosotros saludarla y... [Seguir leyendo](#)

👍 Útil    👎 Poco útil

**Rosy**  
Ecuador

Habitación Doble Estándar

1 noche - noviembre de 2022

En pareja

Comentó en: 12 de noviembre de 2022

**Amabilidad, Comodidad y Excelente servicio al cliente** 10

👍 · Perfecto

👎 · Todo estuvo bien

**Respuesta del hotel:**

Estimada Rosy ,es un gusto para nosotros saludarla y agradecer... [Seguir leyendo](#)

Fuente: (Booking, s.f.)

### Capítulo 3

#### **3. Identificar el FODA del servicio y atención al cliente en base a las opiniones y comentarios encontrados en las plataformas digitales de los hoteles del Cantón Zamora.**

Una vez Analizada la situación de cada uno de los hoteles en las diferentes plataformas como: TripAdvisor, Booking y Trivago se podrá observar y dar a conocer la situación actual de cada uno de ellos en relación a la calidad y el servicio al cliente que ofrecen cada uno de ellos y como esta es evaluada por los huéspedes a través de los comentarios sobre los servicios prestados en el establecimiento.

El FODA estratégico es un análisis de la situación de una persona u empresa. Esta permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del mercado, así como también de la empresa, además sirve para resumir mediante una tabla, la evaluación de los puntos fuertes y débiles internos de la empresa junto con las amenazas y oportunidades externas, pues la Estrategia debe lograr el encaje entre sus capacidades internas y su posición competitiva externa. (Cantabria, 2014)

A continuación en la siguiente tabla se muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas a partir del análisis de todos los perfiles de los hoteles estudiados en las plataformas digitales antes mencionadas.

Tabla 18 FODA

<b>FORTALEZAS</b>			
<b>HOTEL BETANIA</b>	<b>EVERLAST HOTEL</b>	<b>HOTEL SAMURIA</b>	<b>HOTEL WAMPUSHKAR</b>
F1. Buen servicio y ubicación.	F2. Muy limpio y agradable	F3. Buen precio, buena ubicación	F4. Mejor puntuación en las tres plataformas TripAdvisor, Booking y Trivago.
<b>OPORTUNIDADES</b>			
O1. Las plataformas digitales brindan Estadísticas específicas para la gestión del servicio al cliente por parte de los establecimientos de alojamiento.	O2. Zamora es conocida por el encanto natural que tiene, entre cascadas, ríos, áreas de picnic además de su conocida gastronomía.	O3. El Cantón Zamora es una zona con mucha demanda de alojamiento por la actividad minera que se realiza en la zona.	O4. En la actualidad se utilizan las plataformas digitales para la reserva de Alojamiento.
<b>DEBILIDADES</b>			
<b>HOTEL BETANIA</b>	<b>EVERLAST HOTEL</b>	<b>HOTEL SAMURIA</b>	<b>HOTEL WAMPUSHKAR</b>
D1. Instalaciones de cocina inadecuada y desordenada.	D2. No cuenta con perfiles en todas las plataformas.	D3. Orden y limpieza del establecimiento.	D4. No cuenta con comentarios en todas las plataformas.
<b>AMENAZAS</b>			
A1. Competencia en el sector hotelero en el Cantón Zamora, existencia de nuevas	A2. Escasez de promoción turística de los atractivos del cantón.	A3. El sector hotelero del cantón no trabaja como equipo para	A4. Rápido crecimiento del social media marketing a nivel mundial, estableciendo nuevas formas de contacto con los

modalidades de alojamiento.		mejorar sus oportunidades.	huéspedes y los primeros clientes.
-----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------

*Elaborado por: José Luis Masache Abad*

## Capítulo 4

### **4. Determinar las estrategias necesarias para mejorar la calidad del servicio y atención al cliente en los hoteles de primera categoría del Cantón Loja.**

Con el FODA ya desarrollado, se procede a realizar las estrategias que se deberían aplicar, tomando en cuenta cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tienen los diferentes hoteles y estableciendo la matriz de confrontación. Está a su vez ayuda a vincular cada factor con el otro definiendo la relación existente entre ellos.

