



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA INDUSTRIA HOTELERA DEL
CANTÓN MACHALA

OBACO PEREZ WENDY LORENA
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA INDUSTRIA HOTELERA DEL
CANTÓN MACHALA

OBACO PEREZ WENDY LORENA
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2008 PARA LA INDUSTRIA HOTELERA DEL CANTÓN MACHALA

OBACO PEREZ WENDY LORENA
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

ILLESCAS ESPINOZA WILMER HENRY

MACHALA, 15 DE ENERO DE 2018

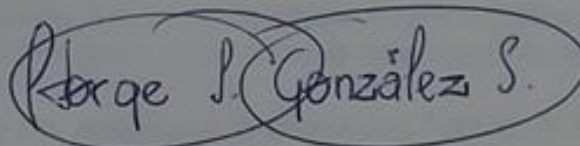
MACHALA
15 de enero de 2018

Nota de aceptación:

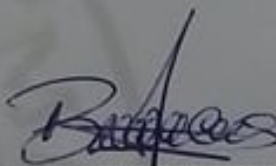
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA INDUSTRIA HOTELERA DEL CANTÓN MACHALA, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ILLESCAS ESPINOZA WILMER HENRY
0704128776
TUTOR - ESPECIALISTA 1



GONZALEZ SANCHEZ JORGE LUIS
0703333898
ESPECIALISTA 2



MACIAS SARES BERNARD CESAR
0702665456
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: lunes 15 de enero de 2018 - 09:51

Urkund Analysis Result

Analysed Document: wendy lorena obaco perez.docx (D33875185)
Submitted: 12/16/2017 2:05:00 AM
Submitted By: wobaco_est@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, OBACO PEREZ WENDY LORENA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA INDUSTRIA HOTELERA DEL CANTÓN MACHALA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

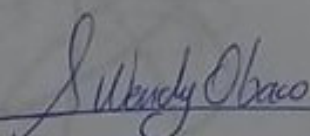
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 15 de enero de 2018



OBACO PEREZ WENDY LORENA
0704871193

Resumen

El sector turístico ecuatoriano, mantiene una diversidad cambiante, lo cual permite desarrollar, varias ideas estratégicas en el mundo competitivo. El turismo también impulsa a la generación de ingresos, abriendo campos de empleos, como hoteles, restaurantes, agencias de viajes entre otros. Además, la estrecha competitividad que se vive hoy en día, hace que el turista tenga más opciones a la hora de elegir, por eso una de los servicios más utilizados por los visitantes, es la hotelería.

La finalidad del presente trabajo, es mejorar el servicio brindado por la industria hotelera del cantón Machala, mediante el diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, el cual aporte con beneficios positivos para dueños, trabajadores y clientes de la industria hotelera, no solo basado en publicidad externa, más bien, enfocado en el producto interno principal que es el cliente.

A través de una revisión documental se eligió el método japonés PDCA. Cuenta con cuatro procesos importantes para el desarrollo de una empresa, de este se explican los respectivos ciclos en el plan, se hace énfasis en la planificación y verificación, que son los dos procesos a utilizarse. En la parte de la verificación, como instrumento para realizarla, se usará una matriz de evaluación, para verificar los resultados.

Palabras Claves: Industria hotelera, gestión de calidad, servicios

ABSTRACT

The Ecuadorian tourist sector maintains a changing diversity, which allows developing several strategic ideas in the competitive world. Tourism also drives income generation, opening employment fields, such as hotels, restaurants, travel agencies, among others. In addition, the close competitiveness that exists today, makes the tourist have more options when choosing, so one of the services most used by visitors, is the hotel.

The purpose of this work is to improve the service provided by the hotel industry of the Machala canton, through the design of a quality management system, based on ISO 9001: 2008, which provides positive benefits for owners, workers and clients of the hotel industry, not only based on external advertising, but rather, focused on the main internal product that is the client. Through a documentary review, the Japanese PDCA method was chosen.

Because it has four important processes for the development of a company, this explains the respective cycles in the plan, emphasis is placed on planning and verification, which are the two processes to be used. In the part of the verification, as an instrument to carry it out, an evaluation matrix will be used to verify the results.

