

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios
turísticos. Caso de estudio: Hostal Villa 64**

AUTORES:

**Loor Arévalo, Cindy Elizabeth
Yépez Fajardo, Darío Gilmar**

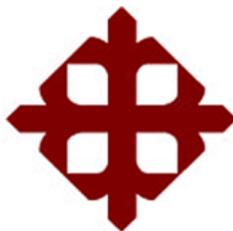
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Ing. Gerson Rosenberg Sopó Montero, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Loor Arévalo, Cindy Elizabeth y Yépez Fajardo, Darío Gilmar como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR

Ing. Gerson Rosenberg Sopó Montero, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **LOOR ARÉVALO, CINDY ELIZABETH**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de Estudio: Hostal Villa 64** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019

LA AUTORA

Loor Arévalo, Cindy Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, YÉPEZ FAJARDO, DARÍO GILMAR

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de Estudio: Hostal Villa 64** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019

EL AUTOR

Yépez Fajardo, Darío Gilmar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, LOOR ARÉVALO, CINDY ELIZABETH

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de Estudio: Hostal Villa 64**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019

LA AUTORA:

Loor Arévalo, Cindy Elizabeth



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, YÉPEZ FAJARDO, DARÍO GILMAR

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de Estudio: Hostal Villa 64**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019

EL AUTOR:

Yépez Fajardo, Darío Gilmar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de Estudio: Hostal Villa 64**, presentado por los estudiantes **Loor Arévalo, Cindy Elizabeth y Yépez Fajardo, Darío Gilmar**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (1%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	TESIS LOOR-YEPEZ 14022018.docx (D48013672)
Presentado	2019-02-17 10:28 (-05:00)
Presentado por	tesisvilla64@gmail.com
Recibido	gerson.sopo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Trabajo de Titulación Loor - Yopez Mostrar el mensaje completo 1% de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

**Ing. Gerson Rosenberg Sopó Montero, Mgs
TUTOR**

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi vida, ser el apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y debilidad y a la vez permitirme el haber llegado hasta este momento, muy importante de mi carrera profesional.

A mis padres, mi abuelita y mis hermanos por el apoyo incondicional que siempre me brindan para lograr todos mis objetivos, los cuales son un pilar muy importante en mi vida.

A mis profesores que con su sabiduría, conocimiento y apoyo absoluto, me guiaron en este trabajo de investigación y concluir una etapa más de mi vida profesional, a mis amigas y amigos de la universidad y del trabajo, que siempre estuvieron apoyándome y dándome aliento hasta concluir mi meta. ¡Gracias!

Cindy Elizabeth Loor Arévalo

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por llenar mi vida de muchas oportunidades y bendiciones, mi familia, amigos y nuevas personas que llegaron a mi vida y me ofrecieron su apoyo y formo parte del proceso. A los docentes que durante mi carrera universitaria me brindaron sus conocimientos y enseñanzas. A nuestro tutor por su guía, apoyo, paciencia durante el trabajo de investigación.

Cindy Elizabeth Loor Arévalo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar un logro más en el transcurso de mi vida.

Agradezco a mis padres, quienes aun estando lejos de mí me han brindado su apoyo en todo momento y han servido de fuente de inspiración para alcanzar mis logros. Mi esposa María Parra, quien siempre estuvo presente desde el primer día apoyándome e incentivándome a culminar mis estudios.

Darío Gilmar Yépez Fajardo

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por permitirme culminar mis estudios universitarios
Y brindarme la oportunidad de conocer buenas personas en el trayecto. De igual
manera a mis padres, por brindarme su apoyo incondicional y confiar siempre en mí.

Darío Gilmar Yépez Fajardo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Gerson Rosenberg Sopó Montero, Mgs
TUTOR

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
LOOR ARÉVALO CINDY ELIZABETH	
YÉPEZ FAJARDO DARÍO GILMAR	

**Ing. Gerson Rosenberg Sopó Montero, Mgs
TUTOR**

Índice General

Introducción	2
Problemática	4
Justificación	5
Formulación interrogativa del problema	6
Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Capítulo I. Fundamentación Teórica	7
Marco Teórico	7
Total Quality Management	7
La teoría de las partes interesadas	8
Ciclo Deming	10
Modelos de medición de la calidad de los servicios	11
Modelo ServQual	11
Método HotelQual	14
Marco Referencial	14
Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó, Colombia.	15
Propuesta de mejora para la calidad en el servicio. Caso de estudio: dos hoteles en el centro histórico de la ciudad de México.	15
Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el Hotel Ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil	16
Marco Conceptual	17

Turista	17
Calidad	17
Servicios turísticos	18
Satisfacción al cliente	18
Oferta turística	18
Instalaciones o infraestructura	18
Marco Legal	18
Ley de Turismo	18
Ley de Alojamiento Turístico	20
Capítulo II. Metodología de la Investigación	22
Método de Investigación	22
Enfoque de Investigación	22
Diseño de la Investigación	23
Instrumentos de medición	23
Capítulo III. Diagnóstico de la Situación Actual	26
Organigrama del Hostal Villa 64	26
Análisis de la entrevista realizada a la administradora del Hostal Villa 64	27
Diagrama de Flujo del Proceso de Check In	29
Diagrama de Flujo del Proceso de Check Out	29
Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Ama de Llaves	30
Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Lavandería	31
Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Alimentos y Bebidas	32
Análisis de los Procesos para el funcionamiento del Hostal Villa 64	33

Procedimiento en el servicio de Check in.....	33
Procedimiento en el servicio de Check out	33
Procedimiento en el servicio de Restauración	33
Procedimiento en el servicio de Limpieza de Habitaciones.....	33
Procedimiento en el servicio de lavandería.....	34
Análisis de la satisfacción de los clientes en base a reseñas en Agencias de viaje online	34
Booking	34
TripAdvisor	37
Expedia.....	38
Capítulo IV. Investigación de Mercado	40
Análisis de las encuestas aplicadas en el Hostal Villa 64 fundamentadas por la herramienta metodológica HotelQual	40
Capítulo V. Propuesta de Mejora	55
Plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de estudio: Hostal Villa 64	55
Planear	56
Hacer	57
Verificar	62
Actuar.....	62
Nuevo organigrama del Hostal Villa 64	69
Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso de Check In.....	70
Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso de Check Out.....	71
Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso del Departamento de Ama de Llaves	72

Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso del Departamento de Lavandería.....	73
Análisis de los Procesos Mejorados	74
Conclusiones	75
Recomendaciones	76
Referencias Bibliográficas	77

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Ítems y Dimensiones de Calidad del Servicio - Modelo HotelQual</i>	25
Tabla 2. <i>Problemas Hallados para el Desarrollo de la Propuesta de Mejora</i>	55
Tabla 3. <i>Objetivos de la Dimensión Personal</i>	56
Tabla 4. <i>Objetivos de la Dimensión Organización</i>	56
Tabla 5. <i>Objetivos de la Dimensión Instalaciones</i>	57
Tabla 6. <i>Actividades del Plan de Mejora</i>	58
Tabla 7. <i>Capacitaciones de Primeros Auxilios</i>	63
Tabla 8. <i>Capacitaciones de Atención y Servicio al Cliente</i>	64
Tabla 9. <i>Capacitaciones de Atención con calidad y calidez</i>	64
Tabla 10. <i>Capacitaciones sobre Manipulación de Alimentos</i>	64
Tabla 11. <i>Capacitaciones sobre Gerencia de Talento Humano y Psicometría para la selección</i>	65
Tabla 12. <i>Presupuesto de Capacitaciones</i>	65
Tabla 13. <i>Plan de Acción para el establecimiento</i>	66
Tabla 14. <i>Cronograma Mensual de Capacitaciones</i>	68

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Dimensiones del Modelo ServQual.	12
<i>Figura 2.</i> Vacíos o Gaps del Modelo ServQual.	13
<i>Figura 3.</i> Tres dimensiones del Modelo HotelQual.....	14
<i>Figura 4.</i> Organigrama del Hostal Villa 64	26
<i>Figura 5.</i> Procesos en el servicio de Check In.....	29
<i>Figura 6.</i> Procesos en el Check Out	29
<i>Figura 7.</i> Procesos en el servicio de Limpieza de Habitaciones.....	30
<i>Figura 8.</i> Procesos en el servicio de Lavandería	31
<i>Figura 9.</i> Procesos en el servicio de Restauración	32
<i>Figura 10.</i> Presentación de datos con puntuación en Booking.com	36
<i>Figura 11.</i> Presentación de datos con puntuación en Booking.com	36
<i>Figura 12.</i> Presentación de diversas opiniones en TripAdvisor	37
<i>Figura 13.</i> Presentación de datos con puntuación en Expedia.com.....	38
<i>Figura 14.</i> Resultados de la satisfacciones sobre la disposición del personal	40
<i>Figura 15.</i> Resultados de la satisfacciones al resolver los problemas de los huéspedes	41
<i>Figura 16.</i> Resultado de la disposición que da el personal hacia las necesidades de los huéspedes	42
<i>Figura 17.</i> Resultado respecto a la competencia y profesionalidad del personal	43
<i>Figura 18.</i> Resultado basado en la disponibilidad de información que solicite el huésped.....	43
<i>Figura 19.</i> Resultado sobre la confiabilidad que brinda el personal.....	44
<i>Figura 20.</i> Resultados de las encuestas realizadas por los huéspedes	45

<i>Figura 21.</i> Resultado de la satisfacción en base a las instalaciones y áreas del hostel	45
<i>Figura 22.</i> Resultado referente al estado de conservación que tiene el establecimiento	46
<i>Figura 23.</i> Resultado de la satisfacción en cuanto a lo acogedora y agradable que son las instalaciones del hostel	47
<i>Figura 24.</i> Resultado referente a la seguridad que brinda el hostel.....	47
<i>Figura 25.</i> Resultado sobre la limpieza de las instalaciones	48
<i>Figura 26.</i> Resultado en base a la facilidad de información de los servicios que solicita el cliente	49
<i>Figura 27.</i> Resultado referente a la discreción que se le otorga al huésped	49
<i>Figura 28.</i> Resultado sobre la disponibilidad del personal hacia algún problema que tenga el cliente.....	50
<i>Figura 29.</i> Resultado referente a la rapidez de los servicios	51
<i>Figura 30.</i> Resultado sobre la información que el personal brinda al huésped	51
<i>Figura 31.</i> Resultado referente a la resolución de algún problema de manera eficaz	52
<i>Figura 32.</i> Resultado en base a la importancia que tiene el cliente en el hostel.....	52
<i>Figura 33.</i> Resultado referente a las condiciones de los servicios que se ofrecen	53
<i>Figura 34.</i> Nuevo organigrama del Hostal Villa 64	69
<i>Figura 35.</i> Procesos en el servicio de Check-In mejorado	70
<i>Figura 36.</i> Procesos en el servicio de Check-Out mejorado.....	71
<i>Figura 37.</i> Procesos en el servicio de Limpieza de Habitaciones mejorado	72
<i>Figura 38.</i> Procesos en el servicio de Lavandería mejorado	73

Índice de Apéndices

Apéndice A. Entrevista a la Propietaria del Hostal Villa 64.....	82
Apéndice B. Modelo de encuesta a los huéspedes del Hostal Villa 64.....	88
Apéndice C. Modelo de encuesta en inglés	89

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la presentación de una propuesta que mejore los servicios que ofrece el Hostal Villa 64, haciendo uso de la herramienta metodológica HotelQual y evaluando cada una de sus dimensiones. Para iniciar, se realizó una evaluación a huéspedes que ya han visitado el hostal haciendo uso de las 20 dimensiones que conlleva la metodología y aplicando la escala de Likert como medición. Seguido a esto, se propuso una entrevista directa con la administradora del establecimiento para conocer los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro del hostal y que aspectos considera como carentes de calidad. Así mismo, se investigó a través de agencias de viaje online varias reseñas y comentarios de huéspedes que ya habían hecho uso de las instalaciones arrojando como resultados que las falencias que presenta el hostal giran en torno a temas de infraestructura y el personal especialmente en la inseguridad que brinda el establecimiento, el ruido generado por estar ubicada en la zona céntrica de la ciudad además del ruido interno producido por maquinarias y el conocimiento acerca de servicio al cliente por parte del personal. Por último, se diseñó un plan de propuesta que posea todas las falencias existentes seguidas de las posibles mejoras que se puedan aplicar tomando en cuenta las dimensiones de personal, instalaciones y organización siendo fundamentales en la funcionalidad del establecimiento.

Palabras Clave: HotelQual, Likert, Calidad, Satisfacción, Plan de Propuesta, Hostal.

Abstract

The purpose of this research work is to present a proposal that improves the services offered by the Villa 64 Hostel, using the HotelQual methodological tool and evaluating each of its dimensions. To start, an evaluation was made to guests who have already visited the hostel making use of the 20 dimensions that the methodology entails and applying the Likert scale as a measurement. Following this, a direct interview was proposed with the manager of the establishment to learn about the different processes that take place within the hostel and what aspects considered as lacking in quality. Also, through online travel agencies, several reviews and comments from guests who had already made use of the facilities were investigated, showing as a result that the shortcomings presented by the hostel revolve around infrastructure issues and staff especially in insecurity that the establishment provides, the noise generated by being located in the downtown area of the city in addition to the noise produced by machinery and the knowledge about customer service by the staff. Finally, a proposal plan was designed that has all the existing shortcomings followed by the possible improvements that can be applied taking into account the dimensions of personnel, facilities and organization, being fundamental in the functionality of the establishment.

Keywords: HotelQual, Likert, Quality, Satisfaction, Proposal Plan, Hostel.

Introducción

El turismo se ha convertido en una potencia económica a lo largo del tiempo, teniendo una estrecha relación con el comercio internacional además de ser una fuente generadora de empleos. Según datos emitidos por la OMT, Organización Mundial del Turismo (2018), el turismo se posiciona como tercer mayor sector de comercialización internacional con el 10,4% del Producto Interno Bruto (PIB) y generando 313 millones de plazas de trabajo a nivel mundial. La industria turística es una de las principales fuentes de ingreso que posee el país que con el paso de los años ha ido en aumento. Según el Ministerio de Turismo (MINTUR) informa que entre los meses de enero a marzo del año 2018 se registraron ingresos de 584 millones de dólares por conceptualización de turismo, lo que representa un aumento significativo del 46,3% frente a registrados del periodo 2017 Ministerio de Turismo (2018).

