



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y
PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL VEUXOR DE
MACHALA

LASCANO VASQUEZ ERIKA MISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
ALOJAMIENTO Y PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL
HOTEL VEUXOR DE MACHALA

LASCANO VASQUEZ ERIKA MISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y
PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL VEUXOR DE MACHALA

LASCANO VASQUEZ ERIKA MISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

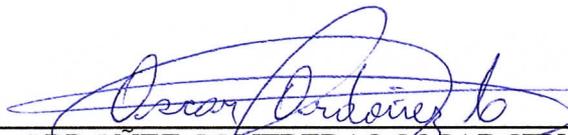
ORDOÑEZ CONTRERAS OSCAR STUARDO

MACHALA, 29 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA
29 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado **DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL VEUXOR DE 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.



ORDONEZ CONTRERAS OSCAR STUARDO

0702954629

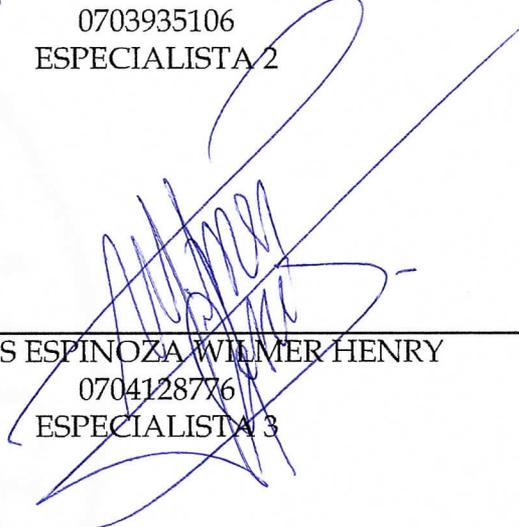
TUTOR - ESPECIALISTA 1



BASTIDAS ANDRADE MARÍA ISABEL

0703935106

ESPECIALISTA 2



ILLESCAS ESPINOZA WILMER HENRY

0704128776

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: jueves 29 de agosto de 2019 - 02:58

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TITULACIÓN-COMPLEXIVO_ERIKA LASCANO VÁSQUEZ.docx
(D54793137)
Submitted: 8/13/2019 7:47:00 AM
Submitted By: emlascano_est@utmachala.edu.ec
Significance: 10 %

Sources included in the report:

CAROLINA BARROS_TESIS_CD.docx (D54788125)
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9027/1/ECUACE-2016-HT-CD00007.pdf>
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00052.pdf>
<http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v9n1/2389-9417-ridi-9-01-9.pdf>
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5584>
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/54fa21aa1c2e2b1a0d465ead3f26929d.pdf>
<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.37.2.2016.07>
<http://www.redalyc.org/pdf/510/51043794003.pdf>
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3330533720092a2a85fb-a0b7-4e69-907d-c637c8f8923fe3295c25-114c-406b-94b6-3f94f2eb835b>

Instances where selected sources appear:

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

La que suscribe, LASCANO VASQUEZ ERIKA MISHEL, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL VEUXOR DE 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, 29 de agosto de 2019



LASCANO VASQUEZ ERIKA MISHEL
0750496382

Resumen

La satisfacción del huésped con el servicio es uno de los objetivos esenciales de las organizaciones orientadas a la actividad turística. Esto se logra, llevando a cabo todas las actividades internas con responsabilidad y manteniendo un buen ambiente organizacional. La gestión de la calidad debe estar presente en todas las actividades involucradas en la gestión operativa y administrativa del hotel, de manera que se evidencie a través del servicio, logrando así cierta expectativa en el visitante. Es por ello que, el presente trabajo investigativo está enfocado en identificar a través del trabajo de campo, a proponer estrategias para una adecuada gestión de la calidad en el hotel Veuxor, de la ciudad de Machala, cumpliendo de esta manera, con los requerimientos de los huéspedes al momento de adquirir este servicio.

Palabras claves: hoteles, servicio, huéspedes, gestión de calidad.

