

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Ingeniería en Hotelería y Turismo



TEMA:

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CATEGORIZACIÓN DE LOS HOSTALES DE LA CIUDAD DE QUITO AFILIADOS A LA AHOTEC.

AUTOR:

María Mercedes Arteaga Espinosa

TUTOR:

Ing. Carlos Guijarro

Quito - 2012

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación, nombrado por la Comisión Académica de Pregrados de la Universidad Tecnológica Israel certifico: Que el Trabajo de Investigación “**VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CATEGORIZACIÓN DE LOS HOSTALES DE LA CIUDAD DE QUITO AFILIADOS A LA AHOTE**”, presentado por la Señora María Mercedes Arteaga Espinosa, estudiante de la Carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que la Comisión Académica de Pregrados designe.

Quito, septiembre del 2012

TUTOR

Ing. Carlos Guijarro

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

AUTORÍA DE TESIS

La abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Hotelería y Turismo, declara que los contenidos de este Trabajo de Graduación, requisito previo a la obtención del Grado de Ingeniero en Administración Hotelera y Turismo, son absolutamente originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

María Mercedes Arteaga Espinosa

C.C. 030174420-7

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, designado por la Comisión Académica de Posgrados, aprueban la tesis de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica “ISRAEL” para títulos de posgrados.

Quito, septiembre del 2012

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

PRESIDENTE

MIEMBRO1

MIEMBRO2

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicar este trabajo al ser más hermoso que me regalo la vida, a mi hija Maily Alejandra, esto va por ti, todo el esfuerzo y el sacrificio que hicimos valió la pena y será recompensado, ahora habrá más tiempo para estar juntas.

A mi esposo Pablo Israel, por haber luchado junto a mí, al fin lo logramos y juntos como siempre lo soñamos, te amo.

A mis padres Alberto y Mery, por su confianza y apoyo incondicional los amo con todo mi corazón.

A mi abuelita Loli por ser una de las personas que más confió en mí, y a mis abuelitos que desde el cielo siempre velaron por mí, Inés, Elicio y Adolfo.

A mis hermanos Tico, Mabe y Laly, a mis sobrinos Micka, Jhosy, Niki, Pauly, Danna, Juan Esteban y Ma. Inés, los quiero mucho.

A Mateo, realmente este esfuerzo es por tu hermana, por ti y por nuestra familia, ahora empiezan momentos mejores.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por permitir que tantas oportunidades aparezcan en mi vida y por hacer que las cosas siempre sean perfectas.

A mis padres que gracias a su esfuerzo de una u otra manera me ayudaron a lo largo de este proceso.

A mi esposo quién me ha entregado su amor, otorgándome su apoyo incondicional y recorriendo este camino junto a mí.

A mi Tutor Ing. Carlos Guijarro por su calidez, sugerencias y confianza.

A todos mis docentes que impartieron su conocimiento durante toda mi carrera.

Un agradecimiento especial a la Sra. Cecilia Proaño, por todo su apoyo y confianza realmente la llevo muy dentro de mi corazón.

A todas las personas que forman parte de la gran UISRAEL que directa e indirectamente me han apoyado a culminar este proyecto, en especial a mis amigas Marcita, Érika, Ma. Luisa, Rose, Laurita y Lida.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad verificar si los establecimientos hoteleros, específicamente los Hostales del Distrito Metropolitano de Quito afiliados a la AHOTEC cumplen con los estándares de categorización hotelera, por lo que se ha realizado un proceso de investigación de campo en donde se han identificado el cumplimiento de determinados indicadores, tales como infraestructura, atención al cliente, compromiso organizacional, entre otros.

Una vez obtenidos los resultados y verificado que el cumplimiento es parcial, pues en su infraestructura y distribución de espacios físicos en su mayoría cumplen con las exigencias del MINTUR y normativas de la Ilustre Municipalidad de Quito, se pudo determinar que la problemática se enfoca a que al ser hostales de reducido tamaño, con un movimiento regular de huéspedes, los propietarios y/o administradores contratar personal NO calificado en el área turística y por ende la problemática se enfoca a la *deficiente atención al huésped*.

Por lo tanto, ante dichos resultados se propone un Manual de Mejora Continua en el área de atención al cliente, proporcionándole al administrador un procedimiento claramente establecido de atención al cliente, para evitar falencias y que sea de fácil aplicación en sus establecimientos, así como una propuesta de capacitación sobre atención personalizada al huésped, de esta manera se entrega un aporte como resultado del proceso de investigación realizado.

ABSTRACT

This research work aims to verify whether the hotels, hostels specifically the Metropolitan District of Quito affiliates AHOTEC Stan categorization hotel, so there has been a process where field research has identified compliance with certain indicators, such as infrastructure, customer service, organizational commitment, among others.

After obtaining the results and verified that partial compliance is therefore in its distribution infrastructure and physical spaces meet most requirements and regulations MINTUR the Municipality of Quito, it was determined that the problem is focused to B being small in size, with a regular movement of guests, owners and / or managers hiring unqualified personnel in tourism and therefore focuses the problem of poor guest service.

Therefore, before those results we propose a Manual Continuous Improvement in the area of customer service, giving the administrator a clearly established procedure for customer service, to avoid shortcomings and that is easy to implement in their facilities as well as a training given personal attention to guests, so a contribution is delivered as a result of the research process.

ÍNDICE

A. PRELIMINARES	
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
CAPÍTULO I	16
INTRODUCCIÓN	16
ANTECEDENTES	18
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
SISTEMATIZACIÓN	22
DIAGNÓSTICO	23
OBJETIVOS	27
OBJETIVO GENERAL	27

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
JUSTIFICACIÓN	28
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	28
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	28
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	29
ALCANCE Y LIMITACIONES	30
ALCANCE	30
LIMITACIONES	31
FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	31
FACTIBILIDAD TÉCNICA	31
FACTIBILIDAD OPERATIVA	32
FACTIBILIDAD ECONÓMICA	32
CAPÍTULO II	37
MARCO REFERENCIAL	37
MARCO TEÓRICO	38
INTRODUCCIÓN	38
CALIDAD: Definición	39
EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD	45
DIMENSIONES DE LA CALIDAD	51
PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	53

CALIDAD TOTAL	53
VENTAJAS DE LA CALIDAD TOTAL	55
IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL	56
OBJETIVOS DE LA CALIDAD TOTAL	57
CALIDAD EN TURISMO	58
CALIDAD EN EL SERVICIO	58
DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	59
DEFINICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	59
NORMAS DE CALIDAD	64
CERTIFICACIÓN ISO	67
ESTANDARIZACIÓN ISO EN LA INDUSTRIA HOTELERA	68
GESTIÓN DE CALIDAD	68
GESTIÓN DE CALIDAD EN EL TURISMO	69
PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE TURISMO	69
CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	72
MARCO CONCEPTUAL	72
CAPITULO III	79
PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA ESPECÍFICA	79
MARCO TÉMPORO – ESPACIAL	79

CATEGORIZACIÓN DE LOS HOSTALES	79
PROCESO DE INVESTIGACIÓN	81
Objetivos de Investigación	81
Universo de investigación	81
Determinación de la Muestra	83
Indicadores de Investigación	85
Instrumentos de Investigación	86
Análisis e interpretación de datos	92
CAPITULO IV	112
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	112
TÍTULO DE LA PROPUESTA A IMPLEMENTARSE	112
CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO OBJETIVO	112
OBJETIVO DE LA PROPUESTA	113
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	114
BENEFICIARIOS	115
METODOLOGÍA (FACTIBILIDAD DE ACUERDO AL AREA O CARRERA)	116
CAPÍTULO V	120
PRODUCTO	120
FASE I:	120

DISEÑO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL HUÉSPED Y PROPUESTA DE MEJORA	120
ALCANCE	120
PROCESO PROPUESTO PARA MEJORAR EL NIVEL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	120
FASE II:	122
PLAN DE CAPACITACIÓN DE ATENCIÓN AL HUÉSPED	122
OBJETIVOS:	122
HITO:	122
ESTRATEGIA: Actualización permanente.	122
CONTENIDOS TEMÁTICOS	122
METODOLOGÍA	123
FRECUENCIA	123
FASE III:	126
PROPUESTA DE EVALUACIÓN	126
CAPITULO VI	128
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
CONCLUSIONES	128
RECOMENDACIONES	130
BIBLIOGRAFÍA	131
ANEXOS	134

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Indicadores de costos	34
Cuadro N° 2: Mapa Mental Marco Teórico	37
Cuadro N° 3: Evolución de la Calidad	50
Cuadro N° 4: Normas ISO básicas	67
Cuadro N° 5: Categorización de hostales del D.M.Q.	80
Cuadro N° 6: Clasificación hostales según el tipo de establecimiento	82
Cuadro N° 7: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento	84
Cuadro N° 8: Matriz de Análisis Multicriterio de Involucrados	116
Cuadro N° 9: Matriz de Marco Lógico – Propuesta	118
Cuadro N° 10: Diagrama de Flujo – Atención al cliente	121
Cuadro N° 11: Plan de Capacitación	124
Cuadro N° 12 Ficha de evaluación de la propuesta	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N ^a 1: Dimensiones de la Calidad	52
Grafico N ^o 2: Características de los Servicios	61
Grafico N ^o 3: Esquema de atención al cliente	63
Gráfico N ^a 4: Esquema General de la ISO 9001-2000	65
Gráfico N ^o 5: Esquema de aplicación de Gestión de Calidad	70
Gráfico N ^o 6: Marco Regulatorio y estándares de calidad	71
Grafico N ^o 7: Clasificación de hostales por categorías	80
Gráfico N ^o 8: Clasificación hostales según el tipo de establecimiento	82
Gráfico N ^o 9: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento	84

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA

TEMA:

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CATEGORIZACIÓN DE LOS HOSTALES DE LA CIUDAD DE QUITO AFILIADOS A LA AHOTEC.

INTRODUCCIÓN

El mundo hotelero en la actualidad se ha convertido en un sector económico que aporta al desarrollo de la riqueza del país de manera relevante, por lo que se ha generado alta competitividad en el sector, para regular éste nivel se han establecido estándares de categorización para hoteles y hostales, que son observados por los correspondientes órganos de control como lo es el MINTUR, Ministerio de Salud, Municipio, Cuerpo de Bomberos a nivel nacional y de manera específica en la ciudad de Quito,

En el documento Cómo se evalúan las estrellas de los hostales (2012), que se encuentra publicado en la web (<http://www.taringa.net/posts/info/1068838/Como-se-evaluan-las-estrellas-de-los-hoteles.html> - consulta: 02-abril-2012/17h30), los huéspedes en la mayoría de los casos van en búsqueda de que el servicio hotelero responda a sus expectativas, por lo que se determina que el servicio no necesariamente deba ser lujoso, por lo que en la actualidad se han categorizado a los lugares de alojamiento por categorías asignándoles un identificador de calidad como

son las estrellas, es así que “*la Organización Mundial de Turismo es la encargada de determinar y unificar los criterios en cuando a la clasificación hotelera, pero como este trabajo está en proceso, actualmente cada país decide las bases y requisitos que deben cumplir los hoteles y hospedajes para alcanzar las estrellas que se pueden ver en casi todas las entradas de los hoteles*”. Siendo conocidos como identificadores de calidad, lo cual los diferencian entre ellos. En los hoteles se los puede diferenciar claramente, caso contrario en los hostales. En tal circunstancia, se propone realizar un trabajo de investigación enfocado a la *verificación del cumplimiento de los estándares de categorización de los hostales*, tomando como referente investigativos a una muestra de los hostales afiliados a la Federación Hotelera del Ecuador - AHOTEC en el D.M. de Quito.

Es importante considerar que los servicios de alojamientos existen muchos factores que inciden en la calidad del servicio, entre ellos se puede mencionar a aspectos conductuales como la cortesía, el buen trato; aspectos tecnológico como el manejo del idioma, manejo de programas hoteleros: aspectos cognitivos como el nivel de conocimiento de circuitos, historia, entre otros.

La “Escala de SERVQUAL”, con miras a profundizar sobre las dimensiones determinantes de calidad, y formular algunas recomendaciones tendentes a elevar o mantener la calidad de los servicios hoteleros.

Tanto en los aspectos conductuales del personal de servicio de los hostales, técnicos como en lo cognitivo existen estándares de calidad establecidos por los órganos regulares de control, según el tipo de operación y tener un sistema continuo de evaluación de dichos estándares permitirá a futuro mejorar el nivel de atención al huésped. Cuyo impacto sea el crear mayores y mejores plazas de trabajo en el sector hotelero, pues esto les obliga a contratar personal capacitado en el área, con experiencia, además de mejorarse el nivel de competitividad entre los hostales del Distrito Metropolitano de Quito.

El propósito de esta investigación es generar y aplicar una herramienta de tipo metodológica que le permita a los administradores y propietarios de alojamientos del Distrito Metropolitano de Quito, afiliados a la AHOTEC verificar el cumplimiento de los estándares de categorización a través de la medición de la calidad de los servicios en forma sistemática e integral.

Esta propuesta tomará como base la comparación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios acerca de ciertos indicadores y dimensiones relativos a la calidad para el servicio de hostales en este destino.

ANTECEDENTES

Para Alvares Díaz (2001) el servicio de alojamiento “es uno de los componentes fundamentales de la actividad turística, junto con los servicios de recreación,

transporte, comunicaciones y restauración, se acentúa la importancia del servicio de alojamiento” pues la duración del huésped en una estancia debe cubrir sus expectativas en cuanto a satisfacción se refiere. Partiendo de éste preámbulo se puede mencionar que la Organización Mundial del Turismo OMT (2006) en los albores del nuevo milenio, el turismo se consolida como la principal actividad económica de muchos países y el sector de más rápido crecimiento en términos de ingresos de divisas y creación de empleo, generador de exportaciones del mundo y un factor importante en la balanza de pagos de muchos países.

Los Sistemas de Gestión Hoteleros, parten desde la consideración de que un hotel o un hostel es una empresa de servicios que gestiona varios procesos, en función de los “producto/servicios” que suministra, para el efecto se ha creado la ISO 9001:2000 en el sector hotelero, ligado a este sistema de calificación hotelera, se puede considerar el sistema de calificación de estrellas de Price Travel cuyo objetivo se menciona en el Programa de Asistencia Técnica a Pequeños Hoteles en los Países de la Región Andina (2011) PAPH-RA, es de una manera rápida al huésped la elección de un lugar de alojamiento a través de un identificador “estrella”, que indica las amenidades de un hotel u hostel.

El tema de servicio al cliente ha sido de gran preocupación para los países pues a través del turismo se genera riqueza nacional, fuentes de empleo, por lo que cada país tiene un órgano regulador que por lo general son los ministerios o secretarías de

Estado. Así se puede mencionar que la Organización de los Estados Americanos (OEA) dentro de su Programa de Pequeñas Empresas Turísticas (STEP, por sus siglas en inglés) ha brindado un apoyo significativo para el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa hotelera en América Latina y el Caribe, para lo cual se convoca a la Primera Reunión del Comité Técnico Regional del Programa de Asistencia Técnica a Pequeños Hoteles en los Países de la Región Andina a celebrarse en Lima, el 5 de Marzo de 2010, en la sede del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú, cuya finalidad es el de (disponible en http://www.asistechotel.com/noticias/Primera_Reunion_Comite_PAPH.pdf-consulta 02-abril-2012/17h30) “contribuir a la sostenibilidad y competitividad de los pequeños hoteles en la Región Andina, así como para promover el multidestino regional (Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador y Perú), tan necesarios en estos momentos de redefinición de los mercados emisores, por medio de programas de asistencia técnica y la adaptación de modelos exitosos desarrollados previamente en el Caribe y Centroamérica”.

En febrero del 2011 se retoma el “*Programa de Asistencia Técnica a Pequeños Hoteles en los Países de la Región Andina*” (PAPH-RA),”, su objeto es retroalimentar las acciones del 2010 y mejorar el desempeño en el servicio y atención a los clientes de estos establecimientos turísticos, así como modernizarlos y ser más rentables.

En Ecuador el órgano rector de apoyo y control hotelero es el Ministerio de Turismo (MINTUR), que viene realizando acciones de mejoramiento de la calidad del servicio hotelero. Una de las políticas del MINTUR es la de “Desarrollar una oferta de Calidad”, para lo cual surge el Plan Nacional de Capacitación Turística, siendo uno de sus objetivos “Mejorar los estándares de calidad en la prestación de servicios turístico”, como se puede evidenciar se enfocan al turismo haciendo implícito el servicio hotelero, constituye en una herramienta pionera que tiene como objetivo fortalecer al sector turístico mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y hoteleros, de esa forma generando una mayor competitividad del sector.

A nivel nacional la Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador, FENACAPTUR, conjuntamente con el Departamento de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI) de la OEA han generado las alianzas necesarias para la ejecución del Programa de Asistencia Técnica a Pequeños Hoteles en los países de la Región Andina (PAPHRA): Fortalecimiento de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Hotelera y Creación de Mecanismos de Asociación Regional.

Luego de haber analizado los antecedentes de la investigación propuesta, es importante señalar que en el Distrito Metropolitano de Quito existen hostales de diversas categorías, en su mayoría afiliados a la Federación Hotelera del Ecuador – AHOTEC, que requieren del apoyo de organismos como la federación para mantenerse a la vanguardia de los avances en servicios hoteleros, así como el cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado, por lo que se pretende verificar el cumplimiento de los estándares de calidad hoteleros establecidos por los órganos de control.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera se puede observar el cumplimiento de los estándares de categorización hotelera en los Hostales del Distrito Metropolitano de Quito, y que se encuentran afiliados a la AHOTEC?

SISTEMATIZACIÓN

- ¿Cuál es la aplicabilidad de los estándares de calidad en cuanto a servicio al huésped en los hostales afiliados a la AHOTEC en el Distrito Metropolitano de Quito, y cuál es la debilidad más importante en los hostales para brindar una mejor atención al huésped cumpliendo con los estándares mencionados?
- ¿Cuál es la alternativa más idónea para que el administrador de los hostales afiliados a la AHOTEC – Quito, pueda mejorar los estándares de categorización hotelera, reflejada en una adecuada atención al huésped?

DIAGNÓSTICO

El *crecimiento del sector hotelero* en las grandes ciudades del país, y de manera específica en el Distrito Metropolitano de Quito es uno de los indicadores importantes en la economía nacional, esto se debe a que *los atractivos turísticos a nivel local muestran la belleza física, sus tradiciones, rincones de misticismo y leyendas vigentes, es considerada "Relicario del Arte en América"*, es así que el periódico El Universo, en su publicación del miércoles, 30 de noviembre del 2011, (disponible en <http://www.eluniverso.com/2011/11/30/1/1447/15-millones-turistas-recibe-quito-cada-ano.html> consulta: 08-abril-2012/18h30) menciona que “1,5 millones de turistas recibe Quito cada año“, siendo el origen de ellos unos “500 mil de los Estados Unidos, Colombia, Perú, Alemania, Reino Unido y 1’000.000 de turistas nacionales”.

Más de lo mencionado, *Quito es considerada como una ciudad distribuidora de turismo a nivel nacional*, sobre todo de gente que va hacia las Islas Galápagos y a Los Andes y por la existencia de un aeropuerto internacional. Esto ha motivado el *crecimiento de establecimientos hoteleros como son los hostales*, que brindan servicios a los turistas que van de paso por la ciudad y que se quedan entre dos y tres días, así según, la Cámara de Turismo de Pichincha (Captur) publicado por Captur – Travel (disponible en http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/informacion_juridica.html consulta: 08-abril-2012/19h00) , “a Quito llega un 65% del turismo que ingresa al país y que permanece en promedio dos días, para luego distribuirse a otros lugares”.

Por lo mencionado anteriormente el mercado hotelero se ha consolidado como una de las principales actividades en el país y de manera específica en la Capital del Ecuador, esto se puede evidenciar al analizar el Índice CIIU-3, el cual mide el desempeño económico fiscal de los sectores productivos de la economía nacional, siendo el sector hotelero según datos proporcionados por el INEC a mayo del 2011 es del **102,9**, existiendo una variación mensual del índice mencionado del -5,53 puntos porcentuales, esto denota que la actividad hotelera es importante en la economía nacional.

