

## **RESUMEN.**

El trabajo realizado para el Estudio de comportamiento para los centros de hospedaje en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, sector La Matriz, en el cual se busca determinar la situación actual de la planta hotelera en el sector, identificar las necesidades administrativas y operacionales de los establecimientos e identificar la gestión de comunicación que emplean en el desarrollo de sus actividades es un documento que registra una investigación descriptiva, en el cual, se considera que precedentemente la planta hotelera se limita a proveer a las personas un lugar físico solamente cubriendo las necesidades de nivel inferior. En el país todavía existe una dirección bajo una modalidad empírica, es decir, basada en la experiencia y la observación; además de poseer falencias en la determinación de los establecimientos para un registro de categoría técnica, y el deficiente registro de la satisfacción del cliente al no considerar el cumplimiento de los procesos como una actividad que agrega valor a los establecimientos. A partir de resultados como: *Los Hoteles* brindan en promedio el 42% de cumplimiento con un promedio de ocho (8) años de trabajo con doscientas y ocho (218) habitaciones, mientras que las hostales brindan en promedio un 32,08% de cumplimiento y poseen un promedio de catorce (14) años y doscientas cuarenta y cuatro (244) habitaciones; finalmente se determina la propuesta basada en un sistema de herramientas como: la *servucción* y el *revenue management*, que permitirán definir flujos de procesos y la maximización de las rentas para los establecimientos que deseen adaptarlos a futuro.

### **Palabras Clave:**

- **ESTUDIO.**
- **PLANTA HOTELERA.**
- **GESTIÓN.**
- **SERVICIO.**
- **PROPUESTA.**

## **ABSTRACT.**

This work has been done for the Study of consumption behavior in the hotel industry at *La Matriz, Gobernación de Latacunga, provincia de Cotopaxi*, which is to determine the current state of the hotel industry in the sector, identify administrative and operational needs establishments and identify management communication used in the development of their activities is a document that records a descriptive study, in which it is considered that previously the hotel industry is limited to providing people a physical place only meeting the needs lower level.

The country has an empirical mode still under one direction, that is, based on experience and observation; besides having weaknesses in the determination of establishments A technical category, and poor record of customer satisfaction by not considering compliance processes as an activity that adds value to the establishments.

From results as hotels provide on average 42% compliance with an average of eight (8) years of work with two hundred and eight (218) rooms, while hostels provide on average 32.08% compliance and they have an average of fourteen (14) years and two hundred forty-four (244) rooms; the servuction and revenue management, which will allow defining process flows and maximizing income for establishments that wish to adapt to future finally the proposal based on a set of tools as determined.

### **Keywords:**

- **STUDY.**
- **HOTEL INDUSTRY.**
- **MANAGEMENT.**
- **SERVICE.**
- **PROPOSAL.**

