



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL**



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)

DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERÍA Y TURISMO**

PROBLEMA:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIONES DE LOS
SERVICIOS HOTELEROS EN EL CANTON QUEVEDO, AÑO 2020**

AUTOR:

ALVAREZ LOZANO ELSA LISSETH

TUTOR:

CACHIPUENDO CASTILLO JESICA MARIANA

BABAHOYO - 2021

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi amada madre, que me apoyo y alentó en todo momento de mi vida para continuar, me guio por el mejor camino posible a lo largo de toda mi vida.

A mi tía Raquel quien me apoyó todo el tiempo, A mis amigos Dayana y Ronaldo quienes alegraron mis días, A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre por haberme forjado y guiado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ella entre los que se incluye este.

También agradezco la dirección y apoyo de todos los docentes de la UTB EXT.S. QUEVEDO quienes con su guía, experiencia y conocimientos contribuyeron con la elaboración de este proyecto.

Gracias de todo corazón.

RESUMEN

La gestión de calidad se ha convertido en un elemento esencial para el sector turístico, y la hotelería ha tomado esta herramienta para satisfacer las necesidades de los clientes, es por ello que este trabajo de investigación detallara la importancia de implementar estrategias en la calidad del servicio ofertado.

Por otro lado, se establece que la gestión de calidad es definida como todos los esfuerzos que realizan un grupo de colaboradores y que permiten a los hoteles en particular establecer estándares de acuerdo a las necesidades de los clientes que deseen disfrutar de cada uno de los servicios que ofrecen en él.

Los servicios que se brinden tienen como objetivo principal la satisfacción de los huéspedes llenando las expectativas de quienes visiten los hoteles, las técnicas que deben ser aplicadas para brindar un servicio de calidad; y como objetivo implementar estrategias para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios hoteleros del cantón Quevedo, por lo expuesto anteriormente el proyecto busca contribuir a la mejora de los servicios que ofrecen los hoteles del cantón Quevedo, determinando la calidad de los servicios formulando algunas conclusiones y recomendaciones para favorecer al mercado hotelero del cantón.

Palabras claves: servicio hotelero, gestión, calidad, cliente, atención al cliente

ABSTRACT

Quality management has become an essential element for the tourism sector, and the hotel industry has taken this tool to meet the needs of customers, which is why this research work will detail the importance of implementing strategies in the quality of service offered.

We can establish that quality management is defined as all the efforts made by a group of collaborators that allow the hotel in particular to establish standards according to the needs of customers who wish to enjoy each of the services offered in it.

The services provided have to be effective to attract tourists by meeting the expectations of those who visit the hotels, so in this research an analysis of the techniques that should be applied in this research work will be conducted with the aim of implementing strategies to improve the quality of hotel services in the canton of Quevedo, in addition to specifying the proposed work to contribute to the analysis of the quality of services offered by hotels in Quevedo, determining the quality of services formulating some conclusions and recommendations to promote the hotel market in the canton.

Key words: hotel service, management, quality, customer, customer service.

Contenido

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO 1	3
MARCO METODOLOGICO	3
1.1. Definición del tema caso de estudio	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
1.4. Objetivo	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.5. Fundamentación teórica.....	5
Motivos para implantar y certificar un sistema de calidad en los hoteles	5
Análisis de precepción de calidad en los consumidores de la industria hotelera	5
Impacto de la certificación de un sistema de calidad en los hoteles.....	6
Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo.....	6
Evolución de la calidad en las organizaciones	7
Gestión por procesos	8
Calidad en el sector de los servicios	9

Servicios de calidad	10
Gestión de calidad	10
La medición de la calidad de los servicios hoteleros.....	11
Niveles de calidad.....	12
Los servicios hoteleros: Un buen ejemplo para beneficiarse de las innovaciones en los servicios	12
Niveles de innovación	13
Servicios hoteleros: un buen ejemplo para beneficiarse de innovaciones en los servicios	14
1.6. Hipótesis	16
1.6.1. General	16
1.7. Metodología de la investigación.....	16
Tipo de investigación.....	16
Bibliográfica	16
Documental.....	17
Método de investigación.....	17
Deductivo.....	17
Inductivo.....	17
CAPITULO II.....	18
Resultados de la investigación.....	18
2.1. Desarrollo del caso	18

Tabulaciones de encuestas	18
2.2. Situaciones detectadas hallazgos	22
2.3. Soluciones planteadas.....	23
2.4. Conclusiones.....	24
2.5. Recomendaciones	25
Bibliografía.....	26

INTRODUCCION

El turismo en el Ecuador se ha ido incrementando, ya que es un país que goza de cuatro regiones naturales bien de marcadas, y en todos sus cantones posee atractivos turísticos que son visitados permanentemente. El cantón Quevedo ubicado en la provincia de los Ríos, cuenta con un importante flujo turístico que frecuentemente visitan la ciudad por varios motivos como son: negocios, trabajo, turismo y por ser un cantón conector entre la región costa y sierra. Esto hace que la demanda de servicios hoteleros sea importante para satisfacer los requerimientos de los turistas y de todas las personas que requieran de este servicio. Cabe mencionar que este hermoso cantón cuenta con varios sitios que son visitados continuamente como son: la ruta del río, el parque la familia, el parque san camilo, el malecón de Quevedo, entre otros. Las personas que visitan los diferentes hoteles ubicados a lo largo y ancho del perímetro del cantón son clientes que en su gran mayoría son eventuales. El presente trabajo tiene la finalidad de investigar la calidad en la prestación del servicio hotelero en cantón Quevedo, con el fin de implementar estrategias para mejorar la calidad y prestación de servicio al cliente, logrando un desarrollo sostenible del servicio hotelero que garantice a los residentes: bienestar, calidad, calidez y seguridad en el servicio ofrecido.