Para las valoraciones en esta matriz se utiliza la siguiente escala:

- Relación alta: 10
- Relación media: 5
- Relación baja: 1
- Sin relación: 0

Y la relación se establece dando respuesta a cada una de estas preguntas base, y así si tiene relación alta se colocan 10 puntos y así sucesivamente con cada cruce de factores:

- Si acentúo la fortaleza, ¿Puedo aprovechar mejor la oportunidad? ¿En qué medida?, si supero la debilidad, ¿Puedo aprovechar mejor la oportunidad? ¿En qué medida?, si acentúo la fortaleza, ¿Estoy minimizando la amenaza? ¿En qué medida?, Si supero la debilidad, ¿Minimizo la amenaza? ¿En qué medida?

Luego en se establecen los resultados de cada variable, dando mayor importancia a los más altos.

#### 4.1 Matriz de confrontación

Tabla 19 Matriz de Confrontación

MATRIZ DE CONFRONTACIÓN			FACTORES EXTERNOS										
			OPORTUNIDADES					AMENAZAS					TOTAL
			O1	O2	O3	O4	∑	A1	A2	A3	A4	∑	
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	F1	10	10	10	10	40	10	1	0	1	12	52
		F2	10	10	10	10	40	10	1	0	0	11	51
		F3	10	10	10	10	40	10	1	0	0	11	51
		F4	10	10	10	10	40	10	1	0	1	12	52
		∑	40	40	40	40		40	4	0	2		
	DEBILIDADES	D1	5	0	10	5	25	5	0	0	1	6	31
		D2	10	5	10	10	35	10	1	1	10	22	57
		D3	5	0	10	5	20	5	0	0	1	6	26
		D4	10	5	10	10	35	10	1	1	10	22	57
		∑	30	20	40	30		30	20	0	20		
TOTAL	70	60	80	70		70	24	0	22				

Elaborado por: José Luis Masache Abad

Tabla 20 Actuación de variables

Factor	Nro.	Puntaje	Variables
<b>Fortalezas</b>	F1	52	Buen servicio y ubicación.
	F4	52	Mejor puntuación en las tres plataformas TripAdvisor, Booking y Trivago.
	F2	51	Muy limpio y agradable
	F3	51	Buen precio, buena ubicación
<b>Debilidades</b>	D2	57	No cuenta con perfiles en todas las plataformas.
	D4	57	No cuenta con comentarios en todas las plataformas.
	D1	31	Instalaciones de cocina inadecuada y desordenada.
	D3	26	Orden y limpieza del establecimiento.
<b>Oportunidades</b>	O3	80	El Cantón Zamora es una zona con mucha demanda de alojamiento por la actividad minera que se realiza en la zona.
	O1	70	Las plataformas digitales brindan estadísticas específicas para la gestión del servicio al cliente por parte de los establecimientos de alojamiento.
	O4	70	En la actualidad se utilizan las plataformas digitales para la reserva de Alojamiento.
	O2	60	Zamora es conocida por el encanto natural que tiene, entre cascadas, ríos, áreas de picnic además de su conocida gastronomía.
<b>Amenazas</b>	A1	70	Competencia en el sector hotelero en el Cantón Zamora, existencia de nuevas modalidades de alojamiento.
	A2	24	Escasez de promoción turística de los atractivos turísticos del cantón.
	A4	22	Rápido crecimiento del social media marketing a nivel mundial, estableciendo nuevas formas de contacto con los huéspedes y los primeros clientes.
	A3	0	El sector hotelero del cantón no trabaja como equipo para mejorar sus oportunidades.

Elaborado por: José Luis Masache Abad

## 4.2 Estrategias identificadas

Para poder desarrollar las estrategias, se deben identificar a través las áreas de actuación, desgaste, éxito, vulnerable, ilusión y se consigue a través del cruce de los siguientes factores. FO, FA, DO, DA y se elabora una estrategia y un objetivo para poder llevarlas a cabo.

