



DOI: 10.23857/dc.v5i2.887

Ciencias económicas y empresariales

Artículo de investigación

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

Analysis of accessible tourism in the hotel industry in the city of Ambato

Análise do turismo acessível na indústria hoteleira na cidade de Ambato

Adolfo Ricardo Guamán-Guevara ^I
ar.guaman.2018@alumnos.urjc.es

María Dolores Guamán-Guevara ^{II}
md.guaman@uta.edu.ec

Juan Patricio Mancheno-Saá ^{III}
juanpa-007@hotmail.com

Recibido: 10 de enero de 2019 ***Aceptado:** 10 de marzo de 2019 * **Publicado:** 05 de abril de 2019

^I Magíster en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente, Licenciado en Turismo con Mención en Ecoturismo, Escuela Internacional de Doctorado en Turismo, Universidad Rey Juan Carlos, España.

^{II} Magíster en Gestión y Dirección de Empresas, Ingeniero en Administración de Negocios con Énfasis en Comercio Internacional, Docente Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

^{III} Máster Universitario en Dirección y Administración de Empresas, Ingeniero Comercial con Mención en Marketing, Docente Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

Resumen

A través de un convenio interinstitucional entre el Ministerio de Turismo del Ecuador y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, todas las actividades que se realicen en este sentido deben estar alineada con las normas que rigen desde la Organización Mundial del Turismo y sus estados miembros para dar fiel cumplimiento a lo establecido. Aparte de la infraestructura física que deben tener los destinos turísticos y todos los prestadores de servicios, el personal que labora en estas empresas debe tener las competencias idóneas para trabajar y atender a personas con discapacidades. Esta investigación se enfocó en el sector hotelero de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua para medir el grado de satisfacción de los huéspedes con algún tipo de discapacidad que acudieron a estas empresas prestadoras de servicios de hospedaje. La metodología fue de tipo descriptivo y para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta a través de la aplicación de un instrumento adaptado del modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. La población la constituyeron los huéspedes con algún tipo de discapacidad, se aplicó en todos los hoteles, situados en la ciudad de Ambato. Finalmente, se pretende mejorar la infraestructura de los hoteles que no cumplen con este requisito indispensable así como también la selección de personal en los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje y así conseguir un nivel alto de desempeño y la satisfacción del huésped.

Palabras Clave: Turismo para todos; hoteles; metodología; selección de personal; satisfacción del cliente; turismo accesible.

Abstrac

Through an inter-institutional agreement between the Ministry of Tourism of Ecuador and the National Federation of Ecuadorians with Physical Disability and the National Council for the Equality of Disabilities, all activities carried out in this regard must be aligned with the rules that govern the World Tourism Organization and its member states to give full compliance to what has been established. Apart from the physical infrastructure that tourist destinations and all service providers must have, the personnel working in these companies must have the necessary skills to work and serve people with disabilities. This research focused on the hotel sector in the city of Ambato, province of

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

Tungurahua to measure the degree of satisfaction of guests with some type of disability that went to these companies providing lodging services. The methodology was descriptive and for the collection of information the survey technique was used through the application of an instrument adapted from the SERVQUAL model of Quality of Service. The population was constituted by guests with some type of disability, it was applied in all hotels, located in the city of Ambato. Finally, it is intended to improve the infrastructure of hotels that do not meet this essential requirement as well as the selection of staff in the establishments that provide the hosting service and thus achieve a high level of performance and guest satisfaction.

Keywords: Tourism for all; Hotels; methodology; staff pick; customer satisfaction; accessible tourism