La actividad hotelera es una de las prácticas más antiguas en el ámbito turístico y con el pasar del tiempo ha ido evolucionando, especialmente en el campo tecnológico. Sin embargo, en hostales de una estrella como Hostal Villa 64 suelen no darle mucha importancia a la promoción de su establecimiento también, a la atención que ofrecen al momento de brindar sus servicios. Es por esto que, se plantea medir la satisfacción del huésped del Hostal Villa 64 y su percepción del servicio adquirido por medio de la herramienta HotelQual buscando contribuir en la mejora del establecimiento.

La presente investigación se desarrolla de la siguiente manera: En el capítulo uno se abordan temas de aspecto teórico que permitirán fundamentar teóricamente la investigación; en el capítulo dos se explicará cuál es la metodología que se usará para el desarrollo del estudio; en el capítulo tres se procede con el diagnóstico de la situación actual haciendo un análisis a través de Agencias de Viajes Online; en el capítulo cuatro se procede a realizar el análisis de los resultados obtenidos correspondientes a la metodología HotelQual y, finalmente en el capítulo cinco se plantea presentar una propuesta que permita promover la mejora en la calidad de los servicios turísticos.

Antecedentes

La ciudad de Guayaquil se encuentra localizada en la zona litoral ecuatoriana conocida como la “Perla del Pacífico” dada su ubicación y las facilidades que posee se convierte en un destino predilecto para empresarios y negociaciones. En la actualidad, la M.I. Municipalidad de Guayaquil se ha enfocado en la promoción de la ciudad como Destino de Viajes de Negocios habiendo sido escogida anteriormente como “Destino Líder de Viajes de Negocios en Sudamérica en 2016” en los World Travel Awards (Empresa Pública de Turismo, 2018). En el último informe realizado por parte del Observatorio Turístico de Guayaquil (2018) posicionaba a Guayaquil como la ciudad más visitada en cuanto a turistas nacionales en el año 2015 con una cifra de 1.739.662.

Guayaquil, además de ser conocida como una ciudad líder en negocios apuesta a realizar congresos que a la vez atrae a millones de visitantes de todas partes del mundo. Gallardo, Directora de Turismo, citó que “cada visitante que ingresa al país por viaje congresos permanece en promedio cuatro días, generando aproximadamente 52 mil noches de ocupación” (Diario El Universo, 2018)

El Hostal Villa 64 fue fundado en el año 2015, en la ciudad de Guayaquil, este establecimiento hotelero tiene una capacidad máxima de 30 personas, cuenta con 10 habitaciones entre sencillas, dobles, triples, cuádruples y familiares, inspiradas en las diferentes regiones del país, además, ofrece servicio de alimentos y bebidas. Aunque este establecimiento sea de categoría una estrella, presentan ciertas falencias o procesos que, necesitan mejoras siendo la baja calidad en los servicios una de las problemáticas que se muestran en diferentes áreas e instalaciones del establecimiento.

Durante los últimos años, las quejas han ido en aumento recalcando ciertos aspectos del hostal que buscan una pronta solución como el tema del servicio de internet, parqueo, ruidos, situaciones que han generado una pérdida de contratos con una agencia, la cual proveía de turistas al hostal luego de recibir una serie de quejas por parte de varios huéspedes concluyendo no seguir en alianza con el establecimiento y provocando una baja de turistas además; en ocasiones se evidencian críticas acerca del servicio adquirido reflejándose en comentarios escritos en OTA como: TripAdvisor y Booking, dejando una mala imagen sobre el trato y servicio ofertado por parte del hostal de los procedimientos que se manejan que no cumplen en su totalidad con todas las especificaciones solicitadas por los huéspedes, motivo fundamental para la realización de esta investigación por lo que se ha visto afectado

de manera directa en la venta de servicios además de mostrarse afectados económicamente a nivel organizacional.

Problemática

La calidad del servicio hotelero es uno de los puntos más importantes y considerado como un elemento básico para destacar y darle un valor agregado a un establecimiento ya que, el cliente exige siempre lo mejor. Antes podrían existir negocios con varios años operando pero no era tan importante la calidad del servicio que se ofrecía y no se tomaba en cuenta obtener la satisfacción del cliente. Es por ello que, en la actualidad el turista necesita satisfacer sus necesidades y que sienta que podrá obtener esa satisfacción cuando consiga excelencia en el servicio o producto requerido, esto implica a más de la satisfacción del cliente, la lealtad, recomendación del mismo y el nivel de competitividad y permanencia dentro del entorno donde está ubicado.

Se realizó una exploración alrededor de los comentarios en las diferentes Agencias de Viaje Online en conjunto con la plataforma TripAdvisor y se identificaron ciertas insatisfacciones alrededor de los siguientes aspectos: en cuanto a la infraestructura; los clientes se quejan por el servicio de parqueo, debido a que existen clientes que viajan con vehículo propio y al llegar al destino se dan cuenta que el establecimiento elegido no cuenta con este servicio. También, se evidencia la incorrecta instalación y mantenimiento que se proporciona a la prestación de ducha caliente que se efectúa dentro de las habitaciones. Además, el lugar cuenta con un pequeño patio de descanso y es zona para fumar, lo que genera insatisfacción en los huéspedes que están hospedados en las inmediaciones.

Se efectuó una investigación con algunos de los miembros de la organización y se evidencia que, existen inconvenientes internos al momento de asignar el tipo de habitaciones para el huésped, es decir no se proporciona la habitación reservada debido a que, no existe una correcta distribución, lo que muestra que no existe una adecuada actualización de información plasmada en las Agencias de Viaje Online tales como Booking.com, Expedia, Despegar, Hostelworld, Your SpainHotel, entre otras. El personal de recepción no recibe las respectivas capacitaciones para una mejora en los servicios, no cuenta con un sistema hotelero donde muestre todas las reservaciones, uno de los recepcionistas indicó que hace tiempo se instaló un sistema llamado Hotelogix, sin embargo, actualmente se maneja con un documento de Excel donde se

ingresan todas las reservas de las agencias de viajes físicas y online por cada mes y por año.

Además, se comprobó por parte de varios comentarios realizados por algunos recepcionistas del establecimiento indicando que, no cuentan con un espacio respectivo para la realización de lavado y secado de lencería e incluso que dichos electrodomésticos se encuentran cercanos a varias habitaciones de huéspedes como la del personal y de hospedaje. Durante los cuatro años que opera el Hostal Villa 64, no se ha realizado cambios en la lencería de las habitaciones. Haciendo una comparación con el Hotel Sonesta Guayaquil, se puede destacar que, ellos cuentan con dos lavadoras, dos secadoras y una plancha industrial de rodillo para la lencería lo que da una buena imagen a la facilidad que cuenta la habitación; cabe indicar que, el Hostal no cuenta con el rodillo y al momento que la camarera efectúa el cambio de sábanas de la cama de la habitación se da a mostrar la lencería con arrugas.

Justificación

La calidad en el servicio es uno de los factores de gran importancia para el buen funcionamiento de una empresa, además de ser un valor agregado que se obtiene y que destaca en el mercado. Ecuador está referenciado como el país de los cuatro mundos que busca en cada destino de sus regiones brindar experiencias y servicios de calidad para cada tipo de turista. Según los autores Ruíz, Vázquez & Díaz (1995) actualmente el simple alojamiento es algo que los clientes dan por descartado, la clave es el trato cordial personalizado a los turistas con la disposición de óptimos accesos, por ende si se brinda excelentes servicios al consumidor, se logrará la lealtad de los clientes y la captación de nuevos.

Si bien es cierto, la mayoría de huéspedes que pernoctan en establecimientos de una estrella, son turistas denominados mochileros que viajan de manera económica y que busca experiencias en el destino elegido. Sin embargo, el problema que surge en estos tipos de establecimientos hoteleros son los siguientes: incumplimiento de los estándares de calidad que se basan en la comodidad, limpieza, infraestructura, organización y servicio del personal que labora, dando como resultado la insatisfacción del cliente.

Basándose en varias investigaciones realizadas sobre la calidad de los servicios turísticos indican que, es importante conocer el nivel de satisfacción de los clientes, es por eso que en base a los aspectos anteriormente mencionados se toma como caso el

Hostal Villa 64 ubicado en la ciudad de Guayaquil, puesto que refleja diferentes tipos de problemas tales como: pérdida de clientes; si bien es cierto en los meses de Enero, Febrero, Mayo, Junio son temporadas donde la ocupación hotelera es media alta, sin embargo, el establecimiento no se encuentra totalmente lleno. Otro de los problemas es un servicio no deseado, es decir, que si el recepcionista no tiene la disposición de ayudar al consumidor en satisfacer sus necesidades, es un gran problema ya que el cliente se quejará y en conjunto llegan los malos comentarios en las extranet, lo cual proporciona una baja calificación y una baja categoría en el ranking con los demás hostales. Es por eso que, se realiza un estudio para conocer la situación actual de los servicios que brinda el establecimiento, con la finalidad de proporcionarle al huésped tranquilidad y satisfacción de haber escogido el Hostal para hospedarse, siendo un establecimiento de baja categoría.

Formulación interrogativa del problema

¿Cuál es la situación actual de la calidad de los servicios que brinda el Hostal Villa 64 en la ciudad de Guayaquil?

A partir de esto, ¿Qué acciones serían las adecuadas para mejorar la calidad de los servicios del Hostal Villa 64?

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de estudio: Hostal Villa 64

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la calidad de los servicios turísticos en el hostal Villa 64 para identificar las falencias del servicio.
2. Emplear la herramienta metodológica HotelQual, para la medición de calidad que permita determinar la percepción del huésped sobre el servicio adquirido.
3. Elaborar una propuesta de plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos del hostal Villa 64, tomando en consideración los resultados obtenidos.

Capítulo I. Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Total Quality Management

Rouse & Díaz (2017) expresaban que el Total Quality Management es un marco de gestión que se basa en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este concepto involucra a desarrollar un objetivo en específico en conjunto con sus miembros o colaboradores de diferentes posiciones jerárquicas de la organización motivados a alcanzar el éxito o mejoras a largo plazo. La calidad se desarrolla en todos los ámbitos de la empresa, alcanzando el nivel de estrategia global de la compañía, teniendo como objetivo central mejorar la calidad, aumentar la eficiencia garantizando la producción del servicio para que se realice correctamente, utilizando todos los recursos disponibles tales como: materiales, tecnología, sistemas productivos, entre otros.

Según los autores Lindsay & Evans (2008):

La calidad total (TQ) es un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intenta lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La TQ es un enfoque de sistema total (no un área o programa independiente) y parte integral de una estrategia de alto nivel; funciona de modo horizontal en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, de arriba abajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. La TQ destaca el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como las claves para el éxito de la organización. La base de la calidad total es filosófica: el método científico, esto incluye sistemas, métodos y herramientas, los cuales permiten cambiar y que se fundamenta en valores que resaltan la dignidad del individuo y el poder de acción de la comunidad. (pág. 18)

Cuatrecasas & González (2017)

Indicaron que existen cuatro aspectos más destacados dentro de la organización y gestión para la calidad la cual constituyen la base para la gestión de la calidad total: La primera es ajustarse a los requerimientos del consumidor de esta forma toda la organización implicada debe estar orientada en la satisfacción del producto o servicio del cliente. La segunda

es la eliminación total de los despilfarros (gastos), este aspecto se trata de asegurar los procesos a realizarse con un mínimo de recursos, costos y tiempo de entrega necesarios. La tercera es la mejora continua, la cual permite que la organización, procesos y consumos de recursos mejoren y que la calidad se obtenga al máximo, y por último esta la participación total de todas las personas que integran la organización, este aspecto es importante para que los tres puntos anteriores alcancen los objetivos de manera correcta. (pág. 36)

Existe una serie de técnicas y herramientas que permiten obtener una mejora en la planificación y a su vez optimizar los recursos en la calidad de un buen producto o servicio, con el fin de reducir fallas o problemas. La primera técnica consiste en planificar el diseño del producto o servicio ofrecido, de esta manera se puede captar las necesidades de los consumidores. La segunda técnica engloba todo lo referente a la previsión, control adecuado y la evaluación de los parámetros o elementos que determinan el grado de importancia, que se debe dar en la calidad del servicio a ofrecer. La última técnica que menciona el autor es; el control de la calidad de los procesos por medio de estudios estadísticos, donde se detecta las mejoras y posibles causas que se pueden dar en el servicio.

En conclusión se puede indicar que, la teoría de la gestión total de la calidad se debe contar con la participación del personal de la organización, aportando ideas y opiniones en hacer cambios en los procesos o dar soluciones en problemas que pueden surgir dado que, está orientada en la mejora de la calidad de los servicios hoteleros, el cual es el aporte que se desea brindar con el desarrollo de esta investigación al Hostal Villa 64 como beneficio en la mejora continua de la calidad del servicio hacia los clientes.

La teoría de las partes interesadas

Según Danes (2014) la teoría de las partes interesadas es una teoría de la organización de gestión y de ética empresarial que se ocupa de la moral y los valores en la gestión de una entidad y menciona que, no solo las partes interesadas son los propietarios o administradores de la sociedad sino que, ahora también incluyen sindicatos, grupos políticos, proveedores, inversionistas, clientes y empleados, aun siendo de manera directa o indirecta se ven afectados por cualquier gestión que se realice para generar valor dentro de la asociación. Es por ello que, se debe reconocer

dentro de la compañía cuales de estas personas son importantes para la empresa y tener como resultado beneficios o que realmente desean entre las dos partes. En esta etapa la autora menciona que, se debe saber priorizar a las partes interesadas con el fin de mantener una relación armónica entre los accionistas dentro de la empresa.