Abstract

Guest satisfaction with the service is one of the essential objectives of organizations oriented to tourism activity. This is achieved, carrying out all internal activities with responsibility and maintaining a good organizational environment. The quality management must be present in all activities involved in the operational and administrative management of the hotel, so that it is evidenced through the service, thus achieving some expectation in the visitor. That is why, the present research work is focused on identifying through field work, to propose strategies for adequate quality management at the Veuxor hotel, in the city of Machala, thus complying with the requirements of guests when purchasing this service.

Keywords: hotels, service, guests, quality management.

ÍNDICE

2. MARCO CONCEPTUAL	4
2.1. Actividad Turística	4
2.2. Servicio De Alojamiento	4
2.3. Calidad Del Servicio	5
3. METODOLOGÍA	5
3.1. Método Cuantitativo	5
3.2. Técnicas de Investigación	6
3.2.1. Observación Indirecta	6
3.2.2. Encuesta basada en el Modelo Servqual	6
3.2.2.1. Encuesta Aplicada A Los Huéspedes A Través Del Método Servqual	8
3.2.3. Entrevista	11
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	15
4.1. Presentación de Resultados a través de la Técnica Entrevista	15
4.1.1. Talento Humano	15
4.1.2. Competencias	15
4.1.3. Servicio Al Cliente	16
4.1.4. Infraestructura	16
4.2. Análisis de las Encuestas aplicadas bajo el modelo servqual	17
5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL VEUXOR	18
5.1. Propuesta de solución para aumentar el grado de satisfacción de las actividades de cada departamento en un plazo de un año.	19
5.2. Propuesta de solución para incrementar el grado de satisfacción en los huéspedes en un plazo de un año.	19
5.3. Propuesta de solución para capacitar en el área de recepción.	20
5.4. Propuesta de solución para adoptar un sistema de información acerca del registro de frecuencia de huéspedes.	20
6. CONCLUSIÓN	20
7. BIBLIOGRAFÍA	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen Encuesta Servqual: Aspectos Tangibles.	8
Tabla 2. Resumen Encuesta Servqual: Fiabilidad.	8
Tabla 3. Resumen Encuesta Servqual: Sensibilidad.	9
Tabla 4. Resumen Encuesta Servqual: Seguridad.	9
Tabla 5. Resumen Encuesta Servqual: Empatía.	9
Tabla 6. Variables a considerar para la elaboración de la entrevista.	10
Tabla 7.. Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	16

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la actividad turística, ha permitido el desarrollo económico del país, gracias a las diversas industrias involucradas, en donde la ciudadanía participa activamente en la elaboración de productos y servicios que cumplan con las expectativas del turista.

El turismo se destaca por constituir una de las principales industrias con mayor generación de fuentes de empleo, de ahí su importancia. Es por ello que, brindar un servicio con calidad permite asegurar la continuidad de los mismos y por ende, dinamizar la economía local. Dentro de la actividad turística, el servicio de alojamiento es uno de los sectores indispensables, que debe contar con estándares de calidad acorde a las exigencias del huésped. La gestión de calidad en los hoteles, se aseguran cuando los colaboradores llevan a cabo las actividades de manera organizada, diseñada y ejecutada en el marco de un proceso que busca cumplir con los objetivos de la organización, proyectados a la prestación de un servicio de calidad (Font & Blanco, 2018).

En la provincia de El Oro, se puede encontrar diversidad de infraestructura turística en cuanto a hospedaje. Así, se tiene hoteles de primera a cuarta categoría. De acuerdo con lo señalado anteriormente, se identifica la siguiente problemática: el Hotel Veuxor, es uno de los más reconocidos a nivel provincial, debido a su infraestructura, y los servicios de calidad que ofrece. Sin embargo, no todos cuentan con las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad al huésped, ya que, debido a la poca concurrencia, los altos directivos no poseen los recursos para invertir en infraestructura, talento humano, servicio, etc.