Resumo

Através de um acordo interinstitucional entre o Ministério do Turismo do Equador e da Federação Nacional dos equatorianos com deficiências físicas e do Conselho Nacional para a Igualdade de Deficiência, todas as actividades empreendidas neste sentido devem estar alinhados com as normas que regem a partir Organização Mundial do Turismo e seus Estados membros para dar total cumprimento ao que foi estabelecido. Além da infra-estrutura física que devem ser destinos turísticos e todos os prestadores de serviços, funcionários que trabalham nestas empresas devem ter as competências adequadas para trabalhar e cuidar das pessoas com deficiência. Esta investigação incidiu sobre o setor hoteleiro da cidade de Ambato, província de Tungurahua para medir o grau de satisfação dos clientes com deficiência que frequentam essas empresas prestadoras de serviços de hospedagem. A metodologia foi descritiva e recolher informações a técnica de pesquisa foi utilizado através da aplicação de um instrumento adaptado de SERVQUAL Modelo de Qualidade da população Serviço constituída pessoas com deficiência, foi aplicado em todos os hotéis, localizados na cidade de Ambato. Finalmente, pretende-se melhorar a infra-estrutura de hotéis que não cumprir este requisito, bem como a selecção de pessoal em estabelecimentos de serviço de hospedagem e, assim, alcançar um elevado nível de desempenho e satisfação do hóspede.

Palavras-chave: Turismo para todos; hotéis; metodologia; seleção de pessoal; satisfação do cliente; turismo acessível.

Introducción

“La accesibilidad no es solamente una necesidad para las personas con discapacidad, sino una ventaja para todos los ciudadanos” (Beleta, 2018). La accesibilidad es un derecho que todos los habitantes del planeta lo poseen, lo que le permite disfrutar de un producto o servicio sin importar su condición física. La idea central al hablar de accesibilidad en el Ambato es convertirlo en una ciudad referente para el resto del país, en donde no existan barreras físicas, tecnológicas, educación y de comunicación. Hoy en día el mundo está compuesto por una serie de organizaciones de toda índole, las mismas que están formadas por recursos tangibles (físicos, financieros), intangibles (reputación, tecnológicos) y humanos (conocimientos, comunicación y motivación), de hecho los últimos nombrados cumplen un papel muy importante y significativo en el desempeño de una empresa, ya que de estos depende el éxito o fracaso de una organización. Por este motivo la presente investigación pretende diseñar una metodología basada en competencias para la selección correcta del personal de una empresa hotelera, para garantizar el éxito de una organización prestadora de servicios hoteleros basado en atención de personas con algún tipo de discapacidad.

Revisando investigaciones anteriores de autores con sus respectivos procesos, métodos y técnicas, las mismas que fueron creadas para lograr un servicio de calidad, reclutamiento y selección del personal adecuado, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidades, una vez realizado el análisis correspondiente se escogió el método que más se adapta a esta investigación, la misma que sirvió de base para desarrollar y diseñar una estrategia basada en competencias para la selección de personal de una empresa hotelera, debido a que los establecimientos que ofrecen el servicio de hospedaje en la ciudad tienen una serie de dificultades al momento de brindar un servicio adecuado cuando reciben turistas con discapacidades tanto en la infraestructura como en la selección del personal enfocado a lograr la satisfacción del huésped. Es de destacar, que en la mayoría de hoteles no existe una infraestructura adecuada para el desplazamiento de personas con discapacidades así como también personal capacitado para brindar un servicio especializado a personas con discapacidad. Para ello, el presente estudio tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción de los huéspedes con algún tipo de discapacidad que acudieron a estas empresas prestadoras de servicios de hospedaje.

Desarrollo

Existen muchos conceptos teóricos y metodológicos sobre turismo accesible y satisfacción del cliente –huésped en el área de prestación de servicios. Las técnicas y modelos originalmente diseñados para medir la satisfacción del consumidor fueron adaptadas para un contexto de administración del producto. Éstos son contruidos cognitivamente y tratan la satisfacción como una evaluación posterior al consumo, con expectativas creadas previamente al consumo y basadas en la realización de una recompra. Estas técnicas y modelos han sido adaptados para medir la satisfacción en el campo del turismo y la hospitalidad. Estas cualidades limitan el alcance en algunos aspectos de la medición de la satisfacción del huésped en el contexto de la experiencia del servicio de hospedaje y llega al punto de preguntarse cuáles de estos modelos son relevantes en el sector de servicios. Muchos países, provincias y regiones geográficas en la última década han basado su crecimiento económico en el desarrollo de la actividad turística, debido a esto cualquier región o ciudad que desee incrementar la afluencia de turistas debería enfocarse en brindar grandes experiencias a los turistas y así elevar el nivel de satisfacción de los mismos. La accesibilidad a destinos turísticos es considerada como un grado o nivel en el que cualquier persona puede hacer uso de una cosa o disfrutar cualquier tipo de servicio o infraestructura sin importar su condición física. La idea principal cuando se habla de accesibilidad en Ambato es convertirlo en una ciudad donde no existan barreras de acceso a las tecnologías de información, comunicación, educación, recibir productos y servicios en iguales condiciones para la ciudadanía y sus visitantes, y que finalmente se convierta en un referente a nivel nacional.