Por otro lado, Calvache (2010) señaló tres niveles para maximizar beneficios de la empresa. El primero es el nivel estratégico, el cual se refiere a que se debe tener en cuenta los intereses de todos los empleados como medio para poder alcanzar los objetivos económicos de la compañía, el segundo es el nivel multi-fiduciario, que se trata en el plano moral la cual una persona encargada de un fideicomiso que es un contrato en el cual una o varias personas transmiten cantidades de dinero propios o de terceros, y de la propiedad de los bienes de los directivos de la empresa frente a las partes interesadas y por último, está la nueva síntesis que se distingue entre unas obligaciones fiduciarias o que no están restringidas hacia los propietarios y otras frente a los demás implicados. En conclusión, las partes interesadas son cualquier grupo o personas que pueden afectar o ser afectado por el logro de los cumplimientos de los objetivos de la organización, el nivel que se relaciona con esta investigación es el estratégico ya que, en conjunto con el personal del Hostal Villa 64 se debe tomar en consideración todos los intereses que mantenga para tener como resultado un objetivo en común para la empresa.

Los autores Post, Preston, & Sachs (2002) indicaron que los grupos de interés de una compañía son las personas y agrupaciones que aportan ya sea de manera voluntaria o no, a su capacidad y sus actividades en el aumento de capital y que, por lo tanto, son sus potenciales beneficiarios o a la vez portadores del riesgo. Incluso los autores Freeman & Evan (1990) predijeron que la sostenibilidad debe tener un impacto positivo sobre los resultados financieros porque las empresas se benefician de los numerosos grupos de interesados clave que constituyen la empresa.

En conclusión, esta teoría es útil para la toma de decisiones en base a estrategias y tácticas entre las partes interesadas internas o externas por sus intereses dentro de una organización para alcanzar un objetivo en común en los que todos se puedan beneficiar y responsabilizar, satisfaciendo sus necesidades y expectativas dentro del mercado donde se está posicionando.

Ciclo Deming

Este ciclo es conocido como Ciclo Deming por el Dr. Williams Edwards Deming, quien fue uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad en los procesos y le dio un fuerte impulso. El nombre surgió cuando brindó capacitaciones a la alta dirección de empresas japonesas. Este fue basado por un concepto dado por el Sr. Walter A. Shewhart, donde el autor estableció una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, además se lo denomina espiral de mejora continua y es utilizado mayormente en sistemas de calidad Normas ISO (Gonzalez, 2012).

Según los autores Fernández (2010) y Cuatrecasas (2016) mencionaron que el ciclo Deming o (PHVA) que significa Planear, Hacer, Verificar y Actuar, es una metodología de estrategia para la mejora continua y lograr de forma ordenada resolver los problemas de la calidad, la cual está constituida en cuatro pasos. Este ciclo con los pasos mencionados forman un círculo que se repite de forma seguida, sin embargo se debe tener en cuenta que todas las tareas y funciones que se tienen que realizar deben estar bien detalladas y a su vez lograr con la gran participación de todo el personal, designando responsables que serán los encargados de cerciorar y vigilar el cumplimiento de todos los procesos así como un resultado eficiente.

La primera etapa en el ciclo de Deming es planear, en la cual se establecen las metas y objetivos; la segunda etapa es la planificación, la cual se basa en la ejecución de los procesos definidos; la tercera etapa es verificar y controlar los resultados deseados por las decisiones planeadas; y por último esta la etapa de actuar, en la cual se toma acciones para mejorar continuamente el desempeño. Sin embargo, si se detectan errores se debe implementar cambios para alcanzar el objetivo deseado y documentar el nuevo proceso a realizar. Cuando se comprueban todas las gestiones iniciadas es necesario comenzar con una documentación fundamentada, donde detalle cada uno de los ítems haciendo las siguientes preguntas: ¿Cómo? ¿Por qué?, con el fin de fijar un cambio o mejora completa (Cuatrecasas L. , 2016).

El autor Alemany (2004) mencionó varios pasos en las cuatro etapas que indicó el autor Deming; el primer paso es la elaboración del objetivo que engloba la recopilación de datos, elaboración del diagnóstico, pronóstico y modificaciones. El segundo paso se basa en el cambio y/o las pruebas proyectadas según la decisión que se haya tomado y la planificación que se ha realizado. Finalmente, una vez realizado el paso anterior se debe realizar la correcta verificación para la finalización del ciclo.

El autor además menciona que, este ciclo se trata de la mejora continua, es decir pensar en un objetivo superior que es la mejora de la calidad total, la cual añade un quinto paso que consiste en establecer el proceso logrado, y proponer un nuevo ciclo PHVA para llegar a un objetivo óptimo ideal.

En conclusión, esta teoría permite para esta investigación saber cómo se debe iniciar la mejora de la calidad de los servicios turísticos en una organización en específico, creando un objetivo fijo que se podrá alcanzar con las diferentes etapas que designa el ciclo de Deming, el cuál debe ser documentado con cada uno de los procesos, para conocer lo que se debe implementar y mejorar para tener un resultado ventajoso, mejorando la calidad, productividad, reduciendo costos y aumentando la rentabilidad de la empresa.

Modelos de medición de la calidad de los servicios

Modelo ServQual

Este modelo permitió aproximarse a la medición de las expectativas y percepciones del cliente, su propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, elaborado por Parasuraman & Zeithaml (1988), la cual ayuda a entender y medir las expectativas o lo que espera el cliente al solicitar un servicio en específico o de la empresa, además de evaluar los problemas o deficiencia que tenga el servicio de alojamiento vs la competencia dependiendo del entorno localizado. Con esta metodología, se constata de lo que el cliente percibe del servicio requerido.

El modelo ServQual cuenta con las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Elementos Tangibles. En referencia a la fiabilidad: es la capacidad de ofrecer un servicio confiable, correcto y seguro dando una atención personalizada al cliente; en cuanto a la seguridad: es la capacidad de solucionar los problemas del cliente, donde el empleador debe mostrar las habilidades para que exista la confianza e integridad de que se resolverá de la mejor manera, y donde se destaca el interés y organización que se da para tener un resultado positivo que es la satisfacción del cliente hacia la empresa; en base a la capacidad de respuesta: es la actitud para asistir a los clientes y dar una ayuda eficaz y eficiente; sobre la empatía se debe tener una participación y disposición cordial o cortés al estar ofreciendo un servicio de manera personal, teniendo en cuenta las características y requerimientos definidos; en cuanto a los elementos tangibles es el aspecto o apariencia que muestra las instalaciones del servicio, del personal, entre otros. A

continuación, ver Figura 1 donde se muestra las cinco dimensiones que el modelo ServQual utiliza para evaluar la calidad del servicio:

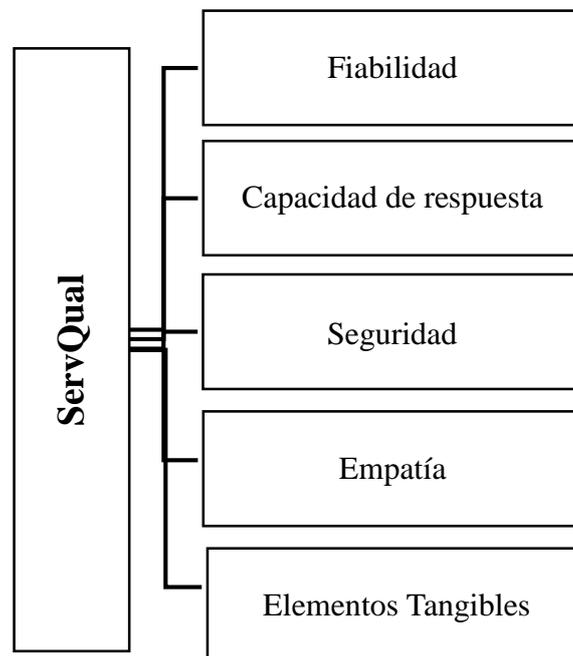


Figura 1. Dimensiones del modelo Tomado de: “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, por (Duque Oliva, 2005)

Los autores mencionaron vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Con el estudio de los cinco vacíos o gaps que realizaron los autores se identificaron en el modelo ServQual los motivos por los cuales existieron fallas en las políticas de calidad de las organizaciones para ambas partes: cliente y compañía. A continuación se muestra en la Figura 2 los vacíos que originaron problemas en la calidad del servicio.

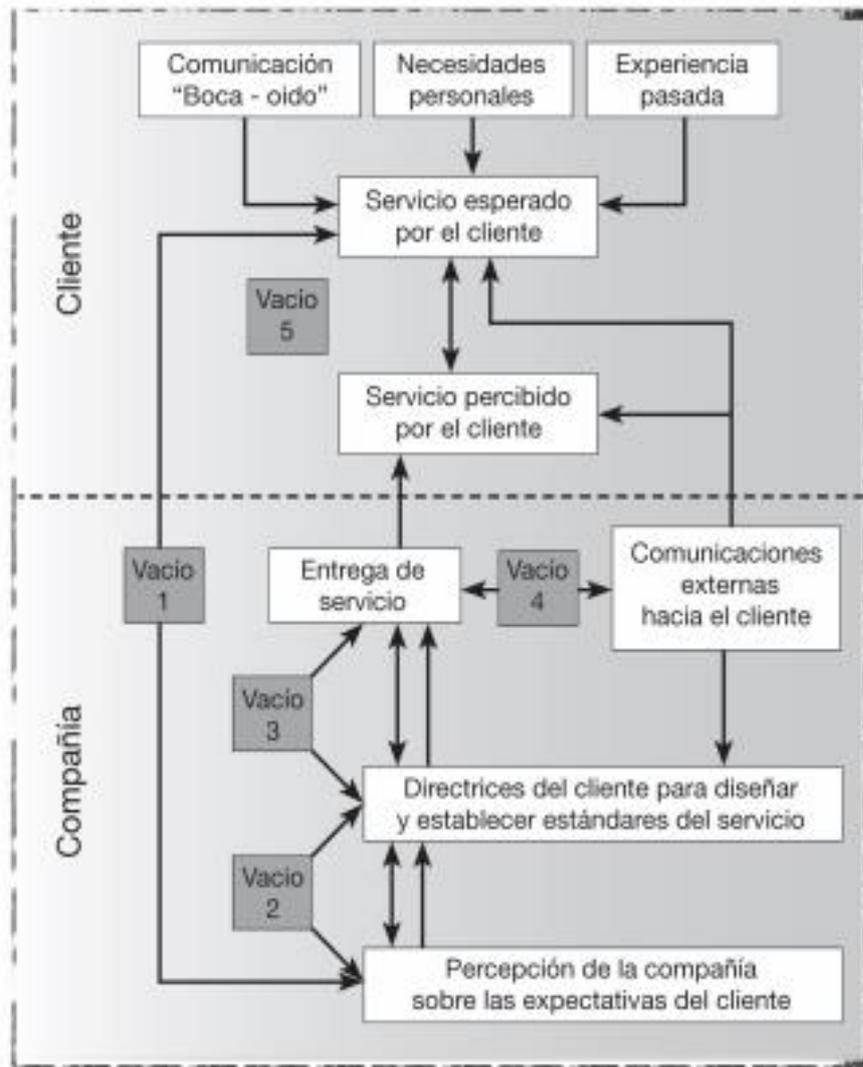


Figura 2. Vacíos o Gaps del Modelo ServQual. Adaptado de: "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición", por (Duque Oliva, 2005)

Método HotelQual

Un servicio de calidad da como resultado la satisfacción del cliente sobre la necesidad o requerimiento del consumidor. Es por ello que, en este trabajo de investigación se empleará el modelo HotelQual propuesto por los autores Sierra, Falces, Briñol, & Becerra (1999) la cual ayuda a medir la calidad en los servicios de alojamiento valorado en tres dimensiones, a continuación se muestra en la Figura 3:

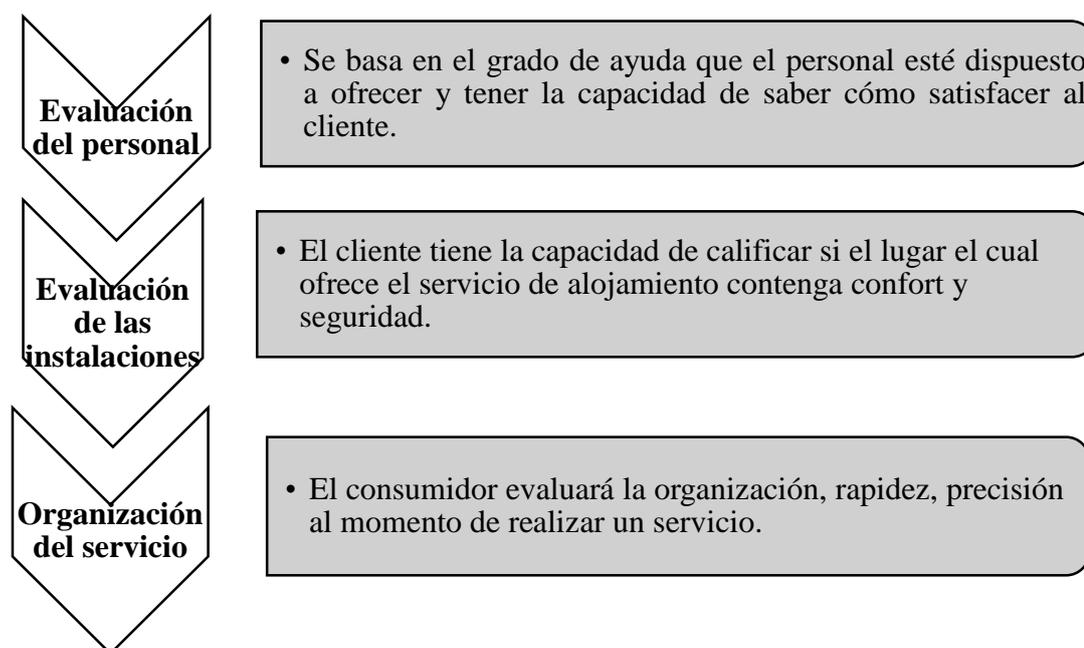


Figura 3. Tres dimensiones del Modelo HotelQual Tomado de “HotelQual: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. Por (Sierra, Falces, Briñol, & Becerra, 1999)

Estas dimensiones integran en la escala del método HotelQual, la cual cuenta con 20 ítems. La primera dimensión se califica el desempeño que brinda el personal del hotel, la segunda dimensión se basa en la organización y la actitud con la que el personal se destaca para brindar los servicios y satisfacer sus necesidades y por último la dimensión se califica la calidad y estado de la infraestructura del establecimiento.