Tabla 21 Estrategia

<b>Usar fortalezas para evitar amenazas. (FA)</b>				
<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Acciones</b>
Buen servicio y ubicación.	Competencia en el sector hotelero en el Cantón Zamora, existencia de nuevas modalidades de alojamiento.	Generar alianzas estratégicas entre los hoteles del Cantón Zamora.	Trabajar en conjunto para mejorar las oportunidades de todo el sector de alojamiento.	Crear publicidad en las redes sociales y en las plataformas digitales donde se promocionen los servicios de los hoteles
<b>Usar fortalezas para aprovechar oportunidades. (FO)</b>				
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Acciones</b>
Buen servicio y ubicación.	El Cantón Zamora es una zona con mucha demanda de alojamiento por la actividad minera que se realiza en la zona.	Capacitación para mejorar estándares de calidad.	Capacitar al personal de los hoteles del cantón Zamora sobre la importancia de la calidad en atención y servicio al cliente.	Capacitar el personal, generar el programa de capacitación y evaluar lo aprendido.
<b>Reducir debilidades y evitar amenazas. (DA)</b>				
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Acciones</b>

Los hoteles no cuentan con perfiles en todas las plataformas digitales.	Competencia en el sector hotelero en el Cantón Zamora, existencia de nuevas modalidades de alojamiento.	Incentivar a los hoteles a darse a conocer por medio de las plataformas y redes sociales.	Generar visibilidad de los hoteles del cantón Zamora	Creación de perfiles de redes sociales, para captar nuevos clientes y darse a conocer.
<b>Superar debilidades aprovechando oportunidades. (DO)</b>				
<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Acciones</b>
Los hoteles no cuentan con comentarios en todas las plataformas digitales.	El Cantón Zamora es una zona con mucha demanda de alojamiento por la actividad minera que se realiza en la zona.	Capacitación sobre marketing digital con énfasis en social media marketing.	Capacitar sobre la importancia de generar contenido atractivo, creativo, novedoso a través de las redes sociales y plataformas especializadas en viajes para lograr retención de los clientes, atraer nuevos y generar fidelidad.	Generar el programa de capacitación, establecer el número de involucrados, generación de material a compartir, creación de perfiles, manejo de redes sociales por personas capacitadas, para generar engagement.

Elaborado por: José Luis Masache Abad

## Conclusiones

Las plataformas digitales son muy importantes hoy en día para la industria hotelera ya que la tecnología cada vez avanza más. Por medio de las plataformas se logra llegar a un mayor mercado innovando y posicionando la marce del hotel.

Las plataformas digitales ayudan a promocionar los hoteles dando a conocer a los huéspedes los servicios que prestan, además a través de los comentarios de huéspedes los hoteles podrían mejorar su calidad de atención, y un excelente servicio genera mayores ingresos para los hoteles.

La falta de motivación al personal, la ausencia de liderazgo por parte de los administradores o jefes de departamento son aspectos que se reflejan en la productividad y en la calidad de los servicios, por ello estos factores generan insatisfacción en el cliente y los clientes de los hoteles.

Proyectar temas como la socialización de políticas gerenciales, mejora en los procesos de gestión de personal, seleccionar personal capacitado, impartir temas relacionados con la eficiencia en el desempeño de sus actividades, impulsar el compromiso y sentido de pertenencia con el hotel.

## Recomendaciones

Sugerir a los propietarios de los hoteles que formen parte de las plataformas digitales y sitios web que se unan y actualicen constantemente para obtener mayores beneficios, el conocimiento de su marca y un mayor alcance de futuros huéspedes interesados.

A los diferentes administradores de los hoteles, brindar capacitaciones constantes al personal de trabajo para así ofrezcan servicios de calidad.

Implementar una base de datos digital con la finalidad de conocer el número de clientes que ingresan al hotel y obtener datos de los mismos para diversos beneficios que se presenten.

Efectuar las propuestas sugeridas, debido a que son alternativas de solución, para una mejor calidad en el servicio, mayor demanda, que sea una empresa posicionada a nivel nacional y ayude igualmente al desarrollo de la localidad.