El objetivo principal del presente trabajo investigativo y de campo, permite analizar el servicio de calidad en el Hotel Veuxor, a través de la implementación de encuesta, para la implementación de un sistema de gestión de calidad, mismo que permitirá incrementar la demanda en el sector.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Actividad Turística

Comprende una actividad que utiliza los recursos de un territorio, permitiendo el desplazamiento de personas fuera de su lugar origen por más de un día. El turismo involucra diversas industrias como es; alojamiento, transporte, restauración, actividades de entretenimiento, entre otras, por lo que se generan mayores ingresos para la comunidad, brindando grandes posibilidades para generar exportaciones competitivas, en donde se involucran los sectores financieros, humanos, productivos, naturales y culturales. (Gambarota & Lorda, 2017)

2.2. Servicio De Alojamiento

Intriago & Solórzano (2017) cita a Rivas (2015), quien manifiesta que el servicio de alojamiento involucra todos los establecimientos que cumplen con el objetivo de brindar hospedaje y otros servicios a los huéspedes, a cambio de un valor económico. La infraestructura, cantidad de servicios que ofrecen, organización y calidad en el servicio, son algunos de los factores que inciden sobre la categorización de los hoteles. Es decir que, dicha actividad permite cumplir con las necesidades del visitante en cuanto a hospedaje y demás servicios complementarios.

Los beneficios que se generan luego de la implementación de establecimientos de alojamiento constituyen un motor de arrastre a nivel económico, debido a la generación de puestos de trabajo, además de las actividades que se generan a partir de esta industria, como es; transporte, restauración, eventos, etc. Es por ello que, su importancia va más allá de constituir un lugar de descanso para el turista, sino que se convierte en la carta de presentación de la ciudad de destino, asegurando su fidelidad y la participación en el mercado objetivo, sin dejar de lado la constante evaluación, para determinar el nivel de calidad del servicio y así proponer mejoras en el mismo (Morillo & Morillo, 2016).

La industria hotelera, es considerada una parte esencial para el fomento del turismo, ya que los servicios que se involucran en este sector y su infraestructura, permite cumplir con las expectativas en el huésped, generando el posicionamiento de la ciudad en el mercado

turístico. Es por ello que, los procesos relacionados a la gestión de la calidad, para generar satisfacción en el turista, da como resultado la sostenibilidad del sector, trayendo como efecto el incremento de personas atraídos por el sitio turístico (Monsalve & Hernández, 2015).

2.3. Calidad Del Servicio

Hace referencia a la satisfacción del cliente, con respecto a sus requerimientos y expectativas. El servicio brindado debe ser igual o mayor al nivel de los intereses del usuario, lo cual permite crear ese valor agregado y generar confianza y lealtad a la organización. El éxito radica en los procedimientos internos que se gestione en la empresa, mismo que se verá reflejado en la parte operativa, ya que la motivación de los colaboradores por realizar sus actividades, influye de manera significativa al momento de ejecutar el contacto con el cliente (Najul, 2011).

Es por ello que, su importancia radica en que de ello depende el éxito organizacional. Con la implementación de nuevas tecnologías a sus procesos administrativos, se obtiene el beneficio de la calidad, ya que la calidad en el servicio no solo se mide por la satisfacción del usuario en cuanto al uso del servicio, sino que se involucra de una manera más intrínseca en la organización, reflejado en su productividad.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método Cuantitativo

La metodología para adquirir la información pertinente, corresponde a una propuesta cuantitativa, ya que permite identificar características referentes a una población, utilizando métodos estadísticos. “Una característica de los métodos cuantitativos es la selección subjetiva e intersubjetiva de indicadores (a través de conceptos y variables) de ciertos elementos de procesos, hechos, estructuras y personas” (Cadena, y otros, 2017, pág. 4).

Para obtener el tamaño de la población, se aplica la siguiente fórmula, con un nivel de confianza de 95,5% y un margen de error del 10% y proporciones complementarias de 0.50, considerando las características de la población. De acuerdo a la entrevista, el Hotel Veuxor cuenta con un promedio de 1500 huéspedes al mes, cifra que se usará para determinar la muestra de la población.

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

En donde:

N: tamaño de la población

n: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza

p y q: proporciones complementarias

E: error de muestreo

3.2. Técnicas de Investigación

3.2.1. Observación Indirecta

Pérez (2019), cita a Cerda (1991), quien señala que la observación indirecta, se desarrolla en un contexto en donde el investigador permanece ajeno a la situación que está analizando. Este se limita únicamente a estudiar el fenómeno, utilizando instrumentos participativos, principalmente obtiene información de fuentes secundarias. Es decir, aportaciones de otros investigadores relacionados al tema de estudio.