Marco Referencial

Las siguientes investigaciones fueron realizadas por distintos autores con la finalidad de medir la calidad de los servicios en el área hotelera, encontrando falencias y hallando posibles soluciones por medio de distintos programas de mejora.

Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó, Colombia.

La investigación fue realizada por Duque Oliva & Palacios Palacios (2017) en el municipio de Quibdó, capital del departamento de Chocó en Colombia. El objetivo principal del artículo fue hacer una evaluación de la calidad del servicio percibida por los huéspedes que hacen uso de los hoteles ubicados en el Municipio de Quibdó. Para la medición de calidad utilizaron la herramienta ServQual y la escala SERPERF, ya que consideran que contribuye mayor aporte informativo y que permite identificar ciertas problemáticas que poseen en cuanto a servicio.

El estudio se realizó en el mes de mayo de 2013, incluyendo días hábiles y fines de semana. Se escogieron cuatro hoteles de mayor capacidad y que brinden además de servicio de hospedaje también servicio de alimentos y bebidas como lo son; Hotel Los Robles con 280 huéspedes, Hotel Comfachoco con 100 huéspedes, Hotel Camino Real con 260 huéspedes y Hotel Los Farallones con 180 huéspedes dando un total de 820 huéspedes evaluados.

Los principales hallazgos de la investigación resaltaron que la seguridad es la dimensión de mayor importancia dentro del conjunto, obteniendo así un resultado del 59% de calidad percibida por los huéspedes, es decir que un importante número de huéspedes consideran que el comportamiento del personal para brindar seguridad y confianza es buena. Las demás dimensiones arrojan resultados como; empatía 39%, tangibilidad 34%, capacidad de respuesta 34% y confiabilidad 29%, mostrando así que estas dimensiones no son percibidas de buena manera por los clientes.

Finalmente, el estudio indica que no es solo necesario brindar seguridad en los huéspedes sino que se debe trabajar de igual forma en la confiabilidad y credibilidad, la atención y los compromisos. Se debe cumplir con todo lo ofrecido y brindar una mayor capacitación a su personal y considerar la inversión en nuevas tecnologías que permitan brindar una mejor atención.

Propuesta de mejora para la calidad en el servicio. Caso de estudio: dos hoteles en el centro histórico de la ciudad de México.

La investigación fue elaborada por Balan (2017) en ciudad de México. El objetivo de la investigación fue analizar qué factores son los que influyen en la satisfacción del cliente a través de encuestas realizadas a los huéspedes. Para el estudio se tomó en consideración dos hoteles de la ciudad como lo son: Zócalo Central e

Histórico Central, haciendo una comparativa entre ambos y una vez obtenidos los resultados del cuestionario entender las opiniones de los huéspedes acerca de las áreas de los distintos hoteles además, se planteó implementar el Programa de Calidad Moderniza con el fin de mejorar el ambiente laboral y generar mayor satisfacción en las exigencias de los huéspedes.

El programa se enfoca en dar solución a cuatro aspectos relacionados a la operación de las empresas: El Sistema de Gestión, Procesos, Desarrollo Humano y Sistema de Información y Diagnóstico. Además, el Programa Moderniza, se conforma por cuatro elementos: calidad humana, satisfacción del cliente, gerenciamiento de rutina y gerenciamiento de mejora, que buscan resolver problemáticas en la organización. Dentro de la metodología de la investigación se utilizaron cuestionarios en los que además se enfocaban en preguntas como procedencia de los huéspedes; con quien viajan; tiempo de estancia; cuantas veces se ha visitado el destino, obteniendo así una idea clara del perfil de turistas que los visita.

Habiendo finalizado la investigación, los autores lograron determinar que los huéspedes como tal no pueden calificar un servicio hasta luego de haberlo consumido y vivido la experiencia ya que, únicamente él conoce lo que espera. Por tal razón se determina que uno de los factores influyentes es la cultura organizacional la misma que es el pilar para que una organización alcance el éxito y permanezca en el mercado. Además, menciona que como segundo factor influyente es la motivación a los colaboradores, un plan de incentivos hacia el personal que labora en la empresa genera fidelidad e incentivaría que trabajar de mejor manera generando ganancias a la organización. Por otra parte, indica que es importante la relación entre las diferentes áreas del hotel para poder mantener un buen clima laboral participativo y un grupo de trabajo enfocado en cumplir objetivos.

Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el Hotel Ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil

La investigación fue realizada por German (2017), en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo del proyecto fue evaluar el servicio ofrecido por parte del hotel Ecuahogar, de igual forma identificar las problemáticas y dar posibles soluciones que mejoren la funcionalidad del hotel.

El autor se basó en la herramienta metodológica HotelQual, diseñada para medir la calidad en el sector hotelero por medio de un cuestionario de 20 preguntas siendo aplicada a 151 huéspedes, de igual manera, se realizaron entrevistas al personal

del hotel para conocer sus opiniones del servicio que brindan y de qué manera tratan de cumplir con las exigencias del huésped. Con el análisis realizado se determinó que, la dimensión que fue calificada con menor ponderación fue la correspondiente a instalaciones; la satisfacción del cliente arrojó un resultado de 74,7% por otra parte, la insatisfacción tuvo un resultado de 25,3%. De esta manera, se propuso implementar un sistema de mejora continua enfocado en mejorar la calidad del servicio tomando puntos clave como capacitación, motivación, retroalimentación e inversión, superando las expectativas del huésped.

De esta manera, se puede concluir que este tipo de análisis que se relacionen a la medición de calidad es fundamental en la toma de decisiones por parte de las administraciones y de igual manera las investigaciones anteriormente expuestas ayudaron a las autoridades responsables de la buena funcionalidad de la empresa a buscar prontas soluciones y solventar las falencias halladas. Por otra parte, se concluyó que existe diferencia en lo que los huéspedes perciben de un servicio y lo que realmente reciben haciendo una comparación entre perspectiva y realidad. Finalmente, estas investigaciones ayudaron a que las autoridades entiendan que es necesario mantener una retroalimentación y capacitaciones a la vez que incentivan a su personal a mejorar continuamente.

Finalmente, estos trabajos sirven como modelos a seguir en la presente investigación que busca hacer estudios con el fin de mejorar su calidad en cuanto a servicios y comprender la necesidad de mantener una retroalimentación continua a su personal, además de brindar incentivos que aumenten su habilidad de laborar.

Marco Conceptual

Turista

Guerrero & Ramos (2014) Definen a los turistas como “Visitantes que pernoctan por lo menos una noche en un lugar que no es su residencia y cuyos motivos de viaje pueden ser por una de las siguientes razones: viaje de placer, distracción, vacaciones, estudios, religión, deporte (competiciones), negocios, reuniones...” (p.36).

Calidad

Según Fabbroni (2018) “Se entiende por calidad un conjunto de características de un producto o servicio que permite satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. La calidad equivale al grado en que se cubren las necesidades de dicho cliente.” (p.235).

Servicios turísticos

Según Feijoó (2018) “Los servicios turísticos son todos los servicios que el turista requiere y consume mientras está de viaje, como el alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes y otros” (p. 229).

Satisfacción al cliente

De acuerdo con Pérez (2018) satisfacción al cliente es “El resultado de comparar la percepción que tiene de haber probado los beneficios de un producto o servicio con las expectativas que poseía antes de consumirlo” (p.235).

Oferta turística

Como menciona Castro (2018) “La oferta turística está compuesta por el conjunto de bienes y servicios consumidos por los viajeros, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas” (p.224).

Instalaciones o infraestructura

De acuerdo con Guerrero & Ramos (2014) infraestructura, “Es el conjunto de todas las instalaciones, obras y servicios de apoyo al aparato productivo turístico, necesarios para proporcionar los servicios y productos para los visitantes. Ejemplo: puentes, luz, teleféricos, muelles, vías de acceso, miradores, etcétera” (p.78).

Marco Legal

Para la realización del presente proyecto se hace referencia a artículos correspondientes a la Ley de Turismo y Ley de Alojamiento Turismo.

Ley de Turismo

En el Ecuador el Ministerio de Turismo es el ente regulador de todas las actividades que engloba el turismo, por lo tanto únicamente el Ministerio de Turismo, el cual basándose en el artículo dos es el único organismo que puede otorgar una licencia única de funcionamiento para poder llevar a cabo actividades turísticas dentro del territorio nacional (Ministerio de Turismo, 2015).

Según lo decretado por la Asamblea Nacional (2014) en el artículo 4 de la ley de turismo, la política estatal con relación al sector turístico debe cumplir con las siguientes objetivos: a) Reconocer la actividad turística; b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales de la nación; c) proteger al turista y fomentar la conciencia turística; d) promover la capacitación técnica y profesional; e)

promover internacionalmente al país y sus atractivos; f) fomentar e incentivar el turismo interno.

El artículo 2 detalla que el turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin el fin de establecerse permanentemente en el lugar (Asamblea Nacional, 2014)

Según la Asamblea Nacional (2014) en el artículo 3 menciona que los principios de la actividad turística son: a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional; b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización; c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Según el artículo 45 el ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizado por cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el artículo cinco de la Ley de Turismo (Ministerio de Turismo, 2015).

De acuerdo al artículo 47 el cual menciona al Registro Único de Turismo detalla que toda persona o entidad previamente descritas en el artículo cinco pueden dedicarse a actividades turísticas, obteniendo el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicio en el catastro (Ministerio de Turismo, 2015).

Por otra parte en el artículo 5, el Ministerio de Turismo detalla las actividades turísticas de la manera siguiente (Ministerio de Turismo, 2015): a) alojamiento; b) Servicios de alimentos y bebidas; c) Transportación; d) Operación; e) Intermediación.

Ley de Alojamiento Turístico

Según el artículo 12 clasifica a los establecimientos de alojamiento en: Hotel (H), Hostal (HS), Hostería (HT), Hacienda Turística (HA), Lodge (L), Resort (RS), Refugio (RF), Campamento Turístico (CT), y Casa de Huéspedes (CH).

El Ministerio de Turismo (2015) define a hostal como: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Reglamento General de Actividades Turísticas

En lo que respecta a hostales y su clasificación, el Reglamento General de Actividades Turísticas (Gobierno del Ecuador, 2002) considera que:

Art 12.- Los hostales 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.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Toda persona que consume un tipo de bien o servicio posee derechos otorgados por la Constitución Política de la República del Ecuador, los cuales se validan en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, emitida por el Congreso Nacional del Ecuador (2000).

De acuerdo al Artículo 4 se debe garantizar los siguientes derechos al consumidor:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y el consumo de bienes y servicios;

2. Derecho a los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios de calidad;

[...]

4. Derecho a recibir información adecuada, clara y completa sobre los bienes y servicios adquiridos en el mercado;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

[...]

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

Capítulo II. Metodología de la Investigación

Método de Investigación

El método de investigación que se propone es el método descriptivo ya que se propone recoger información de forma independiente a través de encuestas y entrevistas para concluir con el análisis de la información recopilada.

Para los autores Hernández, Fernández, y Baptista, (2012) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pág. 102).

En un estudio descriptivo se realiza una selección de preguntas y se recolecta información acerca de cada una de ellas para analizar el tema que se investiga es decir se recolectan datos de diversas variables o aspectos del fenómeno investigado (Hernández et al., 2012).

Enfoque de Investigación

Para este trabajo de investigación se debe identificar qué tipo de alcance se empleará, es por ello que existen dos tipos según el autor Malhotra(2008):

Investigación cualitativa, metodología de investigación exploratoria sin estructura, basada en muestras pequeñas, que proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema. Investigación cuantitativa, metodología de investigación que busca cuantificar los datos y que, por lo general, aplica algún tipo de análisis estadístico. (pág. 143).

Se optó por trabajar con los dos tipos de enfoques cualitativo y cuantitativo, el enfoque cualitativo puesto que se examinará la situación actual del establecimiento a través de una entrevista realizada a la administradora y por medio de la revisión directa de reseñas por parte de los huéspedes. Por otra parte, en el enfoque cuantitativo se realizaran encuestas para obtener datos y poder analizar en datos numéricos la calidad de los servicios turísticos que se brindan en el establecimiento. Estos datos darán constancia para comprobar el objetivo de estudio que se está realizando además de brindar una mejora en la calidad ofrecida.

Diseño de la Investigación

Para la realización de esta investigación se toma en cuenta un diseño no experimental de corte transversal. El diseño no experimental refiere a un estudio que se realiza de tal forma que no se altera el entorno en el cual se enfoca, únicamente se mantiene una observación directa para luego con los datos obtenidos realizar un análisis final. El diseño de investigación no experimental se define como una investigación que se realiza sin que exista manipulación deliberada en cuanto a sus variables, es decir se observa los fenómenos tal como se dan de forma natural para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Por otra parte, transversal o transeccional refiere a un tipo de investigación en el cual únicamente se basa en la recopilación de información en un momento específico, por lo general es usado en investigaciones que buscan solventar problemas en investigaciones nuevas o de poco conocimiento. Según mencionan Hernández, Fernández, & Baptista (2006) los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

De esta manera, se concluye que el diseño no experimental es el tipo de investigación adecuado para la realización de este proyecto ya que, al tratarse de un enfoque de manera directa arroja resultados concretos y como anteriormente lo mencionaron los autores, su propósito es analizar las diferentes variables además de ser un diseño que tiene como fin solventar problemas. Una vez realizadas las encuestas y haber calificado según el modelo de medición se pretende verificar las falencias existentes y proponer mejoras en base a ellas.

Instrumentos de medición

Para el desarrollo de esta investigación se usarán instrumentos de medición como encuestas y entrevistas dirigidas al personal que labora en el establecimiento y a los huéspedes que ya hicieron uso del servicio de alojamiento para obtener resultados y proponer en base a ellos.

Bravo, García, Hernández & Ruiz (2013) Definen a la entrevista como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (p.1). La entrevista es ventajosa principalmente en cuanto a estudios descriptivos y cuando se trata de diseñar instrumentos de recolección de datos.