Debido a la estrecha relación que existe entre la calidad y la satisfacción de los consumidores, es relevante mencionar la perspectiva de ambos conceptos, y otros elementos que influyen en éstos, como el valor percibido, además de los factores emocionales y culturales. Los investigadores han identificado que cuando existe un aumento de la percepción de la calidad de los servicios también se incrementa la satisfacción del servicio. Así, las personas suelen participar en las actividades de compra, ya que esperan un cierto nivel de calidad (resultado) del producto o servicio que adquieren. Los consumidores evalúan el servicio y posteriormente experimentan un sentimiento de satisfacción

o insatisfacción (Bagozzi, 1997). El concepto de servicio representa la interacción social entre el prestador del servicio y el cliente. Este proveedor desempeña un papel importante en la entrega del producto al consumidor. Un servicio (contemplado, esperado, recibido) es diferente de las percepciones de la calidad del servicio (contemplado, esperado, percibido como recibido).

Turismo accesible

En el sector turístico uno de los segmentos de mercado de mayor protagonismo y creciente en la última década es el desplazamiento de las personas con algún tipo de discapacidad. La Organización Mundial de la Salud (O.M.S, 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2018) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2006) Europa cuenta con 50 millones de personas con discapacidad, de las cuales casi 40 millones viven en algún país de la Unión Europea. En Ecuador según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades estima que existen 451.931 personas con algún tipo de discapacidad. De este dato se desprende que el 46,70% tiene discapacidad física, 22,38% intelectual, 14,11% visual y 4,95% auditiva. (Fernández, 2008). Se proyecta que el 2030 este valor incrementará en un 6% de la población actual en el Ecuador

Ventajas del turismo accesible

El turismo accesible (turismo para todos – Tourism for all) no se trata de una simple innovación académica, la importancia de dar acceso a los diferentes destinos turísticos a todo tipo de personas en especial a los turistas con algún tipo de discapacidad. Cabe recalcar que los beneficios de promover el turismo accesible no solo son económicos sino sociales también, mencionaremos algunos beneficios

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

En el ámbito de lo social, mejorar la accesibilidad a los destinos turísticos y establecimientos hoteleros y alimentación contribuirán a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, incrementará la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado.

Al brindar todas las facilidades de acceso del destino turístico, éste goza de buena imagen y publicidad a nivel nacional e internacional. En cuanto al aspecto económico, la dotación de infraestructura adecuada para personas con algún tipo de discapacidad generará más concurrencia de este tipo de turistas.

Factores determinantes de satisfacción del cliente

Se han desarrollado varios modelos con el propósito de medir la satisfacción de los clientes, en los cuales intervienen varios factores que han sido estudiados minuciosamente a lo largo de los años por diferentes investigadores, distinguiendo entre modelos cognitivos y modelos afectivo-cognitivos. Los modelos cognitivos estudian al ser humano desde la óptica del procesamiento de información. Bajo este enfoque, se entiende la satisfacción como una evaluación de carácter cognitivo, es decir, se parte de la concepción del cliente como un ser racional que analiza los diferentes aspectos y características de un bien o servicio y los evalúa. En los modelos afectivos-cognitivos se parte de la base de que las personas no actúan siempre de forma tan racional, sino que en sus decisiones y evaluaciones intervienen, además de la utilidad, las emociones experimentadas.