La información bibliográfica que sustenta la discusión de los resultados, se obtiene de portales digitales como: Redalyc, Scielo, Google Académico, Dialnet, entre otras.

3.2.2. Encuesta basada en el Modelo Servqual

El modelo Servqual fue propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry y validado en 1992, cuya finalidad era evaluar la calidad de los servicios, desde cinco perspectivas: aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y sensibilidad. A través de este método, se puede obtener la información detallada en cuanto a la percepción de los clientes en cuanto a la prestación del servicio, analizada por factores intrínsecos y extrínsecos (Numpaque & Rocha, 2016). Lo que se describe en cada factor, corresponde a:

- Empatía: analiza el interés y la atención que muestran los colaboradores a los usuarios.
- Fiabilidad: corresponde a la manera cuidadosa y amable que muestra el colaborador al momento de ejecutar el servicio.
- Aspectos Tangibles: son todos aquellos elementos físicos, materiales, equipos que permiten brindar el servicio al usuario.
- Seguridad: habilidad para transmitir confianza y credibilidad a los huéspedes, a través de sus acciones y percepciones.
- Sensibilidad: hace referencia a la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores para resolver un problema y su disposición para brindar el servicio con calidad. (Torres & Vásquez, 2015)

Los aspectos que se toman en cuenta, durante la aplicación de la encuesta Servqual, son destinados a analizar el nivel de satisfacción esperado por el usuario (expectativas) en cuanto al servicio proporcionado y, el nivel de satisfacción percibido por el mismo de manera real (percepciones). El análisis de calidad, se consigue, al medir la diferencia entre los dos factores. (Causado, Charris, & Guerrero, 2019)

3.2.2.1. Encuesta Aplicada A Los Huéspedes A Través Del Método Servqual

Tabla 1. Resumen Encuesta Servqual: Aspectos Tangibles

ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
El Hotel cuenta con instalaciones modernas					1	10	295	306
El hotel cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios necesarios					7	10	289	306
Las habitaciones están equipadas con lo necesario para el disfrute de la estadía						2	304	306
Los colaboradores del hotel tienen una apariencia pulcra.						6	300	306
El servicio de alimentos y restaurantes con que cuenta el hotel ofrece comida de calidad.							306	306

Fuente: Trabajo de campo en base al Modelo Servqual. (2019)

Elaborado por: Autor

Tabla 2. Resumen Encuesta Servqual: Fiabilidad

FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
Predisposición por resolver los problemas.				1	3	35	267	306
Los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.			2			22	282	306
Cuando un cliente tiene un problema, el hotel muestra un sincero interés en solucionarlo.			7		4		295	306
Brindan servicios sin cometer un error.					2	18	286	306

Fuente: Trabajo de campo en base al Modelo Servqual. (2019)

Elaborado por: Autor

Tabla 3. Resumen Encuesta Servqual: Sensibilidad

SENSIBILIDAD	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
Los colaboradores comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.					1	21	284	306
Los colaboradores les ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					4	6	296	306

Los colaboradores del hotel siempre están dispuestos a ayudarles.				1		5	300	306
Lo empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.						4	302	306

Fuente: Trabajo de campo en base al Modelo Servqual. (2019)

Elaborado por: Autor

Tabla 4. Resumen Encuesta Servqual: Seguridad

SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
El comportamiento de los empleados del hotel transmite confianza a sus clientes.				1	5	10	290	306
El hotel le transmite seguridad durante su estadía.					1	3	302	306
Los colaboradores son siempre amables con los clientes.					1	1	304	306
Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los huéspedes					5	6	295	306

Fuente: Trabajo de campo en base al Modelo Servqual. (2019)

Elaborado por: Autor

Tabla 5. Resumen Encuesta Servqual: Empatía

EMPATÍA	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
El Hotel Veuxor da sus clientes una atención personalizada.				2	7	23	274	306
El Hotel se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.		25	29		2		250	306
Los colaboradores del hotel comprenden las necesidades específicas de sus clientes.		10			54	186	56	306
El Hotel cuenta con horarios de atención apropiada.					1	7	298	306

Fuente: Trabajo de campo en base al Modelo Servqual. (2019)

Elaborado por: Autor

3.2.3. Entrevista

La entrevista es una herramienta efectiva para la recolección de datos, permitiendo obtener información del fenómeno o sujeto de estudio a través de la dinámica oral con el investigador. Esta herramienta permite además analizar ciertos aspectos cognitivos y su percepción, que solo pueden ser evidenciados mediante la entrevista, por lo que resulta una manera más efectiva para obtener mayor información en cuanto a las situaciones que se planteen, ya que sus experiencias estarán más presentes en la realidad (Troncoso & Amaya, 2016).