En esta investigación, profundizaremos las razones por la que esta mini tesis es fundamental en el ámbito hotelero de este sector, analizaremos los servicios que los hoteles deben brindar, sus obligaciones, responsabilidades y las buenas prácticas que deben utilizar para brindar siempre un mejor servicio a sus clientes.

La prestación de los servicios que brinden los hoteles debería ser acogedor y dando la seguridad debida, donde el usuario o cliente que se hospeda pueda disponer de un ambiente confortable que lo haga escoger siempre el mismo lugar para alojarse, con el estudio efectuado en el presente trabajo de investigación se conocerá como implementar estrategias de calidad en la prestación de servicios, conociendo de qué manera aplicarla para la mejora de atención al usuario, teniendo en cuenta que es importante que cuenten con espacio y un personal completamente capacitado para familiarizarse a cambios que beneficien al hotel.

Por otro lado Analizaremos la calidad de servicios teniendo un aspecto clave para lograr el éxito en un sector tan importante y competitivo como lo es la industria hotelera. Esta investigación servirá para obtener una visión clara de la calidad en servicios ofertados en los

hoteles de Quevedo, de esta forma ampliando y enriqueciendo el horizonte de esta importante industria de servicios.

Quevedo considerado como la cabecera cantonal y la ciudad más grande y poblada de la provincia de los Ríos, con una temperatura que oscila entre los 23°C y 32°C, esto hace que se tenga un clima idóneo para quienes visiten el cantón, ya que es el punto de unión entre la región Costa y Sierra en la cual se ha visto un gran desarrollo en su infraestructura turística.

El presente trabajo se realizó en el cantón Quevedo donde se llevó a cabo una investigación para conocer la gestión de calidad en las prestaciones de servicios hoteleros del cantón Quevedo provincia de los Ríos, teniendo como finalidad implementar estrategias de calidad para mejorar la asistencia de los servicios hoteleros.

CAPITULO 1

MARCO METODOLOGICO

1.1. Definición del tema caso de estudio

Gestión de la calidad en la prestación de servicios hoteleros en el cantón Quevedo, año 2020.

1.2. Planteamiento del problema

¿Cómo mejorar la gestión de calidad en la prestación de los servicios hoteleros en el cantón Quevedo?

El cantón Quevedo es una de las ciudades del Ecuador que atrae a muchos turistas, este pequeño lugar del país está ubicado en el centro de la provincia de los ríos, donde existe una gran cantidad de comerciantes y empresas agrónomas, los visitantes en su mayoría suelen ser hombres de negocios, que utilizan con frecuencia los servicios hoteleros del cantón, por lo tanto este trabajo de investigación tiene como objetivo implementar estrategias de calidad para mejorar la prestación de los servicios hoteleros y mejorar la calidad del servicio.

Es muy importante que los hoteles realicen un análisis preciso con el fin de implementar estrategias de calidad en el servicio de hospedaje, brindándoles a los visitantes un entorno apto, agradable y seguro.

La presente investigación prestara especial atención a los servicios hoteleros del cantón Quevedo, con el fin de implementar estrategias de mejora en su servicio, cumpliendo con los requisitos de los usuarios, en un entorno cómodo, agradable y seguro.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El sector hotelero en el cantón Quevedo se ha visto en la necesidad de mejorar sus servicios para poder desarrollarse en un ambiente competitivo y creciente en el ámbito turístico para que de esta forma pueda mantener relaciones a largo plazo con los clientes y a su vez satisfacer las necesidades cumpliendo las expectativas y exigencias de cada visitante.

El propósito de este trabajo de investigación se enfoca a implementar estrategias de calidad para mejorar la prestación de los servicios que brindan los hoteles en el cantón Quevedo. Desde la perspectiva de la distribución de los empleados, las tareas que realizan incluyendo el servicio de recepción, atención al cliente, limpieza, Etc. Brindando eficacia, efectividad, comodidad y seguridad.

El análisis para implementar estrategias de calidad de servicio permitirá que los usuarios que lleguen a hospedarse puedan conocer sobre las ofertas que brinda el hotel, de esta manera se podrá implementar las estrategias de calidad mejorando la atención al usuario, con la finalidad que los turistas que se alojen en los hoteles gocen de un ambiente cómodo, adecuado y de calidad que cumpla con las expectativas ofertadas por la empresa de esta manera se logre dar y llevar una excelente impresión del hotel.

En esta investigación conoceremos lo importante y necesaria que es una buena estrategia de calidad en la prestación de servicios hoteleros ya que a través de las mismas se aumenta el número de visitantes. Garantizando así la tranquilidad y seguridad de los visitantes, mediante la implementación de la buena atención, servicio y calidad, así de esta forma estimular a los visitantes a sentirse en un ambiente seguro y confiable satisfaciendo sus necesidades en el tiempo de estadía estimado.

En cuanto a factibilidad este proyecto de investigación pretende conocer la calidad en la prestación de servicios hoteleros, buscando satisfacer las necesidades de la demanda del dicho sector.

1.4. Objetivo

1.4.1. Objetivo general

- Implementar estrategias de calidad para mejorar la prestación de servicios hoteleros en el cantón Quevedo.