Existe un vínculo entre los valores culturales, de servicios, la interacción social y la satisfacción. La cultura determina las percepciones de la calidad del servicio y, por tanto, la satisfacción con la interacción social en la prestación de servicios

Gestión del talento humano

El éxito o el fracaso de toda organización depende del desempeño de cada uno de sus empleados (clientes internos), ellos constituyen el pilar fundamental de una empresa; la suma de las competencias

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

individuales de cada uno de los empujados contribuirá a que las tareas se realicen de manera efectiva y productiva. Elementos como la creciente competitividad, mejora de la productividad, globalización de la competencia, mejora en la calidad del servicio, utilización de recursos tecnológicos, generación de valor para los empleados, clientes y accionistas, la supervivencia en el mercado; son muy importante y a la vez deben encontrarse muy bien alineadas correctamente entre la estructura organizacional, la gestión del talento humano y la estrategia del negocio. Todos estos elementos, según Yaniz (2006), son de gran trascendencia para el perfecto desempeño del talento humano en una organización, todo este proceso es el resultado de una selección adecuada y bajo estándares y metodologías adecuadas, de esta manera los trabajadores constituyen el principal activo de la empresa, razón por la cual debe dejar de considerarse como un factor secundario.

Actualmente es indispensable que las organizaciones realicen un esfuerzo enorme para evolucionar la gestión tradicional del talento humano en una práctica moderna y sofisticada basada en competencias y que esté orientada a generar y multiplicar el valor agregado a las empresas, a través del incremento de la productividad de los clientes internos. La gestión por competencias viene a introducir nuevos conceptos para flexibilizar la dirección de los empleados y poder adaptarla a las necesidades de organización de las empresas. Fernández (2008), indica a la gestión de talento humano, como el conjunto de acciones encaminadas a influir en los colaboradores de una empresa a buscar su mejoramiento continuo y bienestar personal, así como también la competitividad de la organización. La gestión del recurso humano en una empresa constituye la parte más esencial en la gestión empresarial. Es la filosofía que impulsa y desarrolla las competencias de los trabajadores para conseguir los objetivos individuales y empresariales.

Competencias

La competencia es un “repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agrega valor económico para la organización y valor social para la persona. Chiavenato (2010), indica que la Competencia Laboral es la capacidad demostrada por una persona para obtener un resultado esperado de ella en un proceso (desempeño exitoso), mediante la movilización de conocimientos, habilidades y actitudes, en un contexto

determinado. Por su parte Herrera (2000), relaciona la competencia con el puesto de trabajo y sus resultados, es decir, que la competencia deriva del puesto. En el momento de tratar su estructura de nuevo se requiere considerar las características del trabajador que desempeña bien sus actividades laborales, sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traduce en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocios (Gutierrez, 2010), competencia hace referencia a características de personalidad, devenidos comportamientos (Alles, 2014), que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Las competencias se refieren al comportamiento de los individuos en un determinado lugar o situación. Es el conjunto de capacidades que le permiten desempeñarse adecuadamente a un individuo y solucionar los problemas organizacionales. Las competencias son un componente muy importante en la gestión del talento humano dentro de una organización, ya que la identificación y desarrollo apropiado de éstas, a través de los conocimientos, cualidades y valores aplicados a la práctica por cada uno de los empleados de una empresa, permitirán obtener grandes ventajas competitivas, y de esta manera estar preparado para los cambios del medio laboral. De esta manera la competencia de los clientes internos de una empresa constituye la razón de ser, y son las que generan ventajas en el mercado

Modelos de gestión de talento humano

Chiavenato (2010), plantea que los principales procesos de la moderna gestión del talento humano se centran en 6 vertientes: en la admisión de personas relacionado directamente con el reclutamiento y selección, en la aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas; en la retención del personal (capacitación, etc.) y en el monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y bases de datos. Estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización.