La entrevista en el Hotel Veuxor, es dirigida a uno de los Gerentes Generales, el Sr. Fernando Vera y a Denisse Valle Morocho, quien se desempeña como Asistente Administrativa. Para

ello, se utiliza la herramienta del cuestionario, el cual contiene las interrogantes que serán analizadas una vez recopilada la información junto con las encuestas del modelo Servqual.

Tabla 6. Variables a considerar para la elaboración de la entrevista

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS
TALENTO HUMANO	Recurso con capacidad para utilizar los recursos de la empresa de una manera eficiente y tomar decisiones que vayan acordes a los objetivos de la organización. (Alonso, García, López, & Amador, 2018)	PERSONAL	AMBIENTE LABORAL	¿Cómo evalúa el ambiente laboral en la empresa?
			TRABAJO EN EQUIPO	¿Cómo se lleva a cabo el trabajo en equipo?
			MOTIVACIÓN AL PERSONAL	¿De qué manera busca motivar el trabajo de sus colaboradores para mejorar el servicio?

<p>COMPETENCIAS</p>	<p>La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, define a las competencias como “la capacidad de poner en práctica de manera integrada habilidades, conocimientos y actitudes para enfrentar y resolver problemas y situaciones”(INEE, 2014), citado en (Sánchez & Herrera, 2016, pág. 15)</p>	<p>CAPACITACIÓN</p>	<p>MEJORA DE COMPETENCIAS PROFESIONALES</p>	<p>Con que frecuencia busca mejorar las competencias profesionales de su personal, ya sea a través de charlas o capacitaciones?</p>
<p>SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>“Actividad que permite cumplir con una adecuada atención al cliente, con el fin de lograr un impecable servicio “ (García, 2016, pág. 3).</p>	<p>SERVICIO</p>	<p>SERVICIO DIFERENCIADO</p>	<p>¿Qué diferenciación ofrece en su servicio, respecto a los demás hoteles?</p>
			<p>SERVICIOS ADICIONALES</p>	<p>¿Qué servicios adicionales ofrece?</p>

			ESTÁNDARES DE CALIDAD	¿Siguen algunas medidas que les imponga algún tipo de reglamento internacional? (ISO)
INFRAESTRUCTURA	<p>“Conjunto de elementos físicos adecuadas a las necesidades de aquellas: rutas y vías de comunicación, transporte que conecten los centros de producción y consumo, y que, al mismo tiempo, refuercen la vigilancia y el control sobre los territorios”</p> <p>(Ceceña, Aguilar y Motto, 2007; Quintero, 2009) citado en (Zorzoli, 2017, pág. 6).</p>	INFRAESTRUCTURA	REMODELACIÓN DE INSTALACIONES	¿Con qué frecuencia se remodelan las instalaciones o se hacen programas de mantenimiento?

Fuente: Trabajo de campo en base al Modelo Servqual. (2019)

Elaborado por: Autor

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados a través de la Técnica Entrevista

4.1.1. Talento Humano

El Hotel Veuxor cuenta con alrededor de 26 colaboradores, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes áreas del hotel. El trabajo en equipo se lleva a cabo por departamentos y se lo maneja de manera ordenada, a través de la elaboración de reportes diarios, en donde consta la nómina de los colaboradores. En cuanto al ambiente laboral, se puede evidenciar que es agradable y la comunicación entre el personal es efectiva, ya que todos manejan la información actual de lo que sucede en el hotel.