Keywords: Hotel industry, quality management, services

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
Introducción	6
Descripción del Problema	8
Aplicación de la Metodología PDCA	11
Planificar (Plan)	11
Verificación (Check)	16
Actuar (Act)	36
Bibliografía	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	12
Tabla 2	13
Tabla 3	14
Tabla 4	15
Tabla 5	17

Introducción

El sector turístico ecuatoriano, mantiene una diversidad cambiante, lo cual permite desarrollar, varias ideas estratégicas en el mundo competitivo, el turismo también impulsa a la generación de ingresos, abriendo campos de empleos tales como hoteles, restaurantes, agencias de viajes entre otros. Además, la estrecha competitividad que se vive hoy en día, hace que el turista tenga más opciones a la hora de elegir, por lo cual una de los servicios más utilizados por los visitantes, es la hotelería este servicio permite brindar armonía y tranquilidad al huésped.

La industria hotelera ha ido evolucionando con el pasar del tiempo es por ello que “En la economía moderna la calidad ha adquirido un peso muy importante en todos los sectores y se ha convertido en un factor imprescindible de supervivencia empresarial” (M, Rodríguez, Rubio, Andrada, & Mariño, 2015, pág. 147), donde tenemos una problemática que trataremos, es sobre el deficiente servicio que se brinda a los clientes en las empresas hoteleras.

Cuando nos referimos a calidad, estamos haciendo énfasis en algo que necesariamente va a dar satisfacción a otra persona. Es por eso que “la proliferación de tipos distintos de estándares, han sometido al sector hotelero a un elevado grado de incertidumbre en sus decisiones, sobre la certificación de calidad más conveniente” (Ballina1 & Valdés Peláez , 2016, pág. 198) , donde el servicio debe ser guiado por un buen sistema de gestión de calidad, donde se evalué la calidad que se le brindara al cliente.

Mediante una revisión documental para determinar la metodología, se decidió por el método japonés *Plan, Do, Check, Act* (PDCA). El cual está enfocado en la mejora continua y al estar con la norma ISO, su enfoque es hacia el cliente. Esta aplicación está destinada a comprobar, el debido funcionamiento que debe tener tanto el hotel, como los trabajadores, observando “contribuciones sobre procedimientos para facilitar la aplicación de estrategia, fomentando la mejora continua, apoyando los sistemas de información” (Zandavalli, Caldart de Mello, Medina Menezes, Medeiros Andreolla , & Mazoco Jubini, 2013, pág. 69), a crecer correctamente con el pasar del tiempo para vencer la competitividad.

Como lo describen los autores Canales & Soler, (2015) en cuanto a las ventajas de la implantación de un proceso de mejora continua:

- Lograr ser más productivo, guiando a la empresa hacia la competitividad.
- Conseguir mejoras visibles en un corto plazo.
- Reducir los productos defectuosos, ello traerá un ahorro en los costos debido a la menor utilización de recursos.

Este método cuenta con 4 procesos muy importantes planificar, hacer, verificar y actuar. En este trabajo se dará énfasis a dos de los cuatro procesos, para aplicarlo a la industria hotelera, los cuales son planificar y verificar. Se ha escogido la planificación por ser el punto donde inicia el ciclo, y se puede aportar desde el presente estudio con revisión documental y la experiencia del autor. En la verificación se elaborará un instrumento para evaluar si la planificación logró los objetivos planteados. En la cual, se usará una matriz de evaluación, la cual está conformada por criterios, subcriterios e indicadores, donde nos dará las respectivas ponderaciones para poder validar el proceso de verificación.

En el momento que se le brinda un servicio al turista o huésped, siempre queda la duda si la atención brindada fue de agrado de él o no.

Es por eso que, evaluar la satisfacción del consumidor una vez disfrutado el servicio es importante en cualquier sector, pero más en el ámbito del turismo, tanto a nivel de los servicios individuales (alojamiento, desplazamiento, restauración, etc.) como a nivel de destinos, la satisfacción incide en la actitud hacia el servicio y en la decisión futura de repetir o no la experiencia turística. (Fuentes, Hernández, & Morini, 2016, pág. 204).

Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad, para mejorar el servicio hotelero de la ciudad de Machala, para poder obtener beneficios positivos, que no solo mejore las expectativas del cliente, sino más bien las exceda.

Descripción del Problema

La provincia del Oro, se encuentra ubicada al sur del país, teniendo como capital a la ciudad de Machala, una de las principales ciudades más importantes del país económicamente, rica en producción agrícola, industrial y bananera, reconocida internacionalmente por los productos que ofrece, como lo es el cacao, banano y camarón, el INEC ha determinado que Machala, “cuenta con una población de 241.606 habitantes según el censo 2010” (Larrea & Riofrio, 2010), y es conocida como la capital bananera del mundo.