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

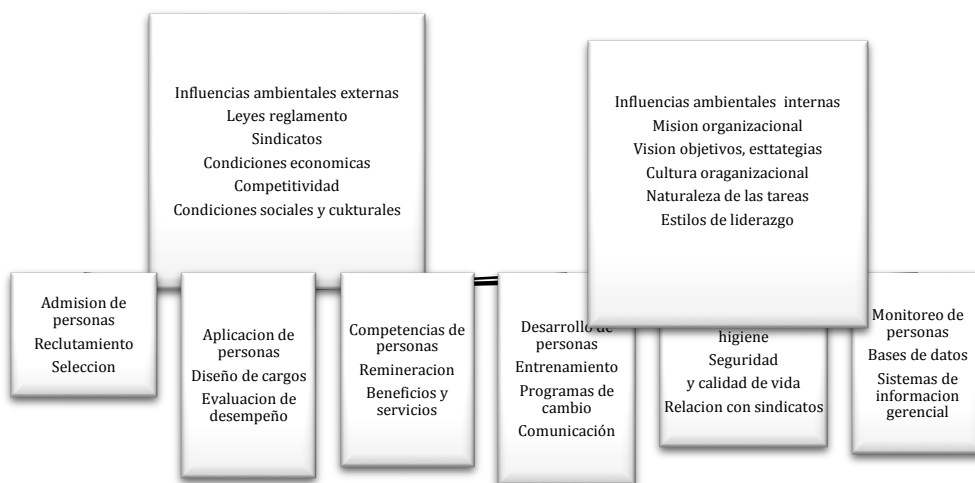


Figura 1. Modelo de Gestión de RRHH

Fuente. Chiavenato (2014)

Reclutamiento y selección de personal

El reclutamiento y selección de personal es básicamente el proceso cuando “la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo en el mercado de recursos humanos, al tiempo que atrae los candidatos para el proceso selectivo (Chiavenato, 2014). Toda organización busca seleccionar y contratar al personal idóneo, al más calificado para que forme parte de la empresa, constituye un proceso de mucho cuidado y atención por cuanto es la base sobre la cual se desarrollan las demás actividades que comprenden la gestión del talento humano. Inducción de las personas “Cuando una nueva persona se integra a una nueva organización o institución, desconocida para él, o a un nuevo grupo de trabajo, se da un proceso llamado “Inducción” entre el nuevo empleado y la organización” (p.45)

Metodología

Se realizó un estudio de tipo descriptivo, desde la perspectiva que propone evaluar el grado de implementación de las estructuras – acceso, para personas con algún tipo de discapacidad y la gestión del personal en el hotelaría en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Ambato. En relación

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

al abordaje metodológico, este estudio se caracteriza por la aplicación de una encuesta (survey) que hace uso de métodos cuantitativos. La población la constituyeron los huéspedes con algún tipo de discapacidad, se aplicó en todos los hoteles de primera, segunda y tercera categoría situados en la ciudad de Ambato, no se extrajo muestra para tener mayor veracidad en los datos recolectados. Los datos primarios fueron recolectados para cubrir información de los siguientes aspectos:

- Indicadores del número de huéspedes con algún tipo de discapacidad
- Satisfacción del huésped con discapacidad, en lo que tiene que ver con la infraestructura del establecimiento hotelero.
- Personal capacitado para atender personas discapacitadas
- Percepción del personal sobre satisfacción del turista y calidad de servicio que brindan

El instrumento de recolección de datos fue adaptado del modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio y revela cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las escalas de respuestas múltiples trata de estudiar la relación de las expectativas de los clientes respecto a un servicio brindado por los empleados del hotel. Permite también evaluar el desarrollo de las competencias de cada persona en su puesto y de esta manera el subproceso de selección de personal dentro de la gestión de talento humano en el hotel. Cuenta con 22 premisas que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, y fueron agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Ítems de 1 al 4.

Fiabilidad: Items del 5 al 9.

Capacidad de respuesta: Ítems del 10 al 13.

Seguridad: Items del 14 al 17.

Empatía: Items del 18 al 22.