La preocupación del Gobierno Nacional, en cuanto a estos indicadores es que tengan una tendencia a la baja por el mal manejo de los turistas nacionales y extranjeros en los locales de alojamiento de menor tamaño como son los hostales, en las ciudades de mayor tamaño y que captan mayor cantidad de turistas como lo es el D.M. de Quito. En tal circunstancia, es importante señalar, que ha podido evidenciar ***quejas por parte de los turistas en cuanto a la atención o servicio recibido en los hostales***, originadas por la *mala atención al turista por parte de los empleados* que brindan atención al cliente, debido a que la mayor parte de hostales *contratan personal no calificado en el área de turismo*, o que estos lugares de alojamiento no cumplen con sus expectativas en cuanto a servicios ofertados.

Uno de las grandes dificultades es el ***incumplimiento de las Normas Técnicas Ecuatorianas en cuanto a Hospitalidad y Servicio Personalizado de Información***

Turística y demás normas establecidas por el Ministerio de Turismo MINTUR, por parte de los hostales, debido a que se consideran establecimiento de menor tamaño, reciben poco control por parte de las autoridades del MINTUR con referencia al tema mencionado, así como el desconocimiento de las normas técnicas exigidas por el MINTUR, y su aplicabilidad por parte de los administradores hoteleros.

Otro de los inconvenientes identificados es que los hostales al ser establecimientos de alojamiento de menor tamaño *han sido creados por personas que carecen de conocimientos de gestión hotelera*, en su mayoría se han dado origen por negocios de estructuras familiares, lo cual ha creado *falta de interés por los propietarios en la aplicación de procesos de gestión administrativa hotelera enfocada al servicio al cliente efectivo*, ha dado lugar a que los establecimientos tengan procesos de **Gestión Hotelera inadecuada.**

Como se puede evidenciar en el Anexo 1 (Árbol de Problemas), si bien es cierto que el turismo crece a nivel nacional, pero las deficiencias en atención al cliente identificada en los hostales, *“genera un problema de pérdida de oportunidad de negocio, debido a que los turistas prefieren otro tipo de lugares de alojamiento, pues van en búsqueda de una adecuada atención y servicio especializado”*

Pronóstico

Son las situaciones que pueden darse si se siguen presentando o manteniendo los hechos o eventos negativos identificados en el diagnóstico, redactarlos de manera que

se pueda identificar sus posibles causas. Por cada diagnóstico se puede generar un pronóstico y deben ser presentadas en el orden definido en el diagnóstico (usando viñetas para cada pronóstico)

Si la problemática identificada continúa y no es manejada adecuadamente en los hostales del Distrito Metropolitano de Quito, se venderá una imagen de servicios hoteleros deficientes al exterior a través de los turistas visitantes. Lo cual traerá como consecuencia:

- Decrecimiento del sector hotelero en el Distrito Metropolitano de Quito, debido a la disminución de turistas en el sector,
- Pérdida de imagen en cuanto a servicios de hospedaje, acogida y hospitalidad en los hostales de la ciudad.
- Disminución de los ingresos económicos por servicios de hospedaje en los hostales de la ciudad y por ende.
- Tendrá un impacto nacional, pues el sector hotelero a futuro no generará ingresos en los niveles esperados.

Control del Pronóstico

Para dar solución a la problemática identificada, se plantea realizar una investigación sobre la *Aplicabilidad de Estándares de Calidad en los Hostales Afiliados a la Federación Hotelera del Ecuador – AHOTEC, en el D.M. de Quito*, con el fin de

generar un manual de mejoramiento de las capacidades en el Servicio al Cliente, en sus colaboradores y mejorar los estándares de atención al huésped.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en los hostales afiliados a la federación hotelera del Ecuador – AHOTEC, en el Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de crear un manual de atención al cliente para mejorar su nivel de categorización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar la aplicabilidad de los estándares de categorización de los hostales afiliados a la AHOTEC, para la identificación de los aspectos críticos de incumplimiento de los mismos y mejorar el nivel de atención al huésped.
- Mejorar el nivel de conocimientos de los administradores y empleados hoteleros en cuanto a atención al cliente, mediante una propuesta enfocada al mejoramiento de las capacidades de los colaboradores de los hostales afiliados a la AHOTEC en el Distrito Metropolitano de Quito, enfocada a elevar su categorización. (Ver Anexo N° 2 .- Árbol de Objetivos)

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El desarrollo de la presente investigación permite poner en evidencia los conocimientos adquiridos por el investigador en cuanto a la temas específicos como Gestión de Calidad, Investigación de segmentos, y procesos, Para el efecto se parte del análisis de la gestión de calidad de los hostales del D.M.Q, afiliados a la AHOTEC en cuanto a la aplicabilidad de los estándares establecidos por los órganos de control en cuanto al Servicio al Cliente, pudiéndose para ello investigar el esquema de Aplicación de la Gestión de la Calidad en cuenta a servicios y atención al cliente, así como las normas técnicas ecuatorianas sobre hospitalidad como es la Norma NTE – INEN 2 451, la cual establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño, así como la norma INEN sobre el Servicio Personalizado de Información Turística, la cual exige que el personal que atienden a los huéspedes en los hostales deben demostrar la competencia de servicio personalizado de información turísticas, entre otras.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El conocer de manera teórica y técnica el nivel de aplicabilidad de los estándares de calidad en atención al cliente, establecido para los hostales a través de la investigación propuesta, permitirá al investigador generar un aporte al segmento en

estudio, pues se podrá tener claro los parámetros que exigen los órganos de control y las exigencias del turista en cuanto a servicio se refiere.

Por tanto es importante tener en cuenta que para analizar el sector hotelero se debe considerar dos actores principales: la demanda de servicios personalizados y su oferta, pues en la industria hotelera se vende un producto intangible como lo es el servicio, no se vende las habitaciones, por el contrario se vende *confort, seguridad, amabilidad*, entre otros. El producto generado de la investigación debe ser adaptable a las realidades de los hostales del D.M. Quito, considerando que es una ciudad de mucha afluencia turística por lo que el alcanzar estándares de calidad en el servicio al huésped, asegurará su fidelidad y continuidad al hostal.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación propuesta se fundamenta metodológicamente en la metodología cuali – cuantitativa por cuanto, se parte de un *estudio descriptivo* (cualitativo) en primera instancia del análisis de causa y efecto con la aplicación de las matrices de árbol de problemas para identificar la problemática, y árbol de objetivos para plantear los mismos.

Posterior del cual se aplica la metodología cuantitativa, para lo cual se realiza un *estudio de campo en base a la determinación de la muestra* la cual se obtiene de un

universo determinado, en el cual se realiza la investigación directa con la aplicación de la técnica de la encuesta.

La fundamentación teórica para el desarrollo de la propuesta se fundamenta en los métodos analítico de los contenidos teóricos referentes al tema y deductivo para la formación de los postulados de la propuesta, para el efecto se analiza los principales modelos de calidad y estándares de acreditación hotelera sobre los estándares de calidad en cuanto a servicio al cliente establecidos por los órganos de control. La investigación de campo se realiza con la aplicación de la técnica de la encuesta, para lo cual se ha diseñado un cuestionario con preguntas de selección múltiple, lo cual va a permitir obtener información confiable. El diseño de la propuesta se fundamenta en la metodología del Marco Lógico con la finalidad de definir acciones, recursos materiales y financieros y poder plantear el diseño de la propuesta (Ver Anexo N° 3 – Matriz Metodológica del proyecto).

ALCANCE Y LIMITACIONES

ALCANCE

La presente investigación tiene como alcance generar un manual para mejorar los estándares hoteleros en cuanto a la Gestión de Servicio al Huésped, el cual le sirva de guía al empresario hotelero para alcanzar los estándares de calidad exigidos por los órganos de control hotelero.

LIMITACIONES

Entre las limitaciones que se pueden considerar y que impidan la ejecución del presente proyecto se puede mencionar a:

- Poca predisposición de los miembros de los órganos de control hotelero del D.M. de Quito en proporcionar información sobre estándares de calidad en atención y servicio al cliente.
- Falta de seriedad y honestidad de los propietarios de los hostales en proporcionar información confiable sobre los estándares de calidad en atención al cliente.

FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

FACTIBILIDAD TÉCNICA

La factibilidad técnica del presente proyecto es viable, pues los hostales del D.M. de Quito, cuenta con al menos una PC para digitalizar la información, y para comunicarse con sus clientes y demás grupos de referencia utilizan el internet, por tanto la información para el proceso de investigación se digitalizará y con la aplicación de las TIC's se enviará a los propietarios y/o administradores de los Hostales afiliados a la AHOTEC, en el D.M. de Quito, para que contesten los interrogantes y se logre conseguir información que permita conocer la realidad de los hostales en referencia del cumplimiento de los estándares hoteleros.

FACTIBILIDAD OPERATIVA

La Factibilidad Operativa de la presente investigación se establecerá durante el desarrollo del proceso de investigación, a través del cual se identificará el nivel de aplicabilidad de los estándares de categorización hotelero, en los hostales afiliados a la AHOTEC, del Distrito Metropolitano de Quito, este tipo de factibilidad comprende determinar la probabilidad de la aplicación de un manual para el cumplimiento de estandarización hotelera, la cual se mide mediante la calidad de los servicios prestados a los huéspedes en varios ángulos siendo estos:

- a. Estándares Generales de Servicios
- b. Estándares de Servicio por Procesos
- c. Estándares de Presentación para el Personal
- d. Estándares de Servicio por Cargo

Es importante señalar que para dar paso al desarrollo del proyecto, se considera factible operativamente por la predisposición del sector hotelero en brindar información para el desarrollo de la investigación, así como las facilidades que la AHOTEC prestará para realizar la investigación antes señalada.

FACTIBILIDAD ECONÓMICA

El costo beneficio es una técnica que pretende determinar la conveniencia del presente proyecto, mediante la enumeración y valoración en términos monetarios de todos los costes y beneficios derivados directa e indirectamente de la investigación. Con el fin de determinar los costos asociados a la *“VERIFICACIÓN DEL*

CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CATEGORIZACIÓN DE LAS HOSTALES DE LA CIUDAD DE QUITO AFILIADOS A LA AHOTEC”, se toman en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de personal participante en la elaboración del proyecto
- Tiempo de participación en la aprobación del proyecto y elaboración de la propuesta.

Especificación de rubros a costear

Los valores a emplear para el costeo por el análisis y estudio de la propuesta, son los siguientes:

- Número de personas que participan en el diseño y elaboración de la propuesta.
- Tiempo expresado en números empleados para la ejecución de las diferentes actividades.
- Costeo horas hombre para el diseño de la propuesta.
- Costeo de materiales y suministros empleados para el desarrollo de la propuesta.
- Costeo de edición y diseño de producto
- Costeo logística y movilización
- Otros costos: Son todos aquellos que no forman parte de los rubros antes mencionados, como por ejemplo: servicio de internet banda ancha.

Costeo de la “VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CATEGORIZACIÓN DE LAS HOSTALES DE LA CIUDAD DE QUITO AFILIADOS A LA AHOTEC”.

A continuación se presenta una tabla detallando los costos determinados, en función de la especificación de rubros a costear:

Cuadro N° 1: Indicadores de costos

COSTOS DEL ESTUDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CATEGORIZACIÓN DE LAS HOSTALES DE LA CIUDAD DE QUITO AFILIADOS A LA AHOTEC”.

INDICADORES DE COSTOS	CANTIDAD	HORAS	COSTOS	
			UNITARIO	TOTAL
Costos Directos				
Personas que participan en el diseño y elaboración de la propuesta.	1			
Asesor	1	96	10,00	960,00
Estudiante	1	288	3,00	864,00
Diseño del Producto				
Diseñador Gráfico	1	12	10,00	120,00
Editor de texto	1	8	10,00	80,00
Costos Indirectos				
Logística - movilización (gasolina)	80		1,92	153,60
Alimentación	40		3,00	120,00
Materiales e Insumos				-
Papel Bond (resma)	1		4,20	4,20
Copias	500		0,03	15,00
Diseño del Producto				-
Material impreso	1		150,00	150,00
TOTAL COSTOS ESTIMADOS				2.466,80

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

Como resumen se puede verificar la participación de 4 personas en el proceso de investigación y elaboración de la propuesta, así como los costos incurridos para la misma, determinándose un costo total del proyecto de \$ 2.466,80 dólares americanos.

Beneficios

Se considera que los beneficios que se obtendrán serán significativamente mayores a los costos incurridos. A continuación se mencionan algunos de ellos:

Sector de Hostales afiliados a la AHOTEC:

- Ventaja Competitiva en relación a aquellos hostales que no se encuentran afiliados a la AHOTEC.
- Facilita el diagnóstico de deficiencias en el cumplimiento de estándares hoteleros
- Comprometimiento del personal al cumplimiento de los estándares de categorización hotelero.
- Proporciona retroalimentación en el cumplimiento de estándares y categorización hotelera, para mejorar la calidad del sector.

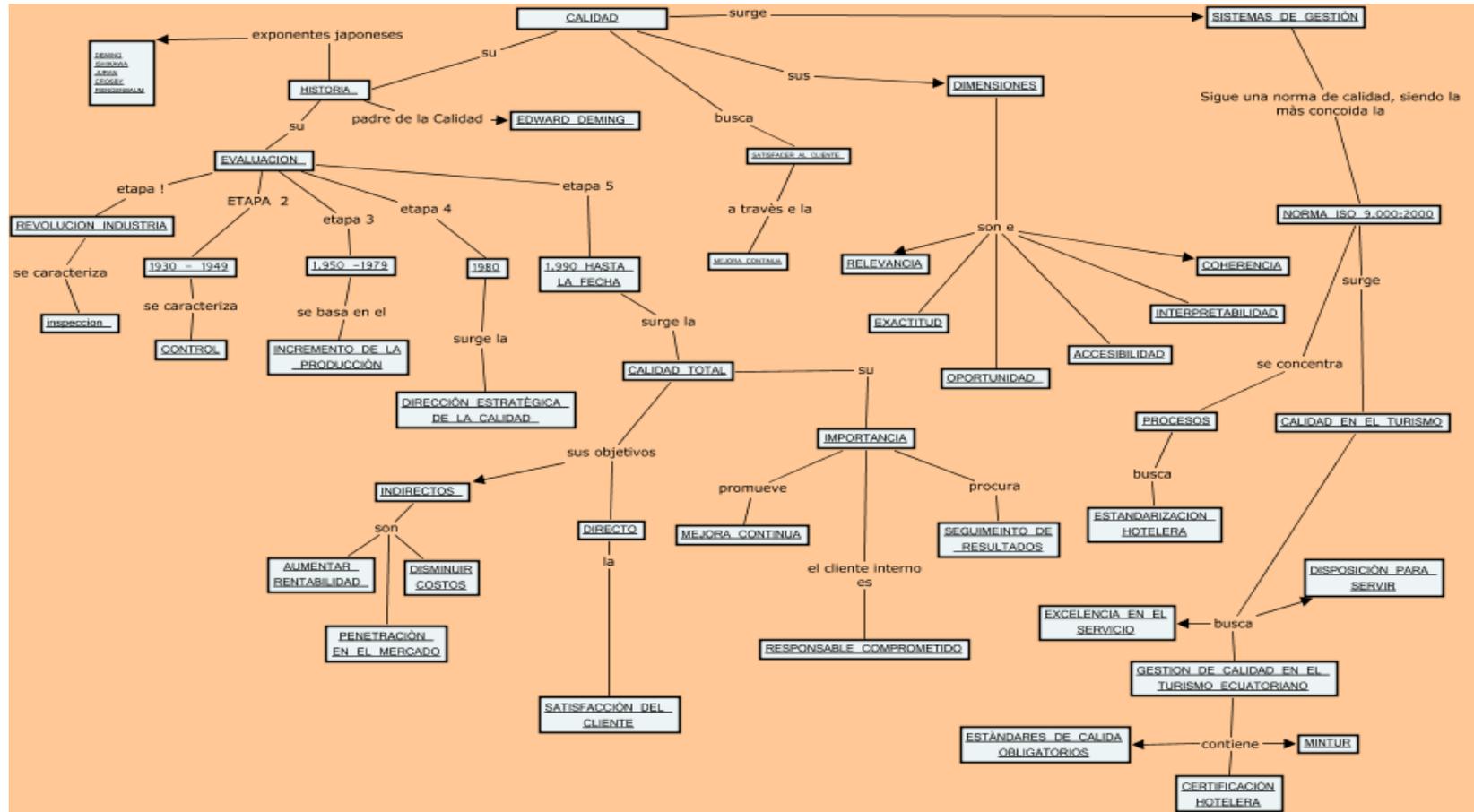
Talento Humano del Sector Hotelero

- Alineación del personal de los hostales afiliados a la AHOTEC, en mejoramiento de capacidades en atención al cliente y entrega de servicios hoteleros.

- Desarrollo de equipos humanos con las competencias específicas para cada área de trabajo.
- Motivación permanente por el fortalecimiento de la de la capacitación, sucesión y recompensa justa por el trabajo desempeñado.
- Capacitación y evaluación en función del mejoramiento del desempeño.
- Oportunidades de crecimiento profesional y personal.
- Efectivo aprovechamiento de las actitudes y aptitudes del trabajador
- Desarrollo y reconocimiento de las competencias y capacidades de los empleados.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

Cuadro N° 2: Mapa Mental Marco Teórico



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

El realizar un proceso de verificación del cumplimiento de estándares tiene que estar fundamentado en un marco teórico que permita diseñar una propuesta para apoyar a los hostales de primera, segunda y tercera categoría del Distrito Metropolitano de Quito en mejorar sus deficiencias en las áreas que no les permite cumplir su categorización, en tal razón se ha abordado la temática sobre calidad, sus máximos exponentes, dimensiones y modelos de gestión de calidad, los mismos que se fundamentan en principios.

Considerando que calidad es sinónimo de cero errores, la búsqueda de la calidad en los servicios hoteleros debe basarse en el estudio de la calidad total, pues la búsqueda y el afán de perfección ha sido una de las constantes del hombre a través de la historia, y la calidad una de sus manifestaciones, sus orígenes se remontan al hombre primitivo, que todo lo que hacía lo usaba él mismo. La formación de las primeras comunidades humanas estables, que basaban sus relaciones comerciales en el trueque, hizo evidente la necesidad de establecer especificaciones, apareciendo los comerciantes y los inspectores. Con la revolución industrial, los artesanos se convierten en trabajadores de las empresas y Taylor enuncia la gestión científica del trabajo. La Gestión de la Calidad no solo implica gestionar la calidad de los productos, sino también administrar la calidad de la gestión como tal. Esto quiere decir, que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el proceso

de gestión en la organización reduciendo las actividades inútiles y que no agregan valor, partiendo así un proceso más eficiente y eficaz.

CALIDAD: Definición

Para definir lo que es Calidad, es importante abordar el tema desde varios ángulos, lo cual implica serios compromisos que ineludiblemente obligan a referirse a los llamados cinco grandes de la calidad, ellos son William Edwards Deming, Kaoru Ishikawa, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, y Philip B. Crosby. Otros estudiosos de la temática han surgido después y son de reconocimiento mundial, pero los aportes de estas cinco personas fueron los que más impacto ocasionaron, así:

William Edwards Deming: desarrolló el Control Estadístico de la Calidad, demostrando en el año 1940, que los controles estadísticos podrían ser utilizados tanto en operaciones de oficina como en las industriales. En 1947 fue reclutado para que ayudara al Japón a preparar el censo de 1951, y en esa época vivió los horrores y miserias de la postguerra y se concientizó de la necesidad de ayudar al Japón, es así que para Deming en su publicación “Fuera de la Crisis” (1988), la define:

"Los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter Shewhart. La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del cliente han cambiado y que la competencia ha mejorado, hay nuevos materiales para trabajar, algunos mejores que los anteriores, otros peores, otros más baratos, otros más caros..."

¿Qué es calidad? Calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

¿Quién es el juez de la calidad? En la mente del operario, produce calidad si toma orgullo en su trabajo. La mala calidad, según este agente, significa la pérdida del negocio o de su trabajo. La buena calidad, piensa, mantendrá a la compañía en el negocio. Todo esto es válido en industrias de bienes y servicios.