La recolección de datos se basa en entrevistas semi-estructuradas en donde las “preguntas planeadas pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad

de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Bravo, García, Hernández, & Ruiz, 2013).

Estas entrevistas se dirigen a personas responsables de empresas en este caso a la administradora del hostel y personal responsable de cumplir con actividades principales dentro del establecimiento cuyas funciones son de gran importancia en el funcionamiento del mismo, además de que ayudará a aclarar inquietudes a nivel organizacional referente al manejo de la calidad de los servicios que ofrecen.

Por otra parte, se empleará un cuestionario de preguntas formuladas por el modelo HotelQual, las mismas que estarán medidas según la escala de Likert es decir del uno al cinco en el que se tendrá contacto directo con los huéspedes del hostel y personal a cargo con el fin de conocer su opinión sobre el servicio adquirido, además de que los resultados obtenidos a través de este cuestionario ayudarán a la mejora del establecimiento.

Tabla 1. *Ítems y Dimensiones de Calidad del Servicio - Modelo HotelQual*

DIMENSIONES	ITEMS
PERSONAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal debe tener un aspecto limpio y aseado 2. El personal debe estar dispuesto a ayudar a los clientes 3. Siempre debe haber personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita 4. El personal debe ser de confianza, se debe poder confiar en ellos 5. El personal debe ser competente y profesional 6. El personal debe conocer y se debe esforzar por conocer las necesidades de cada cliente 7. Se debe prestar el servicio según las condiciones contratadas
ORGANIZACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 8. Se debe resolver de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente 9. Los datos y la información sobre la estancia del cliente deben ser correctos 10. Los diferentes servicios deben funcionar con rapidez 11. Siempre debe haber alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir 12. Se debe actuar con discreción y respetar la intimidad del cliente 13. El cliente debe ser lo más importante
INSTALACIONES	<ol style="list-style-type: none"> 14. Las dependencias y equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) deben estar bien conservados 15. Las diferentes dependencias e instalaciones deben resultar agradables 16. Las instalaciones deben estar limpias 17. Las instalaciones deben ser confortables y acogedoras (uno se debe sentir a gusto en ellas) 18. Se debe conseguir fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente 19. Las instalaciones deben ser seguras (cumplir las normas de seguridad) 20. Los empleados se deben preocupar por resolver los problemas del cliente

Nota: Tomado de “HotelQual: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. Por (Sierra, Falces, Briñol, & Becerra, 1999). *Revista de Estudios Turísticos* (págs. 96-111)

Capítulo III. Diagnóstico de la Situación Actual

De acuerdo al Ministerio de Turismo (2018) Ecuador cuenta con un total de 3658 establecimientos de alojamiento con un número de 170.411 plazas de hospedaje, de los cuales en la Provincia del Guayas se han establecido 188; cabe recalcar que, en la ciudad de Guayaquil se encuentran 46 hostales y 65 hoteles con un total de 1935 plazas de alojamiento. La cifra antes mencionada se desglosa de la siguiente manera: 11 de categoría de lujo, 19 categoría cuatro estrellas, 33 de categoría tres estrellas, 42 de dos estrellas y por ultimo 7 de una estrella.

El Hostal Villa 64 se encuentra registrado como categoría una estrella según el catastro turístico, por lo que es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual en cuanto a los servicios que ofrece y conocer los procesos que se llevan a cabo en cuanto al personal que labora y el funcionamiento de las instalaciones del establecimiento.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la calidad de los servicios turísticos se realizó una entrevista a la administradora del Hostal Villa 64, determinando qué procesos son los que se realizan dentro de la operación en el establecimiento.

Organigrama del Hostal Villa 64

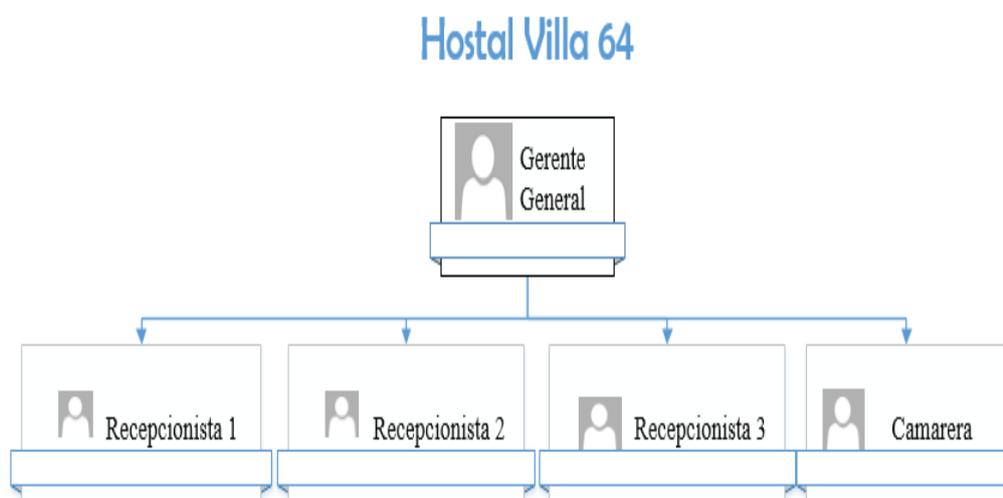


Figura 4. Organigrama del Hostal Villa 64

Análisis de la entrevista realizada a la administradora del Hostal Villa 64

Para la obtención y posterior análisis de información se contactó a la señora Victoria Romero, propietaria y administradora del Hostal Villa 64, a la cual se le realizó una entrevista fundamentada en varias teorías metodológicas en la que se obtuvo información sobre los diferentes procesos que se realizan dentro del establecimiento, además de mencionar las medidas tomadas para conocer la satisfacción que tienen sus huéspedes en cuanto a calidad de los servicios que ofrece, asimismo, indica cuáles son las opiniones sobre la calidad de sus instalaciones y de qué manera se evalúa al personal que labora en el establecimiento.

La información obtenida en esta entrevista es necesaria ya que, de esta manera se puede tener una mejor visión sobre la situación actual en cuanto a la calidad de los servicios turísticos que ofrece el Hostal Villa 64. Cabe recalcar que la entrevista fue grabada en audio y transcrita para facilitar la información requerida, es así entonces que a continuación se presenta un análisis con la información de mayor importancia en la entrevista.

Victoria Romero, Administradora y Propietaria, mencionó en la entrevista que; la calidad es un tema importante en un establecimiento por lo que una forma de comprender la calidad es saber que pretende ofrecer el propietario con lo que realmente está percibiendo el huésped. Asimismo, menciona que la forma en la que mide la calidad de sus servicios es a través de Agencias de Viajes Online especialmente Booking.com, realizando una búsqueda de comentarios de huéspedes que recientemente se han hospedado en el hostal. Referente al servicio al cliente:

“Me gustaría obtener una calificación mayor a 9.5/10 ya que esto significaría que el servicio que estoy ofreciendo es de alta calidad.”

En cuanto a las críticas que han sido emitidas por los huéspedes en portales como Booking.com menciona que existen diferentes aspectos que los clientes muestran quejas como lo ruidoso que puede ser el estar ubicado en el centro de la ciudad y la calidad del wifi contratado a lo que ella responde:

“A veces dicen el hostal es ruidoso porque se escuchan los aviones, el hecho que Guayaquil sea una de las ciudades más pobladas del Ecuador y que tengamos el aeropuerto dentro de la ciudad y estar ubicados en el corredor aéreo hacen que el ruido generado sea una falencia no controlable”

Por otra parte, menciona que existen vacíos o falencias que si pueden ser controlados como el tema del wifi:

“Antes hace un año aproximadamente teníamos baja calificación en wifi porque era pésimo y hallamos la manera de no solo mejorarlo sino encontrar un sistema que haga que en cada esquina del hostel exista conexión a internet”

Asimismo, indica que en los comentarios de baja calificación resaltaba el tema de los desayunos que consideraban los huéspedes como malo, por lo que ella menciona:

“Mejoramos mucho el desayuno implementando frutas, implementado comidas típicas, ahora todos los comentarios son de manera positiva en cuanto al aspecto de comida”

De igual forma, menciona que el tema de infraestructura o instalaciones es complicado ya que existen huéspedes que exigen que las habitaciones incluyan televisión por cable pero, es algo que no puede completar de satisfacer por el tema de inversión monetaria además, menciona que periódicamente se realizan trabajos de mantenimiento en cuanto a paredes y temas pintura para mantener una fachada impecable.

En cuanto a la evaluación del personal indica que en comparación a hoteles de cadena no poseen este tipo de evaluación aunque si realizan encuestas de satisfacción al huésped, ya que la única manera de evaluar a su personal es a través de las Agencias de Viaje Online, en los cuales a menudo nombran al personal que laboró de manera excelente o lo hizo de mala manera también, se enfoca en el comentario revisando que día estuvo hospedado el huésped para conocer que trabajador fue quien lo atendió, además de que en ocasiones realizan retroalimentaciones a sus trabajadores.

Como conclusión, durante la entrevista se mencionan ciertos procesos que se cumplen dentro del establecimiento siendo necesario mostrarlo a continuación de manera gráfica.