Servir con calidad, es recibir beneficios positivos por parte del turista por eso “la calidad en el servicio A lo largo de la historia, el término calidad ha sufrido numerosos cambios, convirtiéndose en uno de los requisitos esenciales y un factor clave del cual depende la mayor parte de la organización” (Asef, 2016, pág. 5) debido que los turistas, tienen la necesidad de conocer nuevas experiencias.

Podemos determinar en una empresa hotelera diferentes maneras de gestionar aquellas funciones que se encuentran dentro de un hotel.

“Cuando se trata de la gestión hotelera, debemos decir que la calidad es la medida por la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de los clientes turistas, si bien las expectativas son una cuestión individual de cada persona, básicamente se tratan de los aspectos materiales y funcionales que posea el servicio” (Mora-Pisco I & Duran-Vasco I I, 2017, pág. 166)

Las nuevas generaciones han evidenciado que “la gestión de la calidad se ha convertido en las últimas décadas en un reclamo común para cualquier estrategia que se precie con tal de alcanzar el éxito competitivo de la empresa” (Camisón, Puig-Denia, & Flores , 2010, pág. 712), es ahí donde la gestión de calidad que se le brinda al cliente, debe ser más eficaz para todo tipo de huéspedes sin excepción a ninguno.

Ser dirigidos por una norma como “la ISO 9000 permite seleccionar el tipo de modelo por usar. Da las pautas para que el analista escoja el modelo que más se adecúa a las características de la empresa y sus relaciones con el cliente” (Marín, 2014, pág. 32) , el

enfoque va en esta norma, para que sea aplicada en la empresa solucionando así el cumplimiento adecuado de las funciones.

Se realizó una investigación de campo, en el municipio y ministerio de turismo de Machala, donde nos supieron manifestar que cuentan con 16 hoteles legalmente establecidos. De los cuales se visitó 4 donde se aplicó 2 interrogantes con la finalidad de conocer ¿por qué no cuentan con un sistema de gestión de calidad?, otra de las preguntas fue, ¿si debido a la escasez de ese sistema, los problemas repercuten en el servicio que se le brinda al cliente?

Donde manifiestan que no cuentan con un sistema de calidad legalizado, debido a la cantidad de trámites, que se deben hacer para conseguirlo. Es por ello que varios de los hoteles han creado sus propias reglas, las cuales muchas de las veces, no son cumplidas por el personal. Lo cual ocasiona una serie de problemas internos, que inmiscuyen el mal manejo de las diferentes áreas del hotel. Esto repercute hacia el cliente, donde este se manifiesta a través de quejas, mencionando su insatisfacción por el servicio brindado, lo cual perjudica la calidad de la imagen de la empresa.

Es por eso que por medio de la metodología de la observación y la entrevista, se ha podido detectar varios criterios los cuales son determinados como atención directa (A), cocina (B), administración (C) y gestión de limpieza (D) aquellos que inciden en el deficiente servicio que tienen las empresas hoteleras hacia los clientes.

Atención directa

Dentro de este criterio, se inmiscuye a todo el personal, que se encuentra en contacto con el cliente. En este caso, en el hotel las personas que brindan la primera impresión son el recepcionista, maître y el guardia de seguridad. Cada uno de ellos emplea una función diferente, en relación con el turista. Donde se ha observado problemas de atención al cliente, y falta de profesionalismo por las personas que están a cargo. Eso ocasiona un mal desempeño en su trabajo, los empleados actúan y proceden de manera grosera, déspota y sin falta de interés en cualquier pregunta que el cliente realiza. También la mala organización del personal, a cargo del administrador, no realiza capacitaciones en atención al cliente, a cargo de recursos humanos y jefe de piso.

Cocina

Se ha observado, que presentan diversos problemas al momento de preparar los alimentos que se sirven en el área de restauración del hotel. Estos inconvenientes son: comida fría, comida pasada, falta de sal a los alimentos o alimentos en descomposición. También se detectó problemas antihigiénicos como: cabellos en el plato de comida y vajilla sucia.

En el area de cocina el chef ejecutivo y el chef principal son los encargados de preparar los alimentos, en cambio cocineros de piso y ayudantes de cocina son aquellos que verifican la gestión de los alimentos.