## 5. Bibliografía

- Advisor, T. (2019). Obtenido de <https://tripadvisor.mediaroom.com/ar-about-us>
- Aguilar, A. (2020). *QuestionPro*. Obtenido de Gestión de quejas, reclamos y sugerencias. ¿Cómo realizarla?: <https://www.questionpro.com/blog/es/gestion-de-quejas-reclamos-y-sugerencias/>
- Almora, C. (2015). *Marketinggenerators*. Obtenido de Matriz de confrontación: <https://marketinggenerators.com/es/modelos-de-marketing/matriz-de-confrontacion/>
- Armetrics. (2022). *Qué es Google Maps*. Obtenido de <https://www.armetrics.com/glosario-digital/google-maps>
- aulafacil. (s.f.). *Tipos de métodos*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/tectijuanafi/unidad-ii/2-3-tipos-de-metodos-inductivo-deductivo-analitico-sintetico-comparativo-dialectico-entre-otros>
- Ballesteros, H. V. (AGOSTO de 2010). *Revista Uruguaya de Enfermería*. 5, 2. 8-17. Obtenido de <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/85/83>
- Barbera, H. (2017). *Análisis de mensajes claves emitidos a través de los medios digitales*. Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT5303.pdf>
- Benavides, G. M. (2017). *Servicio al cliente*. Obtenido de [repositorio.pucese.edu.ec](http://repositorio.pucese.edu.ec)
- Bernal, C. A. (2010). *Instrumentos de Recolección*. Colombia: Pearson Educación.
- BETANIA, H. (s.f.). *HOTEL BETANIA ZAMORA*. Obtenido de <http://hotel-betania.ecuadorhotel24.com/es/>

Booking. (s.f.). Obtenido de

<https://www.booking.com/index.es.html?aid=376374;label=esrow->

Ot1JRpfow927XUoPtmgataMC5m5aLewzNYUP:pl:ta:p1:p22.563.000:ac:ap:n

eg:fi:tikwd-

65526620:lp1005375:li:dec:dm:ppccp=UmFuZG9t1JRpfow927XUoPtmgataM

C5m5aLewzNYUP;ws=&gclid=CjwKCAiAheacBhB8EiwAltVO2y9Dw

Calderón, F. A. (Octubre de 2017). Impacto de Internet en el sector Turístico-Impact of Internet in tourism industry. *UNIANDES EPISTEME*, 4, pág. 4.

Contabilidad, N. I. (2004). *INGRESOS*.

Española, R. A. (2022). Obtenido de Recomendacion :

<https://dle.rae.es/recomendaci%C3%B3n>

EVERLAST, H. (s.f.). *HOTEL EVERLAST ZAMORA*. Obtenido de <http://hotel-everlast.ecuadorhotel24.com/es/>

Fernández, G. M.-M. (2016). *La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados*.

Flamarich, M. (2013). *Turismo, innovación, humanidades. Nuevos Horizontes en la gestión del turismo*. .

GM, H. (s.f.). *Hotel GM Zamora*. Obtenido de <https://hotel-gm-zamora.negocio.site/#summary>

Haydée Ballesteros, J. V. (Noviembre de 2010). ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS). *Universidad de la República Uruguay*, págs. 8-17. Obtenido de [ui@fenf.edu.uy](mailto:ui@fenf.edu.uy)

- Herrera, I. (2018). *QuestionPro* . Obtenido de ¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla?: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Hoteles.com. (s.f.). *Hoteles.com*. Obtenido de Hoteles.com. Obtenido de <https://es.hoteles.com/>
- Hotelhunter. (s.f.). *Google Play*. Obtenido de <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.hotelhunter.android&hl=ca>
- Hoteloogle. (s.f.). *Hoteloogle*. Obtenido de Hoteloogle.com. Obtenido de <https://www.hoteloogle.com/about.html>
- Hütt Herrera, H. (2012). *Las Redes Sociales: Una Nueva Herramienta de Difusión* (Vol. 91).
- Kotler, P. &. (2009). *Creación de Valor para el Cliente, Satisfacción y Lealtad*. México: Pearson Educación.
- LEXIS. (16 de Septiembre de 2011). REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS. *LEXIS*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Martijn Barten, S. W. (2017). *El sistema de clasificación de estrellas del hotel: tipos, beneficios, importancia, ejemplos*. Obtenido de Revfine: <https://www.revfine.com/es/hotel-estrella-clasificacion-sistema/>
- Moreno, J. (2022). *Qué es la atención al cliente y cómo mejorarla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
- NDC. (2010). *AGENCIA DE MARKETING DIGITAL*. Obtenido de <https://niveldecalidad.com/que-es-expedia-y-como-funciona/>