Resultados

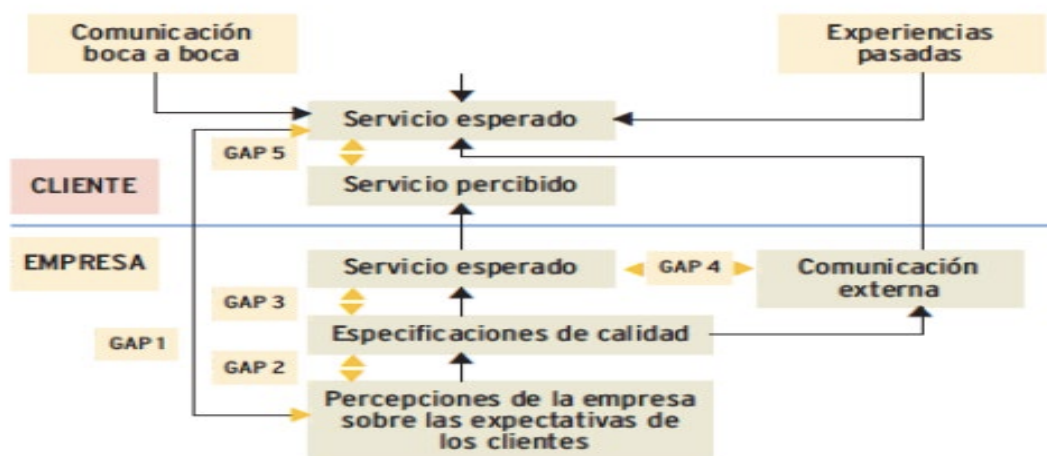


Figura 2. Modelo de SERVQUAL, calidad del servicio.

Fuente. Elaboración propia

Los resultados de la aplicación del instrumento permitieron determinar el modelo de gestión con el análisis de las brechas GAP determinando discrepancia entre expectativas y percepciones de los clientes. Se puede descomponer en los siguientes GAP:

GAP 1: Expectativas de los clientes vs percepciones de la empresa.

Las estrategias de comercialización de las empresas hoteleras de la ciudad sobredimensionan la realidad de servicio ofrecido, es por eso que el índice de huéspedes con algún tipo de discapacidad que afirman que el establecimiento no llena sus expectativas es del 83%, esto también se puede ser el resultante de una deficiente infraestructura y características que posee el hotel determinantes de estos clientes para determinar un servicio de calidad.

GAP 2: Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes vs especificaciones de calidad.

Esta brecha es el resultado de la falta de estadísticas que proporcionen datos sobre el perfil del huésped con algún tipo de discapacidad en los hoteles de estudio de esta manera el establecimiento puede orientar los objetivos a las expectativas del cliente. Los estándares de calidad hotelera comparados con las expectativas de los huéspedes presentan una brecha del 65% calificado así como imposibles

de satisfacer.

GAP 3: Especificaciones de calidad vs el servicio realmente ofrecido.

Esta brecha es la más marcada determinando el 95% de establecimientos que incurren en problemas que tiene origen en la ambigüedad de la definición de los roles por competencias del personal, su rotación en puestos no afines a sus competencias y demás conflictos interdepartamentales que son resultantes de esta falencia. Es la consecuencia también de no contar con los recursos suficientes y adecuados (tecnología, personal y sistemas) para cumplir con las especificaciones del cliente.

GAP 4: Discrepancia entre el servicio real y comunicación externa.

Se determina una leve brecha (75%) marcada en las promesas hechas a los clientes a través de marketing y su consecución con el servicio recibido, es decir que las fotos de las campañas publicitarias generalmente si responden a la realidad de las instalaciones del hotel. Así también para determinar esta brecha fue necesario buscar huéspedes que reservaron el establecimiento por medio de la web e indagar sobre si la disponibilidad presentada en el portal web fue igual que el que encontró al llegar al establecimiento generando así un 69% de huéspedes con frustración por falsa información en la web.

GAP 5: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio prestado.

Este aspecto más que una brecha se considera la base del instrumento de investigación para determinar de la calidad de servicio. La percepción de mala calidad es medida en base al rango o repetición porcentual de cualquiera de las discrepancias anteriores o la repetición en un mismo establecimiento de más de una brecha.