Los meseros son parte del servicio de cocina, por ende deben adaptar una personalidad elegante, limpia y educada, al momento de dirigirse al cliente. Lo cual no se ve reflejado en los trabajadores del hotel, debido a la falta de profesionalismo. Llevan su uniforme sucio, también son despistados y se olvidan del menú del día. Olvidan la base de la educación que es el saludo, no se toman el tiempo de esperar a que el cliente decida su orden, son groseros y apurados esto ocasiona que el turista se lleve una mala imagen del hotel.

Administración

El problema empieza, desde el administrador hasta el jefe de servicio, no llevan un debido orden de las funciones que debe realizar cada empleado. Se ausentan por más de 5 horas dentro de su jornada laboral, el reclutamiento de personal lo hacen sin ver sus hojas de vida. Muchas de las veces el jefe de servicio se vuelve cómplice del desorden, y los empleados se sienten con el derecho de hacer lo que más les parezca.

Gestión de limpieza

Se ha evidenciado, que el problema más repetitivo dentro de esta área es la falta de limpieza de las habitaciones y el poco mantenimiento a los aparatos electrónicos, por cual ocasiona molestia al turista al momento de querer hacer uso de él, no hay organización entre ellos, los horarios son escogidos por ellos mismo, es por eso que no cumplen con responsabilidad su trabajo.

Aplicación de la Metodología PDCA

Planificar (*Plan*)

Atención directa

Es por eso, que para evitar el pésimo servicio directo, que se le brinda al turista en los hoteles se debe capacitar a todo el personal, que esté en contacto directo con el cliente. En este caso serían recepcionista, maître, guardia de seguridad, en temas de atención al cliente 2 veces por mes. El personal que elija el departamento de recursos humanos, debe ser responsable y profesional. Lo cual le brinde el desenvolvimiento profesional hacia el turista, también se debe realizar una supervisión constante, del desenvolvimiento de los empleados por parte del jefe de piso.

Tabla 1

Actividades	Responsables	Plazos	Recursos
Capacitaciones al personal	Administrador Jefe de recepción	2 veces al año	Proyector, expositores, Materiales de oficina, recurso económico
Registro de Huéspedes	Recepcionista	Diariamente	Datos personales del huésped, ficha, esfero
Clases de inglés	Maître	2 veces a la semana	Recurso económico, expositores, utensilios de oficina
Organización invitados	Maître	Diariamente	Lista de invitados, número de mesas

Cursos de relaciones humanas	Guardia	1 año debe durar el curso	Certificado de haber hecho el curso utensilios de oficina.
Control vehicular dentro del garaje del hotel	Guardia	Diariamente	Cámaras de seguridad, armas, equipos de computo

Cocina

El servicio de cocina debe ser dirigido y guiado por el Chef, el cual minutos antes de la salida de un plato, debe visualizar y degustar que la comida que contenga este en perfecto estado, para salir a la mesa. El jefe de cocina debe mantener un orden y una regla de etiqueta para los meseros, donde mediante una charla de protocolo y etiqueta le muestren el trato que deben tener con el cliente. Para evitar inconvenientes con la comida, los ayudantes de cocina deben desechar los alimentos que no sirvan cada semana.

Tabla 2

Actividades	Responsables	Plazos	Recursos
Preparación del plato antes de salir a la mesa	Chef, ayudantes de cocina	15 minutos antes de servir	Utensilios de cocina, alimentos, chef, reloj
inspección y el inventario de materias primas	Chef	Revisión diaria	Fundas plásticas orgánicas, utensilios de aseo
Charla de protocolo y etiqueta para los meseros	Jefe de piso	1 vez por mes	Utensilios de oficina, proyector, expositores

Cambio de manteles y forros de sillas	Meseros	Diariamente	Manteles y forros limpios y aromatizantes
---------------------------------------	---------	-------------	---

Administración

Coordinar entradas y salidas del personal, por medio del registro de huellas dactilares, para evitar salidas de empleados en horas laborables. El administrador que es el encargado de dar las ordenes generales debe permanecer las 24 horas en el hotel, en caso contrario debe dejar un remplazo que se haga responsable como el secretario o auditor del hotel. El gerente del hotel, debe organizar equipos de trabajo, para hacer publicidad sobre los servicios que brinda el hotel.