Diagrama de Flujo del Proceso de Check In

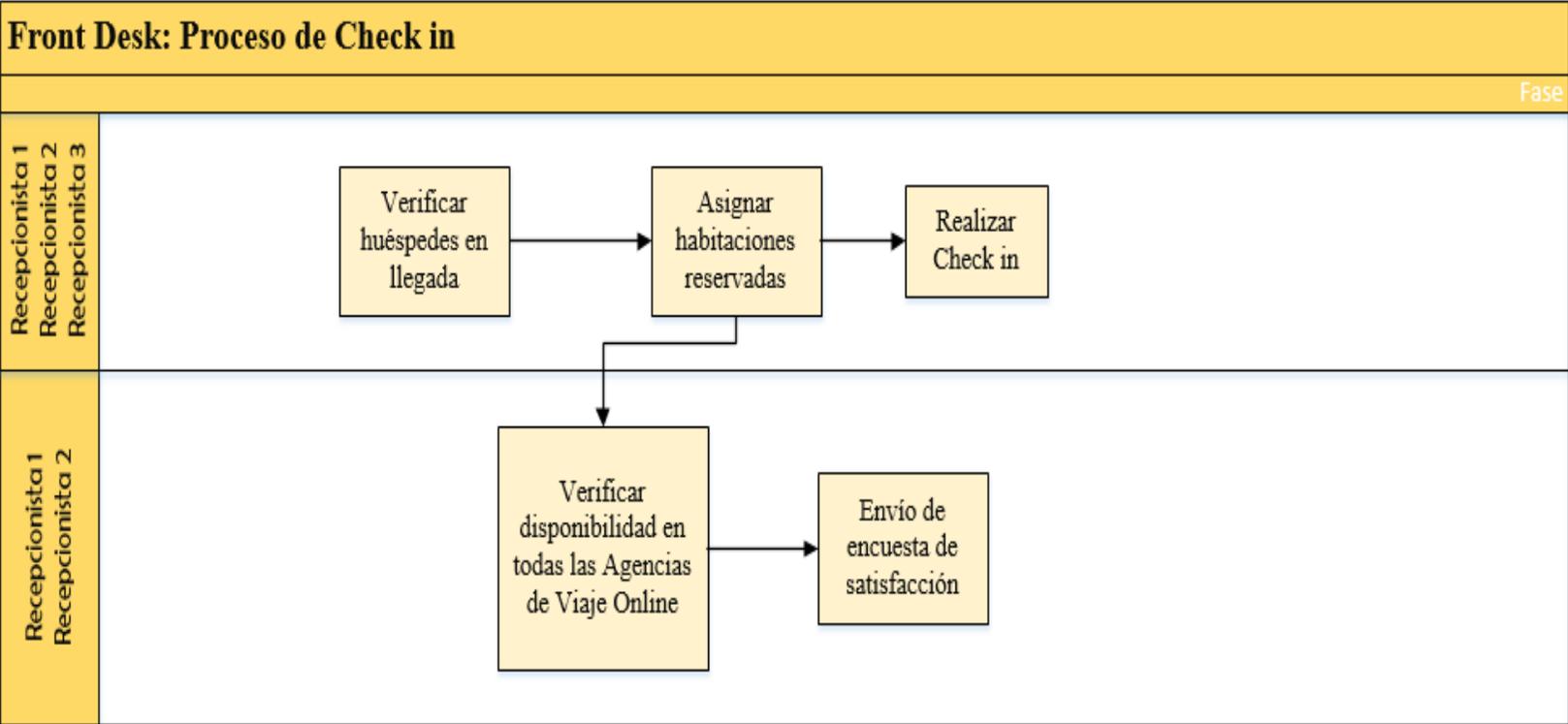


Figura 5. Procesos en el servicio de Check In

Diagrama de Flujo del Proceso de Check Out

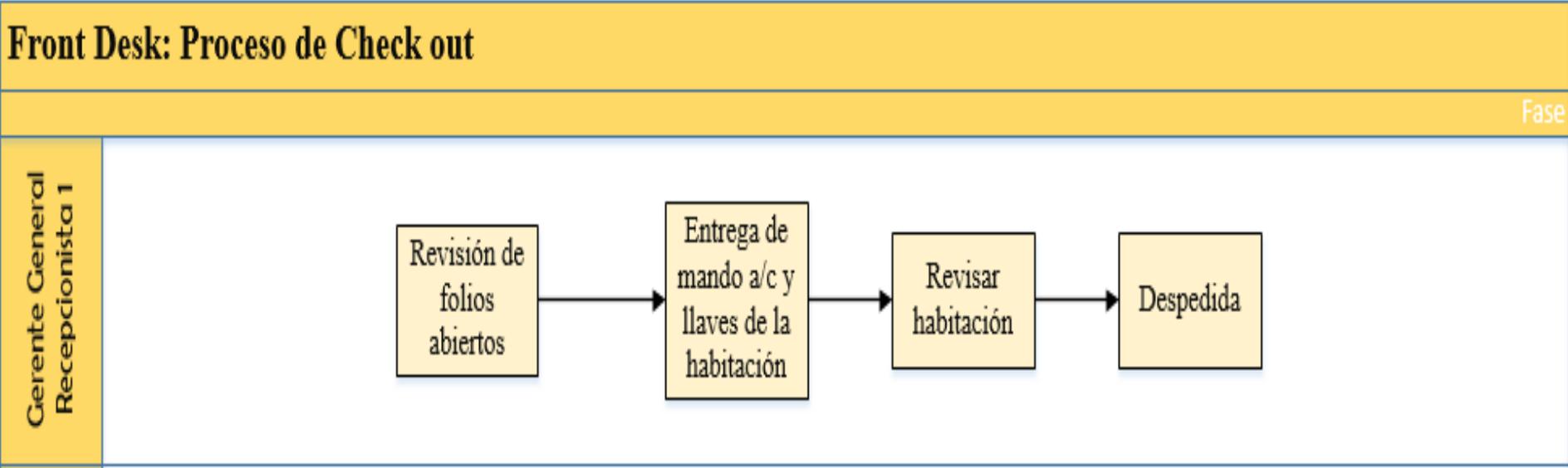


Figura 6. Procesos en el Check Out

Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Ama de Llaves

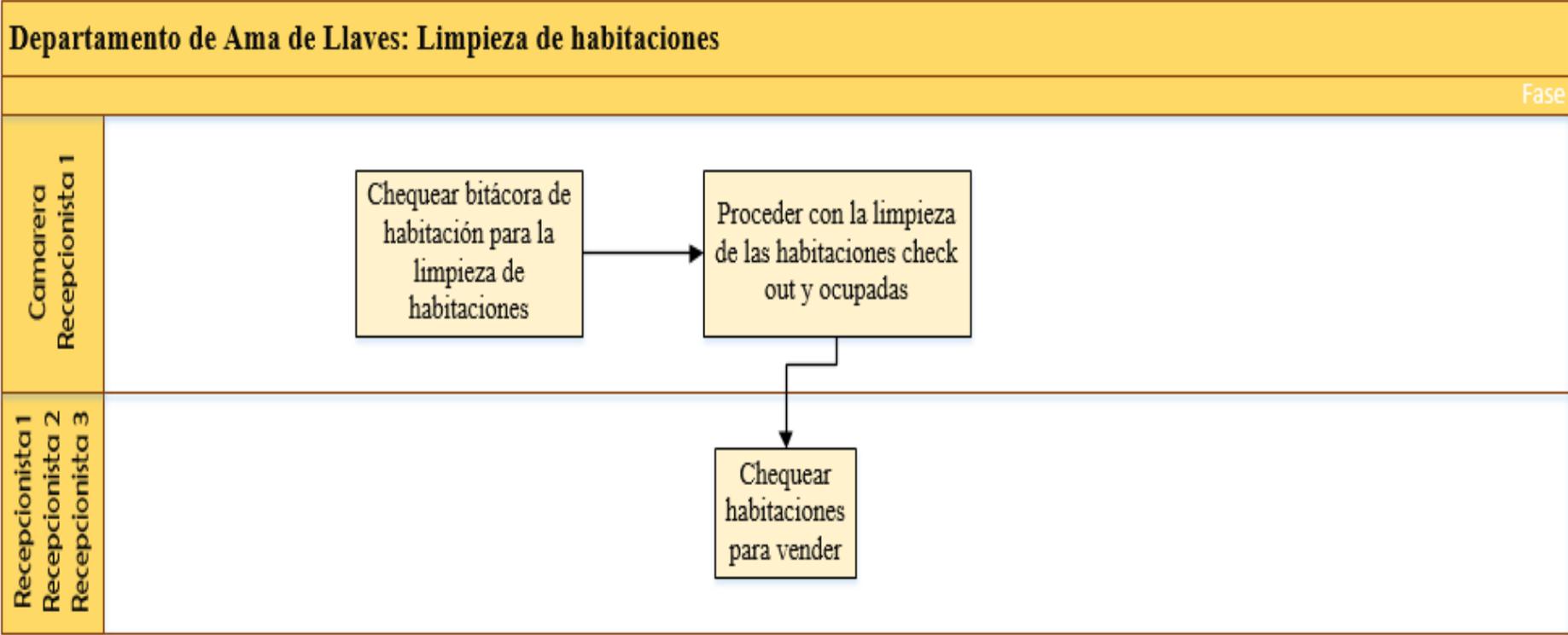


Figura 7. Procesos en el servicio de Limpieza de Habitaciones

Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Lavandería

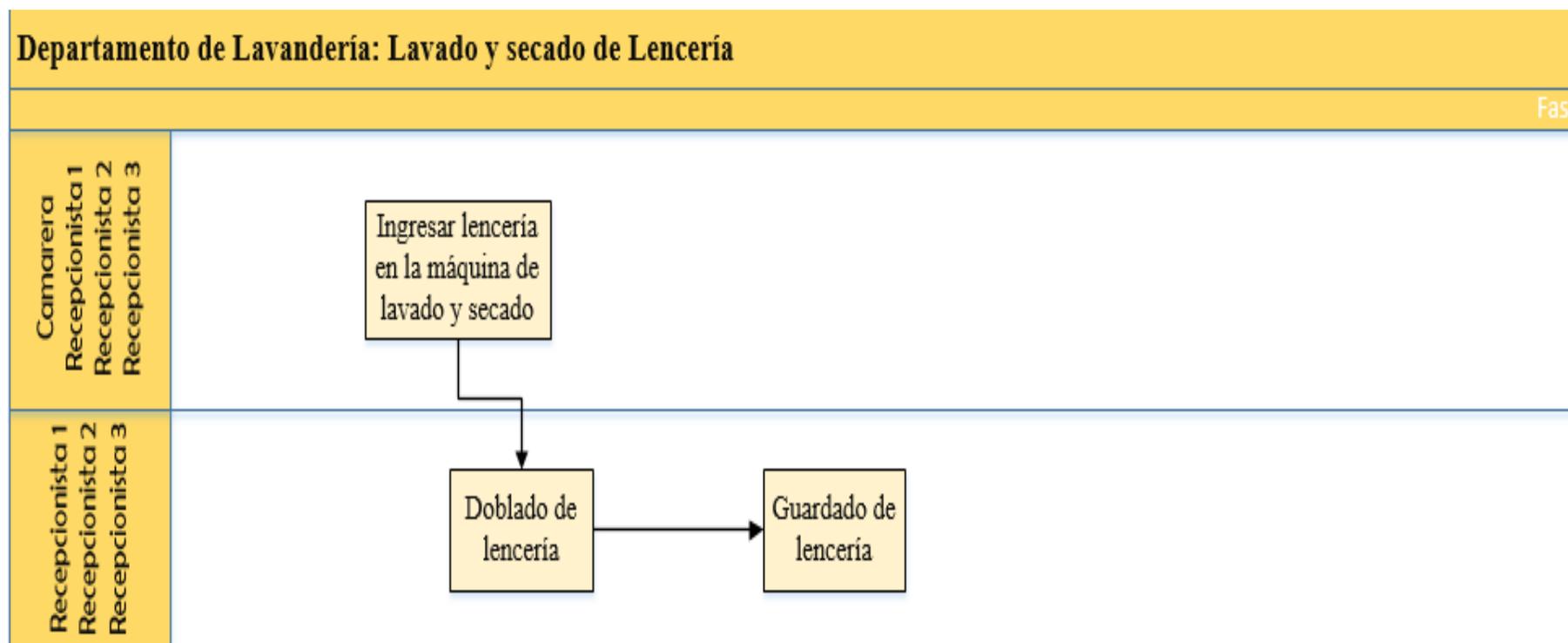


Figura 8. Procesos en el servicio de Lavandería

Diagrama de Flujo del Proceso del Departamento de Alimentos y Bebidas

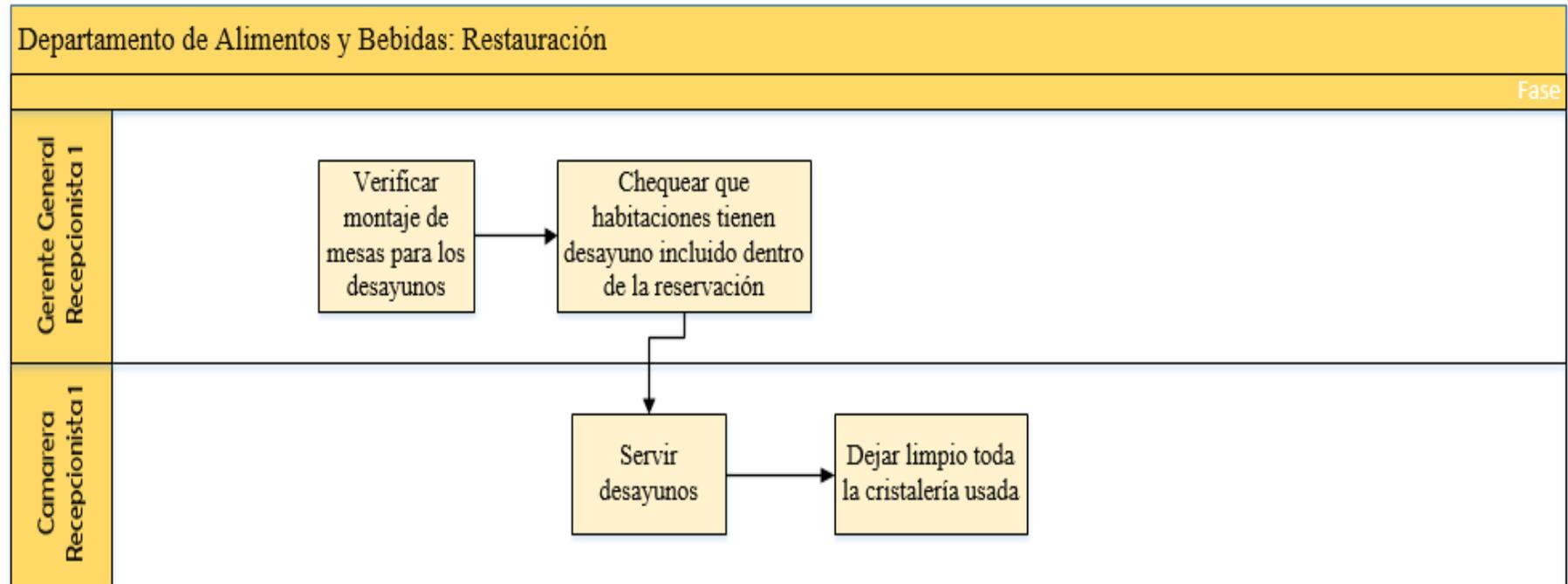


Figura 9. Procesos en el servicio de Restauración

Análisis de los Procesos para el funcionamiento del Hostal Villa 64

Procedimiento en el servicio de Check in

Los responsables en el proceso de Check in y Check out son los siguientes: Recepcionista 1, Recepcionista 2, Recepcionista 3 y Gerente General. Al momento que el cliente ingresa al establecimiento, el mismo recepcionista se lo direcciona a recepción. El personal se encarga de preguntar el nombre de la persona quien realizo la reservación. Una vez confirmada esta información en el documento de Excel de reservas, se procede con la recolección de datos (pasaportes, teléfono, dirección de correo electrónico y con el respectivo pago.

Se verifica la habitación antes de la entrega, posterior a esto se entrega el mando del a/c y las llaves. Adicional, se debe explicar los servicios adicionales con lo que cuenta el establecimiento y guiarlo a la habitación.

Procedimiento en el servicio de Check out

Cuando el huésped se retira, el recepcionista debe revisar en el documento de Word (reporte) si tiene valores pendientes en el folio, si es de tener una cuenta abierta, se procede con el cobro respectivo. Una vez finalizado ese paso, el cliente debe entregar en recepción el mando de a/c y las llaves. Por último, se debe revisar con el Departamento de Housekeeping, la habitación para constatar si se encuentra bien o para saber si el consumidor no tiene algún objeto olvidado, o si existen daños o faltantes que deben ser cobrados al cliente.

Procedimiento en el servicio de Restauración

Este servicio se realiza en el turno de la mañana, los responsables en cumplir esta prestación es el Gerente General y el Recepcionista 1, en donde se lleva a cabo el respectivo montaje de alimentos y bebidas. Se debe chequear que habitaciones cuentan con este servicio incluido dentro de la tarifa de la reservación y entregarlo al Restaurante. Al finalizar se efectúa la respectiva limpieza de mantelería y cubertería.

Procedimiento en el servicio de Limpieza de Habitaciones

Los responsables de este proceso son: Camarera y Recepcionista1, antes de realizar esta actividad se debe chequear la bitácora para limpieza de habitaciones. Una

vez finalizada esta tarea, todos los recepcionistas se encargan de la respectiva revisión, para confirmar si están disponibles para próximas reservaciones.

Procedimiento en el servicio de lavandería

Los encargados en esta tarea son: Camarera, Recepcionista 1, Recepcionista 2, Recepcionista 3; quienes ingresan la lencería en la máquina de lavado y secado. Una vez finalizado este proceso, se procede con el doblaje y guardado de lencería.

Análisis de la satisfacción de los clientes en base a reseñas en Agencias de viaje online

Debido a la importancia que en la actualidad la reputación online posee en cuanto a establecimientos turísticos, se han diseñado formas para medir el grado de satisfacción que obtuvieron los usuarios que visitaron un determinado establecimiento, como el caso de las agencias de viaje online en las cuales los usuarios expresan su criterio del servicio que han recibido ya sea positiva o negativa de manera escrita.

Por tal motivo, se hizo una revisión en varias agencias de viaje online como Booking, TripAdvisor y Expedia acerca de la satisfacción de los clientes que ya han pernoctado en el hostel con la finalidad de encontrar cuales son los aspectos de mayor relevancia en su calidad teniendo reseñas y comentarios de varios huéspedes.