La calidad para el Gerente de Planta significa obtener las cifras resultantes y conocer las especificaciones. Su trabajo es también el mejoramiento continuo de los procesos y liderazgo". (DEMING:1988)

Kaoru Ishikawa: En 1949, Ishikawa, se vincula a la UCIJ (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) y empezó a estudiar los métodos estadísticos y el control de la calidad. Los pasos que siguió y que lo guiaron fueron:

- Los ingenieros tienen que conocer de memoria los métodos estadísticos y cómo utilizarlos.
- Como el Japón no tiene abundancia de recursos naturales sino que debe importarlos, es necesario que amplíe sus exportaciones produciendo productos de alta calidad y bajo costo.
- Consideró que la aplicación del control de la calidad podía lograr la revitalización de la industria y efectuar una revolución conceptual de la gerencia.

De allí que para Ishikiawa la calidad se resume en:

“Como uno interprete el término "calidad" es importante....De manera somera, calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad de trabajo, calidad del servicio, calidad de información, calidad de

proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (KAORU ISHIKAWA:1985)

Joseph M. Juran: En 1954, Juran visitó por primera vez el Japón y orientó el Control Estadístico de la Calidad a la necesidad de que se convierta en un instrumento de la alta dirección. Ese año dictó seminarios a gerentes altos y medios. A partir de ese entonces hubo un cambio en las actividades del control de calidad en Japón.

Juran señaló que el control estadístico de la calidad tiene un límite y que es necesario que el mismo se convierta en un instrumento de la alta dirección, y dijo que “para obtener calidad es necesario que todos participen desde el principio. Si sólo se hiciera como inspecciones de la calidad, estuviéramos solamente impidiendo que salgan productos defectuosos y no que se produzcan defectos”.

Por tanto para Juran la palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos:

- a. *“La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.*
- b. *Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. Puede ser más conveniente tener alguna frase que sea universalmente más aceptada, por ejemplo, una que incluya las características del producto conllevan a la satisfacción y además libertad después de deficiencias. Varias frases han sido propuestas por practicantes, pero ninguna ha tenido aceptación universal.*

Sin embargo, en un libro como éste (Manual de Control de Calidad), es más conveniente estandarizar en un simple término la palabra calidad...sería adecuado para su uso. (JURAN Tomado de Juran: Manual de Control de Calidad: 1988).

Armando V. Feigenbaum: fue el fundador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC) al cual define como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”.

Siendo por tanto la calidad tarea de todos en una organización, él temía que se convirtiera en tarea de nadie, entonces sugirió que el *control total de la calidad* estuviera respaldado por una función gerencial bien organizada, cuya única área de especialización fuera la calidad de los productos y cuya única área de operaciones fuera el control de la calidad, de ahí es que nacen los llamados Departamentos de Control de la Calidad. Es así que éste importante exponente sostiene que:

"La calidad es una determinación del cliente, o una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, conscientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo.

La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente". (FEIGENBAUM: 2.000)

Philip B. Crosby: desarrolla toda una teoría basado fundamentalmente en que lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, de todas las acciones que resaltan de no hacer las cosas bien desde la primera vez, de ahí su tesis de la prevención.

Comparte la idea de Ishikawa de que la calidad es la oportunidad y obligación de los dirigentes, y para lograr el compromiso por la calidad en la alta dirección, desarrolló como instrumento el “cuadro de madurez” que permite realizar un diagnóstico y posibilita saber qué acciones desarrollar.

Los puntos esenciales de la definición dada por Crosby son:

- Es necesario definir calidad; de otra forma, no podemos conocer suficiente acerca de qué se está haciendo para manejarlo.
- De alguna forma, alguien debe conocer cuáles son los requerimientos que deben establecerse como características medibles de los productos y servicios.
- Con los requerimientos establecidos en términos de especificaciones numéricas, podemos medir las características de un producto (diámetro de un hoyo) o servicio (tiempo de respuesta de servicio al cliente) para ver si es considerado como producto de alta calidad.

Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que ***“aquel producto o servicio que satisfaga las expectativas sobradamente del consumidor”***.

Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como el consumidor o cliente quiera y para realizar aquella tarea o servicio que tiene que realizar. Con todo y a

pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno, ya que para uno la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto.

Definición de calidad desde diversos enfoques:

a. Enfoque trascendente

La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles.

b. Enfoque basado en el Producto

La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

c. Enfoque basado en el Cliente

Un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente.

d. Enfoque basado en la Producción

La calidad es la conformidad con los requerimientos, con las especificaciones de fabricación.

e. Enfoque basado en el valor

Un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia y tiene un precio inferior, o bien, si teniendo un precio comparable ofrece mayores ventajas.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

A continuación se realiza una síntesis de cómo ha evolucionado el concepto de la calidad desde la revolución industrial hasta nuestros días, con la finalidad de contribuir a una interpretación más coherente del mismo en los momentos actuales, al entender que éste no es un concepto estático, sino dinámico y que la sociedad en su evolución histórica lo ha ido adaptando a sus propias necesidades y objetivos de desarrollo.

1ª Etapa. Desde la revolución industrial hasta 1930.

La Revolución Industrial, desde el punto de vista productivo, representó la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. Antes de esta etapa el trabajo era prácticamente artesanal y se caracterizaba en que el trabajador tenía la responsabilidad sobre la producción completa de un producto. En los principios de 1900 surge el supervisor, que muchas veces era el mismo propietario, el cual asumía la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la Primera Guerra Mundial, los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y como resultado de esto aparecen los primeros inspectores de calidad a tiempo

completo, esto condujo a la creación de las áreas organizativas de inspección separadas de las de producción. Esta época se caracterizaba por la inspección, y el interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta.

2° Etapa. 1930-1949.

Los aportes que la tecnología hacía a la economía de los países capitalistas desarrollados eran de un valor indiscutible. Sin embargo, se confrontaban serios problemas con la productividad del trabajo. Este estado permaneció más o menos similar hasta la Segunda Guerra Mundial, donde las necesidades de la enorme producción en masa requirieron del control estadístico de la calidad. La contribución de más significación del control estadístico de la calidad fue la introducción de la inspección por muestreo, en lugar de la inspección al 100 por ciento.

El interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantice no sólo conocer y seleccionar los desperfectos o fallas de productos, sino también la toma de acción correctiva sobre los procesos tecnológicos. Los inspectores de calidad continuaban siendo un factor clave del resultado de la empresa, pero ahora no sólo tenían la responsabilidad de la inspección del producto final, sino que estaban distribuidos a lo largo de todo el proceso productivo. Se podría decir que en esta época “la orientación y enfoque de la calidad pasó de la calidad que se inspecciona a la calidad que se controla”.

3° Etapa. 1950-1979

Esta etapa, corresponde con el período posterior a la Segunda Guerra Mundial y la calidad se inicia al igual que en las anteriores con la idea de hacer hincapié en la inspección, tratando de no sacar a la venta productos defectuosos. Poco tiempo después, se dan cuenta de que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso y que no bastaba con la inspección estricta para eliminarlos. Es por esta razón que se pasa de la inspección al control de todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de todos los requisitos y las expectativas del consumidor. Durante esta etapa se consideró que éste era el enfoque correcto y el interés principal consistió en la coordinación de todas las áreas organizativas en función del objetivo final: la calidad.

A pesar de esto, predominaba el sentimiento de vender lo que se producía. Las etapas anteriores “estaban centradas en el incremento de la producción a fin de vender más, aquí se pasa a producir con mayor calidad a fin de poder vender lo mejor, considerando las necesidades del consumidor y produciendo en función del mercado”.

Comienzan a aparecer Programas y se desarrollan Sistemas de Calidad para las áreas de calidad de las empresas, donde además de la medición, se incorpora la planeación

de la calidad, considerándose su orientación y enfoque como la calidad se construye desde adentro.

4° Etapa. Década del 80.

La característica fundamental está en la Dirección Estratégica de la Calidad, por lo que el logro de la calidad en toda la empresa no es producto de un Programa o Sistema de Calidad, sino que es la elaboración de una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo de ésta, en toda la empresa. El énfasis de esta etapa no es sólo el mercado de manera general, sino el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para construir una organización empresarial que las satisfaga. La responsabilidad de la calidad es en primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderarla y deben participar todos los miembros de la organización. En esta etapa, la calidad era vista como “una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque se concibe como la calidad se administra”.

5° Etapa. 1990 hasta la fecha.

La característica fundamental de esta etapa es que pierde sentido la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que existe es el valor total para el cliente. Esta etapa se conoce como Servicio de Calidad Total.

El cliente de los años 90 sólo está dispuesto a pagar por lo que significa valor para él. Es por eso que la calidad es apreciada por el cliente desde dos puntos de vista, *calidad perceptible* y *calidad factual*. La primera es la clave para que la gente compre, mientras que la segunda es la responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y con la organización.

Un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, que hace de la calidad de los servicios, según la percibe el cliente, la principal fuerza propulsora del funcionamiento de la empresa.

Cuadro N° 3: Evolución de la Calidad

ETAPAS	DESCRIPCIÓN
<p>Etapa I: Revolución Industrial – 1.930</p>	<p>* La Revolución Industrial transforma el trabajo artesanal por el mecanizado. * 1.900 aparece la figura del supervisor. ^ Primera Guerra Mundial – Inspectores de calidad.</p> <p>Esta época se caracterizaba por la inspección, y el interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta.</p>
<p>Etapa II: 1.930 – 1949</p>	<p>* Aportes tecnológicos. * Producción en masa, surge el control estadístico. * Inspectores de calidad – factor clave del resultado.</p> <p>En esta época “la orientación y enfoque de la calidad pasó de la calidad que se inspecciona a la calidad que se controla”</p>
<p>Etapa III: 1.950 – 1.979</p>	<p>* Calidad como cumplimiento de las especificaciones, para no sacar productos defectuosos. * Control estadística de los procesos</p> <p>Se basa en el incremento de la producción, con mayor calidad considerando las necesidades del consumidor y produciendo en función del mercado.</p>
<p>Etapa IV: Década de los 80</p>	<p>* Dirección estratégica de la Calidad.</p> <p>La calidad era vista como “una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque se concibe como la calidad se administra”</p>
<p>Etapa V: 1.990 – hasta la fecha</p>	<p>Servicio de Calidad Total</p> <p>Es un enfoque organizacional global, con énfasis en la calidad de los servicios según la percepción del cliente.</p>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Las dimensiones de la calidad según la OECD Y EUROSTAT (2007) y publicadas en la web por Claudia Matus C. Jefe de Departamento Investigación y Desarrollo

Instituto nacional de Estadísticas, son:

- Relevancia / Pertinencia.
- Exactitud
- Credibilidad
- Oportunidad.
- Accesibilidad
- Interpretabilidad
- Coherencia

Mientras que para la Asociación Española para la Calidad propone que para alcanzar la satisfacción plena del cliente, deben coincidir la calidad programada, la calidad realizada y la necesitada, siendo estas descritas a continuación:

- **Calidad Programada**

Llamada también diseñada es la que la empresa pretende obtener (calidad prevista) y que se plasma en las especificaciones del servicio y/o producto.

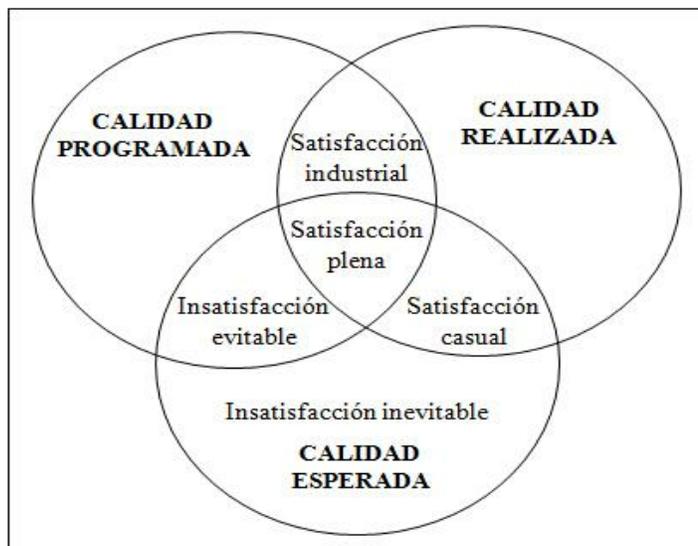
- **Calidad Realizada**

Es la obtenida tras la producción, y tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad del producto tal como se plasmaron en las especificaciones del diseño del producto y/o servicio.

- **Calidad Necesitada**

Es aquella que manifiesta el cliente según sus necesidades, y expectativas.

Grafico N° 1: Dimensiones de la Calidad



Fuente: <http://www.mailxmail.com/curso-conceptos-calidad-enfoques-calidad-producto>

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- a. **Organización Enfocada al Cliente:** Deben identificar y entender sus necesidades presentes.
- b. **Liderazgo:** Necesario para proveer una unidad de propósito y dirección
- c. **Involucramiento de la Gente:** Necesario para proveer una unidad de propósito y dirección
- d. **Enfoque de Procesos:** Administrar los recursos y las actividades como procesos.
- e. **Enfoque de Sistemático:** Identificación, entendimiento y gestión de procesos interrelacionados.
- f. **Mejoramiento continuo**
- g. **Toma de decisiones basado en hechos:** Análisis lógico e intuitivo de los datos y información.
- h. **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Relación que realzará la capacidad de ambas organizaciones para crear valor

CALIDAD TOTAL

Para Senlle, Andrés y Stoll, Guillermo (2000), según la norma ISO 8402 Sistema de Calidad Total es: *"Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad"*.

Para Carlos Alberto (2010) de la Universidad de Nacional de San Agustín, en su trabajo denominado, *Calidad Total: evolución*, manifiesta que la *calidad total es*

“una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, entre otras”
La Corporación Ecuatoriana de Calidad Total, la define como: *“el alto nivel de calidad de productos y servicios, a la innovación de los sistemas y procesos, a la agilidad en la toma de decisiones, prácticas todas que evidencien un alto nivel de competitividad y sustentabilidad”*.(30)

Analizando las definiciones dadas sobre calidad total, se la puede definir como concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más *bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales*.

Para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el empresario juega un papel fundamental, empezando por la educación previa de sus trabajadores para conseguir una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la

calidad, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en caso de productos y poder enmendar errores.

VENTAJAS DE LA CALIDAD TOTAL

El uso de la calidad total conlleva ventajas, pudiendo citar como ejemplos las siguientes:

- Potencialmente alcanzable si hay decisión del más alto nivel.
- Mejora la relación del recurso humano con la dirección.
- Reduce los costos aumentando la productividad.

En el concepto de calidad se incluye la *satisfacción del cliente* y se aplica tanto al producto como a la organización. La Calidad Total pretende, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo de venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

El concepto de la calidad total es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas.

Kaoru Ishikawa, un maestro de la Calidad Total, para Ishikawa, la gestión de la calidad no sólo afecta a todas las actividades de la empresa y a sus trabajadores, sino también a todos los elementos relacionados con la cadena de suministros de la

empresa, es decir, proveedores y clientes, entre otros, proporcionó la siguiente definición respecto a la Calidad Total: "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad".

La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial.

Una muestra de la importancia que Ishikawa asigna a los trabajadores en la Calidad Total se observa en el concepto de los *Círculos de Calidad*, un mecanismo que tiene como meta el logro de la calidad a través de la participación del personal.

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL

La columna vertebral de la gestión organizacional es la calidad total, si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras. Para el efecto multiplicador de resultados con éxito de la Calidad Total debe ser comunicado a los miembros de la empresa y sus órganos de relación: trabajadores, proveedores, y clientes. Por tanto, es importante implementarla pues:

- Permite el alcance de los objetivos, reduciendo al máximo sus márgenes de error,
- Mejora continua de la colaboración de sus colaboradores.

- Desarrolla en el cliente interno, niveles de responsabilidad, compromiso individual por la organización.
- Promueve el trabajo en equipo, que es fundamental para la mejora permanente
- Fomenta la comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Previene el error y eliminación temprana del defecto.
- Permite el seguimiento de resultados, a través de la determinación de Indicadores de gestión.

Y por sobre todo la Calidad Total es importante por cuanto permite alcanzar la “Satisfacción de las necesidades del Cliente”

OBJETIVOS DE LA CALIDAD TOTAL

La calidad total constituye una adecuada ideología, que a través de un buen manejo, agrega en distintas etapas, valores; vigorizando el espíritu de quienes participan de ella mediante cambio de actitudes, con las siguientes finalidades:

- **Directa:** Satisfacer al Cliente.
- **Indirecta :** Obtener lucros permanentes, mayor penetración de mercado y aumento de utilidades por disminución de costos.

CALIDAD EN TURISMO

La Organización Mundial del Turismo OMT ha definido a la calidad en Turismo según los criterios de Henry Handszuh (2001) como *“el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades legítimas respecto al servicio y al producto, exigencias y expectativas del consumidor a un precio aceptable, en conformidad con los determinantes implícitos de calidad como seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de la actividad turística con su entorno humano y natural”*

CALIDAD EN EL SERVICIO

Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

- **Intangibilidad.-** es la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventariarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad.
- **Heterogeneidad.-** La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo. La consistencia del comportamiento de un

servicio casi personal es difícil de asegurar porque lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe

- **Inseparabilidad.**- La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, a consecuencia de lo anterior la calidad de los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Cook y Verna (2002) coinciden en que la calidad en el servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción al cliente y la percepción que éste tiene con referencia al servicio, por tanto plantean cinco dimensiones en la calidad en el servicio, a saber:

- Empatía
- Responsabilidad
- Confiabilidad
- Seguridad
- Tangibilidad
- Seguridad

DEFINICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

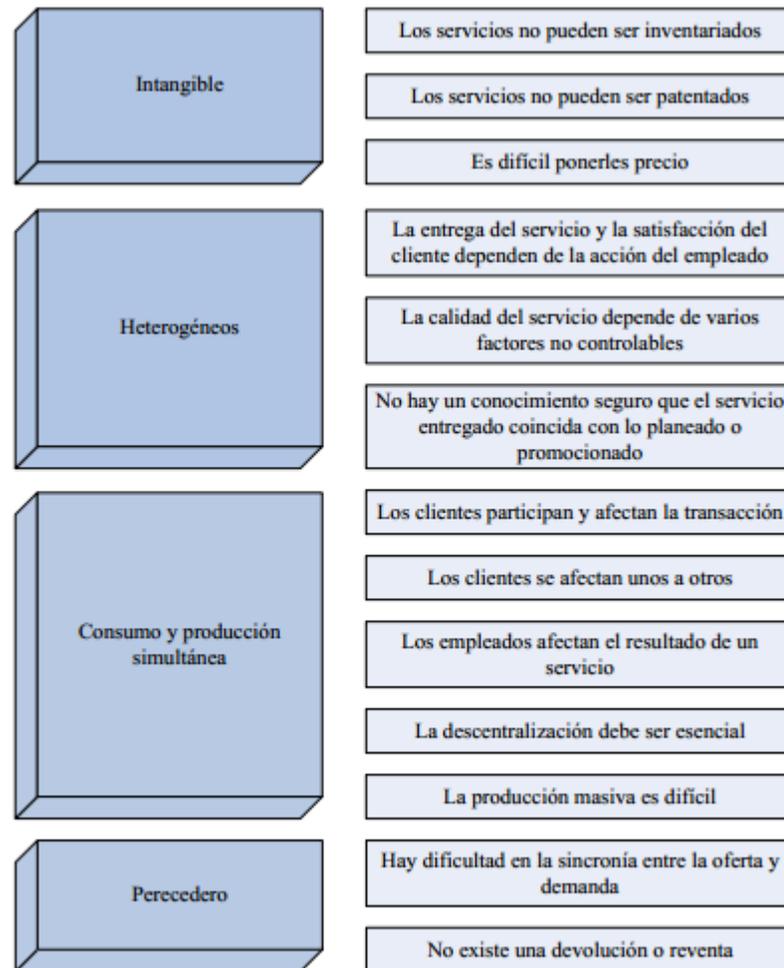
El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que

entrega a los clientes que compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal de la empresa. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

Características de los Servicios

Gráfico N° 2: Características de los Servicios



Fuente:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ayanegui_a_he/capitulo2.pdf

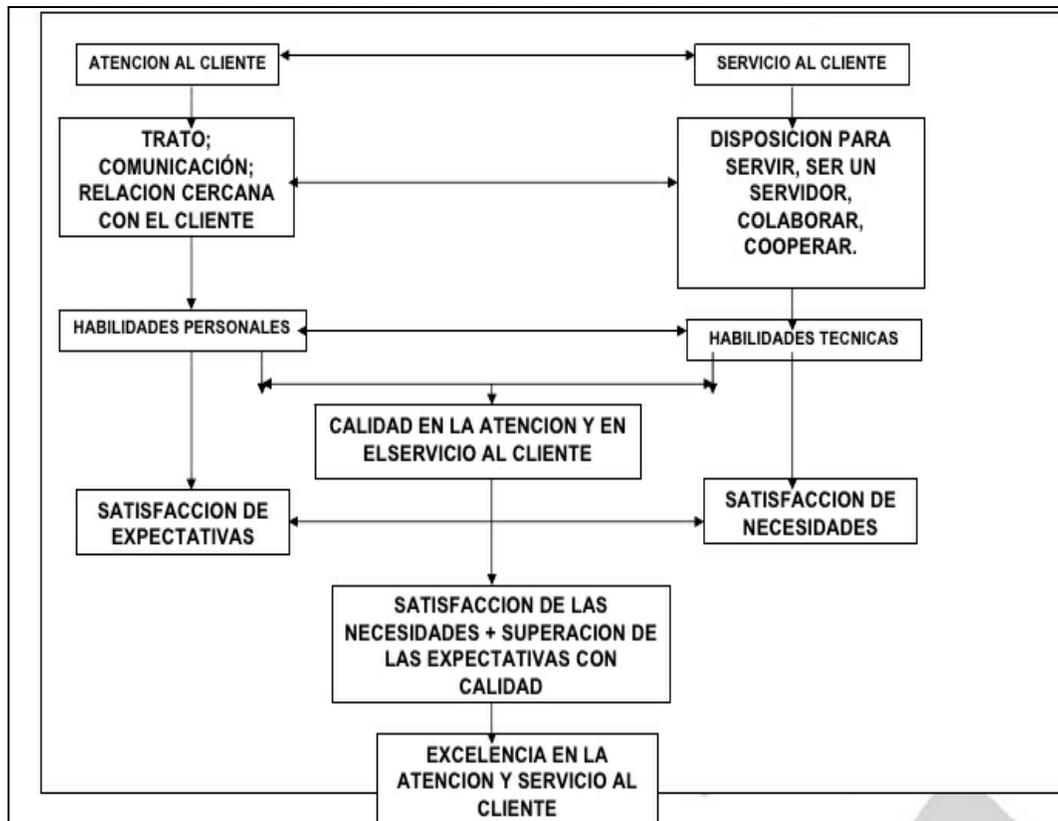
Elaborado por: María Mercedes Arteaga

Esquema de atención al cliente

Satisfacción y actitud

- La Calidad del Servicio es mejor conceptualizada como una actitud.
- El modelo de “importancia/adequación” es la más efectiva operacionalización basada en actitudes de la Calidad del Servicio.
- El desempeño actual, captura aceptablemente las percepciones de los consumidores de la Calidad del Servicio ofrecida por un proveedor en específico.