Tabla 3

Actividades	Responsables	Plazos	Recursos
Controlar entrada y salida del personal, por medio del registro de huella dactilar.	Administrador Jefe de cada área	Diariamente	Sistema de huellas dactilares, oficina
Supervisión del trabajo de los empleados	Administrador	Diariamente	Equipos de oficina
Realizar equipos de trabajo para fortalecer la publicidad	Gerente	Cada 3 meses	Personal, volantes, equipos de oficina
Incentivo salarial por temporadas	Gerente	2 veces al año	Recurso económico

Gestión de Limpieza

Se deben limpiar las habitaciones, antes y después de haber sido usadas, también es necesario cambiar las sábanas, cobijas y toallas. Para evitar las quejas de los clientes de

manera constante. El mantenimiento en el hotel en general debe ser 1 vez por mes, según la planificación del administrador. En cambio, un mantenimiento por habitación debe ser 1 vez por semana, para evitar inconvenientes con los clientes. El encargado del área de mantenimiento debe poner horarios y días a los empleados de mantenimiento, para que así el turno sea rotativo y todos cumplan con su trabajo de manera equitativa.

Tabla 4

Actividades	Responsables	Plazos	Recursos
Recambio de sábanas, toallas y cobijas	Camarero	3 veces al día	Sábanas, toallas y cobijas limpias
Aseo de la habitación y el baño	Camarero	3 veces al día	Utensilios de limpieza, y desinfectantes, aromatizantes
Mantenimiento a los aparatos electrónicos	Mantenimiento	1 vez al mes	recursos económicos, equipos electrónicos
Cambio de cortinas	Mantenimiento	2 veces al mes	Cortinas limpias, aspiradora

Hacer (Do)

Dentro de esta fase, se implementa el plan de acción para mejorar el servicio de atención al cliente, por medio de un sistema de gestión de calidad. El hotel debe llevar los procesos de ejecución de manera estandarizada y lineal. Cumpliendo con todas las políticas del hotel, desde la hora de llegada hasta la manera de llevar su uniforme de trabajo. Todos los empleados del hotel, deben estar en el área donde se desenvuelven de acuerdo a sus conocimientos, para llevar un orden y mejorar el servicio con cliente. Anualmente el hotel debe realizar renovación de contratos para ir evidenciando cuales han sido las personas que han cumplido con el nuevo sistema establecido.

Verificación (Check)

Tabla 5

CRITERIOS	SUB CRITERIOS	INDICADORES	PESO POR IND.	DESCRIPCIÓN	PESOS POR CRITERIOS
A Atención directa	A1 Recepción	A1.1 Capacitaciones al personal sobre atención al cliente	15	Nos permiten preparar a un equipo o grupo de personas, para su vida laboral, las capacitaciones pueden durar días semanas hasta meses según su grado de importancia. Esta función es cuantitativa porque permite medir los conocimientos aprendidos durante ese lapso de tiempo, obtienen la nota máxima cuando terminan la capacitación y	40%

				obtienen un certificado de aprobación y la nota mínima cuando no cumplen con la capacitación completa.	
		A1.2 Registro de huéspedes	10	<p>Se lleva un debido control de los huéspedes que entran y salen del hotel a diario, esto es plasmado en una ficha donde se toma los datos del cliente para poder evidenciar cuánto dura su estadía.</p> <p>Es de manera cuantitativa porque se puede ver cuantos huéspedes tienen por día, la nota máxima es lograr el objetivo planteado de la</p>	

				<p>cantidad de huéspedes y la mínima es cuando no acuden clientes al hotel.</p>
	<p>A2 Maître</p>	<p>A2.1 Idiomas</p>	<p>5</p>	<p>Es la parte esencial de cualquier profesional en turismo, tener cursos de idiomas en especial el inglés, te permite desenvolverte con más seguridad delante de cualquier cliente extranjero.</p> <p>Es cuantitativo esta función porque permite medir cuantos idiomas habla es trabajador, se obtiene la nota máxima cuando</p>

				se habla más de 3 idiomas y es mínima cuando se conforman con el inglés.	
		A2.2 Organización de invitados	3	Es llevar un orden dentro de una gran cantidad de gente, ubicarlos en mesas apropiadas a la recepción del invitado, por orden y jerarquía. Es cualitativo porque evidencia que tan eficaz es la persona encargada para realizar dicha función, es máxima cuando se logra ubicar a todos los invitados y es mínima cuando algún invitado se sienta en alguna	