- OMT. (2008). *World Tourism Organization*. Obtenido de GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personal%20es%20profesionales%20o%20de%20negocios.>
- PDOT. (2019 - 2023). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Zamora*. Zamora.
- Pino, N. R. (2020). *¿Qué es Facebook, para qué sirve y cómo funciona esta red social?* Obtenido de <https://webescuela.com/facebook-que-es-como-funciona/>
- Porter, M. E. (Noviembre de 2008). *Harvard Business Review*. Obtenido de <http://repositorio.coomewa.com.co/handle/coomeva/261>
- PREFERENTE. (2000). *La gran enciclopedia del turismo español* . Obtenido de <https://www.preferente.com/enciclopedia-turismo/venta-online/ebookers-40115.html>
- Ramos, A. F. (2022). *Qué es Seguridad y Protección*. Obtenido de <https://instituciones.sld.cu/dnspminsap/que-es-seguridad-y-proteccion/>
- Ruiz, L. G. (2015). *Diseño de un Plan de Negocios para la apertura de un hotel en la parroquia de Tababela cerca al Nuevo Aeropuerto de Quito*.
- SAMURIA, H. (s.f.). *HOTEL SAMURIA ZAMORA*. Obtenido de <http://hotel-samuria.ecuadorhotel24.com/es/>
- Sanders, A. (s.f.). *Techlandia*. Obtenido de Obtenido de [https://techlandia.com/funciona-pricelinecom-como\\_137409/](https://techlandia.com/funciona-pricelinecom-como_137409/)
- Segurihotel. (2019). *Atención al cliente en un hotel es la clave del éxito*. Obtenido de Software de gestión hotelera.: <https://segurihotel.com/blog/atencion-al-cliente-en-un-hotel/29>

- TecTijuanaFI. (2007). *Tipos de métodos (inductivo, deductivo, analítico, sintético, comparativo, dialéctico, entre otros)*. Obtenido de TecTijuanaFI: <https://sites.google.com/site/tectijuanafi/unidad-ii/2-3-tipos-de-metodos-inductivo-deductivo-analitico-sintetico-comparativo-dialectico-entre-otros>
- Tripadvisor. (s.f.). Obtenido de <https://www.tripadvisor.com.ar/>
- Trivago. (s.f.). Obtenido de [https://www.trivago.com.ec/es-EC/lm?\\_\\_wr=21&tc=102&themeld=280&sem\\_keyword=trivago&sem\\_keywor d=trivago&sem\\_creativeid=511224935995&sem\\_creativeid=511224935995&s em\\_matchtype=e&sem\\_matchtype=e&sem\\_network=g&sem\\_network=g&se m\\_device=c&sem\\_device=c&sem\\_placem](https://www.trivago.com.ec/es-EC/lm?__wr=21&tc=102&themeld=280&sem_keyword=trivago&sem_keywor d=trivago&sem_creativeid=511224935995&sem_creativeid=511224935995&s em_matchtype=e&sem_matchtype=e&sem_network=g&sem_network=g&se m_device=c&sem_device=c&sem_placem)
- trivago. (2022). Obtenido de trivago: <https://support.trivago.com/hc/es-mx/sections/360000014707-C%C3%B3mo-funciona-trivago>
- Turpo Gebera, O. W. (2008). *La netnografía: un método de investigación en Internet* (Vol. 42). EDUCAR.
- Uribe, M. (2011). *Caracterización del Servicio. Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Veiga, J. M. (2020). *CURSO MONOGRÁFICO DE RECEPCIONISTA*.
- Velázquez, A. (Febrero de 2020). *Qué es la Investigación Exploratoria*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20exploratoria%20es%20 un,pero%20sin%20proporcionar%20resultados%20concluyentes.>
- WAMPUSHKAR, H. (s.f.). *HOTEL WAMPUSHKAR ZAMORA*. Obtenido de <http://hotel-wampushkar.ecuadorhotel24.com/es/>
- Zamora, M. d. (2022). *GAD MUNICIPAL DE ZAMORA*. Obtenido de <https://www.zamora.gob.ec/zamora/nuestro-canton/>