Booking

El Hostal Villa 64 se encuentra ponderado con 8,6 / 10 según Booking, en el cual se califican aspectos como limpieza, confort, instalaciones y servicios, personal, relación calidad - precio, wifi gratis y ubicación. Habiendo alcanzado una calificación de 9,4 en la sección personal, con comentarios positivos como:

“Personal muy amable”

“Nos hicieron sentir en casa”

La limpieza es otro de los aspectos que se encuentra calificado de manera positiva alcanzando un 9,1 mostrando así la satisfacción de los huéspedes referente al servicio de limpieza en habitaciones dejando comentarios positivos como:

“Siempre limpio”

“Habitaciones muy limpias”

“Muy acogedor y cómodo. Limpio y con un personal super amable”

Por otra parte, la ubicación de hostel y el wifi gratis son los aspectos con menor calificación con una ponderación de 8,1 y 8,2 siendo la localización un punto débil a la hora de calificar el establecimiento debido a la inseguridad que brinda según comentarios como:

“Tener en cuenta que la zona de noche no es muy segura”

“Un poquito debe mejorar la iluminación”

Dejando claro que la ubicación en la que se encuentra situado el hostel no es favorable. Asimismo, el parqueadero más cercano se encuentra ubicado a dos cuadras generando molestias a personas que llevan su propio vehículo.

De igual manera, existen comentarios en los que expresan los ruidos cercanos que existen y causan molestias en los huéspedes como:

“Algo de ruido, de la calle y los aviones, pero imagino que es normal en esa zona de Guayaquil”

Además de ciertas quejas que presentan huéspedes en los cuales expresan escuchar ruidos de maquinarias como lavadoras y secadoras en el transcurso de la noche interrumpiendo su descanso y confort como:

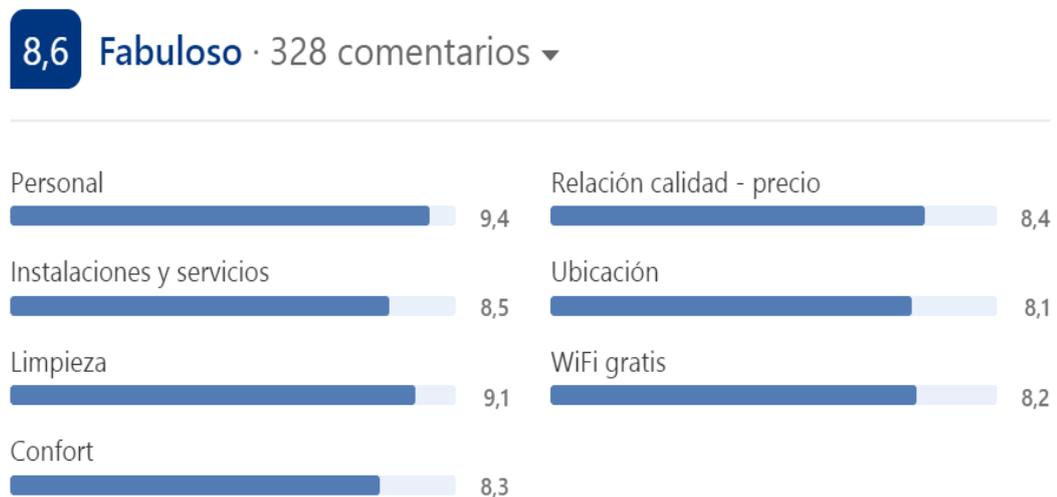
“Las habitaciones o por la menos en la que nos alojamos, se escucha absolutamente todo y es molesto intentar dormir con las máquinas de secado y lavado durante la noche”

En cuanto al confort que reciben los huéspedes existen comentarios en los que mencionan lo incómodas que son las camas al ser tan agostas para dos personas y las almohadas muy delgadas casi en mal estado. De igual forma, existen críticas acerca del olor fuerte a humedad que genera estar cerca del área de lavado y secado, además de estar situado a pocos metros del Malecón del Salado.

El servicio de internet inalámbrico es otro de los aspectos de los cuales los huéspedes presentan muchas quejas y comentarios negativos ya que, varios de los clientes del hostel son ejecutivos o personas de negocios los cuales necesitan una

excelente conexión a internet para poder laborar caso contrario se convierte en una problemática mostrándose en la gran mayoría de comentarios y dejando una mala imagen referente a la tecnología y comunicación que brinda el establecimiento.

Figura 10. Presentación de datos con puntuación en Booking.com



Tomado de: (Booking.com, s.f.)

Figura 11. Presentación de datos con puntuación en Booking.com

Joseline
Chile

10

Escrito en 7 de noviembre de 2018

Muy bueno! Superó expectativas

😊 · La amabilidad de personal. La forma de recibirte, en un día acalorado con juguito hecho en casa.
 Los desayunos exquisitos!! super variables con un jugo natural rico.
 Espacios comunes muy lindos, limpios y relajantes.

😞 · nada

Se alojó en Octubre de 2018

Ronniemahler
Chile

3,8

Escrito en 10 de febrero de 2017

No apto para dormir y descansar

😊 · El desayuno es simple, no tienen fruta y el jugo natural de piña le ponen mucha agua.
 Tienen margarina y no mantequilla.

😞 · Las camas son angostas para 2 personas, tienen colchones muy duros y almohadas muy delgadas. Se escucha continuamente aviones pasar, lo que hace despertar de noche, además el personal comienza temprano a hacer ruido y conversar mientras instalan el desayuno fuera de la habitación. La habitación al llegar tenía olor a humedad, lo que hacía difícil respirar tranquilo. No es recomendable.

Se alojó en Febrero de 2017

Tomado de: (Booking.com, s.f.)

TripAdvisor

El Hostal Villa 64 se encuentra calificado con 4,5 / 5 según TripAdvisor, en el cual se valora la opinión de 271 huéspedes que ya visitaron el hostel señalando el 62% como excelente, seguido de 34% como muy bueno y un 3% regular. Dentro de las reseñas y opiniones de los huéspedes mencionan de manera clara los aspectos positivos y negativos que obtuvieron de alojarse en el establecimiento.

En cuanto al personal que labora en el establecimiento, se mostraron agradables en sus comentarios indicando el buen trato recibido por parte de ellos y la disponibilidad de ayuda en cualquier momento, mostrándose agradecidos con los propietarios del hostel por las atenciones brindadas y la cordialidad con la que han sido recibidos. De igual manera, mencionan haber recibido muchas atenciones de las cuales sobresale el dominio del idioma inglés ya que, varios de los huéspedes que pernoctan en el hostel son de origen extranjero.

Asimismo, reaccionan de manera positiva a la limpieza del establecimiento y califican de manera excelente el aseo que se realiza periódicamente en las habitaciones y demás áreas para la comodidad de los huéspedes dejando reseñas favorables para el hostel. En cuanto a la ubicación en la que se sitúa el hostel, reaccionaron de manera positiva puesto que se sitúa en la zona céntrica de la ciudad y tiene cercanía a varios atractivos de la ciudad por lo tanto, los huéspedes calificaron como excelente la ubicación registrando comentarios positivos y mostrando su satisfacción.



Figura 12. Presentación de diversas opiniones en TripAdvisor

Tomado de: (TripAdvisor, Inc., s.f.)

Expedia

El Hostal Villa 64 se encuentra evaluado con una calificación de 4,1/ 5 según datos de Expedia, siendo evaluados en diferentes ámbitos como limpieza de la habitación, servicio y personal, comodidad de la habitación y estado general del hotel. Habiendo alcanzado un 4,6 en servicio y personal siendo la calificación más alta en base a reseñas escritas por los huéspedes del establecimiento y reaccionando de manera positiva con sugerencias y comentarios como:

“Lugar súper limpio, bien decorado, con buena atención, siempre atentos en ayudarte y aconsejarte lugares para ir a visitar”

De igual forma, califican con 4,4 la limpieza de las habitaciones mostrando satisfacción en haber elegido un establecimiento que mantiene las habitaciones y áreas del lugar en un aseo constante, redactando comentarios de manera positiva como:

“Villa64 was very clean and quality was great.”

“Clean comfortable place with really good and helpful staff”

Por otra parte, califican con 4,1 el estado general del hotel encontrando varios comentarios de manera negativa en los que enfocan ciertas falencias que posee el establecimiento como la inseguridad que brinda la ubicación del hostal. Siendo catalogado como “*peligroso*” y redactando comentarios como:

“En general casi todo bien respecto a atención, sin embargo el costo de los retrovisores de mi auto costaron lo que supuestamente ahorrraba.”

Mostrando su inconformidad por la razón de no encontrar parqueo en el establecimiento y haciendo caso omiso a la sugerencia de la recepcionista de estacionar el auto en el parqueadero más cercano a dos cuadras del hostal.

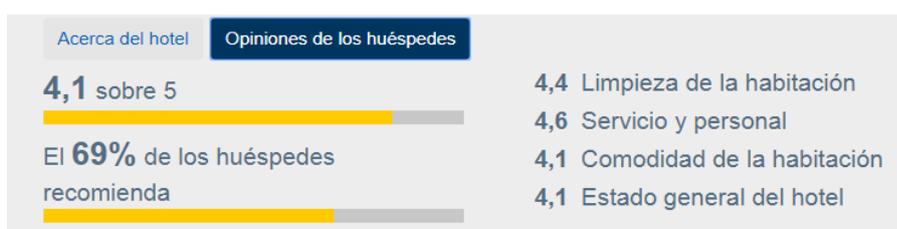


Figura 13. Presentación de datos con puntuación en Expedia.com

Tomado de: (Expedia, Inc., s.f.)

Habiendo analizado los comentarios de varios huéspedes en tres de las Agencias de Viajes Online más populares se puede concluir, que uno de los puntos fuertes que tiene el hostel es el buen trato y servicio que brinda el personal ya que, los comentarios que reflejan son positivos y agradables recalando el buen servicio que les ofrecen dejando una buena imagen para el establecimiento.

Por otra parte, muestran satisfacción referente a la limpieza de las habitaciones y las áreas del hostel dejando claro que el aseo es un tema fundamental que maneja de buena manera el hostel haciendo del establecimiento un lugar agradable, cómodo y que cumpla con las expectativas que tiene el cliente.

Referente a las instalaciones y ubicación en la que se sitúa el establecimiento, redactan de manera negativa comentarios acerca de la inseguridad que brinda el no tener un lugar propio donde estacionar sus vehículos y mantenerlos vigilados, así mismo existen quejas del ruido que genera estar en una zona céntrica donde realizan recorridos buses urbanos, taxis y servicio de metro vía además, varios huéspedes muestran inconformidad por ruidos dentro del hostel semejantes a maquinaria de lavandería.

Capítulo IV. Investigación de Mercado

Con el propósito de conocer la percepción del servicio que obtuvieron los usuarios que han visitado el Hostal Villa 64, se llevó a cabo una investigación en la cual se realizó una base de datos con un total de 800 personas y se envió correos en masa con la finalidad de obtener respuesta a la encuesta de las cuales respondieron 385 personas.

El cuestionario está fundamentado en la herramienta metodológica HotelQual que busca medir la calidad de los servicios turísticos por medio de la percepción que tienen los huéspedes. A continuación se muestran un detalle del análisis por pregunta de los resultados que se obtuvieron en los cuales se califican según la escala de Likert, 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Neutral; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo

Análisis de las encuestas aplicadas en el Hostal Villa 64 fundamentadas por la herramienta metodológica HotelQual

Pregunta 1: Satisfacción en cuanto a la disposición del personal por ayudar a los clientes

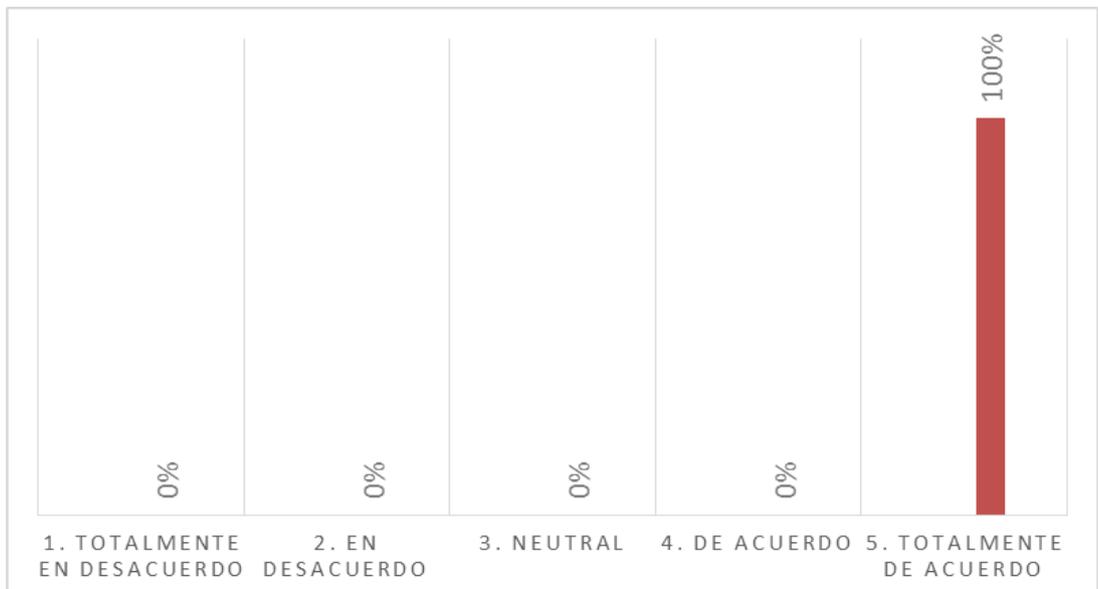


Figura 14. Resultados de la satisfacciones sobre la disposición del personal

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que la muestra en un 100% asegura que el personal cuenta total disposición para brindar soluciones inmediatas, resolver inquietudes y hacer de su estadía una experiencia agradable. Esta interrogante contribuye a la investigación a conocer que tan dispuestos está el personal del hostel en brindar ayuda a los clientes.