				<p>mesa por error del encargado.</p>	
	<p>A3 Guardi a</p>	<p>A3.1 Cursos de relaciones humanas</p>	<p>4</p>	<p>El trato a las personas, sea cual sea la circunstancia, en la que se encuentre, es característica principal de este curso, que permite al guardia de seguridad tener confianza en sus actividades.</p> <p>Es cuantitativo porque se conoce el profesionalismo que debe tener un guardia de seguridad según los cursos tomados, es máximo cuando se aplica lo aprendido al cliente y es mínimo cuando</p>	

				<p>tienes los conocimientos pero no lo aportas para mejorar.</p>	
		<p>A3.2 Control de vehículos en el garaje</p>	<p>3</p>	<p>Está a cargo del guardia de seguridad donde la función es monitorear los vehículos de los huéspedes en cada entrada y salida de vehículos.</p> <p>Es cualitativo porque evidencia la eficacia de la persona encargada para realizar este trabajo, obtiene la nota máxima cuando la función se la realiza con profesionalismo y mínima cuando ocurre percances</p>	

				por falta de irresponsabilidad	
B Cocina	B1 Chef	B1.1 Curso de preparación de alimentos y creatividad al servir	5	<p>Puede durar más de 1 mes según la cantidad de funciones que se desee aprender, enseñan a preparar bien todo tipo de alimentos, con recetas y secretos de un chef, también se desarrolla la creatividad del chef al momento de sacar un plato a la vista del cliente.</p> <p>Es cuantitativo porque según la cantidad de cursos el profesionalismo de un chef crece, es máximo cuando el servicio de comida es mejor</p>	25%

				y es mínimo cuando las quejas continúan.	
		B1.2 Inspección y el inventario de materias primas	5	<p>Aporta de manera positiva, para evitar daños al momento de la preparación, se desecha todos aquellos alimentos en descomposición y se los cambia por alimentos frescos.</p> <p>Es cuantitativo porque permite evidenciar cuántos alimentos se pierden a diario por no darle uso es máximo cuando se logra ocupar toda la materia prima y mínimo cuando se desperdicia.</p>	

	B2 Meseros	B2.1 Charlas sobre protocolo y etiqueta	10	<p>Se las realiza a todo el personal que mantenga un trato con el cliente directo, las charlas sobre protocolo tienen un contenido teórico y práctico para ir evidenciando mejoras.</p> <p>Es cualitativo, porque allí se plasma los conocimientos esenciales para trabajar como mesero, se convierte en máximo cuando cuando el personal cumple con las charlas y ponen en práctica lo aprendido y es mínima cuando hacen caso omiso.</p>	
--	-----------------------------	--	-----------	--	--

		B2.2 Cambio de manteles y forros de silla	5	<p>Es parte de la higiene y buena imagen del área de restaurante permite que el cliente se lleve una buena impresión del servicio brindado por parte del hotel.</p> <p>Es cuantitativo porque se mide la frecuencia de cambio de manteles al día, obtiene la nota máxima cuando los meseros cumplen con la función y es mínima cuando esperan a la queja del cliente.</p>	
--	--	--	----------	---	--

<p style="text-align: center;">C Administ ración</p>	<p style="text-align: center;">C1 Admini strador</p>	<p>C1.1 Control de entrada y salida del personal</p>	<p style="text-align: center;">5</p>	<p>Aquí se evidencia la responsabilidad por parte de los empleados del hotel, cumpliendo con los horarios que se manejan en la empresa.</p> <p>Es cuantitativo porque se evidencia, la frecuencia de faltas de trabajadores en su lugar de trabajo, cumple con la nota máxima cuando todos los trabajadores permanecen en su lugar y mínima cuando exceden las salidas.</p>	<p style="text-align: center;">20%</p>
---	---	---	---	---	---

		C1.2 supervisión del trabajo de los empleados	2	<p>Está a cargo de la persona responsable de todo el personal de la empresa, monitorea cada hora las áreas donde se encuentran ejerciendo su actividad.</p> <p>Es cuantitativo porque mide la cantidad de empleados que no realizan sus labores de la manera correcta, es máxima cuando el administrador cumple con el monitoreo y no evidencia problemas y es mínima cuando se ve en la obligación de despedir personal.</p>	
--	--	--	----------	---	--