Grafico N° 3: Esquema de atención al cliente



Fuente: <http://www.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente>

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

NORMAS DE CALIDAD

¿Qué es la ISO?

La **Organización Internacional de Normalización** o **ISO** (del griego, ἴσος (*isos*), 'igual'), nacida tras la Segunda Guerra Mundial, (23 de febrero de 1947), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

Normas ISO

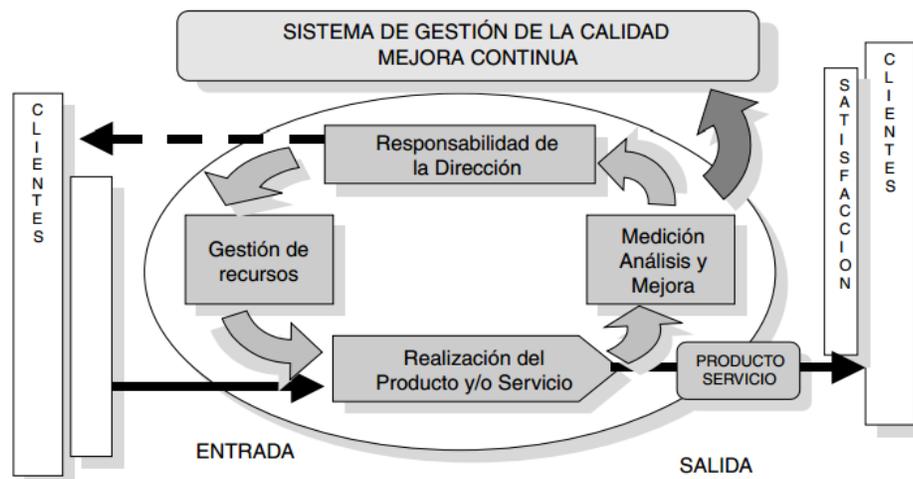
Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional., En referencia al concepto dado nace la Normalización ISO, enfocada a diferentes áreas, cuya finalidad “es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad”.

Normas ISO-9000

La familia de **normas ISO 9000** corresponde a un conjunto de índices de referencia de las mejores prácticas de gestión con respecto a la calidad, que se encuentran definidos por la ISO (Organización Internacional de Normalización). Las normas ISO

9000 fueron escritas originariamente en 1987 y modificadas en 1994 y 2000. Por lo tanto, la versión 2000 de la norma ISO 9001, que es parte de la familia ISO 9000, se escribe "ISO 9001:2000".

Gráfico N° 4: Esquema General de la ISO 9001-2000



Fuente: <http://www.diazdesantos.es/wwwdat/pdf/SP0410003819.pdf>

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

La norma *ISO 9001:2000* se concentra principalmente en los procesos usados para producir un servicio o producto, mientras que la norma ISO 9001:1994 se centra fundamentalmente en el producto. A continuación, se presenta un resumen de las diferentes normas de la familia ISO 9000:

- **ISO 9000:** "Sistemas de gestión de calidad - Principios básicos y vocabulario". La norma ISO 9000 describe los principios de un sistema de gestión de calidad y define la terminología
- **ISO 9001:** "Sistemas de gestión de calidad - Requisitos". La norma ISO 9001 describe los requisitos relacionados a un sistema de gestión de calidad, ya sea para uso interno o para fines contractuales o de certificación. Por lo tanto, esta norma es un conjunto de requisitos que las compañías deben respetar
- **ISO 9004:** "Sistemas de gestión de calidad - Instrucciones para mejorar el rendimiento". Esta norma, que no está diseñada con fines contractuales sino para uso interno, se centra particularmente en la mejora constante del rendimiento
- **ISO 10011:** "Instrucciones para auditar gestiones de calidad y/o sistemas de gestión del entorno".

La edición de 2000 de la familia ISO 9000 estará formada por cuatro normas básicas, que serán complementadas por otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas). Las cuatro normas básicas serán:

Cuadro N° 4: Normas ISO básicas

NORMA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ISO 9000:2000	Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario.	Describe los principios básicos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad y cuál es la terminología que utiliza.
ISO 9001:2000	Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos	Describe los requisitos para un sistema de gestión de la calidad orientado hacia la satisfacción de los clientes. También es aplicable para evaluar la capacidad para alcanzar dicha satisfacción.
ISO 9004:2000	Sistemas de gestión de la calidad. Guía para llevar a cabo la mejora.	Describe las recomendaciones sobre la aplicación de la calidad incluyendo los procesos de mejora continua.
ISO 10011:2000	Guía para auditar un sistema de gestión de la calidad	Es la guía para realizar las auditorías de calidad.

Fuente: http://www.fundacioncetmo.org/fundacion/publicaciones/act_iso9001.pdf

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

CERTIFICACIÓN ISO

La Organización Internacional de Normalización, no tiene potestad para emitir la Certificación ISO, la emisión de la misma la realiza en Francia el COFRAC (Comité Francés para Acreditación).

ESTANDARIZACIÓN ISO EN LA INDUSTRIA HOTELERA

En el ámbito turístico, en el Ecuador se han establecido algunos instrumentos para la medición de la calidad en el servicio, que van desde la aplicación de las normas ISO, hasta modelos diversos de aseguramiento y certificación, por lo que el Ministerio de Turismo establece un sistema de control hotelero con cuerpos de veedurías y control periódico de actividades a través de técnicos en el área.

Ante esta situación las normas ISO-9000 y específicamente al ISO-9000-2 para las empresas de servicio podrían ser el marco de referencia de alcance general, aplicable a los hostales para medir el grado de cumplimiento de los estándares para la categorización de los mismos. De allí, que los sistemas de monitoreo de quejas y reclamos es una excelente herramienta a fin de corregir fallas en la atención al huésped.

GESTIÓN DE CALIDAD

La Gestión de Calidad es responsabilidad que recae en la dirección empresarial, esta juega un papel importante en todo el [proceso](#) de generación de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente externo, puesto que mientras mejor estén organizados y compenetrados todos los miembros, mejor será el trabajo que realicen y mejores resultados se obtienen en su conjunto. Han surgido varios modelos de gestión de calidad, en el caso de la presente investigación se aplicara el Modelo de Calidad EFQM debido a que es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión adecuado, midiendo en qué punto

se encuentra dentro del camino hacia la excelencia, Identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora.

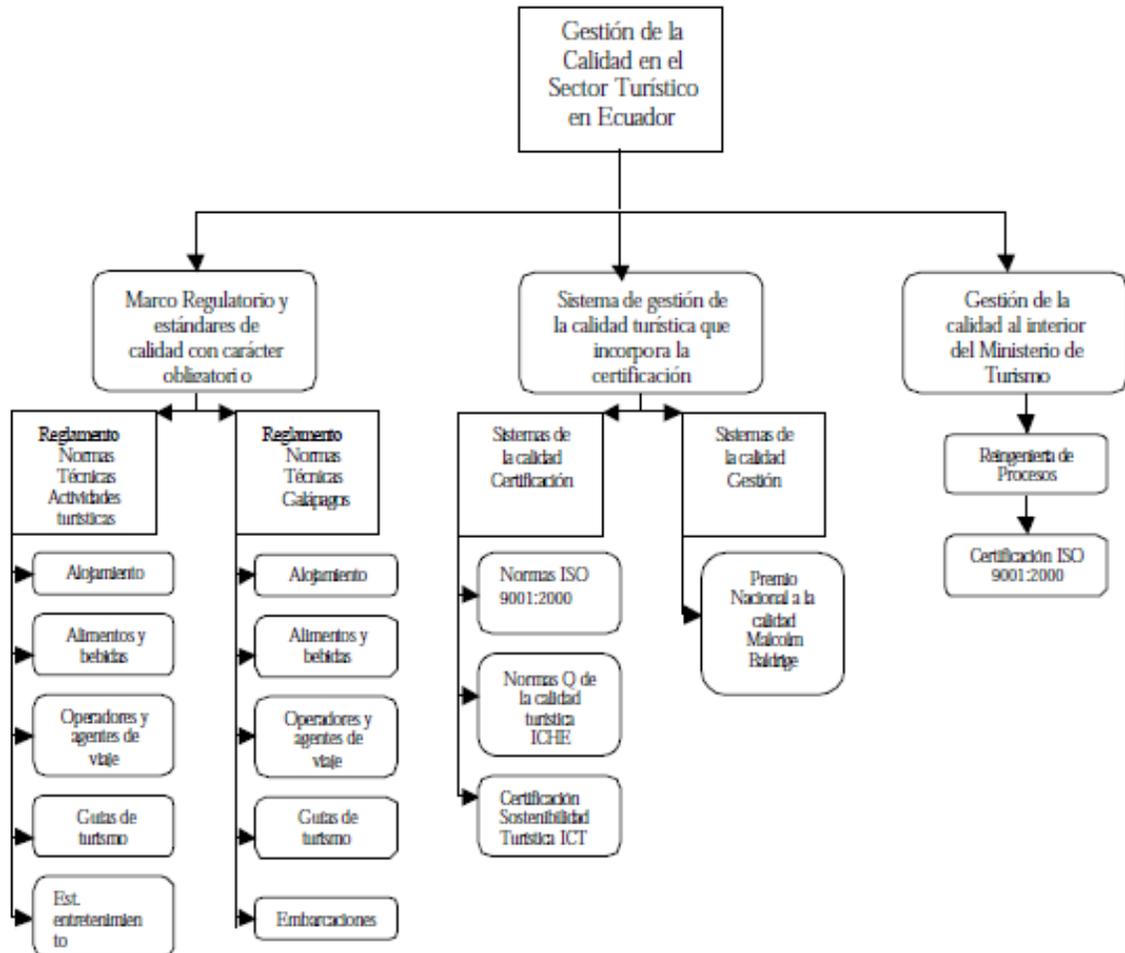
GESTIÓN DE CALIDAD EN EL TURISMO

La Gestión de Calidad, es el aspecto de la función general que determina y aplica la política de calidad y alcanza los objetivos previstos. Este concepto dado por la Secretaria de Estado de Comercio Turismo y Pymes de España (2011,15), establece que no existe diferencia en los procesos de gestión administrativos con los hoteleros, pues estos últimos son empresas cuya finalidad es la búsqueda de la satisfacción del turista / huésped, pues se caracterizan por ser más sensibles ante la falta de calidad en el servicio.

PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE TURISMO

La propuesta del Ministerio de Turismo ha sido elaborada sobre la base del Plan Nacional de Competitividad Turística y se resume en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 5: Esquema de aplicación de Gestión de Calidad en el Sector Turístico Ecuatoriano



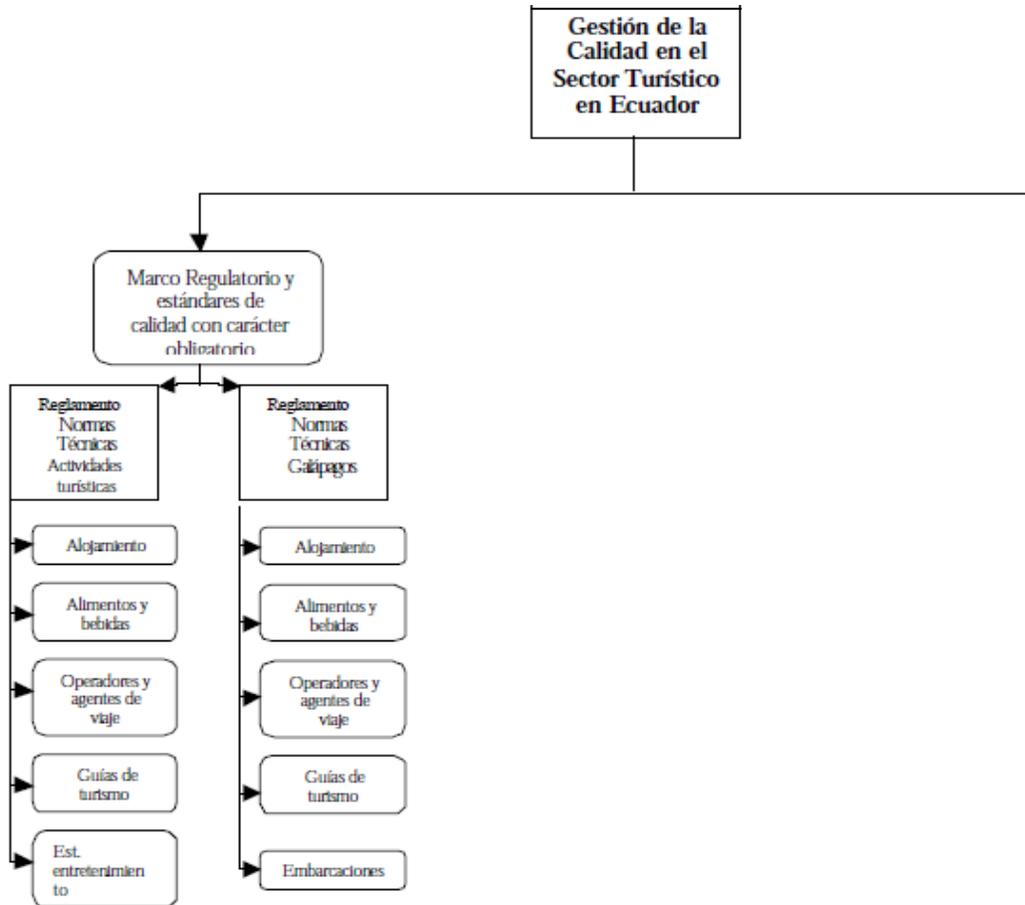
Fuente: www.mintur.gob.ec.

Desarrollo de la propuesta de calidad del Ministerio de Turismo

El desarrollo de la propuesta de Gestión de la Calidad en el Servicio Turístico, busca crear una cultura de calidad en el sector turístico a través de la implementación de

sistemas de calidad apropiados a sus necesidades, sobre la base de un acuerdo sectorial

Gráfico N° 6: Marco Regulatorio y estándares de calidad para productos turísticos con carácter Obligatorio



Fuente: Esquema de aplicación de Gestión de Calidad en el Sector Turístico Ecuatoriano

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Ventajas de la Certificación de Calidad

La certificación de un sistema de la calidad puede presentar las siguientes ventajas:

- Diferenciación de la competencia.
- Acceder a clientes que exigen un sistema de la calidad certificado.
- Mejorar la valoración (evaluación) como proveedor.
- Reducir las auditorías realizadas por los clientes.

MARCO CONCEPTUAL

A:

Administración de la calidad: conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades, y la implantación de éstos por medios tales como Planeación de la Calidad, el control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad y el Mejoramiento de la Calidad dentro del marco del Sistema de Calidad.

Administración de la calidad total (total quality management-tqm): visión integral para que una empresa mejore todos los aspectos de calidad y satisfacción a clientes, incluyendo velocidad de respuesta y servicios. Esta comienza en la alta dirección de la empresa y asigna responsabilidades tales como el control estadístico

de procesos (SPC), grupos de acción correctiva, análisis causa-efecto y metodologías para la solución de problemas, entre otros.

Aseguramiento de calidad: (Instituto de la Calidad, España), conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de la calidad y demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá requisitos para la calidad.

B:

Benchmarking: (Evaluación comparativa), sistema de información referencial sobre las mejores prácticas de los mejores. Búsqueda de lecciones que aprender de organizaciones exitosas con el objetivo básico de transferir todo ese conocimiento a otro negocio. Proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes de la industria. Técnica que sirve para identificar, comparar y aprender de los mejores productos, servicio y prácticas que haya, para configurar un programa para el cambio y promover una cultura de mejora continua dentro de una organización.

C:

Calidad: Es la satisfacción del cliente en su totalidad, la cual depende desde la perspectiva que el cliente la vea y por lo cual diferencia un objeto de otro las cuales poseen características especiales

Calidad Total: Es una estrategia de gestión enfocada a concientizar en los miembros de la organización, y que busca establecer excelencia en el servicio.

Certificación: Mediante la certificación de sistemas de la calidad, el Organismo de Certificación declara haber obtenido la confianza adecuada en la conformidad del sistema de la calidad de la empresa con algún modelo de sistema de la calidad.

Círculos de Calidad: Son grupos de trabajadores voluntarios que se reúnen para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con la calidad en la empresa. Sin embargo, para Ishikawa, estos grupos no sólo sirven para mejorar la calidad de los productos sino también para impulsar la motivación de los empleados.

Círculo de Deming: También llamado círculo de Shewhart y círculo de la calidad consiste en repetir sistemáticamente y con perseverancia los cuatro pasos siguientes, planear, decidir qué analizar, cómo hacerlo, recabar información y, basados en ella, planear y programar un cambio.

Cliente: Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, cliente es toda aquella persona que utiliza los servicios de otra. Respecto al comerciante, la persona que habitualmente compra en su establecimiento.

D:

Desperdicio: recurso utilizado de una manera inadecuada.

E:

Efectividad: capacidad para alcanzar metas. Grado en que se logran los objetivos.

Eficiencia: la mejor manera de utilizar los recursos para lograr las metas. La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales. La consecuencia directa de la eficiencia es la productividad.

Eficiencia de la organización: Grado de aprovechamiento de los recursos de la organización. Forma como se desarrollan las diversas labores de la organización.