1.5. Fundamentación teórica

Motivos para implantar y certificar un sistema de calidad en los hoteles

Numerosos estudios internacionales han analizado las motivaciones para implantar y Certificación de normas de calidad. Si bien estos estudios han puesto de manifiesto la existencia de razones internas y externas, no se ha llegado a un consenso sobre qué razón es -más importante. Existen causas externas cuando la certificación se persigue en respuesta a determinados incentivos o presiones externas. Entre estos incentivos se encuentran las ayudas o subvenciones gubernamentales, mientras que se considera que existe presión cuando una serie de agentes instan a la dirección de la empresa a adoptar dichas prácticas. A adoptar dichas prácticas. En este sentido, varios trabajos han descrito la presión ejercida por los clientes, el mercado, los proveedores y la competencia. Sin embargo, incluso en ausencia de factores externos, las empresas pueden buscar voluntariamente por razones internas, por iniciativa propia. Entre sus motivaciones más importantes motivación es la búsqueda de beneficios como la mejora de los procesos internos y de trabajo en áreas funcionales, el aumento de la competitividad o la necesidad de actualizar la estrategia (Molina-Azorín, (2015))

Análisis de precepción de calidad en los consumidores de la industria hotelera

El análisis de percepción de calidad en los consumidores de la industria hotelera es un tema que ha interesado mucho al marketing, ya que en este tipo de servicios se considera de alta relevancia el logro de la satisfacción del cliente para concretar nuevas visitas y que de igual forma se consuma otro tipo de productos turísticos; por estas razones, la realización del presente trabajo tiene por finalidad revisar algunos conceptos sobre la calidad en el servicio hotelero no solo a nivel teórico sino de estudios empíricos realizados por muchos estudiosos en el tema. Además se encuentra que existe una amplia variedad de modelos ideados para medir la satisfacción de los clientes y que aún no hay un consenso sobre las

variables por analizar en el momento de medir las percepciones de un cliente quien, después de tomar el servicio puede estar satisfecho o insatisfecho (Higuera, 2013)

Impacto de la certificación de un sistema de calidad en los hoteles

Los beneficios que pueden obtenerse de un proceso de certificación de la calidad dependen, obviamente dependen de las motivaciones reales para llevar a cabo dicho proceso. Cuando las empresas buscan certificar su calidad por razones de eficiencia interna, es decir, la mejora de la competitividad, la productividad o la rentabilidad, los beneficios se perciben en términos de gestión operativa de la empresa, los servicios prestados y el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Rendimiento y satisfacción de los empleados .Algunos estudios se han centrado en las mejoras inducidas por la certificación en los procesos operativos que se traducen en mayor productividad, reducción de errores, mayor fiabilidad operativa e innovación. Además, las mejoras en los procesos internos pueden percibirse como mejoras en los productos o servicios de la empresa. En una muestra de 49 hoteles certificados, encontraron pruebas de los beneficios operativos beneficios operativos, ya que los procedimientos de trabajo estandarizados por escrito redujeron tanto errores y la variabilidad del proceso (Molina-Azorín, (2015)).

Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo

La gestión de la calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos autores que la definen según el resultado de sus investigaciones mediante conceptos establecidos en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial. La conceptualización de la gestión de calidad se hace significativa en épocas actuales de retos empresariales, por lo cual, en el desarrollo del presente artículo se evidencia su importancia a partir de la definición del concepto por diferentes autores, introduciéndose sobre la base de los mismos una revisión teórica en la gestión implementada empresarialmente en los últimos cinco años. Para autores como Deming (1986), la calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente de manera cuantificable y medible, convirtiéndose esto en la única vía para diseñar y desarrollar productos por los cuales el cliente estará dispuesto a pagar, logrando así su plena satisfacción; en consecuencia, se desprende de esta concepción que la calidad solo puede medirse desde la perspectiva del cliente. Es así como la calidad puede ser

utilizada como un arma estratégica en las organizaciones para alcanzar nuevos niveles de competitividad, dado que permitiría estar en sintonía con las necesidades del mercado entiendo por calidad la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como retrasos en la entrega, fallas durante la prestación de servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas. Para Crosby (1994), la calidad es cumplimiento de requerimientos, en donde el sistema es de prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento (SIERRA, 5 de abril de 2018)

Evolución de la calidad en las organizaciones

Las empresas tienen el reto de transformar su gestión en busca no solo de una mayor rentabilidad patrimonial, sino de calidad en la satisfacción de sus clientes. Considerando que operan en un entorno que se transforma aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios, sin que se afecte la calidad de sus productos o servicios, insertar lineamientos de calidad se hace oportuno. Para lograrlo exitosamente, se hace imprescindible optimizar el sistema de procesos graduales, vinculados a satisfacer al cliente o consumidor interesados en los productos comercializados, logrando el reconocimiento organizacional y el posicionamiento de la imagen corporativa en el mercado. Obtener beneficios con la aplicación consecuente de la gestión de calidad a través de procesos como alinear e integrar los resultados planificados y la capacidad para concentrar los esfuerzos en eficacia, eficiencia y flexibilidad, es contribuir al mejoramiento del desempeño de la empresa y su crecimiento. Sin embargo, la gestión de la calidad no debe funcionar de manera aislada con respecto a otros sistemas de gestión, como la responsabilidad social empresarial (RSE), medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo (SST). Es importante asegurar que cada uno de los sistemas de gestión trabaje de manera sinérgica y coordinada, integrando procesos e impulsando la mejora continua en toda la organización, la cual podría materializarse en términos de rentabilidad desde todos los sentidos. Por ello, el hablar de calidad sitúa su conceptualización en una continua evolución, vinculada al desarrollo histórico y a los resultados esperados que se enriquecen con el desarrollo empresarial, industrial y social de cada época y que, sin duda, continuará haciéndolo en el futuro de manera paralela e integral. Desde una perspectiva histórica, la calidad ha sido fuente de investigaciones y estudios, en donde ya desde la Revolución Industrial las características de calidad se examinaban mediante inspecciones con el interés de revelar productos defectuosos e incorporar normas y medidas de calidad.