	C2 Gerente	C2.1 Realizar equipos de trabajo para publicidad	5	<p>Se escoge personas de diferentes áreas para dirigirse a las calles con volantes y fotografías de los servicios que brinda el hotel, donde se lo da a conocer a las personas.</p> <p>Es cuantitativo porque se mide la frecuencia de clientes que ingresan, después de la publicidad alcanza la nota máxima cuando se logra el objetivo de crecer en cantidad de huéspedes y mínima cuando se mantiene igual.</p>	
--	-----------------------	---	----------	---	--

		C2.2 Incentivo salarial	2	<p>Todos los empleados reciben su sueldo según la actividad que realicen, en cada fecha especial como navidad o el día del trabajador recibe bonos.</p> <p>Es cualitativo porque permite demostrar la eficacia del trabajador al momento de cambiar su sueldo, es máxima cuando beneficia a mejorar y es mínimo cuando lo toman por interés.</p>	
--	--	------------------------------------	----------	--	--

	C3 Jefes de servicio	C3.1 Conocimientos de liderazgo	2	<p>Saber guiar a sus empleados, para conseguir el objetivo diario, es cuando los empleados te elijen siempre para la toma de decisiones.</p> <p>Es cualitativo porque se muestra el desenvolvimiento de los jefes de servicio a la hora de dirigir al personal, es máximo cuando los empleados reaccionan al llamado del jefe y es mínimo cuando siguen haciendo lo que este a su voluntad.</p>	
--	---	--	----------	---	--

		C3.2 Organización del personal	4	Organizar por áreas y dar a conocer horarios para cada actividad. Es cualitativo porque demuestra la eficacia del encargado de esta área para llevar a un equipo, se puede decir máximo cuando el jefe de servicio no necesita ya dar instrucciones y mínimo cuando los empleados aun requieren de una persona que los guie.	
D Gestión de limpieza	D1 Mantenimiento	D1.1 Arreglo aparatos electrónicos	5	Gestionar el mantenimiento de equipos, para evitar cualquier daño interno. Es cuantitativo porque se puede medir la cantidad	15%

				<p>de artefactos que se dañan por falta de mantenimiento, alcanza la nota máxima cuando el servicio de mantenimiento no debe acudir constantemente y mínimo cuando se debe retraer algunos artefactos de la habitación por daño permanente.</p>
		<p>D1.2 Frecuencia de cambio de cortinas</p>	<p>2</p>	<p>Es una función que se la realiza 2 veces 1 mes por deterioro o suciedad, el área de mantenimiento es encargado de aspirarlas y lavarlas.</p> <p>Es cuantitativo porque se mide la frecuencia de cambio de</p>

				<p>cortinas por mes si aumenta o disminuye.</p> <p>Es máximo cuando no es necesario un cambio constante y mínimo cuando se las cambia hasta diariamente por mal uso del huésped.</p>	
	<p>D2 Camarero</p>	<p>D2.1 Aseo de la habitación y el baño</p>	<p>5</p>	<p>Limpieza total con desinfectantes y aromatizantes que hagan de la habitación algo agradable para el huésped, esta función se la realiza en cada salida del huésped y en algunos casos también cuando el cliente lo dispone.</p> <p>Es cuantitativo porque se mide</p>	

				<p>cada que tiempo se limpia más la habitación, se dice máxima cuando la habitación permanece en perfecto estado, y mínima cuando requieren de limpieza cada hora.</p>	
		<p>D2.2 Recambio de sabanas</p>	<p>3</p>	<p>Es una función necesaria para cualquier hotel, debido a que la cama es la parte de la habitación que el huésped más utiliza, por ende es las sabanas permanecen sucias por diferentes razones.</p> <p>Es cuantitativo porque se puede medir con qué frecuencia se</p>	

				<p>cambia las sábanas, alcanza un máximo cuando el huésped cuida la sanidad de las sábanas y mínima cuando se cambian las sábanas más de 3 veces al día.</p>	
--	--	--	--	--	--

Actuar (*Act*)

Es el último de los procesos del método PDCA, el actuar es “la fase de Acción es una etapa crítica para resolver los problemas de calidad” ” (Sun, 2013, pág. 1158), Dentro del hotel, la matriz de verificación es donde evidenciamos los problemas ya resueltos, como el problema de la frescura de los alimentos, el cambio de sábanas en las habitaciones o el control del horario del personal, todos aquellos estándares ya antes mencionados se resumen en el servicio al cliente. La metodología debe hacer énfasis en la solución de la atención al cliente, es de ahí donde nacen las capacitaciones al personal. Las cuales necesitan de un mejoramiento continuo, para luego ser aplicadas al proceso establecido, y así sigan formando parte de la cotidianidad.