## Anexos

**Booking.com** USD    [Registra tu alojamiento](#)  **Tu impresión Digital Pool**  
Nivel 1 de Genius

[Alojamiento](#) [Vuelos](#) [Alquiler de coches](#) [Atracciones turísticas](#) [Taxis aeropuerto](#)

Inicio > Ecuador > Zamora > Resultados de la búsqueda

**Buscar**

Destino/Nombre del alojamiento:

Fecha de entrada  
jueves, 15 de diciembre de 2022

Fecha de salida  
viernes, 16 de diciembre de 2022

Estancia de 1 noche

2 adultos · 0 niños · 1 habitación

Viajo por trabajo

[Buscar](#)

**Zamora: 4 alojamientos encontrados** [Ver en el mapa](#)

Ordenar por: Nuestros destacados

**Hotel Samuria** ★★ Muy bien **8,3**  
20 comentarios

Zamora [Mostrar en el mapa](#) a 350 m del centro

**Habitación Doble Estándar**  
2 camas individuales

Desayuno incluido

Solo quedan 2 habitaciones a este precio en nuestra web

1 noche, 2 adultos  
**US\$47**  
+ US\$6 de impuestos y cargos

[Ver disponibilidad](#)

**Hotel Betania** Fabuloso **8,8**  
15 comentarios

Zamora [Mostrar en el mapa](#) a 300 m del centro

**Habitación Doble**  
2 camas individuales

Cancelación GRATIS • Sin pago por adelantado

Puedes cancelar más tarde. Aprovecha y consigue un buen precio hoy.

Solo quedan 6 habitaciones a este precio en nuestra web

Ubicación **9,7**

1 noche, 2 adultos  
**US\$33**  
Incluye impuestos y cargos

[Ver disponibilidad](#)

**Hotel Wampushkar** ★★ Fantástico **9,3**  
13 comentarios

Zamora [Mostrar en el mapa](#) a 350 m del centro

**Habitación Superior con cama extragrande**  
1 cama doble extragrande

Desayuno incluido

Cancelación GRATIS • Sin pago por adelantado

Puedes cancelar más tarde. Aprovecha y consigue un buen precio hoy.

Solo queda 1 habitación a este precio en nuestra web

Ubicación **9,4**

1 noche, 2 adultos  
**US\$55**  
+ US\$12 de impuestos y cargos

[Ver disponibilidad](#)

[Ver en el mapa](#)

**Filtrar por:**

**Tu presupuesto (por noche)**

Configura tu presupuesto

US\$0 - US\$50 3

US\$50 - US\$100 3

**Filtros populares**

Desayuno incluido 2

Hoteles 3

Sin pago por adelantado 4

[Igualamos el precio](#) [Info y precios](#) [Servicios](#) [Léeme](#) [Comentarios de clientes \(15\)](#)

**Hotel Betania** Reserva ahora

Hotel **Genius** Ideal para dos personas

Francisco de Orellana y Amazonas, 190101 Zamora, Ecuador – [Ubicación excelente - Ver mapa](#)

**Buscar**

Destino/Nombre del alojamiento:

Fecha de entrada  
jueves, 15 de diciembre de 2022

Fecha de salida  
viernes, 16 de diciembre de 20...