Posteriormente a ello se inserta el control estadístico, desde 1930 a 1949, utilizándose herramientas y técnicas estadísticas en el control de la calidad (SIERRA, 5 de abril de 2018).

Gestión por procesos

El diseño organizacional de las empresas adquiere cada vez mayor relevancia en términos de calidad, eficacia y eficiencia, optimizando recursos, no solo materiales sino también humanos y financieros. Por ello, la tarea de mejorar la gestión en el desempeño organizacional de producción o servicios ya existentes resulta ser clave en el desempeño profesional, la proyección y gestión empresarial que relaciona consistentemente visión, objetivos, planes de acción e indicadores con los procesos clave de la organización, alineados a todos los sistemas y funciones que conducen hacia un fin común en beneficio colectivo. La subsistencia de una organización está determinada por la obtención de buenos resultados empresariales, necesitando gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos. Esto se deriva en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su sistema de gestión en búsqueda de mejores resultados. Una forma de lograrlo es implementar un enfoque basado en procesos en la gestión empresarial, en donde se disminuyen las fronteras funcionales permitiendo la cooperación y creando una cultura distinta en la empresa. Por consiguiente, la importancia de la gestión por procesos se ha posicionado de manera gradual en los modelos de gestión empresarial, convirtiéndose en medios útiles para modificar la entidad y adaptarse al entorno. Esto constituye un elemento relevante en la empresa, debido a las ventajas que proveen para el cliente, la organización y las personas. Lo más importante de este aspecto es el cambio que se produce en la cultura de la empresa, al enfocar todos los esfuerzos y energía en función de maximizar el valor para el cliente, siendo la gestión por procesos y la gestión tradicional estilos de gestión con características diferentes (SIERRA, 5 de abril de 2018)

La gestión por procesos implica una visión transversal de la empresa que persigue satisfacer las necesidades del cliente y que facilita una visualización más explícita de la cadena de valor del sistema productivo permitiendo lograr mayor eficiencia de los procesos. La gestión tradicional es más arraigada en las funciones, presenta una inercia natural para desprenderse de los paradigmas propios del enfoque, por lo cual puede entenderse como un enfoque en que el cliente está más distante de los procesos productivos, sin olvidar que en los procesos de servicios, una característica que los distingue

es que el cliente está más cerca del proceso operacional. El enfoque basado en procesos parte de la idea de que “las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos”, se reconoce que todo trabajo dentro de la organización se realiza con el propósito de conseguir algún objetivo, y que el objetivo se logra más eficazmente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso. Esto implica una visión “transversal” de la empresa, o sea, ver al proceso, diseñado para satisfacer las necesidades de los clientes (internos o externos), como la forma natural de organización del trabajo. En definitiva, se puede afirmar que la gestión por procesos es el modo de gestionar toda la organización basándose en los procesos que perciben en la organización como un sistema interrelacionado, basado en las actividades y gestiones que aseguran calidad en la vida institucional. En la actualidad la mayoría de las organizaciones en donde se aplica la gestión de calidad (SIERRA, 5 de abril de 2018).

Calidad en el sector de los servicios

En el sector de los servicios también se ha venido implantado y desarrollando enfoques, métodos y técnicas para procurar calidad, en los avances que se integran a la producción de bienes físicos. Así ocurre en los servicios de salud, donde se han utilizado diversos enfoques que posibilitan evaluación de la calidad, garantía de la calidad, mejora continua de la calidad, planificación estratégica de la calidad, dirección por objetivos, gerencia o gestión de la calidad, desarrollo organizacional, y reingeniería de la calidad, entre otros. La creciente importancia de los procesos de servicios requiere más y mejores metodologías para su mejora. Un punto básico para ello es escuchar adecuadamente al cliente y traducir esto en acciones específicas, utilizando incluso un enfoque tradicional para evaluar la percepción de los clientes mediante la aplicación de encuestas, que deben ser respaldadas en un cuestionario. Sobre el particular, se debe garantizar que dicho cuestionario está bien diseñado, que tiende a generar respuestas consistentes, y cuyos resultados son analizados adecuadamente. Esto último implica ir más allá de obtener la calificación promedio que recibe cada aspecto o ítem evaluado por la encuesta. Sin embargo, la calidad del servicio es una variable que está afectada por la percepción del usuario, y en consecuencia, es multidimensional dada la naturaleza del servicio, el cual contiene elementos intangibles y subjetivos, que deben medirse en forma adecuada. Por tal razón, los modelos de medición juegan un papel importante para determinar los niveles de calidad en el sector servicios. La escuela nórdica, como modelo

para medición de la calidad en los servicios, fue formulada por Grönroos (1984) quien relacionó la calidad con la imagen corporativa de la empresa, planteando que la calidad que los clientes perciben es la resultante de la integración, en términos tangibles o técnicos y la calidad funcional, es decir, cómo se entrega; con base en estos dos elementos entonces es posible medir la calidad percibida (SIERRA, 5 de abril de 2018)