Conclusión

En conclusión, los hoteles de Machala no cuentan con un sistema de gestión de calidad legalizado. Pues se ha evidenciado que aquellos servicios brindados al turista no son de lo más satisfactorios. Por lo tanto con un sistema de gestión eficiente se puede evaluar el nivel de satisfacción de los turistas. Obteniendo así, beneficios positivos que aporten al mejoramiento del servicio que se le brinda al turista.

Se determinaron los problemas, mediante una investigación de campo que se realizó a 4 de los 16 hoteles de Machala. Donde se pudo identificar que la problemática más común es la atención al cliente. Por lo cual se escoge una metodología que ayuda al proceso de planificación de mejora continua llamado PDCA. Teniendo así, las actividades que se deben realizar para mejorar este servicio.

Se elaboró un instrumento para evaluar si la planificación logró los objetivos planteados, mediante una matriz de evaluación. Pudimos determinar criterios, subcriterios e indicadores, de los cuales se le dio la ponderación adecuada según su importancia. Nos sirvió de mucho este proceso, porque nos permitió identificar, los indicadores que repercuten más en la atención al cliente dentro de las empresas hoteleras.

Es por eso, que se recomienda que todo proceso dentro de los hoteles, debe ser evaluado, por lo cual se debe realizar una planificación efectiva, desde el inicio, con indicadores de control, con la finalidad de que todos los empleados sepan, de qué manera atenerse a una evaluación del desempeño.

Bibliografía

- Asef, J. G. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 5-13. Obtenido de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/247/1148>
- Ballina1, F. J., & Valdés Peláez , L. (2016). Los efectos de la combinación de estándares de calidad sobre los resultados empresariales en el sector hotelero. *BUSINESS REVIEW*, 198-121. Obtenido de <https://ubr.universia.net/article/viewFile/1858/2041>
- Camisón, C., Puig-Denia, J., & Flores , B. (2010). Impacto de la calidad de conformidad sobre los resultados a través de un análisis de los costes de no calidad: un estudio empírico en la industria hotelera. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 712-734. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3369201>
- Canales, Á. G., & Soler, V. G. (2015). ESTUDIO DE LA IMPLANTACIÓN DE. *3C Tecnología*, 191. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2015/12/Estudio-de-la-implantacion-de-la-mejora-continua-en-PYMEs.pdf>
- Fuentes, Hernández, s., & Morini, S. (2016). Q DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL. *Cuadernos de Turismo*, 204-226. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.37.25621>
- INEC. (21 de noviembre de 2017). *INEN*. Obtenido de INEN: <http://www.normalizacion.gob.ec/>
- Larrea, J., & Riofrio, J. (2010). *INEC*. Obtenido de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Lovera, P. (s.f.). EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.) EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y TURÍSTICO BAJO LAS NORMAS ISO 9000 VERSIÓN 2000. *turismo sociedad* .

- M, R., Rodríguez, J. M., Rubio, A., Andrada, & Mariño, M. (2015). ¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? *Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 147-179. doi:10.1080/02102412.2014.991126
- Marín, V. R. (2014). Estudio para la medición del impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2008 en las empresas de los diferentes sectores económicos de Barrancabermeja y su área de influencia. *revista citecsa*, 32-48. Obtenido de http://www.unipaz.edu.co/ojs/index.php/revcitecsa/article/view/52/pdf_7
- Mora-Pisco I, L. L., & Durán-Vasco II, M. (2017). Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo. *Dominio de las Ciencias*, 166. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/381/441>
- Sun, G.-x. (2013). A Study on the Continuous Improvement. *Engineering Economics Management*, 1151-1367. Obtenido de https://rd.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-642-38442-4_121
- Zandavalli, C., Caldart de Mello, M. I., Medina Menezes, A. C., Medeiros Andreolla, V. R., & Mazoco Jubini, G. (2013). O PDCA COMO FERRAMENTA DE APOIO À IMPLEMENTAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO. *Revista GUAL*, 69-91. Obtenido de <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/114705/2013311%20-%2000%20PDCA%20como%20ferramenta%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>