Estancia de 1 noche

2 adultos · 0 niños · 1 habitación

Viajo por trabajo

[Buscar](#)





**Fabuloso** **8,8**  
15 comentarios

Excelente trato, buena ubicación y el hotel es muy limpio.

Blanca España

Wifi gratis **10**

**26 fotos más**

El Hotel Betania ofrece habitaciones en Zamora, a menos de 1 km de Tuscón y a 3,6 km de Limón. Todas las habitaciones cuentan con TV por cable y baño privado. Hay recepción 24 horas y WiFi gratuita en todas las instalaciones.

Todas las habitaciones incluyen armario.

El Hotel Betania se encuentra a 3,8 km de La Chorrera y a 4,9 km de Tzunantza Bajo. El aeropuerto Camilo Ponce Enríquez es el más cercano y queda a 94 km.

**Hotel Betania recibe clientes de Booking.com desde el 12 abr 2017.**

Las distancias en la descripción del alojamiento se calculan con OpenStreetMap®

**Ventajas Genius disponibles en opciones seleccionadas:**

10% de descuento  
Se aplica al precio antes de impuestos y cargos

El programa de fidelización de Booking.com **Genius**

Igualamos el precio	Info y precios	Servicios	Léeme	Comentarios de clientes (13)
---------------------	----------------	-----------	-------	------------------------------

**Buscar**

Destino/Nombre del alojamiento:  
Zamora

Fecha de entrada  
jueves, 15 de diciembre de 2022

Fecha de salida  
viernes, 16 de diciembre de 20...

Estancia de 1 noche

2 adultos · 0 niños · 1 habitación

Viaje por trabajo

Buscar

Hotel ★ ★ **Genius** Ideal para dos personas Ahorra tiempo, haz el check-in online
Reserva ahora

## Hotel Wampushkar

Diego de Vaca Calle Vicente Aldean, 190102 Zamora, Ecuador – **Ubicación excelente - Ver mapa**





Fantástico

13 comentarios 9,3

Tenía una excelente ubicación así como un espacio cómodo para la estadia. El personal fue muy amable y presto a ayudar.

Lina Ecuador

Personal

9,8



37 fotos más

El Hotel Wampushkar se encuentra en Zamora, a 1,1 km de Toscón y a 3 km de Limón, y ofrece alojamiento con terraza y aparcamiento privado gratuito. Además, hay recepción 24 horas, servicio de habitaciones y WIFI gratuita en todas las instalaciones. Además, goza de vistas a la ciudad.

Todas las habitaciones incluyen armario. Todas las habitaciones del Hotel Wampushkar tienen escritorio, TV y baño privado.

El establecimiento sirve un desayuno americano.

El Hotel Wampushkar se encuentra a 4,2 km de La Chorrera y a 4,7 km de La Fragancia. El aeropuerto más cercano es el aeropuerto Camilo Ponce Enríquez, a 93 km del hotel.

**Hotel Wampushkar recibe clientes de Booking.com desde el 21 sep 2016.**

Las distancias en la descripción del alojamiento se calculan con OpenStreetMap®

**Ventajas Genius disponibles en opciones seleccionadas:**

- 10% de descuento  
Se aplica al precio antes de impuestos y cargos

El programa de fidelización de Booking.com Genius

Igualamos el precio	Info y precios	Servicios	Léeme	Comentarios de clientes (20)
---------------------	----------------	-----------	-------	------------------------------

**Buscar**

Destino/Nombre del alojamiento:  
Zamora

Fecha de entrada  
jueves, 15 de diciembre de 2022

Fecha de salida  
viernes, 16 de diciembre de 20...

Estancia de 1 noche

2 adultos · 0 niños · 1 habitación

Viaje por trabajo

Buscar

Hotel ★ ★ Traslado aeropuerto
Reserva ahora

## Hotel Samuria

24 de Mayo y Diego de Vaca, 190101 Zamora, Ecuador – **Ubicación excelente - Ver mapa**





Fantástico

13 comentarios 9,3

Tenía una excelente ubicación así como un espacio cómodo para la estadia. El personal fue muy amable y presto a ayudar.