G:

Gestión de la Calidad: es el aspecto de la función general de la gestión de un establecimiento que determina y aplica la política de la calidad y alcanza los objetivos previstos. (cfr. Secretaría de Estado de Comercio Turismo y Pymes de España, ICHE, Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos, p. 24)

P:

Percepción de Calidad: Es un estado mental en el que intervienen los sentidos, lo cual ayuda a los clientes a escoger lo que necesita o desea obtener

Productividad: Es el perfeccionamiento del proceso de producción donde la Producción es la creación de bienes y servicios. Por incremento de la Productividad se entiende el aumento en la producción por hora de trabajo

S:

Servicio: Es toda aquella prestación, proceso y desempeño ofrecido por alguna organización. (Zeithaml: 2003)

Sistemas de la Calidad: Se establece que es el conjunto de la estructura de organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad de un establecimiento. (cfr. Secretaría de Estado de Comercio Turismo y Pymes de España, ICHE, Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos, p. 24)

2.3. Marco Legal

El turismo en el Ecuador representa un sector estratégico para el Gobierno actual y por lo tanto está experimentando una innovación en su estructura, procesos y planificación estratégica para responder con eficiencia y ejecución a la decisión presidencial de convertirlo en la primera apuesta productiva del país con inclusión social, alineándose a los principios fundamentales de la *Constitución Nacional* y a *los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir; hoja de ruta del accionar público basados en la participación, transparencia, desconcentración y descentralización.*

A más de lo mencionado anteriormente, el instrumento regulador y de control de los estándares de calidad y categorización de los lugares de alojamiento en el **Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 34000**, es el parámetro legal que en el país se aplica para normar la categorización hotelera, este instrumento jurídico para regular, controlar y reglamentar el accionar de los establecimientos de alojamiento de huéspedes, incluyendo dentro de ellos en su Sección 5^{ta} a los Hostales y Pensiones objeto de estudio de la presente investigación, determinándose que:

Art. 17.- Hostal.- *Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.*

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.- *Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:*

- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción; b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;*
- c) De comedor. El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;*
- d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;*
- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,*
- f) Botiquín de primeros auxilios.*

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.- *Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:*

a) *De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;*

b) *De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;*

c) *De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;*

d) *De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;*

e) *Teléfono público en la recepción; y,*

f) *Botiquín de primeros auxilios.*

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella.- *Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:*

a) *Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;*

b) *Teléfono público en la recepción; y,*

c) *Botiquín de primeros auxilios”.*

CAPITULO III

PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA ESPECÍFICA

MARCO TÉMPORO – ESPACIAL

Marco Espacial

La presente investigación se realizará en el Distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2012, específicamente en los hostales afiliados a la AHOTEC, por lo que se espera al finalizar el proceso investigativo, identificar si los hostales cumplen con los estándares de categorización hoteleros.

Marco Temporal

El proceso de investigación hace referencia a un proceso de análisis de datos del año 2011 emitidos por la AHOTEC, y registrados en los Catastros de Establecimientos Turísticos 2011 - Dirección de Regulación y Control - Subsecretaría de Gestión Turística - Ministerio de Turismo, en el Distrito Metropolitano de Quito

CATEGORIZACIÓN DE LOS HOSTALES

Los datos emitidos por la AHOTEC, ha permitido evidenciar que en el D.M. de Quito no existen hostales de lujo, en cuanto a la primera categoría existen 2 hostales apartamento, 20 hostales, y 14 hostales residencia, en segunda categoría se registran

35 hostales y 46 hostales residencias, y finalmente en tercera categoría se encuentran anotados 13 hostales y 121 hostales residencia. Lo que equivale a un 14,34% hostales de primera, 32,27% en segunda categoría, y un 53,39% en tercera categoría.

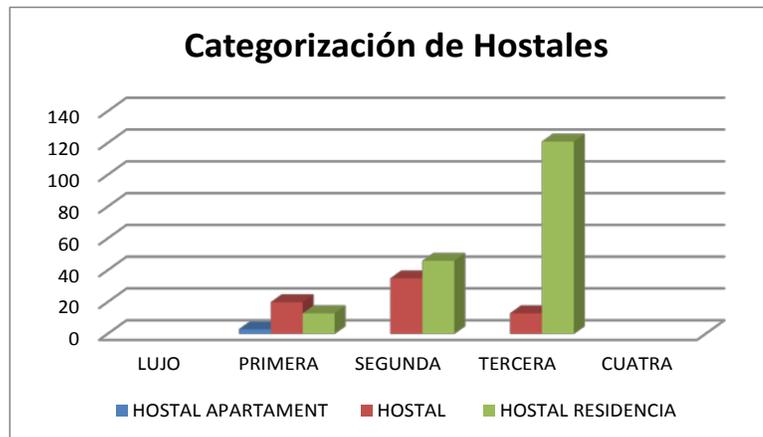
Cuadro N° 5: Categorización de hostales del D.M.Q.

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	CATEGORIZACION					
	LUJO	PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA	CUATRA	TOTAL
HOSTAL APARTAMENT		3				3
HOSTAL		20	35	13		68
HOSTAL RESIDENCIA		13	46	121		180
TOTAL HOSTALES	0	36	81	134	0	251
PORCENTALE	0.00	14.34	32.27	53.39	0.00	100.00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga Espinosa

Gráfico N° 7: Clasificación de hostales por categorías



Fuente: AHOTEC

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Objetivos de Investigación

- Identificar el tipo de establecimiento según la categorización a la cual pertenecen los hostales del Distrito Metropolitano de Quito.
- Conocer si los hostales del Distrito Metropolitano de Quito cumplen con los estándares que definen en su categorización.
- Identificar cuál de los estándares de categorización hotelera se encuentra más debilitado en los Hostales del DMQ.

Universo de investigación

El estudio de la presente investigación está dirigida a los hostales afiliados a la AHOTEC, en el Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de tener un grupo objetivo específico y a través de la federación de hoteles poder llegar a obtener información confiable, con referencia al cumplimiento de los estándares definidos en cada una de sus categorías.

Los hostales se clasifican según el tipo de establecimientos en hostales apartamento, hostales y hostales de Residencia, según los estándares de cumplimiento establecidos en los Catastros de Establecimientos Turísticos 2011 - Dirección de Regulación y Control - Subsecretaría de Gestión Turística - Ministerio de Turismo, en el Distrito Metropolitano de Quito, y que se encuentran registrados en la Federación Hotelera del Ecuador – AHOTEC son un total de 251 establecimientos hoteleros, cuya

clasificación se puede observar en el siguiente cuadro, siendo éste el universo en estudio.

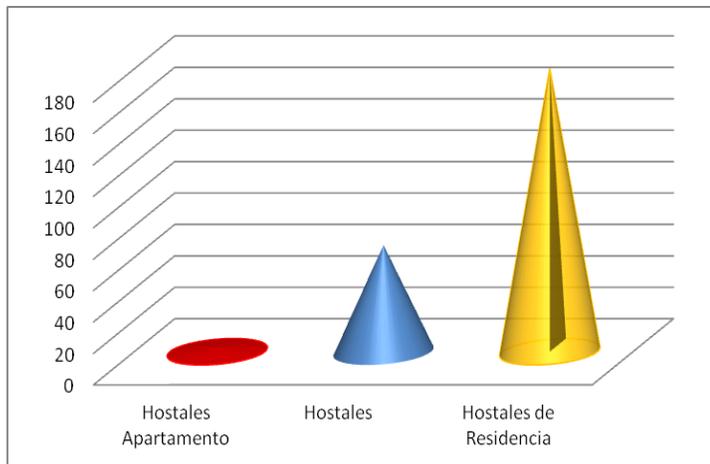
Cuadro N° 6: Clasificación hostales según el tipo de establecimiento

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD	%
Hostales Apartamento	3	1,20
Hostales	68	27,09
Hostales de Residencia	180	71,71
TOTAL	251	100

Fuente: AHOTEC

Elaborado por: María Mercedes Arteaga Espinosa

Gráfico N°8: Clasificación hostales según el tipo de establecimiento



Fuente: AHOTEC

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

Determinación de la Muestra

Debido a que se conoce el número de HOSTALES existentes en el Distrito Metropolitano de Quito, se aplicó la fórmula para la determinación muestral de población finita (conocida), como sigue a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

- N = 251 hostales
- Z = 1,96 (nivel de confianza 95%)
- p = 0,5 (valor utilizado como referente para garantizar la encuesta)
- q = 1 - p = 0,5
- e = (0,05) nivel de error recomendado para estudios estadísticos

N=	62 hostales
----	--------------------

Luego de la aplicación de la muestra mencionada, en una población de **251 hostales**, se establece para el estudio una muestra de 152 hostales, distribuidos según el tipo de establecimiento y porcentajes proporcionados por la AHOTEC, de la siguiente manera para la investigación:

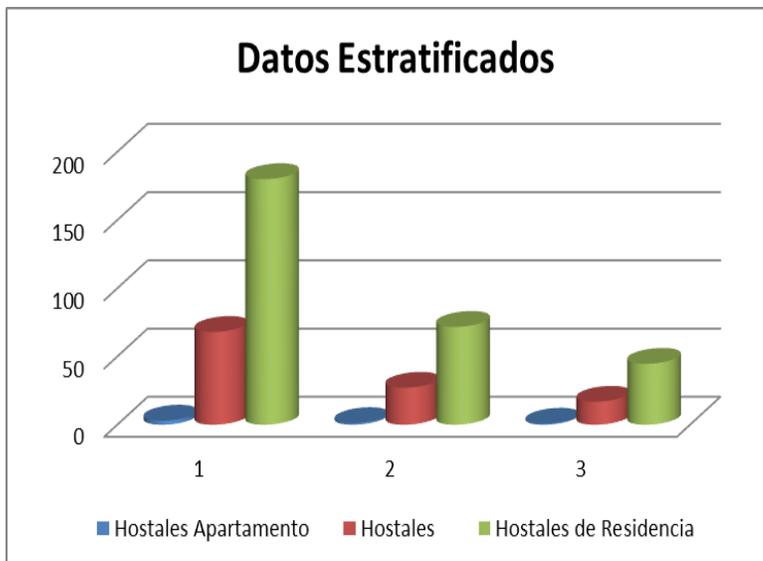
Cuadro N° 7: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento

DATOS ESTRATIFICADOS			
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Hostales Apartamento	3	1,20	1
Hostales	68	27,09	17
Hostales de Residencia	180	71,71	45
UNIVERSO	251	100	62

Fuente: AHOTEC

Elaborado por: María Mercedes Arteaga Espinosa

Gráfico N°9: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento



Fuente: AHOTEC

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

Indicadores de Investigación

En el Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, en su título primero de: Régimen Institucional, el MINTUR, según el Art.4 Funciones y atribuciones, numeral 1, tiene la obligatoriedad de *“Preparar y expedir con exclusividad a nivel nacional las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional”*, siendo esta potestad es intransferible.

En tal circunstancia el MINTUR, en el Reglamento General de Actividades Hoteleras (Fuente: Decreto 3400 R.O 726, 17 de Diciembre de 2002) ha clasificado a los centros de alojamiento según grupos, perteneciendo los hostales al Grupo 1: **Alojamientos Hoteleros**, Subgrupo 1.2: **Hostales y Pensiones**, categorizándolos con la asignación de estrellas en:

“1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas)”

La asignación de las estrellas definen el tipo de servicio que cada uno de estos prestan es así que en la Sección 5, del mismo reglamento se establecen las características de estos centros de alejamientos según su categoría, partiendo de ésta información se han establecido para la presente investigación los indicadores de investigación.

Instrumentos de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha aplicado la técnica de la encuesta dirigida a los propietarios de los Hostales del sector norte del Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de identificar si conocen y cumplen con los estándares hoteleros de acuerdo a la categoría a la que pertenecen.



Universidad Tecnológica Israel

Encuesta dirigida a propietarios y/o administradores de hostales

Objetividad de la encuesta:

La finalidad de la presente encuesta es identificar el nivel de cumplimiento de los estándares de categorización de los hostales del Distrito Metropolitano de Quito, que se encuentran afiliados a la AHOTEC

Dirigida a:

Proprietarios y administradores de los hostales del Distrito Metropolitano de Quito, que se encuentran afiliados a la AHOTEC

Instrucciones:

Marque con una X la respuesta que usted considere adecuada.

La información recogida a través de éste instrumento de investigación será empleada exclusivamente para uso didáctico.

Información básica

1. ¿En qué sector de la ciudad se encuentra ubicado su hostel?

Sur _____

Centro _____

Norte _____

Periferia _____

2. ¿Por qué eligen sus clientes el hostel?

Atención a los clientes _____

Ubicación _____

Instalaciones _____

Internet _____

Otros ¿Cuáles? _____

Indicador Categorización hotelera Capacidad de Alojamiento (N° de habitaciones)

3. ¿Con cuántas habitaciones para servicio hotelero cuenta su hostel?

Menos de 12 habitaciones _____

De 12 a 29 habitaciones _____

Más de 29 habitaciones _____

4. De las siguientes dependencias e instalaciones resultan agradables y cómodas para el cliente:

Habitaciones _____

Sala / recepción _____

Otros ¿Cuáles? _____

5. Las dependencias y equipamiento del edificio están bien conservados:

SI _____

NO _____

6. Las instalaciones son confortables y acogedoras:

SI _____

NO _____

7. Las instalaciones son seguras:

SI _____

NO _____

8. Las instalaciones están limpias.

SI _____

NO _____

Indicador categorización del hostel por estrellas (infraestructura)

9. ¿A qué categoría o estándar hotelero pertenece su hostel?

1 estrella _____

2 estrellas _____

3 estrellas _____

10. ¿Cuál es el perfil del hostel?

Romántico _____

Familiar _____

Mochilero _____

Escapada Urbana _____

General _____

No especifica _____

11. ¿Cuáles son los servicios que su hostel brinda a los huéspedes?

Habitaciones simples _____

Habitaciones dobles _____

- Habitaciones matrimoniales _____
- Servicio de botones _____
- Servicio de lavandería _____
- Restaurante _____
- Internet _____
- WI-FI _____
- Aparcamiento _____
- Traslado al aeropuerto _____
- Admiten mascotas _____

Indicador categorización del hostel por competencias laborales del personal

12. ¿Cuál es el nivel de formación de su personal?

- Educación Básica _____
- Bachillerato _____
- Técnicos _____
- Tecnólogos _____
- Tercer Nivel _____
- Cuarto Nivel _____

13. El personal es:

- Competente _____
- Amable _____
- Proactivos _____
- Confiable _____

Profesional _____

Indicador N° de personal – mantenimiento de habitaciones

14. Según su categoría y número de habitaciones indique con cuantas camareras cuenta su hostel.

Categorización	Número de habitaciones	N° de Camareras
3 estrellas	Mínimo 17 hab.	
2 estrellas	Mínimo 18 hab.	
1 estrellas	Sin definición	

Indicador categorización del hostel por estrellas (servicios)

15. Indique de los cargos que usted tiene en su hostel:

Administrador _____

Ama de llaves _____

Auditor Nocturno _____

Botones _____

Camarera de Piso _____

Coordinador de Eventos _____

Encargado de mantenimiento _____

Encargado de reservas _____

Hospitalidad _____

Jefe de recepción _____

Organizador de eventos _____

Recepcionista polivalente _____

Recepcionista _____

Servicios de información tour. _____

Vendedor _____

16. Indique el nivel de compromiso organizacional:

El personal está dispuesto a ayudar a los clientes _____

El personal resuelve problemas de los clientes _____

El personal se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente _____

Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la
Información cuando la necesita _____

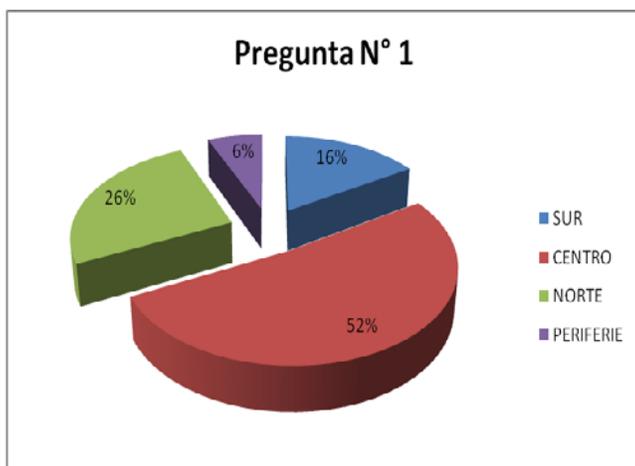
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Análisis e interpretación de datos

Información Básica

1. ¿En qué sector de la ciudad se encuentra ubicado su hostel?

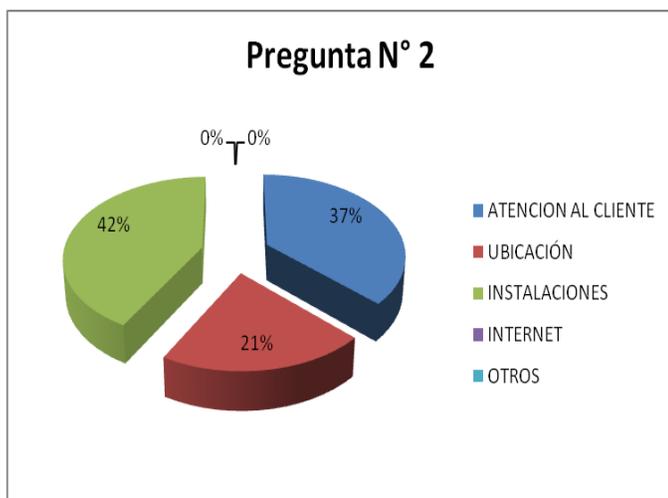
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUR	10	16%
CENTRO	32	52%
NORTE	16	26%
PERIFERIE	4	6%



Por medio de los siguientes datos se pudo determinar que la mayor cantidad de hostales se encuentran ubicados en el sector norte con un 52% que corresponde a 32 hostales de los 62 encuestados se encuentran ubicados en la zona centro de la ciudad, esto es debido a que la mayor parte de atractivos turísticos se encuentran focalizados en el Centro Histórico, mientras que el 26% se ubican en la zona norte esto es debido a que el crecimiento de la ciudad ha facilitado el acceso, así como los medios de transporte como lo es el aeropuerto, en el sur se identifica el 16% y apenas el 6% se encuentran en la periferia de la ciudad.

2. ¿Por qué eligen sus clientes establecimientos hoteleros?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CLIENTE	23	37%
UBICACIÓN	13	21%
INSTALACIONES	26	42%
INTERNET	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	62	100%

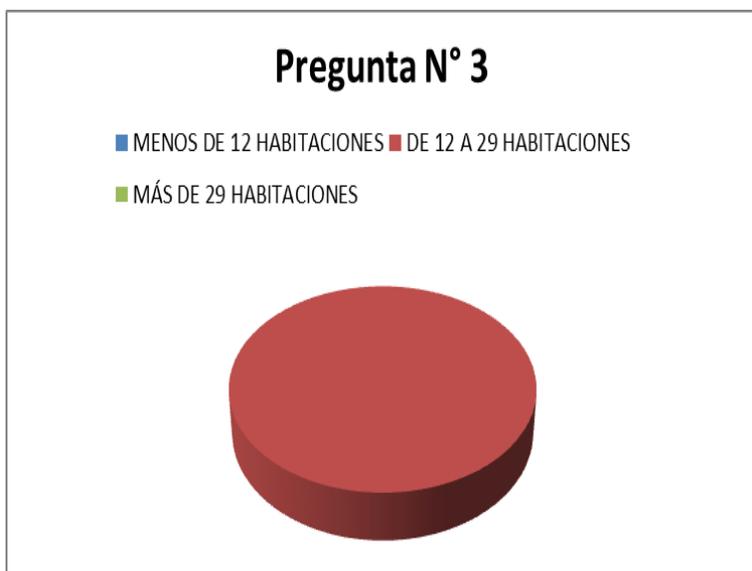


Esta pregunta tiene como objetivo conocer ¿cuál es motivo para que los turistas elijan los establecimientos hoteleros?, pudiéndose identificar que 21% lo hacen por la ubicación, y lo más importante que el 37% lo hacen por la calidad en atención al cliente, seguido por un 42% por las condiciones de las instalaciones, evidentemente estos dos últimos indicadores prestan comodidad al turista, por lo que se podría concluir que el 79% buscan un hostel por la comodidad de las instalaciones y calidad en el servicio al turista. Mientras que el factor tecnológico se encuentra alejado o nulo en este tipo de necesidad.

Indicador Categorización hotelera Capacidad de Alojamiento (N° de habitaciones

3. ¿Con cuántas habitaciones para servicio hotelero cuenta su hostel?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
MENOS DE 12 HABITACIONES	0	0,00%
DE 12 A 29 HABITACIONES	62	100,00%
MÁS DE 29 HABITACIONES	0	0,00%
TOTAL	62	100%



Este indicador permite focalizar la investigación, pues de la lista de establecimientos proporcionados por la AHOTEC, se determinó la investigación a 62 hostales, que cumplen en un 100% con lo establecido en el Reglamento de sección 5: referente a la categoría de clasificación de hostales y pensiones por N° de habitaciones.