Servicios de calidad

La calidad en la prestación de servicios cobra cada día mayor importancia como valor diferencial. El nivel de exigencia del consumidor es cada vez más elevado y el sector de la hostelería y el turismo es uno de los mejores y mayores exponentes de esa excelencia a la que debemos aspirar profesionales y consumidores. En esta obra se abordan con sencillez y claridad aspectos fundamentales relacionados con los procesos de gestión de calidad en este sector productivo. La cultura de la calidad en las empresas y entidades de hostelería y turismo, la necesidad de aseguramiento de la misma, los costes de medición y mejora, la productividad, herramientas y sistemas de calidad, el modelo EFQM, aspectos legales y normativos, y el plan de turismo español horizonte 2020 son algunas de las cuestiones estudiadas. Sin olvidar todo lo relativo a la gestión de la calidad en la organización hostelera y turística, con especial referencia a la organización de la calidad, coordinación, evaluación, enfoque de sistemas y compromiso de la dirección así como todo lo relacionado con la gestión por procesos, dedicando especial atención a todo lo que son los procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo: supervisión y medida del proceso y producto/servicio, gestión de los datos y evaluación de los resultados. Una obra imprescindible para conocer las claves de los procesos de calidad en el sector hostelero y turístico, esencial para cuantos desempeñan su labor profesional en este ámbito así como para quienes desean formarse y adquirir competencias válidas para desempeñar su actividad laboral en este sector en auge continuo (Paraninfo, 2013).

Gestión de calidad

La gestión de la calidad demanda de un papel cada vez más activo de los trabajadores, sin embargo, la aplicación de métodos que contribuyan a este objetivo es insuficiente. De manera simultánea, la dirección ha desarrollado en los últimos tiempos varios enfoques que posibilita aumentar el compromiso de los trabajadores con la organización, entre los que se encuentra la dirección por valores. La presente tesis doctoral se propone como objetivo

general aplicar un procedimiento de gestión del sistema de calidad basado en valores que permita la elevación de la satisfacción de los clientes en los servicios de contacto de las instalaciones hoteleras. Se desarrolla este procedimiento de gestión a partir de la definición de sus principios, premisas y categorías fundamentales, reconociendo la importancia del alineamiento como principio de este procedimiento. El mismo introduce herramientas para la determinación del valor central y la definición de su conceptualización, así como para la ejecución del control utilizando la matriz balance scorecard y el soporte informático requerido. Se muestra la viabilidad de la aplicación del procedimiento de gestión a partir del diseño de un estudio cuasi experimental en dos servicios de contacto directo con el cliente en una instalación hotelera. Las conclusiones de la investigación hacen referencia a que el procedimiento de gestión del sistema de calidad basado en valores conforma un cuerpo de principios, premisas y categorías coherentes de la perspectiva teórica-metodológica, así como a la existencia de nuevos cauces para desarrollar la dirección por valores en las organizaciones, a partir de su integración a los sistemas de calidad y la estrategia organizacional (Martínez, 2013).

La medición de la calidad de los servicios hoteleros

La investigación se centra en este artículo en una propuesta metodológica para la medición de la calidad del servicio percibida por los clientes de hoteles de sol y playa brasileños. En primer lugar, se presentan las metodologías que existen y que se utilizan para medir la calidad de los servicios teniendo como base el análisis bibliográfico. En segundo lugar, se desarrolla una propuesta metodológica que tiene como base el modelo SERVQUAL, pero adaptada a las particularidades del servicio hotelero y en especial a las características del turismo de sol y playa brasileño. Con la finalidad de verificar la aplicación de la metodología propuesta, se han hecho entrevistas a los clientes y a los empleados de hoteles de diversas categorías turísticas con el objetivo de contrastar la expectativa y la percepción del cliente con la de los empleados de hoteles respecto de la calidad de los servicios ofrecidos. Los resultados muestran la existencia de puntos de vista distintos entre las percepciones de los clientes y de los empleados de los hoteles, así como las expectativas y percepciones de los clientes acerca de los servicios ofrecidos. La existencia de estos puntos de vista es una fuente de insatisfacción con los servicios prestados. Los resultados de la investigación confirman que la escala SERVQUAL es una herramienta robusta para evaluar la calidad en los servicios; no obstante, es imprescindible su adaptación

al tipo de servicio, como en el caso de los hoteles de sol y playa, teniendo en cuenta las características específicas de su público (Sara Joana Gadotti dos Anjos, 2009)

Niveles de calidad

Proporcionar niveles de calidad excelentes se ha convertido en uno de los factores que determinan el éxito de las empresas que prestan servicios de alojamiento (Falces et al., 1999). Oh (1999) y Olorunniwo et al. (2006) encontraron una relación positiva entre calidad de servicio, satisfacción del cliente, intencionalidad de compra y recomendación posterior. Este hecho implica una importancia mayor de la calidad en la industria hotelera. Muchos autores se han interesado por el estudio de la calidad y la calidad de servicio en la hotelería, sobre todo desde la aparición del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985) y se han publicado un gran número de trabajos que toman como referencia este modelo procurando hacer una adaptación útil para la industria hotelera. El propósito de este artículo es hacer un estudio comparado entre los diferentes estudios de calidad de servicio en la hotelería que se han realizado a partir del modelo SERVQUAL. Tiene la intencionalidad de proporcionar un nivel de análisis que pueda servir a investigadores a continuar profundizando en el tema (Ríos & Santomà Vicens, 09-2008)