Lina Ecuador

Personal

9,8



31 fotos más

El Hotel Samuria se encuentra en Zamora, a 500 metros de Zamora, y ofrece alojamiento con WIFI gratuita y aparcamiento privado gratuito. El establecimiento se encuentra a menos de 1 km de Toscón, a 3,3 km de Limón y a 3,9 km de La Chorrera. El hotel ofrece habitaciones familiares.

Las habitaciones incluyen armario, TV de pantalla plana y baño privado.

El Hotel Samuria sirve un desayuno continental o a la carta.

El personal de la recepción 24 horas habla Inglés y español.

Tzunantza Bajo y La Fragancia se encuentran a 5 km. Por un suplemento, el Hotel Samuria ofrece un servicio de enlace con el aeropuerto Camilo Ponce Enríquez, el más cercano, ubicado a 93 km.

**Hotel Samuria recibe clientes de Booking.com desde el 12 oct 2018.**

Las distancias en la descripción del alojamiento se calculan con OpenStreetMap®

**Puntos fuertes del alojamiento**

**¡Ideal para estancias de 1 noche!**

- La mejor ubicación. Los viajeros recientes le dan una puntuación alta (9.0)

**Información sobre el desayuno**

Continental

- Hay parking privado gratis en el hotel

Reserva ahora

América del Sur > Ecuador > Zamora-Chincha Province > Zamora > B & B y posadas de Zamora



THE PLACE TO HOST YOUR NEXT MEETING  
THAT HAS 45,000 SQ. FT. OF FLEXIBLE SPACE

START PLANNING

## Hotel Everlast

●●●●○ 1 opinión | N.º 3 de 3 hoteles pequeños en Zamora

📍 Diego de Vaca y Luis Marquez Frente al Centro Comercial Reina del Cisne, Zamora 190102 Ecuador

[Opinión](#) | [Guardar](#) | [Compartir](#)

Check-in: --/--/-- | Check-out: --/--/--

Huéspedes: 1 habitación, 2 adultos, 0 niños

Consultá la disponibilidad del alojamiento.  
Hay hoteles similares disponibles.

[Ver todo](#)



Ver todas las fotos (18)


Viajero (9)


Habitación y suite (9)


Comedor (1)

## Hotel Samuria

●●●●○ 1 opinión | 1 de 1 hoteles en Zamora

📍 Calle 24 De Mayo Entre Diego De Vaca Y Amazonal, Zamora 190101 Ecuador

[Opinión](#) | [Guardar](#) | [Compartir](#)

Los precios más bajos para tu estancia

Llegada: --/--/-- | Salida: --/--/--

Huéspedes: 1 habitación, 2 adultos, 0 niños

Asegura el precio más bajo de estos sitios web

**Expedia** 53 US\$  
**47 US\$**

✓ Cancelación gratuita hasta el 23/12/22  
✓ Reserva ahora y paga cuando te alojes

[Ver oferta](#)

Despegar 47 US\$ | Booking.com 53 US\$  
Agoda.com 53 US\$

Los precios los proporcionan nuestros socios y en ellos se r...



¿Has estado en Hotel Samuria?

[Publicar fotos](#) | [Escribe una opinión](#)

De qué forma los pagos que recibimos afectan al orden en que se muestran los precios. Los tipos de habitación pueden variar.

### Información

**4,0** Muy bueno ●●●●○ 1 opinión

●●●●● Ubicación  
●●●●● Servicio

Sugiere modificaciones para mejorar lo que mostramos.

[Mejora este perfil](#)

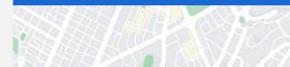
#### Servicios de la propiedad

-  Restaurante
-  Actividades para niños (acondicionado para familias / niños)
-  Servicio de lavandería

#### Heritage Inn Hotel

#### Descuentos por temporada - Hotel Heritage INN

Parqueadero, WiFi, Ambiente familiar, ubicado en excelente zona de la capital



## Hotel GM Zamora

Hotel en Zamora  
Abierto las 24 horas

WHATSAPP 033 938 5308