4. De las siguientes dependencias e instalaciones resultan agradables y cómodas para el cliente

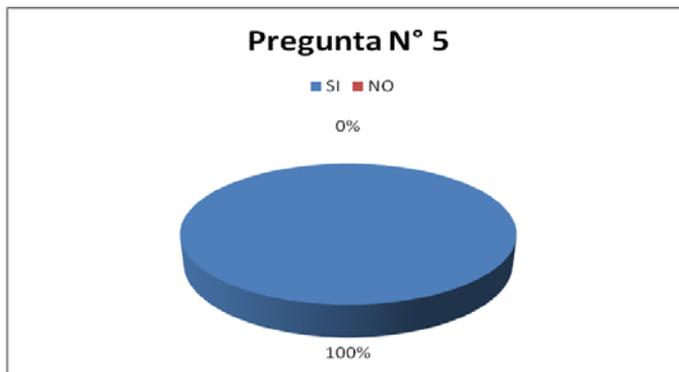
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SALA / RECEPCIÓN	19	31%
HABITACIONES	43	69%
OTROS	0	0%
TOTAL	62	100%



Una de las mayores demandas del turista nacional o extranjero es que su habitación sea cómoda y agradable, es así que al investigar cuales son las dependencias de un hostel son agradables y cómodas para el cliente el 69% de los propietarios la determinaron las habitaciones, demostrándolo hace con un gran 69% seguido de un 31% que la sala y recepción también resulten cómodas y agradables, por lo que los administradores procuran mantener dichas estancias en buen estado, limpias, aireadas para dar mayor comodidad al huésped.

5. Las dependencias y equipamientos del edificio están bien conservados

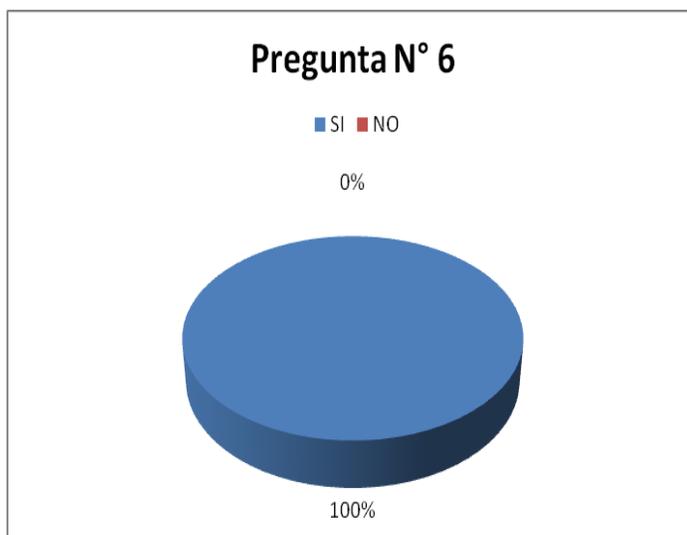
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	62	100%
NO	0	0%
TOTAL	62	100%



El total de hostales encuestados considera que sus dependencias y equipamientos se encuentran bien conservados, en un 100% de la muestra analizada, asegurando así que el turista se sienta en un lugar cómodo, la respuesta a éste ítem deja ver un margen de error, pues muchos establecimientos visitados no se encuentran en buen estado físico, pues los administradores en su mayoría no realizan inversiones.

6. Las instalaciones son confortables y acogedoras

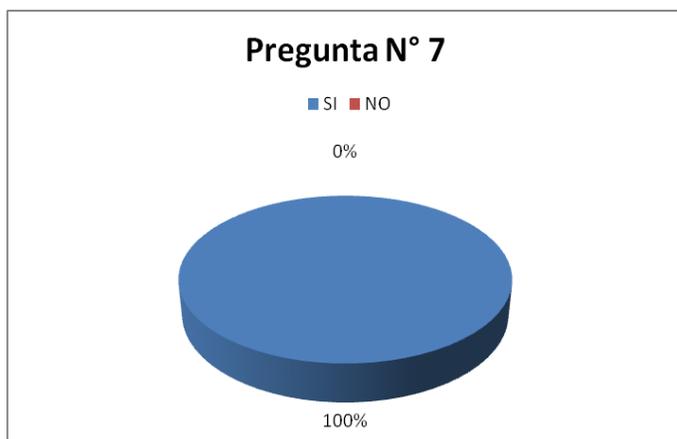
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	62	100%
NO	0	0%
TOTAL	62	100%



El total de hostales encuestados considera que sus instalaciones son confortables y acogedoras, asegurando así que el turista se sienta de lo más a gusto posible y esperado así que si en futuro visita la ciudad su lugar de hospedaje sea el mismo.

7. Las instalaciones son seguras

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	62	100%
NO	0	0%
TOTAL	62	100%

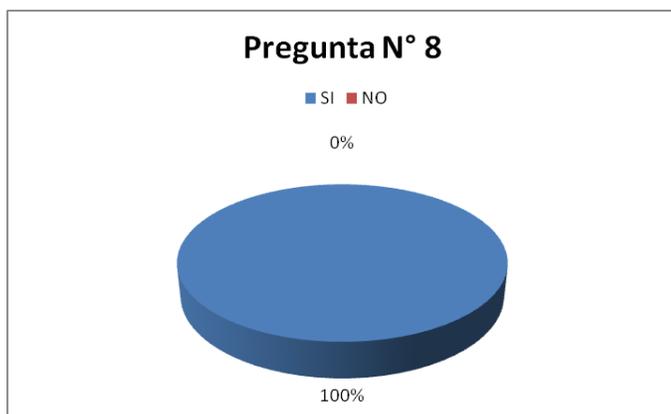


Los propietarios / administradores que han sido encuestados sostienen que sus instalaciones cumplen con las normas de seguridad exigidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, por lo que aseguran dar un buen servicio considerando éste indicador, lo cual al igual que el ítem anterior deja ver un margen de error, pues al ser visitadas, no se observó que tengan:

- Señal ética adecuada
- Extintores
- Salidas de emergencia

8. Las instalaciones están limpias

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	62	100%
NO	0	0%
TOTAL	62	100%

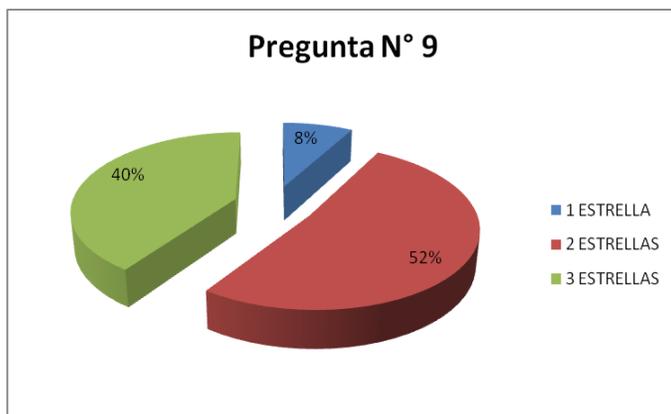


El total de hostales encuestados considera que a sus instalaciones periódicamente se le hace limpieza, garantizándole al turista un ambiente limpio, lo cual se pudo verificar, pues durante la toma de la investigación se pudo evidenciar que existe personal del hostel que se encuentra constantemente limpiando y preocupándose de cumplir con este indicador.

Indicador categorización del hostel por estrellas (infraestructura)

9. ¿A qué categoría o estándar hotelero pertenece su hostel?

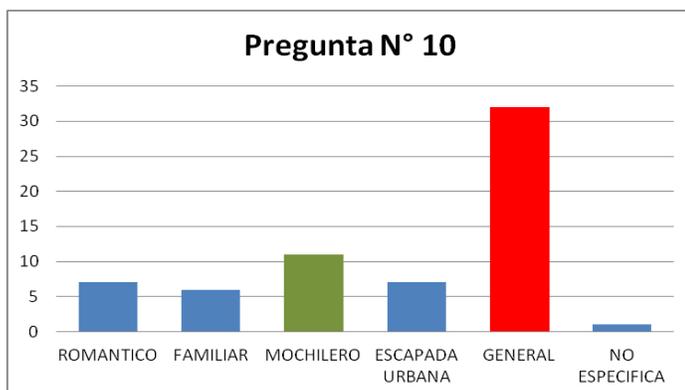
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 ESTRELLA	5	8%
2 ESTRELLAS	32	52%
3 ESTRELLAS	25	40%
TOTAL	62	100%



Del total de la muestra identificada el 52% de los hostales corresponden a la categorización de dos estrellas, mientras que el 40% son de tres estrellas, y apenas el 8% de la muestra significativa son de una estrella, estos porcentajes nos indican que hay más demanda de turistas que buscan hostales más accesibles económicamente y por ende con menor cantidad de servicios.

10. ¿Cuál es el perfil del hostel?

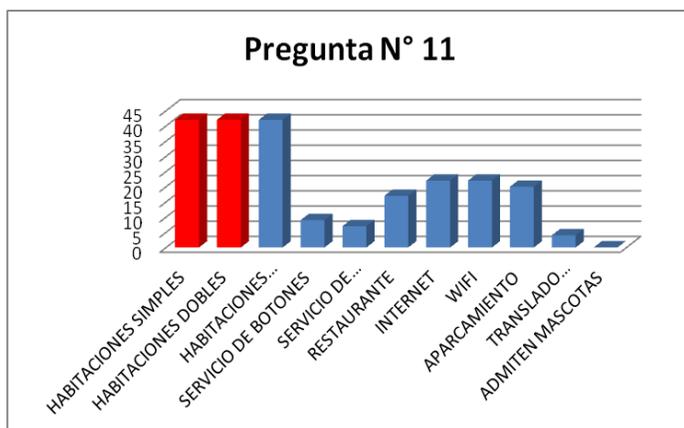
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ROMANTICO	7	11%
FAMILIAR	6	10%
MOCHILERO	11	18%
ESCAPADA URBANA	7	11%
GENERAL	32	52%
NO ESPECIFICA	1	2%



El 53% de hostales está enfocado a un ámbito general para satisfacer de las preferencias de los diferentes clientes, tomado en cuenta también un 17% para aquellos turistas que están de paso y no se quedan mucho tiempo conocido como mochileros, seguidos por un 10% que brindan un ambiente familiar, un 9% se consideran románticos y urbanos mientras que el 2% no especifican.

11. ¿Cuáles son los servicios que su hostel brinda a sus huéspedes?

ALTERNATIVA	COD	PORCENTAJE
HABITACIONES SIMPLES	42	68%
HABITACIONES DOBLES	42	68%
HABITACIONES MATRIMONIALES	42	68%
SERVICIO DE BOTONES	9	15%
SERVICIO DE LAVANDERIA	7	11%
RESTAURANTE	17	27%
INTERNET	22	35%
WIFI	22	35%
APARCAMIENTO	20	32%
TRANSLADO AEROPUERTO	4	6%
ADMITEN MASCOTAS	0	0%

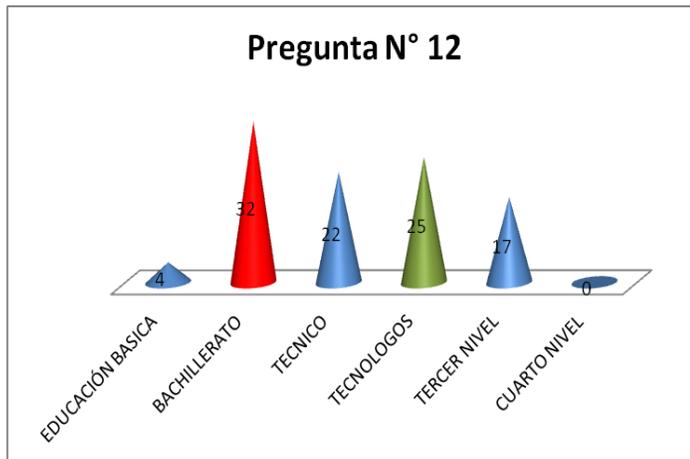


Los servicios con más demanda que buscan los turistas son habitaciones simples, dobles y matrimoniales que es el porcentaje más alto de hostales siendo estos el 68% que corresponde 42 hostales de los 62 encuestados, seguidos del 35% de hostales brindan servicios de internet y restaurante, el 32% de los hostales investigados brindan la comodidad de un parqueadero, evidentemente este tipo de hostales corresponden a los de tres estrellas, y el 15% servicio de botones seguido por un 25 con servicio de transporte al aeropuerto, siendo estos los que se consideran de mejor categoría.

Indicador categorización del hostel por competencias laborales del personal

12. ¿Cuál es el nivel de formación de su personal?

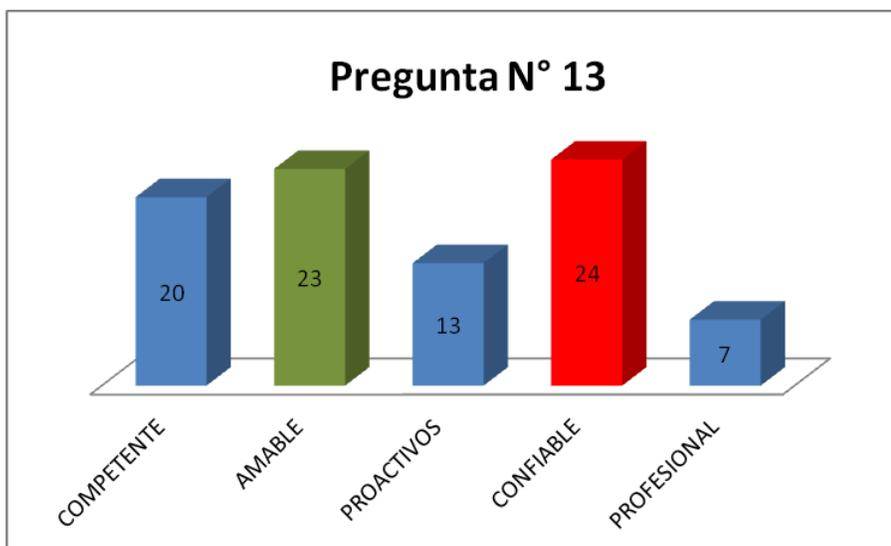
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EDUCACIÓN BASICA	4	6%
BACHILLERATO	32	52%
TECNICO	22	35%
TECNOLOGOS	25	40%
TERCER NIVEL	17	27%
CUARTO NIVEL	0	0%



La mayoría de personal de los hostales son bachilleres en un 52% del personal contratado, seguido por un 40% con título de tecnólogos, el 35% técnicos y solo un 27% son de tercer nivel y un 0% de cuarto nivel o de especialización, lo cual denota que este tipo de establecimientos hoteleros contratan personal para el nivel operativo, y en su mayoría sin formación en el área de trabajo, esto determina la falta de capacidad de sus empleados, lo cual hace que los servicios sean de menor calidad. Esto es debido a que buscan pagar menor remuneración, es decir su visión no está enfocada en el cliente sino en la rentabilidad del establecimiento.

13. El personal es

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMPETENTE	20	32%
AMABLE	23	37%
PROACTIVOS	13	21%
CONFIABLE	24	39%
PROFESIONAL	7	11%



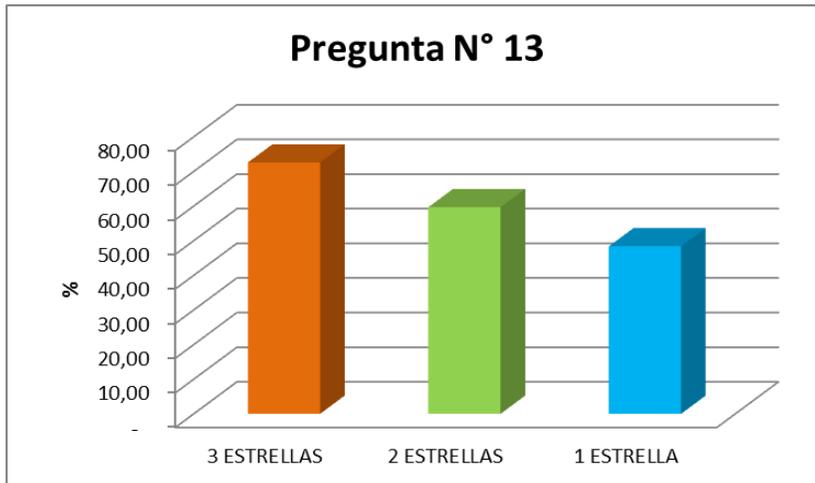
Al indagar sobre las cualidades del personal, se pudo evidenciar que el 39% es confiable, lo que corresponde a 24 hostales encuestados, lo cual pretende dar seguridad al huésped en cuanto al manejo de sus pertenencias, seguido de un 37% amable, el 32% competente, el 21% proactivos y apenas el 11% profesional, este indicador señala preocupación pues ninguno de los indicadores llega a un nivel superior del 50% lo cual no garantiza una adecuada atención al cliente.

Indicador N° de personal – mantenimiento de habitaciones

14. Según su categoría y número de habitaciones indique con cuantas camareras cuenta su hostel

ALTERNATIVA	Número de habitaciones	N° de Camareras	%
3 ESTRELLAS	Mínimo 17 hab.	45	72,58
2 ESTRELLAS	Mínimo 18	37	59,68

	hab.		
1 ESTRELLA	Sin definición	30	48,39

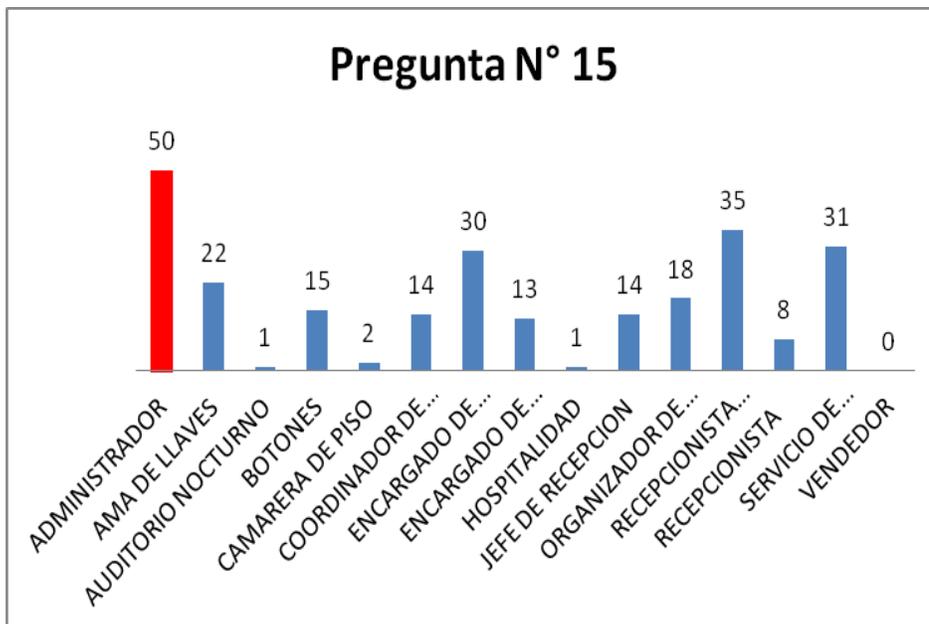


Esta pregunta tiene como objetivo conocer si cumplen con el indicador de número de camareras/os por número de habitaciones establecidos en la categorización, como se puede apreciar los hostales de 2 estrellas cumplen con un 72,58% la norma, mientras que los de 2 estrellas en un 59,68% y los de una estrella apenas con el 48,39%, esta referencia final se debe a que contratan personal polivalente, y en tal circunstancia al cumplir muchas funciones en el hostal el nivel de atención al cliente es deficiente.