Los servicios hoteleros: Un buen ejemplo para beneficiarse de las innovaciones en los servicios

Aunque existen numerosos sectores de servicios para el posible estudio de la DSN, los servicios hoteleros ofrecen un caso interesante para su estudio. El sector de la hostelería es una de las mayores industrias del mundo y el segundo mayor empleador de Estados Unidos. Los hoteles prestan servicios de procesamiento de personas, que implican acciones tangibles en el cuerpo de las personas. En general los clientes tienen que estar físicamente presentes durante toda la de la prestación de servicios para recibir los beneficios deseados de dichos servicios. Además, hay una serie de servicios auxiliares que rodean la prestación de servicios hoteleros, lo que aumenta la complejidad de la experiencia de servicio (por ejemplo, facilitar la reserva de hotel a través de Internet). Los servicios hoteleros son servicios de alto contacto de contacto que transforman al cliente en una persona, proporcionando lo que a menudo son experiencias complejas. En estos casos, el servicio satisfactorio es prestado por personal altamente cualificado, y tanto las instalaciones funcionales (por ejemplo, el sistema informático) como estéticas (por ejemplo, el ambiente

del hotel) sirven para satisfacer diversos motivos de consumo. Los hoteles son un ejemplo ideal de un mercado con el potencial para beneficiarse de la introducción de innovaciones de servicios. Desde el punto de vista del cliente, el mercado hotelero se caracteriza por muchos de servicios similares y fácilmente sustituibles que pueden dificultar difícil diferenciar un hotel de su competencia. Por ello la capacidad de innovación de los hoteles se considera cada vez más un para diferenciarse con éxito en un entorno competitivo. El sector hotelero está cambiando rápidamente y para ser competitivo en un entorno tan dinámico, los gestores de los hoteles tienen que hacer cambios proactivos para las demandas de los clientes y las interfaces tecnológicas. Además, los clientes de los hoteles de hoy en día tienen un bajo nivel de fidelidad a la marca, pero siempre buscan el mejor valor. Para ofrecer valor a los huéspedes del hotel los clientes de los hoteles, los responsables de marketing de los hoteles deben entender primero las preferencias de los consumidores y, a continuación, priorizar y añadir estas preferencias. De los consumidores y, a continuación, priorizar y añadir estas preferencias a de servicios para ofrecer el mejor valor a sus mercados objetivo. Dada la valiosa ilustración de un mercado de un mercado que se beneficia de la introducción de innovaciones en los servicios, el presente estudio utilizará el sector hotelero como objeto de investigación sobre los factores de éxito de la DSN (Ottenbacher, (2010))

Niveles de innovación

Los proyectos de desarrollo de nuevos servicios van desde una innovación totalmente nueva innovación discontinua hasta un servicio que implique una pequeña adaptación o mejora de carácter incremental. Dado que diferentes grados de novedad están potencialmente ligados a niveles de incertidumbre, riesgo, ambigüedad, recursos necesarios y complejidad, es fundamental que los gestores e investigadores ajusten su enfoque en función del tipo de DNE que hayan seleccionado. Al igual que ocurre con los bienes tangibles, el carácter innovador de un nuevo servicio puede definirse por el grado de novedad que tiene en relación con el mundo exterior y la propia empresa. Por lo tanto, los proyectos de DSN pueden dicotomizarse en innovaciones incrementales y discontinuas. Las innovaciones incrementales Las innovaciones incrementales están asociadas principalmente a la viabilidad a corto plazo de la empresa; al tratarse sólo de pequeños cambios y mejoras a las ofertas de servicios existentes, se dirigen directamente a los resultados a corto plazo. Rendimiento a corto plazo. Por el contrario la innovación discontinua se relaciona con la

viabilidad a largo plazo al de las tendencias y ofrece ventajas pioneras, como ser el primero en llegar. Pioneras, como ser el primero en el mercado. Sin embargo, la ventaja del primero se refiere a la primera empresa importante que entra en un mercado, no sólo la primera empresa. Primera empresa. Por ejemplo, Amazon.com puede no haber sido el primer vendedor de libros en línea, pero Amazon.com fue la primera empresa importante en entrar en el mercado de los libros en línea. Mercado de los libros en línea. La clasificación más popular de nuevos productos y servicios fue desarrollada por la consultora Booz Allen Hamilton (1982). Aunque las categorías de Booz Allen Hamilton de Booz Allen Hamilton se desarrollaron para los productos manufacturados, estas definiciones se han adaptado a las innovaciones de los servicios (Ottenbacher, (2010))

Servicios hoteleros: un buen ejemplo para beneficiarse de innovaciones en los servicios