El personal dedicado a la operación, administración, control, de los establecimientos de alojamiento constituye el recurso más importante, ya que sin ellos, no se puede llevar a cabo ninguna gestión dentro y fuera de la empresa. El aprendizaje y la fuerza laboral se debe contemplar como actividades estratégicas para adaptar al personal a los cambios que se generan, con el propósito de lograr eficiencia en el servicio e incrementar su productividad. La gestión del personal se basa en el manejo efectivo de sus potencialidades, para adquirir un beneficio que sea favorable para la persona y la organización (Contreras & Peñaloza, 2018). Por lo que, se puede evidenciar que, el Hotel Veuxor cuenta con las herramientas y estrategias que permiten mantener a su personal enfocado en sus actividades diarias, brindándoles un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de sus funciones. Es importante señalar que la motivación, se logra a través de recompensas por brindar un servicio de excelencia, lo cual permite tomar medidas y crear programas para tomar decisiones asertivas.

4.1.2. Competencias

El área enfocada a la gestión del talento humano, debe optar medidas que permitan brindar oportunidades de crecimiento personal y profesional, implementar espacios en donde los colaboradores puedan proponer sugerencias en cuanto a la operación del hotel, brindando otra perspectiva de la situación (Cardona, Alzate, & Lora, 2018).

La búsqueda por el mejoramiento de las competencias profesionales es un objetivo dentro de la organización, ya que esto permite corregir ciertos procesos y poder llevarlos a cabo con

eficiencia. El Hotel Veuxor proporciona pequeñas charlas de motivación, por lo general una vez al mes, con el objetivo de incentivar al personal en la búsqueda de la excelencia en cuanto al servicio. Además, se realizan pequeños tests cada reunión, para evaluar las fortalezas y debilidades que poseen los colaboradores, y poder elaborar estrategias que permitan contribuir a la mejora de sus aptitudes, y los meeting groups y capacitaciones, enfocados a cada departamento.

4.1.3. Servicio Al Cliente

El servicio en el hotel Veuxor, de acuerdo a la perspectiva gerencial, se maneja de una manera efectiva, principalmente para ejecutivos. Los servicios adicionales siempre generan ese valor agregado que permite sobrepasar las expectativas del huésped. Para lograrlo, el Hotel Veuxor maneja ciertas estrategias, entre ellas, disponer de un salón para eventos o conferencias de trabajo. Sin embargo, para ejecutar las actividades con calidad, las empresas llevan a cabo sus procesos para lograr la calidad total, a través de la incorporación de las Normas ISO, las cuales actualmente son obligatorias en los establecimientos, principalmente en los hoteles.

Estas normas facilitan la combinación de las diversas actividades productivas por medio de su sistematización, contiene reglamentos que permiten controlar unificar el servicio, ya que contiene los estándares que se deben aplicar, tanto para el servicio como para la organización (Sosa & Martín, 2015). Es por ello que en el Hotel Veuxor, las normas son bien ejecutadas debido a que actualmente es un requisito obligatorio que los establecimientos de alojamiento deben cumplir, para mejorar la calidad en el servicio.

4.1.4. Infraestructura

La infraestructura comprende todos aquellos recursos físicos que permiten el funcionamiento de la organización. Junto al servicio y su capacidad, puede generar el posicionamiento de un territorio como destino reconocido a nivel mundial. La implementación de diversas áreas dedicadas al servicio y recreación, si bien es cierto generan cierto impacto de manera directa e indirecta, cuando se lleva a cabo bajo estándares de sostenibilidad, puede generar una gran ventaja competitiva (Azze & Ochoa, 2017). Sin embargo, no hay que dejar de lado las estructuras mentales y pensamientos estratégicos, para enfocar el nuevo modelo de desarrollo,

dispuesto a cumplir con las expectativas de un mercado, cada vez más exigente, en cuanto al servicio de calidad.

Es por ello, el Hotel Veuxor busca día a día implementar nuevas tecnologías y expandir sus instalaciones, con el propósito de dar ese valor agregado al visitante y hacer que su estadía sea confortable. Para ello, se llevan a cabo programas encargados del mantenimiento realizados de manera continua y constante, mientras que la remodelación se la suele llevar a cabo cada tres años o cuando sea necesario. Es decir, que esta actividad se mantiene constante en el hotel, debido a la afluencia de huéspedes al día, por lo que se puede concluir que, la infraestructura brinda todas las comodidades y cumple con los estándares de calidad (Sierra, Ortiz, & Sierra, 2016).