Indicador categorización del hostel por estrellas (servicios)

15. Indique de los cargos que usted tiene en su hostel

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ADMINISTRADOR	50	81%
AMA DE LLAVES	22	35%
AUDITORIO NOCTURNO	1	2%
BOTONES	15	24%
CAMARERA DE PISO	2	3%
COORDINADOR DE EVENTOS	14	23%
ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	30	48%
ENCARGADO DE RESERVAS	13	21%
HOSPITALIDAD	1	2%
JEFE DE RECEPCION	14	23%
ORGANIZADOR DE EVENTOS	18	29%
RECEPCIONISTA POLIVALENTE	35	56%
RECEPCIONISTA	8	13%
SERVICIO DE INFORMACION TURISMO	31	50%
VENDEDOR	0	0%

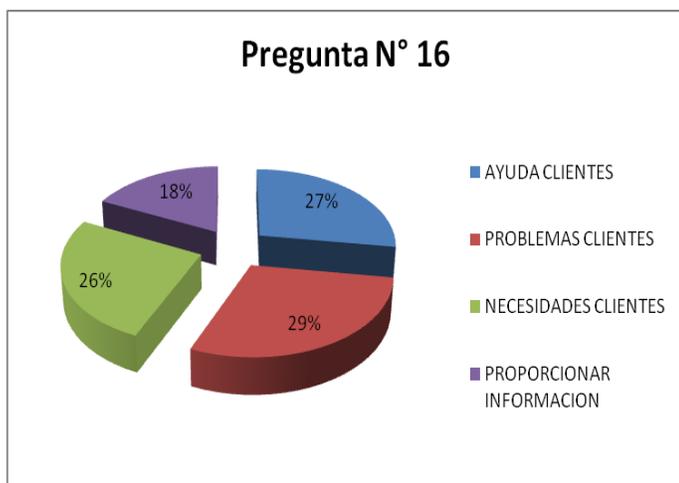


La mayoría de hostales ofrece al turista de brindar los mejores servicios y para es necesario tener un sistema organizacional de empleados los cuales en su gran mayoría en un 81% tienen administradores dentro de su planta de personal, el 56% poseen recepcionistas polivalentes, y el 50% de servicio de información turística, que consideran los cargos más importantes para captar clientes,

Pero al referirse al personal que brinda atención personalizada al cliente, apenas el 48% contratan encargados de mantenimiento, el 35% poseen ama de llaves, el 24% botones y apenas el 1% personal encargado de brindar hospitalidad al cliente, lo cual preocupa al sistema turístico pues no existe personal capacitado para brindar atención adecuada al huésped.

16. Indique el nivel de compromiso organizacional

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
AYUDA CLIENTES	17	27%
PROBLEMAS CLIENTES	18	29%
NECESIDADES CLIENTES	16	26%
PROPORCIONAR INFORMACION	11	18%
TOTAL	62	100%



Al investigar sobre el nivel de compromiso organizacional de los empleados en los hostales identificados, se pudo determinar que su nivel de empowerment se denota al brindar solución a sus clientes en un 29%, el 27% lo demuestran en ayuda a los cliente, el 26% seguidos que corresponde a 16 hostales responden que ellos identifican el cumplimiento de éste indicador cuando sus empleados satisfacen las necesidades de sus clientes, seguido de un 18% en proporcionar información a sus huéspedes, esto permite evidenciar que tanto el turista nacional como el extranjero puede saber que siempre va estar un personal dispuesto para cualquier inquietud o problema que este tenga, resolviendo los problemas de la manera más atenta posible.

Resultados generales del proceso de Investigación

Con referencia al indicador de número de habitaciones – *capacidad hotelera*, como lo establece el Reglamento General de Turismo, todos los establecimientos cumplen con la normativa de ser categorizados como **Hostales**, pues registran como mínimo 12 y máximo de habitaciones, definiéndose que por capacidad se encuentran correctamente categorizados.

De manera general se puede determinar que de los 62 hostales considerados como muestra significativa, el mayor porcentaje de ellos se ubican en el centro de la ciudad, esto corresponde al 52% debido a que la mayor parte de atractivos turísticos de la ciudad se hallan ubicados en esta zona.

Un indicador importante es que alrededor del 79% de los hostales encuestados consideran que al cliente eligen sus establecimientos es por su nivel de atención y la calidad de las instalaciones, lo cual denota que es una oportunidad de desarrollo del presente proyecto, pues los administradores y propietarios están conscientes de invertir y mejorar los niveles de atención al cliente.

Como es lógico ninguno de los administradores pudieron aceptar que sus niveles de pulcritud, acogimiento y confortabilidad para el huésped, seguridad se encuentran por debajo del 100%, aunque durante la visita se pudo observar que requieren de mayor cuidado en los indicadores mencionados.

Al analizar el indicador de categorización por estrellas se ha encuestado a 25 hostales de 3 estrellas, 32 hostales de 2 estrellas y 5 hostales de 1 estrella. En cuanto a servicios, se puede evidenciar que de los 25 hostales de tres estrellas 22 brindan servicios de internet y WIFI, 20 aseguran aparcamiento para su huéspedes, 17 poseen restaurant de uso interno y externos del hostel, esto indica que no existe cumplimiento de en su totalidad de lo establecido por la ley para su categoría.

En cuanto al *indicador de brindar servicio óptimo por la suficiencia de capacidades laborales de sus empleados*, se pudo evidenciar que el 52% de hostales en su generalidad contratan bachilleres para las actividades cotidianas del establecimiento, esto denota poco interés de los propietarios en manejar servicios de calidad para el huésped, el 35% de la planta de personal son técnicos hoteleros, y apenas el 27% tiene suficiencia en tercer nivel de la rama, lo cual denota preocupación, agudizándose el problema pues al indagar si su personal es competente apenas el 32% de los contratados lo son, esto se debe a la falta de preparación en el área y de manera específica en atención al huésped.

Se pudo evidenciar además, que los dueños de hostales contratan al mínimo su personal pues los hostales de 3 estrellas apenas cumplen con el indicador de **Número de camareras por Número de habitaciones** en un 72,58%, seguido de los hostales de 2 estrellas que cumplen con el indicador en un 59,68%.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA PROPUESTA A IMPLEMENTARSE

MANUAL PARA MEJORAR EL ESTÁNDAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS HOSTALES AFILIADOS A LA AHOTEC, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, CON LA FINALIDAD DE CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN LA CATEGORIZACIÓN HOTELERA.

CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO OBJETIVO

La propuesta se encuentra dirigida a los hostales de primera, segunda y tercera categoría del Distrito Metropolitano de Quito que se encuentran afiliados a la AHOTEC, cuyas características se detallan a continuación:

- **Los hoteles de una estrella**

Por lo general, son establecimientos tipo casero o posada, en donde sus dueños entregan todos los servicios. En estos hoteles, puede que sirvan comida, como no. Eso sí, casi siempre se entrega desayuno, al menos. Asimismo, no siempre cuentan con baño o ducha, en todos los dormitorios. Las instalaciones, son bastante limitadas.

En cuanto a la comodidad de las habitaciones, esta es mínima (no es esperable televisión o radio), y la limpieza es aceptable.

- **Los hostales que se clasifican como de dos estrellas**

Estos hoteles, son muy utilizados por personas en viajes de negocios de bajo perfil, que no desean pagar un precio muy alto, por una habitación. Todas las piezas cuentan con un baño y una ducha. El servicio, será más profesional, ya que no será manejado por una familia, sino por personas calificadas. Estos hoteles, de dos estrellas, por lo general entregan alimentación completa, al gusto del huésped, como asimismo, diversas bebidas y tragos.

- **Los hoteles de tres estrellas**

Poseen instalaciones mayores, mejor servicio y una mayor gama de los mismos, que en los dos casos anteriores. El tamaño de los restaurantes será mayor y otorgarán una amplia gama de alimentos y bebidas. Asimismo, los restaurantes de estos hoteles, también atenderán a público externo al hostel. O sea, personas que no se hospedan en el mismo. Las habitaciones serán más grandes y contarán con baño y ducha.

Asimismo, ofrecerán secador de pelo, artículos de baño y tocador. Por último, estos en su mayoría, cuentan con televisores y conexión al sistema de cable pagado. Por último, todas las habitaciones contarán con teléfonos, los que a su vez, tendrán salida directa.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo de la presente propuesta es *“proporcionar a los Hostales del Distrito Metropolitano de Quito, que se encuentran afiliados a la AHOTEC, un Manual para*

el Mejoramiento de las Capacidades de sus colaboradores, en Servicio al Huésped”, con la finalidad de elevar de manera específica el estándar de categorización hotelera.

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

En muchas ocasiones se ha llegado a generalizar el concepto, de que cuando el huésped busca hospedaje en un hotel, como lo dice Gronroos (1994), “al cliente del hotel se le proporciona una habitación y una cama para dormir...” pero en el cliente, obviamente, también influirá la forma en que la calidad técnica en su atención le brinda satisfacción; en tal circunstancia es importante definir que si bien es cierto la calidad es universal, la percepción de la misma varía en innumerables apreciaciones dependiendo de las necesidades del cliente (huésped). De allí que un producto turístico, es para el empresario un conjunto complejo de prestaciones, que van en busca de satisfacer las necesidades de sus clientes, mientras que para el cliente (huésped) el producto es una cadena de valores relacionadas con el precio, cuya percepción global puede verse afectada por la falta de una sola de las prestaciones en servicios turísticos espera recibir.

Partiendo del preámbulo, la presente propuesta fue creada ante la necesidad de brindar un servicio de excelencia en los hoteles antes mencionados, mediante la aplicación de los principios de la Gestión de Calidad de Deming, entre los cuales se pone énfasis a la capacitación de sus empleados, se ofrece una herramienta de trabajo

que además de motivar a los empleados en su trabajo cotidiano les permite mejorar sus capacidades cognitivas para atender de manera efectiva a los huéspedes.

La propuesta pretende brindar a los hostales afiliados a al AHOTEC de primera, segunda y tercera categoría del Distrito Metropolitano de Quito, por cuanto se podrá llegar a ellos con mayor facilidad con el producto que se propone, con la finalidad de capacitar al personal administrativos sobre las características que debe cumplir su hostel para ser considerado dentro de la categorización que está registrado, así como mejorar las capacidades de sus empleados a nivel operativo por cuanto una de las debilidades más grandes identificadas en la investigación, es que estos establecimientos carecen de personal capacitado en el área a pesar de que a partir de la categorización de dos estrellas así lo exige.

BENEFICIARIOS

Para determinar los beneficiarios de la presente propuesta, se aplica la matriz de Análisis Multicriterio de Involucrados en la cual se puede evidenciar que existen beneficiarios directos e indirectos:

- **Beneficiarios directos**

Los propietarios de los hostales afiliados a la AHOTEC, que se encuentran prestando servicios en el Distrito Metropolitano de Quito, al igual que su personal administrativo y de servicios. Es importante mencionar que el impacto de la propuesta favorece a la comunidad en general pues el turista al ser atendido

adecuadamente, generará un efecto multiplicador para que ingresen nuevos turistas y esto eleva el ingreso económico del país en el sector hotelero.

- **Beneficiarios Indirectos**

Los beneficiarios indirectos son los huéspedes que reciben el servicio en los hostales registrados en la AHOTEC, cuya cobertura de atención en el Distrito Metropolitano de Quito.

Cuadro N° 8: Matriz Análisis Multicriterio de Involucrados

NÚMERO	ACTORES SOCIALES	INTERÉS	PODER O	RESULTADO
	INTERESADOS	A FAVOR = + EN OPOSICIÓN = -	INFUENCIA (+)	= INTERÉS X PODER
1	Huespedes (grupo objetivo de los hostales del DMQ)	positivo	positivo	positivo
2	Empleados de los hostales del DMQ.	positivo	positivo	positivo
3	Administradores / propietarios del DMQ	positivo	positivo	positivo
4	Sociedad del DM de Quito	positivo	positivo	positivo
T O T A L				
(SUMA ALGEBRAICA)		4	4	4

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga Espinosa

METODOLOGÍA (FACTIBILIDAD DE ACUERDO AL AREA O CARRERA)

La propuesta responde a las políticas del MINTUR, por cuanto permite fomentar el turismo interno, mejorar la oferta turística, fortalecer la institucionalidad de los hostales. Se halla relacionada con el Plan Nacional de Desarrollo con:

- a. Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno.
- b. Objetivo 11: Establecer un sistema económico solidario y sostenible.

Además busca el cumplimiento de uno de los objetivos del PLANDETUR - 2020, eje cuarto, que es “*promover la formación y capacitación de recursos humanos*”.

Una vez analizada la factibilidad de acuerdo a los parámetros de Hotelería, como es el responder a las exigencias del Plan Nacional de Desarrollo, y a la propuesta de capacitación del MINTUR, se propone aplicar un ***Manual para el mejoramiento de las capacidades en el servicio al cliente, en sus colaboradores***, el desarrollo de la propuesta se fundamenta metodológicamente en la Metodología de Marco Lógico, pues su impacto es en desarrollo social, para ello el planteamiento del problema se determinó con la aplicación de la matriz del árbol de problemas que deja evidenciar los aspectos negativos en el cumplimiento de estándares de categorización hotelera en los hostales del DMQ, (Ver Anexo N° 1) en donde se puede apreciar que los hostales por se caracterizan por contratar personal bachiller en un alto porcentaje y en un mediano porcentaje técnicos hoteleros, con la finalidad de pagar sueldos mínimo basados en el falso concepto de tener mayor rentabilidad, lo cual aleja como evidencia la ***insatisfacción del huésped en el servicio recibido***, generando un problema que es “la pérdida de oportunidad de los hostales de capturar mayor cantidad de turistas”, pues estos prefieren acudir a hoteles para asegurar el nivel de atención esperado, en tal circunstancia a continuación se puede evidenciar el desarrollo metodológico de la propuesta:

Cuadro N° 9: Matriz de Marco Lógico - Propuesta

RESUMEN DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>OBJETIVO DE DESARROLLO</p> <p>Mejorar los estándares de categorización de los hostales afiliados a la AHOTEC, en el DMQ, con referencia al indicador de atención al huésped.</p>	<p>Elevar el estándar de atención al cliente de los hostales afiliados a la AHOTEC, del DMQ</p>	<p>Proyecto: Verificación de cumplimiento de estándares de los hostales de la ciudad de Quito, afiliados a la AHOTEC.</p> <p>Ficha: Evaluación propuesta en el Manual (cuadro N° 13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • usencia de presupuesto por parte de los interesados. • Poco/mucho interés de la AHOTEC en impulsar la propuesta,
<p>OBJETIVOS DEL PROYECTO</p> <p>Identificar la aplicabilidad del estándar de categorización en los hostales de la AHOTEC, que prestan servicios en el DMQ.</p>	<p>Resultados de la investigación de campo realizadas para verificar el cumplimiento de los estándares de categorización de hostales.</p>	<p>Investigación de campo realizada para el desarrollo del presente proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de Actividades Turísticas • Predisposición de los administradores y/o propietarios de los hostales.

<p>OBJETIVOS DEL PROYECTO Mejorar el nivel de conocimiento de los administradores y empleados de los Hostales afiliados a la AHOTEC, en el DMQ, con referencia a atención al cliente</p>	<p>. Hostales involucrados en el desarrollo de la propuesta. Administradores y personal de los hostales afiliados a la AHOTEC, en el DMQ, aportando al desarrollo de la propuesta.</p>	<p>Manual de mejoramiento de capacidades en atención al huésped en los hostales afiliados a la AHOTEC, en el DMQ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información adecuada y pertinente para el desarrollo del Manual, • Norma Técnica Ecuatorianas sobre hospitalidad NTE – INEN 2 451.
<p>RESULTADOS Programa de capacitación, para el desarrollo de las capacidades en atención al huésped, de los hostales afiliados a la AHOTEC, en el DMQ.</p>	<p>Dotar del manual de capacitación al menos a 62 hostales que fueron la muestra significativa del proceso de investigación.</p>	<p>Plan de capacitación propuesto-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición del personal administrativo y de servicios de los hostales afiliados a la AHOTEC, en el DMQ.
<p>ACTIVIDADES</p> <p>Investigación de campo.</p> <p>Diseño del proceso de Atención al Cliente en el Hostal y propuesta de Mejora.</p> <p>Plan de Capacitación en servicio al huésped.</p>	<p>PRESUPUESTO</p> <p>\$, 400,00</p> <p>\$ 200,00</p> <p>\$ 600,00</p>		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga Espinosa

CAPÍTULO V

PRODUCTO

MANUAL PARA MEJORAR EL ESTÁNDAR DE ATENCIÓN AL HUÉSPED EN LOS HOSTALES AFILIADOS A LA AHOTEC, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

FASE I:

DISEÑO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL HUÉSPED Y PROPUESTA DE MEJORA

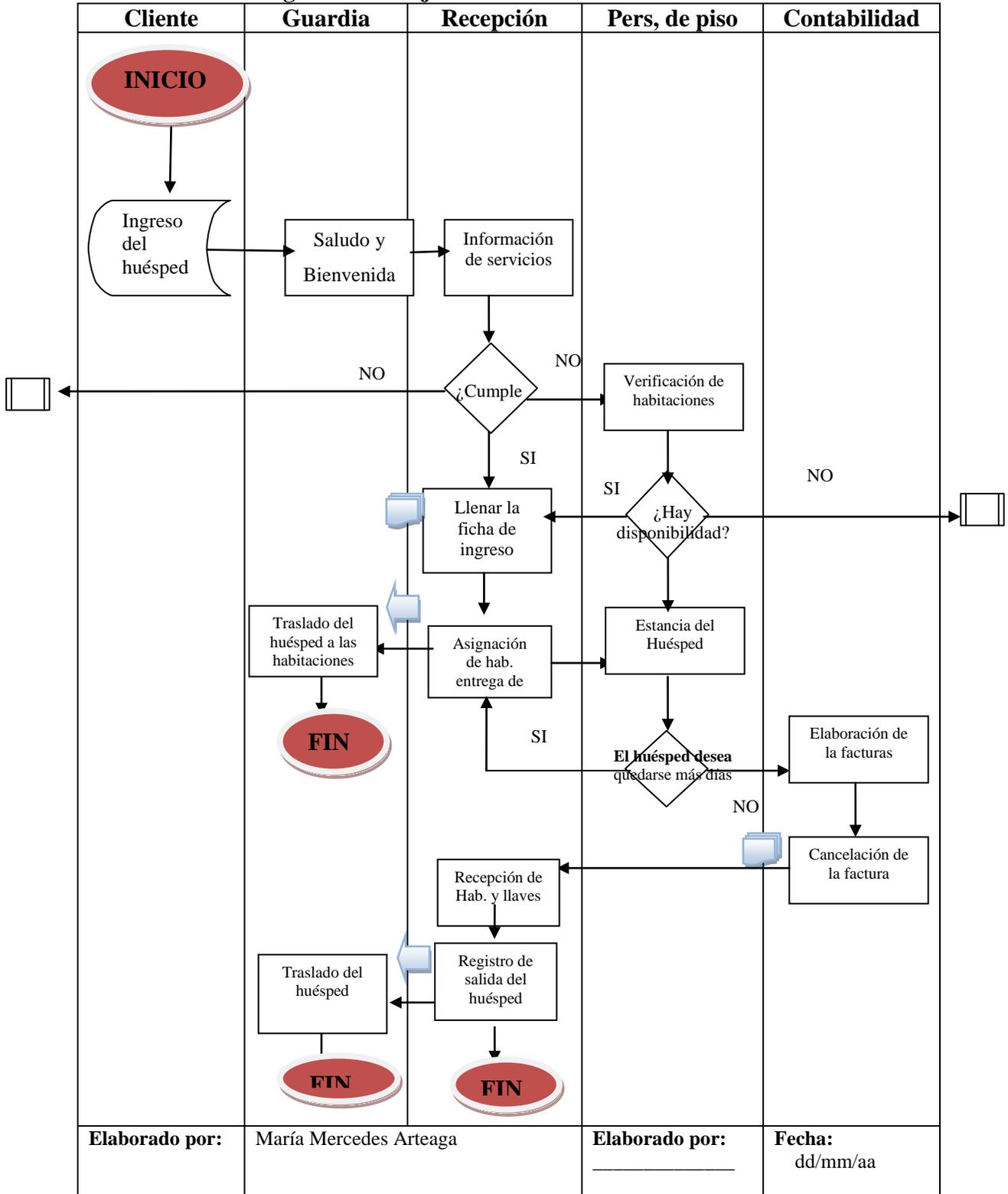
ALCANCE

La primera fase de la propuesta tiene como finalidad establecer un proceso genérico de atención al huésped, con la finalidad de desarrollar las capacidades de atención al cliente en propietarios, administradores y empleados que laboran en establecimientos hoteleros de 1era, 2da y 3er del Distrito Metropolitana de Quito, mediante la aplicación un procedimiento que les permita atender con rapidez, de manera oportuna y eficiente al huésped al ingresar al hostel, considerando que el primer contacto es decisor en la preferencia de consumo.