Aunque existen numerosos sectores de servicios para el posible estudio de la DSN, los servicios hoteleros ofrecen un caso interesante para su estudio. El sector de la hostelería es una de las mayores industrias del mundo y el segundo mayor empleador de Estados Unidos. Los hoteles prestan servicios de procesamiento de personas, que implican acciones tangibles en el cuerpo de las personas. En general los clientes tienen que estar físicamente presentes durante toda la de la prestación de servicios para recibir los beneficios deseados de dichos servicios. Además, hay una serie de servicios auxiliares que rodean la prestación de servicios hoteleros, lo que aumenta la complejidad de la experiencia de servicio (por ejemplo, facilitar la reserva de hotel a través de Internet). Los servicios hoteleros son servicios de alto contacto de contacto que transforman al cliente en una persona, proporcionando lo que a menudo son experiencias complejas. En estos casos, el servicio satisfactorio es prestado por personal altamente cualificado, y tanto las instalaciones funcionales (por ejemplo, el sistema informático) como estéticas (por ejemplo, el ambiente del hotel) sirven para satisfacer diversos motivos de consumo. Los hoteles son un ejemplo ideal de un mercado con el potencial para beneficiarse de la introducción de innovaciones de servicios. Desde el punto de vista del cliente Desde el punto de vista del cliente, el mercado hotelero se caracteriza por muchas de servicios similares y fácilmente sustituibles que pueden dificultar difícil diferenciar un hotel de su competencia. Por ello la capacidad de innovación de los hoteles se considera cada vez más un para diferenciarse con éxito en un entorno competitivo. El sector hotelero está cambiando rápidamente y para ser competitivo en un entorno tan dinámico, los gestores de los hoteles tienen que hacer cambios proactivos

para las demandas de los clientes y las interfaces tecnológicas. Además, los clientes de los hoteles de hoy en día tienen un bajo nivel de fidelidad a la marca, pero siempre buscan el mejor valor. Para ofrecer valor a los huéspedes del hotel los clientes de los hoteles, los responsables de marketing de los hoteles deben entender primero las preferencias de los consumidores y, a continuación, priorizar y añadir estas preferencias. De los consumidores y, a continuación, priorizar y añadir estas preferencias a de servicios para ofrecer el mejor valor a sus mercados objetivo. Mercados objetivo. Dada la valiosa ilustración de un mercado de un mercado que se beneficia de la introducción de innovaciones en los servicios, el presente estudio utilizará el sector hotelero como objeto de investigación sobre los factores de éxito de la DSN (Ottenbacher, (2010))

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

La implementación de las estrategias de calidad contribuirá a mejorar la prestación de los servicios brindado por las empresas hoteleras del cantón Quevedo, incidiendo positivamente en el sector hotelero del cantón.

1.7. Metodología de la investigación

La metodología en esta investigación permitirá conocer procedimientos y técnicas necesarias para el desarrollo de este trabajo investigativo mediante esto se otorgaría validez y rigor al proceso de estudio.

Mediante estos tipos de investigación se podrá profundizar en el tema de estudio por medio de investigación realizadas anteriormente e ideas teóricas planteadas por los autores, ha sido posible conocer más de la investigación a través de la técnica de investigación planteada en este proyecto.

El presente trabajo de investigación se llevara a cabo en el cantón Quevedo, donde se conocerán la gestión de la calidad en la prestación de los servicios hoteleros, con el método de recolección de información de encuestas hechas por internet.

Tipo de investigación

Bibliográfica

A través de esta modalidad se sustentara la teoría y las alternativas bajo diferentes tipos de contextos y varias alternativas para así dar a conocer la calidad en la prestación de servicios hoteleros.

Se realizó con el apoyo de fuentes de carácter documental, consulta de libros, artículos o ensayos de revistas, periódicos e internet.

Documental

Con este método de investigación podremos conocer las causas de un determinado conjunto de fenómenos donde comprenderemos porque suceden estos hechos además se proporcionaran detalles para entender más acerca del tema de estudio. Esto permitirá aumentar la comprensión sobre el tema y así poder responder a la hipótesis general y lograr cumplir con el objetivo planteado.

Método de investigación

Deductivo

A través de este método se analizó el estudio bajo el objeto de investigación del proyecto y la viabilidad que deben aplicarse en las empresas hoteleras para así establecer las conclusiones finales de la hipótesis planteada. Además es importante implementar estrategias de calidad para aportar a la mejora de las prestaciones de servicios hoteleros.

Inductivo

El método inductivo nos permitirá conocer los posibles problemas que puedan existen en las empresas hoteleras del cantón Quevedo, ayudando a buscar las posibles soluciones a partir de la implementación de estrategias de calidad para mejorar la calidad de los servicios.

CAPITULO II

Resultados de la investigación

2.1. Desarrollo del caso

El sector hotelero es un negocio que aún no ha logrado despegar con todo su potencial en el cantón Quevedo, esto puede ser debido a un sin número de factores como: los visitantes son de paso rápidos y repentinos, la crisis económica mundial que han incidido para que este sector este estancado; pero con el esfuerzo de empresarios que invierten en este importante sector del turismo implementando estrategias de calidad con la finalidad de posicionarse en el ámbito hotelero y dando los mejores servicios a los ilustres visitantes del cantón Quevedo.

Teniendo en cuenta que el principal objetivo de esta investigación es implementar estrategias que aporten en la mejora de la calidad de servicio.

Tabulaciones de encuestas

1. **¿Cree usted que se deberían implementar estrategias para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios hoteleros del cantón Quevedo?**

GRAFICON°1



Análisis

La encuesta realizada a las 35 personas, muestra los resultados obtenidos, el 94% de los encuestados considera que si es beneficioso para las empresas hoteleras del cantón Quevedo, implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio brindado, el 3% considera que no es beneficioso, y el 3% restante no están seguro.

2. considera que los hoteles deben tener personal capacitado profesionalmente?

GRAFICO N°2



Análisis

El 97% de los encuestados considera, que los hoteles si deberían tener personal capacitado profesional mente para brindar el servicio hotelero, mientras que el 3% restante considera que el personal no debería estar capacitado profesionalmente.