4.2. Análisis de las Encuestas aplicadas bajo el modelo servqual

El Hotel Veuxor es uno de los hoteles más reconocidos en la provincia, debido a su moderna infraestructura, la cual puede cumplir con todos los requerimientos de los huéspedes, especialmente aquellos que se dedican al turismo de negocios. La calidad es evidente en cada servicio que brindan. El personal se encuentra capacitado para atender a los requerimientos del visitante, incluso aquellos de habla inglesa. Además, se encuentran siempre dispuestos a resolver algún inconveniente que se pueda suscitar durante su estadía. Es por ello que, una vez analizado la percepción de los huéspedes en cuanto al hotel Veuxor, se ha podido determinar que se encuentran posicionados en el mercado nacional, sin embargo, la alta demanda diaria de ejecutivos, suele sobrepasar el número de habitaciones disponibles, por lo que los huéspedes tienen que optar por nuevas alternativas. Es por ello que, los altos directivos, deben tomar medidas encaminadas a fidelizar a aquellos visitantes que ya han hecho uso del servicio previamente, y atender a sus requerimientos, ya que son visitantes recurrentes.

5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL VEUXOR

Tabla 7. Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

OBJETIVOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	RECURSOS	RESPONSABLE	INVERSIÓN	REVISIONES PERIÓDICAS
Aumentar el grado de satisfacción de las actividades de cada departamento en un plazo de un año.	Nivel de satisfacción de personal.	Diseñar mapa de procesos. Elaborar un programa de capacitación.	Informáticos	Administrador	\$0	Trimestral
Incrementar el grado de satisfacción en los huéspedes en un plazo de un año.	Nivel de satisfacción de huéspedes.	Diseñar una evaluación post servicio, que permita analizar la calidad del servicio brindado.	Informáticos	Investigador	\$0	Trimestral
Realizar capacitación en el área de recepción.	Capacitaciones	Ejecutar el programa de capacitación.	Informáticos Humano Didáctico	Administrador	\$5000	Trimestral

Adoptar un sistema de información acerca del registro de frecuencia de huéspedes.		Ejecutar el programa de capacitación.	Informáticos Humano	Recepción	\$2000	Semestral
---	--	---------------------------------------	------------------------	-----------	--------	-----------

Elaborado por: Autor

5.1. Propuesta de solución para aumentar el grado de satisfacción de las actividades de cada departamento en un plazo de un año.

Es necesario organizar al personal y dar a conocer todas las especificaciones que requieren el puesto de trabajo y su adaptabilidad a los cambios repentinos. Para que el hotel gane el reconocimiento a nivel nacional e internacional, es necesario contar con personal que esté apto para desempeñar sus funciones y tenga esa capacidad de respuesta que todo huésped requiere. Para ello, buscar la mejora de sus competencias permite desarrollar nuevas habilidades, motivándolos al éxito personal.

5.2. Propuesta de solución para incrementar el grado de satisfacción en los huéspedes en un plazo de un año.

- Se debe diseñar encuestas de satisfacción al cliente, luego que haya disfrutado de alguno de los servicios que ofrece el hotel.
- El huésped podrá realizar la encuesta, ya sea de manera física a través de recepción o de manera digital.

5.3. Propuesta de solución para capacitar en el área de recepción.

Debido a que el hotel ya realiza capacitaciones constantes a su personal, simplemente se deben proponer nuevas temáticas que vayan acorde a las necesidades e inconformidades que presentan los huéspedes en cuanto al servicio. Se deben programar de manera constante.

Temas a tratar:

- Fidelización de clientes
- Sistemas de información
- Registro de huéspedes
- Contratos de fidelización

5.4. Propuesta de solución para adoptar un sistema de información acerca del registro de frecuencia de huéspedes.

Para los huéspedes que son clientes fijos, se debe tomar mayor importancia al momento de efectuar la reserva de la habitación. Para ello, es necesario implementar un contrato de fidelidad, en donde la empresa se comprometa a ofrecer el servicio al cliente en el momento que este lo desee, estableciendo una relación comercial.