PROCESO PROPUESTO PARA MEJORAR EL NIVEL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Una de las soluciones propuesta por el Modelo de Mejora Continua en los Hostales del DMQ, afiliados a la AHOTEC, se propone el siguiente proceso de atención al huésped:

Cuadro N° 10: Diagrama de Flujo



FASE II:

PLAN DE CAPACITACIÓN DE ATENCIÓN AL HUÉSPED

OBJETIVOS:

- Fortalecer las habilidades, destrezas y conocimientos del personal administrativo y operativo de los hostales afiliados a la AHOTEC, en del DMQ.
- Mejorar los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos

HITO:

Formación y capacitación integral en Atención al Huésped, de los colaboradores.

ESTRATEGIA: Actualización permanente.

CONTENIDOS TEMÁTICOS

- a. Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
- b. Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
- c. Procedimientos de emergencia;
- d. Aspectos básicos de la cultura local y nacional;
- e. Productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
- f. Técnicas de servicio al cliente;
- g. Técnicas de trabajo en equipo
- h. Buenas prácticas de etiqueta y protocolo

METODOLOGÍA

Interactiva, participativa, que promueva el trabajo en equipo.

FRECUENCIA

Semestral

DURACIÓN

40 Horas

Cuadro N° 11: Plan de Capacitación

ACTIVIDADES	CONTENIDOS TEMÁTICOS	DURACIÓN	TÉCNICAS	COSTO	RECURSOS	MATERIAL DE APOYO DIDÁCTICO
Taller de integración grupal Diagnóstico	Dinámica de integración	2 hora	Trabajo en equipo	\$ 50,00	Material de escritorio	Infocus
Clase expositiva de temas relacionados Taller práctico	a. Requisitos de higiene, presentación personal y modales b. Vocabulario	8 horas	Charla Expositiva Resolución de caso	\$ 150,00	Material de escritorio	Infocus computadora
Taller práctico sobre Procedimientos de Emergencia	c. Procedimientos de Emergencia	4 horas	Taller Interactivos	\$ 100,00	Establecimiento hotelero	Material de Exposición Folletos Informativos
Exposición temática	d. Productos, servicios y tarifas	4 horas	Charla Interactiva	\$ 100,00	Guías de turismo	Material de exposición
Taller interactivo	e. Técnicas de servicio al cliente f. Técnicas de trabajo grupal	8 horas	Técnica expositiva participativa	\$ 100,00	Textos sobre el tema Diapositivas	Infocus Computadora Material de oficina

					Casos de resolución	
Clase expositiva participativa	- g. Buenas Prácticas de etiqueta y protocolo	16 horas	Técnica expositiva Participativa Taller participativo	\$ 100.00	Textos sobre el tema Diapositivas Casos prácticos in situ	Infocus Computadora Mensaje

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga Espinosa

FASE III:

PROPUESTA DE EVALUACIÓN

Para identificar el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a los servicios y atención brindada en el Hostal, se propone el siguiente cuestionario, el cual se aplicará cuando el huésped se retire del establecimiento, este instrumento de evaluación no solo servirá para medir el nivel de satisfacción del huésped, sino también conocer el nivel de compromiso y capacidades de los colaboradores.

Cuadro N° 12: Propuesta de Evaluación – Nivel de Satisfacción del Cliente

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	
Objetivo	El presente cuestionario tiene como objetivo conocer su nivel de satisfacción en cuanto al servicio que brinda el hostel.
Instrucciones:	Encierre en un círculo el numeral correspondiente, considerando 1 como bajo, 2 como medio y 3 como alto.
1.	¿Son eficientes las personas que le brindan el servicio en el Hostel? Sí _____ No _____
2.	¿Cómo considera el ambiente que ofrece el Hostel? Deficiente 1 2 3 Excelente 1 2 3
3.	¿Cómo califica la higiene del restaurante? Deficiente 1 2 3 Excelente 1 2 3
4.	¿Qué le parecen los servicios del Hostel? a. Sobrepasa sus expectativas b. Satisface sus expectativas c. No satisface sus expectativas
5.	¿Qué tan satisfecho quedó con la atención recibida? a. Muy satisfecho b. Satisfecho c. Insatisfecho
6.	¿Qué recomendaría usted para mejorar la calidad en la atención? Comentario: _____ _____
Gracias por tomarse unos minutos en contestar.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Mercedes Arteaga Espinosa

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego del proceso de investigación realizado, con referencia al cumplimiento de los estándares de categorización hotelera, se ha podido determinar qué:

- Según datos proporcionados por la AHOTEC, el 53,39% de los hostales identificados en el Distrito Metropolitano de Quito, son de tercera categoría, el 32,27% de segunda categoría.
- Se ha identificado que el problema se evidencia es la **INADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE**, en este tipo de establecimientos, debido a que el personal que atiende tiene una escasa preparación en atención al cliente en establecimientos hoteleros.
- El problema identificado se agudiza a la falta de interés por los propietarios en capacitar a su personal y por ende mejorar sus capacidades en el área de hotelería.
- La mayor parte de establecimientos carecen de procesos de gestión administrativa y por ende no existe un procedimiento establecido para la atención del huésped.
- No existen sistemas de control en las actividades de atención al cliente, no existe un seguimiento del nivel de atención al mismo.

- Los hostales en su mayoría en cuanto a infraestructura, distribución de espacios físicos, asepsia cumplen con las normativas establecidas por los órganos de control debido a que si no tienen los permisos pertinentes no pueden operar.

La propuesta realizada para mejorar los estándares de calidad en los hostales del Distrito Metropolitano de Quito, enfocado a la mejora continua del servicio al huésped, presenta grandes beneficios entre los que se pueden anotar:

- Los hostales tendrán mayor rendimiento económico, se generará fidelidad del turista (huésped), ahorro de recursos como lo es el tiempo y recursos materiales.
- Se estandarizará el sistema de atención al cliente, en el servicio brindado.
- Los empleados se encontrarán motivados en el procesos, pues tendrán establecidas sus tareas y funciones claramente definidas, lo cual ayudará a mejorar los niveles de comunicación organizacional, menor rotación de personal, reconocimiento de la administración durante sus procesos de evaluación.
- Los huéspedes, a través de la estandarización del proceso de atención, tendrán mayor confianza en el servicio, saben que esperar en cuanto a niveles de atención lo cual elevará su nivel de satisfacción, se generará mayor confianza y disfrutarán de mejor manera su estancia en el hostel.

RECOMENDACIONES

Luego del estudio realizado sobre la problemática identificada en cada una de los aspectos que deben cumplir los Hostales para registrarse en el nivel de categorización pertinente, se recomienda que para mantener los estándares de categorización deben:

- Cuidar y dar mantenimiento a su infraestructura
- Mantener con decoro y asepsia cada una de las estancias de los hostales.
- Debe establecerse un manual de procedimientos sobre atención personalizada al huésped, para lo cual se propone un manual de mejoramiento continuo de atención al cliente fundamentado en dos aspectos:

a. Proceso de Atención Personalizado al huésped

El cual se lo proporciona diagramado en un flujograma para que sea de fácil aplicación.

b. Plan de Capacitación

Dirigido a las personas que atienden directamente a los huéspedes, con la finalidad de mejorar sus capacidades en temas específicos como: servicio al cliente, recepción y verificación de datos de los huéspedes, trabajo en equipo.

El Hotelero deberá mantener capacitado a su personal y a contratistas con los que eventualmente opere, en lo referente a sus responsabilidades como integrantes del área de atención al huésped.

BIBLIOGRAFÍA

1. ÁLVAREZ, DÍAZ Y ÁLVAREZ, *El Sistema Canario de Innovación y el Sector Turístico, Fundación Formación y Desarrollo Empresarial, (FYDE), Caja Canarias, Gobierno de Canarias – España.*
2. BERRY, Leonard L. *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones*
3. Carlos Alberto (2010) de la Universidad de Nacional de San Agustín, en su trabajo denominado, *Calidad Total: evolución.*
4. CORPORACIÓN ECUATORIANA DE CALIDAD TOTAL (2011)
5. DEMING, W. Edwards (1988): *Fuera de la Crisis* MIT, Primera Edición, Editorial MIT Press, Cambridge University Press.
6. FEIGENBAUM V. Armand (2000) “*Control Total de la Calidad*”, tercera edición, Editorial Mc. Graw Hill, México.
7. financieras. Madrid: 1942, 203 pp. 42, 2, DENTON, D. Keith.
8. HANDSZUH, Henry (Mayo 2001) *Seminario sobre sistemas y normas de certificación en Turismo*, Oaxaca – México.
9. http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n
10. [http://www.asistechotel.com/noticias/Primera Reunion Comite PAPH.pdf](http://www.asistechotel.com/noticias/Primera_Reunion_Comite_PAPH.pdf)
(consulta 02 de Abril 2012)
11. http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/informacion_juridica.html
12. <http://www.diazdesantos.es/wwwdat/pdf/SP0410003819.pdf>

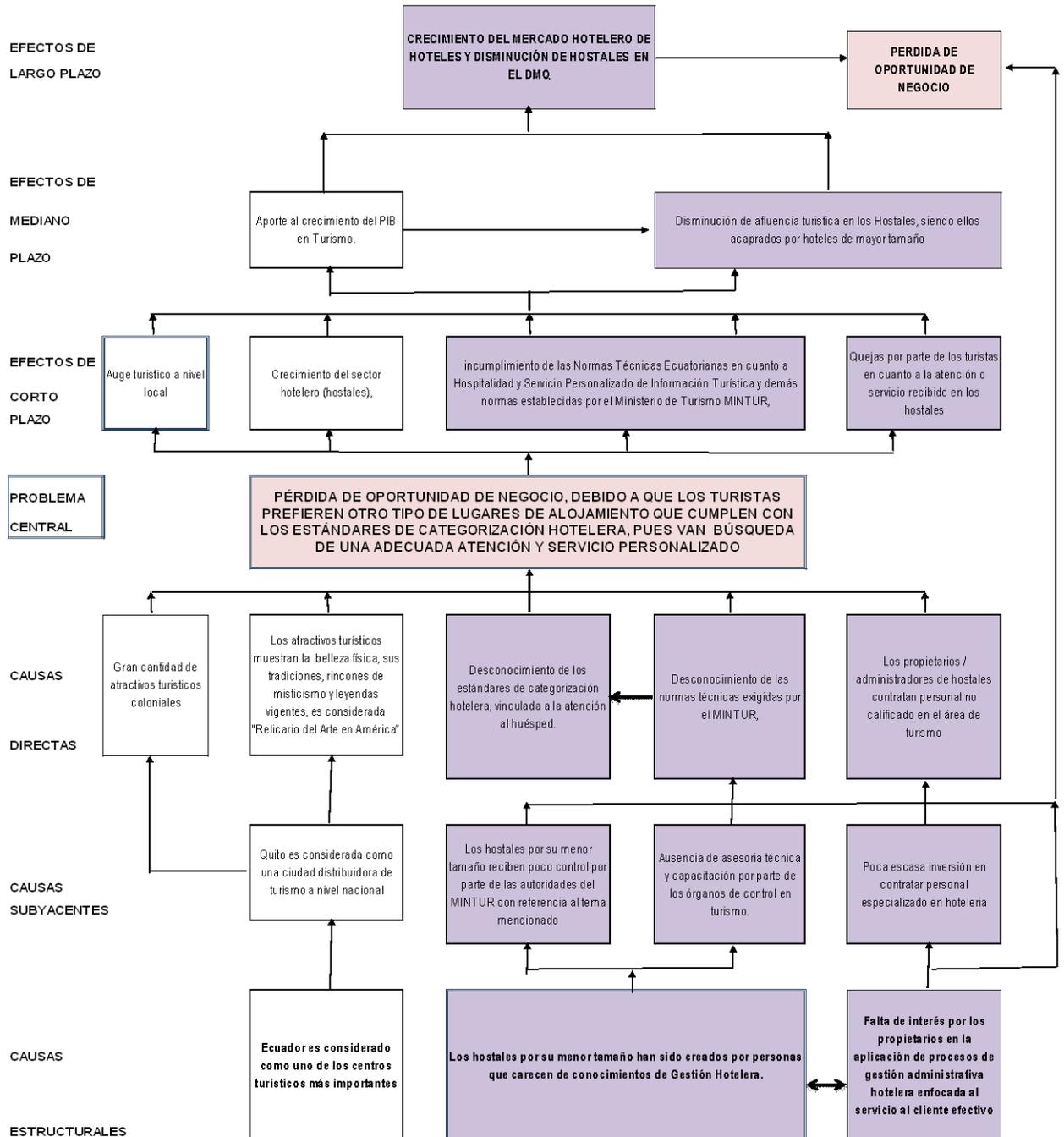
13. <http://www.eluniverso.com/2011/11/30/1/1447/15-millones-turistas-recibe-quito-cada-ano.html> (consulta: 20-abril-2012/18h30)
14. <http://www.fcca.umich.mx/Planes/ADMINISTRACION/8VO%20SEMESTRE/ADMINISTRACION%20>
15. <http://www.mailxmail.com/curso-conceptos-calidad-enfoques-calidad-producto>
16. http://www.taringa.net/posts/info/1068838/Como-se-evaluan-las-estrellas-de-los-hoteles_.html
17. ISHIKAWA, Kaoru (1985) *¿Qué es Control Total de la Calidad?* El modelo japonés, Primera edición, Prentice Hall, México.
18. ISO 9002, Guía y comentarios para Pymes de transformación de materiales plásticos, Aimplas Instituto tecnológico del plástico, Fundación Valenciana de la calidad, Generalitat Valenciana, España
19. JURAN M. Joseph. (1988) *Manual de Control de Calidad*, 4º Ed. Mc Graw Hill.
20. OECD Y EUROSTAT (2007), publicadas en la web por Claudia Matus C. Jefe de Departamento Investigación y Desarrollo Instituto nacional de Estadísticas
21. OMT. *Organización Mundial del Turismo*, 2006
22. PAPH-RA. *Programa de Asistencia Técnica a Pequeños Hoteles en los Países de la Región Andina*, febrero 2011.
23. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), *Estudios sobre la calidad del servicio*.
24. Plan Nacional de Competitividad Turística, Diagnóstico global y acuerdo de voluntades, OMT/PNUD/Ministerio de Turismo, pp. 51-52)

25. SECRETARIA DE ESTADO DE COMERCIO TURISMOY PYMES DE ESPAÑA, ICHE, (2011) Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos.
26. SENLLE, Andrés, STOLL, Guillermo A. Calidad Total y Normalización. Barcelona, Gestión 2000, 1994.

ANEXOS

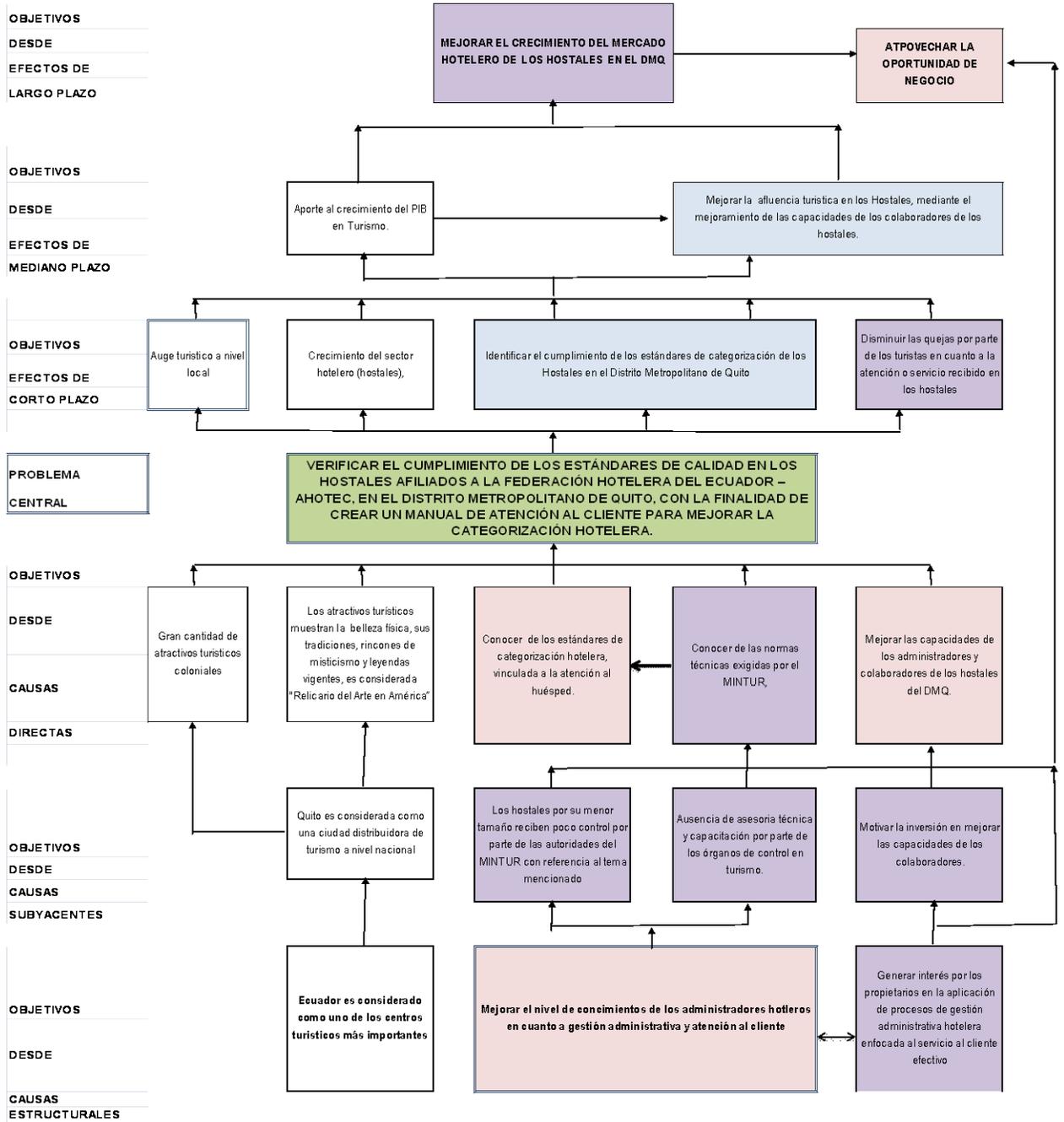


ÁRBOL DE PROBLEMAS





ÁRBOL DE PROBLEMAS



ELABORADO POR: Maria Mercedes Arteaga / Septiembre - 2012

OBJETIVO GENERAL PROPUESTO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS SELECCIONADOS

ANEXO N° 3
MATRIZ METODOLÓGICA

N°	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	Producto
1	¿De qué manera se puede observar el cumplimiento de los estándares de categorización hotelera en los Hostales del Distrito Metropolitano de Quito, y que se encuentran afiliados a la AHOTEC?	Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en los hostales afiliados a la federación hotelera del Ecuador – AHOTEC, en el distrito metropolitano de Quito, con la finalidad de crear un manual de atención al cliente para mejorar su nivel de categorización.	Cualitativa Analítica Deductiva	Observación de las características del grupo objetivo. Análisis causa efecto	Árbol de Problemas Árbol de Objetivos Fundamentación bibliográfica del tema. Fundamentación legal.	Identificación del incumplimiento de estándares hoteleros	Propuesta de mejoramiento de las capacidades en el servicio al cliente, en los colaboradores de los hostales afiliados a la ahotec del DMQ, para el cumplimiento de estándares
2	¿Cuál es la aplicabilidad de los estándares de calidad en cuanto a servicio al huésped en los hostales afiliados a la AHOTEC en el Distrito Metropolitano de Quito, y cuál es la debilidad más importante en los hostales para brindar una mejor atención al huésped cumpliendo con los estándares mencionados?	Investigar la aplicabilidad de los estándares de categorización de los hostales afiliados a la AHOTEC, para la identificación de los aspectos críticos de incumplimiento de los mismos y mejorar el nivel de atención al huésped	Cuantitativa Analítica Deductiva	Encuesta a los administradores y/o propietarios de los hostales del DMQ.	Cuestionario	Verificación de los estándares y su incumplimiento en los Hostales del DMQ, afiliados a la AHOTEC	Estándares debilitados.

Elaborado por: María Mercedes Arteaga

