



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciados en Mercadotecnia**

**TEMA: “Calidad del servicio en línea de los hoteles de
la ciudad de Ambato”**

AUTORES:

Rommel Alejandro López Silva

José Andrés Naranjo Vallejo

TUTOR: Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Calidad del Servicio en Línea de los Hoteles de la Ciudad de Ambato**” presentado por los señores **Rommel Alejandro López Silva y José Andrés Naranjo Vallejo** para optar por el título de Licenciados en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 28 de agosto del 2023



Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, Mg.


C.I. 1802333276

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Rommel Alejandro López Silva** y **José Andrés Naranjo Vallejo** declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Rommel Alejandro López Silva
C.I.1850219427



José Andrés Naranjo Vallejo
C.I.1804830535

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.

C.I. 1802289320



Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.

C.I. 1802928141

Ambato, 28 de agosto del 2023

DERECHOS DE AUTOR


Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autores.



Rommel Alejandro López Silva

C.I.1850219427



José Andrés Naranjo Vallejo

C.I.1804830535

AGRADECIMIENTO

Se extiende un agradecimiento al Grupo de Investigación de Desarrollo Territorial DeTEI de la Universidad Técnica de Ambato y a la PhD. Lorena Rivera, directora de este grupo, así como al Ing. Mg. Patricio Medina y a la Facultad de Ciencias Administrativas por la oportunidad de formar parte de este importante proyecto académico.

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad del servicio se define en convertir procesos de mejora dirigidos al cliente para alcanzar grados de excelencia en todos los servicios o productos que ofrece una empresa. Por lo que el objetivo de este proyecto de investigación es evaluar la calidad del servicio en línea perteneciente al sector hotelero en Ambato – Ecuador y así contribuir a la medición de la calidad del servicio en hoteles de la zona.

Al identificar la problemática existente que es la carencia para medir constantemente la calidad de servicio en línea y no se establecen adecuadamente mejoras encaminadas a la experiencia y necesidades del usuario. Por esta razón el enfoque de este trabajo de investigación es realizar una medición amplia, para desarrollar estrategias capaces de mejorar dicha problemática dentro de la calidad del servicio en línea de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.

Es así que el presente estudio se realizó a 4 hoteles de la ciudad de Ambato de categoría cuatro estrellas, donde Hotel Miraflores y Hotel Emperador obtuvieron un promedio alto en cuestión de las dimensiones estudiadas, así como el rendimiento de las métricas de las páginas web arrojaron un resultado positivo encaminado a mejoras.

La propuesta resultante de la investigación se direcciona para identificar y medir la calidad del servicio en línea de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, a través de aplicación de la plataforma PageSpeed Insights de Google para evaluar la calidad de los distintos sitios web del sector hotelero en base a las diferentes dimensiones. Por lo que, se planteó acciones encaminadas a la mejora enmarcadas a la experiencia del usuario con implementación de herramientas tecnológicas y constantes monitoreos de estas.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, CALIDAD DE SERVICIO, SECTOR HOTELERO, SERVICIO EN LÍNEA

ABSTRACT

Service quality is defined as converting customer-oriented improvement processes to achieve degrees of excellence in all services or products offered by a company. Therefore, the objective of this research project is to evaluate the quality of the online service belonging to the hotel sector in Ambato - Ecuador and thus contribute to the measurement of the quality of service in hotels in the area.

By identifying the existing problem that is the lack to constantly measure the quality of online service and improvements aimed at the user experience and needs are not adequately established. For this reason, the focus of this research work is to carry out a broad measurement, to develop strategies capable of improving said problem within the quality of the online service of the four-star hotels in the city of Ambato.

Thus, the present study was carried out at 4 four-star hotels in the city of Ambato, where Hotel Miraflores and Hotel Emperador obtained a high average in terms of the dimensions studied, as well as the performance of the web page metrics. a positive result aimed at improvements.

The proposal resulting from the investigation is directed to identify and measure the quality of the online service of the four-star hotels in the city of Ambato, through the application of the Google PageSpeed Insights platform to evaluate the quality of the different websites. of the hotel sector based on the different dimensions. Therefore, actions aimed at improvement framed in the user experience with the implementation of technological tools and constant monitoring of them were proposed.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, QUALITY OF SERVICE, HOTEL SECTOR, ONLINE SERVICE.

ENLACE DE PUBLICACIÓN

<https://www.dateh.es/index.php/main/article/view/160/297>