6. CONCLUSIÓN

La satisfacción del cliente es el elemento esencial para asegurar el éxito de la organización dentro de la industria turística. La importancia de manejar una adecuada gestión de calidad en cuanto a los procesos internos que se manejan, permite incrementar la productividad, lo cual se ve reflejado en el desempeño del personal para atender a los requerimientos de los huéspedes.

Los modelos de gestión implementados en el Hotel Veuxor, han generado grandes resultados en cuanto al servicio de alojamiento. Es evidente que las actividades se llevan a cabo considerando ejes importantes como; la calidad, el servicio, etc. Sin embargo, existen factores que no son evidentes desde la perspectiva del personal. Para ello, se implementan los sistemas de gestión de calidad, los cuales buscan brindar alternativas para mejorar ciertos aspectos en cuanto al servicio adquirido, conociendo los requerimientos del huésped, atendiendo a sus necesidades y buscando el mejoramiento de dichas actividades.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, L., García, A., López, P., & Amador, A. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Revistas Ujat*, 10. doi:10.19136/hs.a17n2.2042
- Azze , A., & Ochoa, M. (2017). La gestión ambiental en una entidad hotelera de turismo de naturaleza. Caso Villa Mirador de Mayabe de Holgín, Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo.*, 13(1), 16. Recuperado el 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00052.pdf>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 16. Recuperado el Julio de 2019
- Cardona, D., Alzate, J., & Lora, H. (2018). Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9(1), 10. Recuperado el 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v9n1/2389-9417-ridi-9-01-9.pdf>
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Revista de Información Tecnológica*, 30(2), 12. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073
- Contreras, S., & Peñaloza, L. (2018). El Talento Humano Y El Cuidado Ambiental En La Industria Hotelera. *Revista Turismo y Sociedad*, 13, 16. Recuperado el 2019, de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5584>

- Font, M., & Blanco, G. (2018). Calidad del Servicio en el Proceso Alimentos y Bebidas de un Hotel en Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 9(2), 11. Recuperado el 2019
- Fuentes, L., Hernández, E., & Morini, S. (2016). Q DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL. *Cuadernos de Turismo*(37), 25. Recuperado el Julio de 2019, de www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/398/39845353009/6
- Gambarota, D., & Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2), 15. Recuperado el Julio de 2019
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*, 18(3), 19. Recuperado el 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Intriago, J., & Solórzano, M. (2017). El Alojamiento Turístico en Hogares: Una alternativa de Negocio para la Dinamización de la Economía en la Parroquia de Canoa (Destino de Sol y Playa) después del terremoto del 16 de abril. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(3), 13. Recuperado el Julio de 2019
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*,(78), 13. Recuperado el Julio de 2019
- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 22. Recuperado el Julio de 2019
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 14. Recuperado el 2019

- Numpaque, A., & Rocha, A. (10 de Febrero de 2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de Ciencias Médicas*, 6. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Pérez, M. (2019). La investigación acción en la práctica docente. Un análisis bibliométrico (2003-2017). *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 12(24), 16. doi:10.11144/Javeriana.m10-20.ncev
- Sánchez, S., & Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 14(2), 15. Recuperado el 2019, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/54fa21aa1c2e2b1a0d465ead3f26929d.pdf>
- Sierra, K., Ortiz, A., & Sierra, E. (2016). Calidad del servicio como inductor de valor económico en el sector hotelero. *Económicas CUC*, 37(2), 20. doi:<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.37.2.2016.07>
- Sosa, Y., & Martín, M. (2015). La creación del conocimiento e innovación a través de los sistemas de calidad. Tres estudios de caso. *Revista Economía y Sociedad*, 19(33), 22. Recuperado el 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/510/51043794003.pdf>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 21. Recuperado el Julio de 2019
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de Facultad de Medicina*, 65(2), 4. Recuperado el 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Zorzoli, F. (2017). Infraestructura, territorio y conservación: aportes para el debate sobre modelos de desarrollo y su inserción territorial a partir de un caso de

intervención en infraestructura vial en el norte argentino. *Revista Transporte y Territorio*(17), 32. Recuperado el 2019, de www.redalyc.org/articulo.oa?id=333053372009