3. conoce usted sobre una implementación de estrategias para mejora de la calidad del servicio hotelero?

GRAFICO N°3



Análisis

De las 35 personas encuetadas el 37% de los encuestados dicen que si conocían de una implementación de estrategias en cuanto a mejora de la calidad de los servicios, mientas que el 63%, menciona que no conocían una implementación de estrategias en los servicios hoteleros del cantón Quevedo.

4. ¿Está de acuerdo en qué la mejora de servicio ayuda a fidelizar clientes?

Grafico N°4



Análisis

De las 35 personas encuetadas el 86% menciona que si está de acuerdo que la mejora de calidad en cuanto a servicios ayuda a fidelizar clientes, mientas que el 14% restante no están tan seguro que la mejora del servicio fidelice clientes.

2.2. Situaciones detectadas hallazgos

En el desarrollo de esta investigación puedo detectar mediante encuestas realizadas que el 94% de los encuestados, está de acuerdo que los hoteles del cantón Quevedo, deberán implementar estrategias para mejorar la calidad en las prestaciones de sus servicios.

En el trabajo que se realizó se preguntó si se considera que deben tener personal capacitado para la prestación de servicios, teniendo una respuesta afirmativa del 97% de los encuestados, mencionando que es indispensable para los hoteles tener personal capacitado para que lleven la dirección en la prestación de servicios de calidad.

En lo referente a las mejoras de los servicios hoteleros el 86% de los encuestados está de acuerdo, que las mejoras de estos servicios son urgentes e indispensables porque será la fortaleza que ayude a fidelidad de la clientela en los hoteles del cantón Quevedo.

Se detectó mediante el análisis que los hoteles del cantón Quevedo necesitan contratar personal altamente capacitado para ocupar diferentes puestos de trabajo, orientándose en la importancia del recurso humano como pilar fundamental al momento de brindar un servicio de calidad.

Los propietarios de los hoteles del cantón Quevedo deben implementar estrategias de calidad para mejorar las prestaciones de los servicios.

2.3. Soluciones planteadas

La propuesta de una implementación de estrategias para mejorar el servicio hotelero en el cantón Quevedo, debe estar netamente enfocado en establecer parámetros esenciales que permitan mejorar la calidad del servicio que ofertan. De esta manera empoderarse y lograr ser líderes en el ámbito hotelero, gracias a la calidad de atención y servicios aportando de esta manera al desarrollo del cantón.

Esta técnica de investigación nos permitió conocer que la que los habitantes si tienen el interés en que el personal que atiende los hoteles debe ser profesional y de esta manera seguro se mejorara la atención al cliente, también se conoció que las estructuras establecidas administradas profesionalmente nos permitirá mejorar permanentemente y se podrá cumplir con las exigencias y demandas del cliente con un servicio de calidad y calidez por parte de sección administrativa de la industria hotelera del cantón Quevedo.

2.4. Conclusiones

Con el análisis de la información obtenida por medio de las encuestas realizadas, se conoce que los clientes siempre buscan calidad y calidez de servicio, por lo que es necesario que los administradores estén atentos y que supervisen que se logren satisfacer los servicios que ofertan.

La implementación de estrategias para la mejora de calidad del servicio es una iniciativa por parte de todas las empresas hoteleras del cantón, para llamar la atención de los visitantes y despertar el interés para conocer las mejoras de los servicios ofertados en sus empresas.

También se pudo determinar que los hoteles del cantón si tienen concurrencia de visitantes de forma continua que desconocen de la implementación de estrategias en el mejoramiento de la calidad en los servicios, es una prioridad estar pendiente de los requerimientos del cliente que se hospeda en las instalaciones para satisfacer sus requerimientos en cuanto al servicio de hospedaje.

2.5. Recomendaciones

- Brindar mayor información a los visitantes y turistas que lleguen al cantón.
- Es importante aplicar estrategias de seguridad y precautelar la seguridad de los visitantes.
- Capacitación al personal de las empresas hoteleras para un mejor servicio.
- Se deben establecer estrategias de innovación para verificar el cumplimiento de las actividades para ofrecer un servicio diferenciado o especializado basado en la calidad.

Bibliografía

- Higuera, J. M. (2013). *Quality measurement analysis in hotel services*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676007>.
- Martínez, A. P. (2013). Universidad de Camaguey: <https://www.tesionline.it/tesi/la-gesti%C3%B3n-del-sistema-de-calidad-basado-en-valores-en-los-servicios-hoteleros/54361>.
- Molina-Azorín, J. F.-M.-G.-O. ((2015)). *The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry*.
Tourism Management, 50, 41-54.
- Ottenbacher, M. C. ((2010)). *Strategies for achieving success for innovative versus incremental new services*. *Journal of Services Marketing*.
- Paraninfo. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*.
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428334488/uf0049---procesos-de-gestion-de-calidad-en-hosteleria-y-turismo>.
- Ríos, J., & Santomà Vicens, R. (09-2008). *Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL*. <https://www.recercat.cat/handle/2072/375977>.
- Sara Joana Gadotti dos Anjos, A. F. (2009).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879656>.
- SIERRA, H. G. (5 de abril de 2018). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: ELEMENTO CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES*. Bogotá (Colombia).
- (2019). *Viajando por Ecuador*.
[https://www.ecured.cu/Cant%C3%B3n_Quevedo_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Cant%C3%B3n_Quevedo_(Ecuador)).