Conclusiones

Las conclusiones de este estudio empiezan determinando que el instrumento utilizado del modelo SERVQUAL fue el acertado, revelando la tipología específica del servicio y las brechas existentes en el hotel.

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

Este trabajo es un aporte significativo para que sea considerado por los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ambato, el implementar infraestructura que facilite el acceso de huéspedes con algún tipo de discapacidad, así como también la capacitación del personal que atienden a los huéspedes discapacitados. Cabe destacar también que todos los resultados apuntan a la importancia de la implementación de una política de turismo accesible – turismo para todos – y el desarrollo de la capacitación a los trabajadores.

Después de la evaluación realizada en la investigación se determina que la filosofía que debe privar en los establecimientos es la calidad en el servicio para superar las brechas existentes y como elemento imprescindible en la actitud positiva del cliente que desencadenara en la fidelización del mismo y la positiva recomendación tanto de boca en boca como en portales web y redes sociales.

La aplicación del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. implica información real sobre los principales problemas percibidos en los establecimientos hoteleros de la localidad, estos datos obtenidos a su vez pueden ser el punto de partida de futuras investigaciones como prima facie basis enfocadas en la calidad de servicios en la hotelería referenciados a estándares nacionales e internacionales.

El estudios han revelado también que todos los hoteles de la localidad presentan como problemática de servicio que los trabajadores son contratados bajo una nomenclatura poli funcional, es decir que como política de optimización de recursos económicos no se prioriza las competencias personales y es así que empieza a decaer la calidad en el servicio, lo cual ha sido clasificado en tres grupos: el primero relacionado directamente con los aspectos tangibles del establecimiento, el segundo relacionados con la fiabilidad y la seguridad del cumplimiento de los ofrecimientos en la publicidad, y en tercer lugar los relacionados con el desempeño de los empleados en sus departamentos específicos. Esta tridimensionalidad de atributos de calidad de servicio en la hotelería a partir de los estudios que han tomado como referencia el modelo SERVQUAL parecen apuntar al sentido omnicompreensivo expresado en las teorías de la escuela Norte europea donde se plantea la importancia

de la modelización de calidad de servicio y también a la importancia de la gestión de competencias en el personal.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2014). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. España.
- Bagozzi, R. (1997). Goal-directed Behaviors in Marketing: The Role of Emotion, Volition, and Motivation”, Psychology & Marketing (Vol. 4). Michigan, USA.
- Beleta, R. (2018). Urbanismo, Edificación, Transporte y Sistemas de comunicación. Recuperado el 12 de 2018, de <https://www.rovira-beleta.com>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones . McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del Talento Humano. Mexico, Mexico: McGraw-Hill.
- Fernandez, J. (2008). Gestión por competencias: un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos. España: RigormaGrafic,S.L.
- Gutierrez, E. (2010). Competencias gerenciales. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Herrera, A. (2000). Selección del personal basada en competencias.
- O.M.S (2006). Organización Mundial de la Salud. [HYPERLINK "https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/"](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/) \t "_blank" Informe mundial sobre la discapacidad. Recuperado de:[https://nt.search.tb.ask.com/search/GGmain.jhtml?searchfor=O.M.S+\(2006\)+y+la+discapacidad&enableSearch=true&rdrct=no&st=sb&tpr=omni&p2=%5ECHT%5Exdm](https://nt.search.tb.ask.com/search/GGmain.jhtml?searchfor=O.M.S+(2006)+y+la+discapacidad&enableSearch=true&rdrct=no&st=sb&tpr=omni&p2=%5ECHT%5Exdm)
- ONU (2006). Organización de las Naciones Unidas. Aumento del Turismo Mundial. Recuperado de: <https://News.Un.Org/Es/story/2006/06/1082191>

Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato

UNESCO. (2018). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Viajes del Patrimonio Mundial HYPERLINK. Recuperado de: <https://es.unesco.org/news/unesco-lanza-nueva-plataforma-viajes-del-patrimonio-mundial-promover-tu>.

Yaniz, A. (2006). Planificar desde competencias para promover el aprendizaje. Bilbao: Deusto..