Pregunta 2: Satisfacción referente a resolver los problemas del cliente

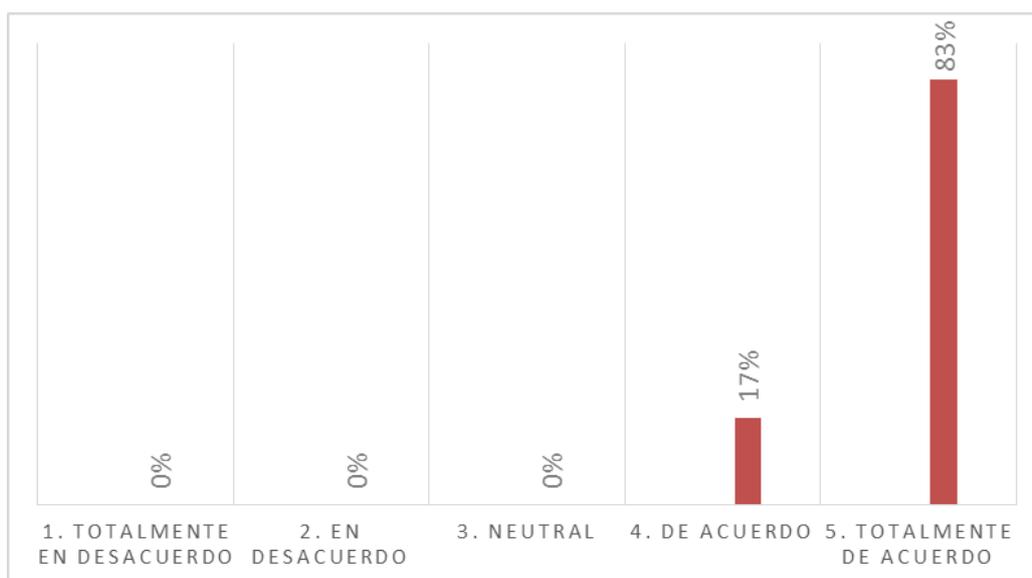


Figura 15. Resultados de la satisfacciones al resolver los problemas de los huéspedes

La impresión que tuvieron los clientes fue de manera favorable, hacia la interrogante de preocuparse por resolver problemas que se les presenten a los huéspedes a lo largo de su estadía por lo tanto, se puede apreciar que en un 83% los huéspedes del hostel están totalmente de acuerdo en la ayuda que brindan los colaboradores, mientras que un 17% está de acuerdo con la asistencia que brindan resolviendo problemas. Esta interrogante contribuye a la investigación en conocer que tanto piensan los huéspedes que el personal está interesado en resolver problemas que ellos pueden presentar.

Pregunta 3: Satisfacción referente a la disposición que tiene el personal por conocer necesidades de los huéspedes

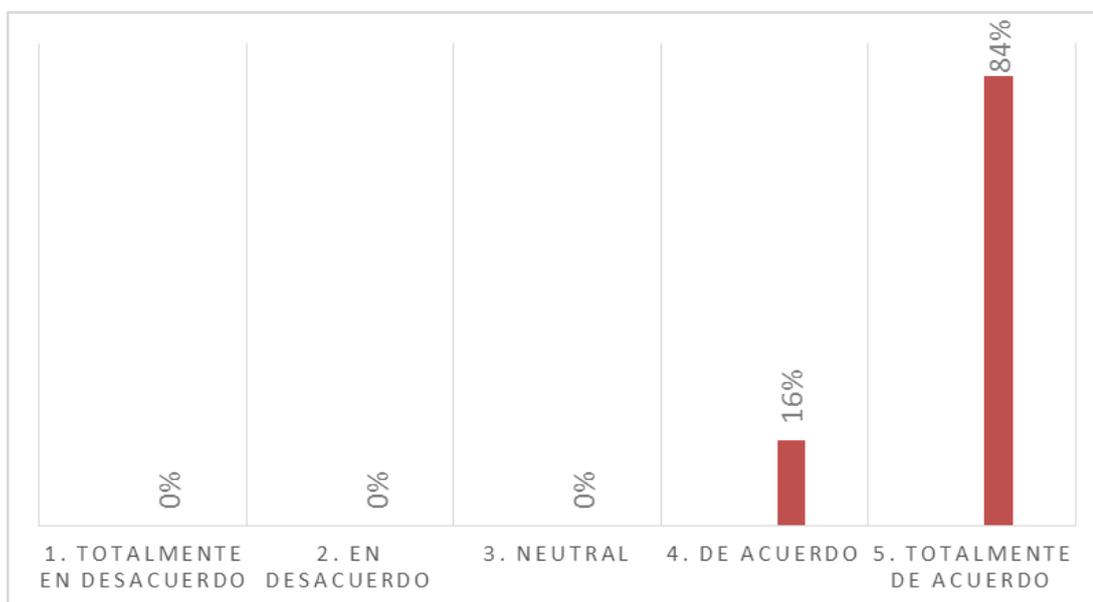


Figura 16. Resultado de la disposición que da el personal hacia las necesidades de los huéspedes

En cuanto a si el personal se esfuerza por conocer las necesidades que pueden presentar los huéspedes del hostel, se evidencia que el personal que labora en el establecimiento si está interesado por solventar las necesidades de manera eficiente, además se puede demostrar que de su totalidad un 84% está totalmente de acuerdo en el interés por parte del personal mientras que un 16% está de acuerdo con la interrogante.

Pregunta 4: Satisfacción respecto a la competencia y profesionalidad que tiene el personal

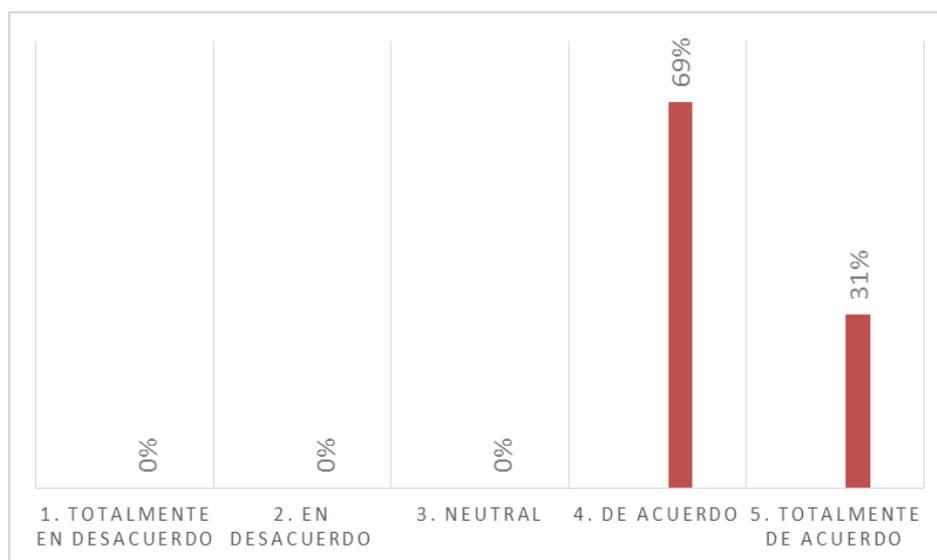


Figura 17. Resultado respecto a la competencia y profesionalidad del personal

Se puede apreciar que los huéspedes del hostel consideran que el personal posee cualidades necesarias para cumplir con sus funciones de forma efectiva, aunque en la totalidad se nota cierta discrepancia por lo que en un 69% los huéspedes están de acuerdo con la interrogante mientras que un 31% indican estar totalmente de acuerdo. Esta interrogante contribuye a la investigación ya que de esta manera se puede comprender si es necesaria una capacitación al personal con fines de mejorar su conocimiento en cuanto a servicio.

Pregunta 5: Satisfacción referente a la disponibilidad de información al momento que el cliente solicite

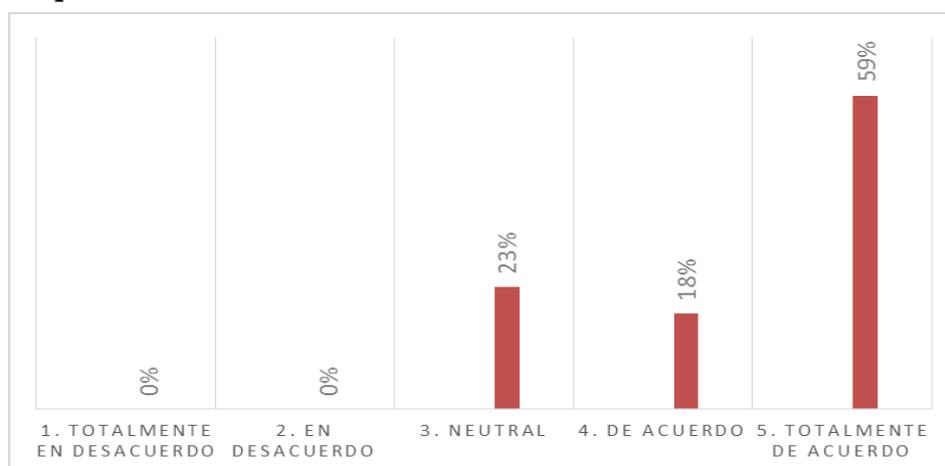


Figura 18. Resultado basado en la disponibilidad de información que solicite el huésped

Los huéspedes cuentan con información necesaria durante su estadía, el 59% afirma estar totalmente de acuerdo y seguido de un 18% que está de acuerdo. Aunque un 23% responde a la interrogante de manera neutral demostrando que no están satisfechos en su totalidad por lo que existe una discrepancia en cuanto a opiniones. Esta interrogante demuestra que no existe una satisfacción completa referente a que exista personal disponible para brindar información y ayuda a la investigación a que se pueda plantear una mejora.

Pregunta 6: Satisfacción referente a la confiabilidad que brinda el personal

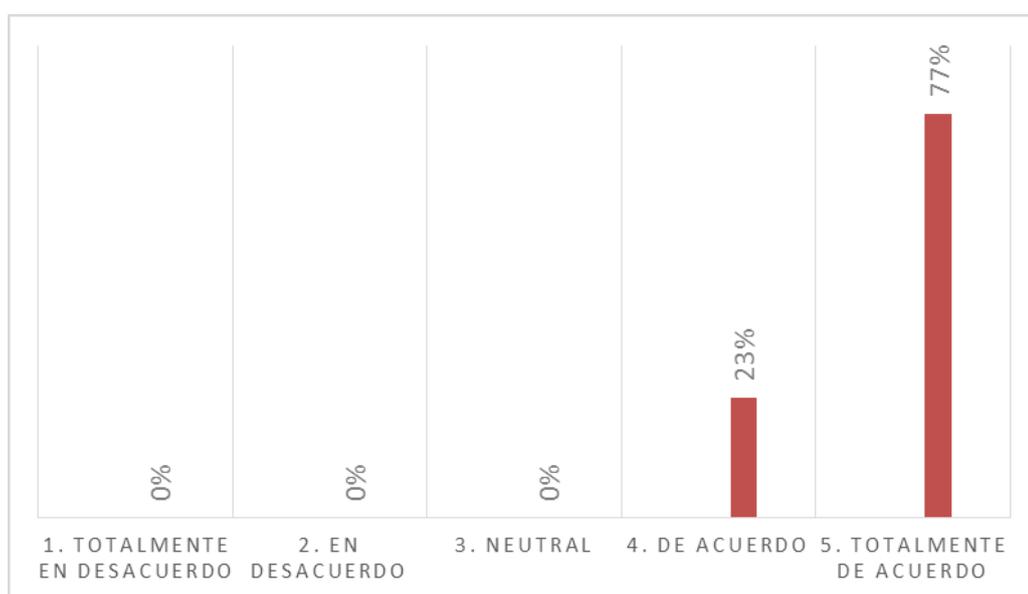


Figura 19. Resultado sobre la confiabilidad que brinda el personal

Se evidencian reacciones de manera positiva indicando que el personal es confiable y amigable además de brindar e inspirar seguridad, de un total de 385 encuestados se refleja que un 77% está totalmente de acuerdo, seguido de un 23% que está de acuerdo por lo que se concluye que el personal si es confiable.

Pregunta 7: Satisfacción referente al aspecto físico del personal

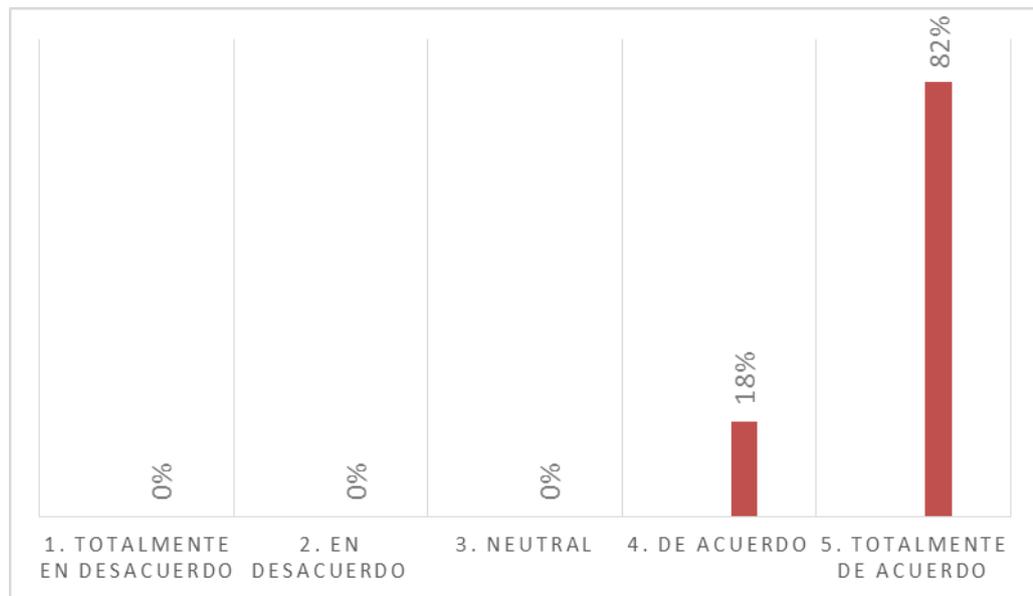


Figura 20. Resultados de las encuestas realizadas por los huéspedes

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede apreciar que el personal toma las precauciones y se preocupa por mantener un aspecto limpio y aseado al momento de atender a los huéspedes para que se lleven una buena imagen. Demostrado con un 82% totalmente de acuerdo y seguido por un 18% de acuerdo, por lo tanto se concluye que los huéspedes están satisfechos con el personal en cuanto a su aseo e imagen.

Pregunta 8: Satisfacción en cuanto a que tan agradables resultan las instalaciones y áreas del hostel

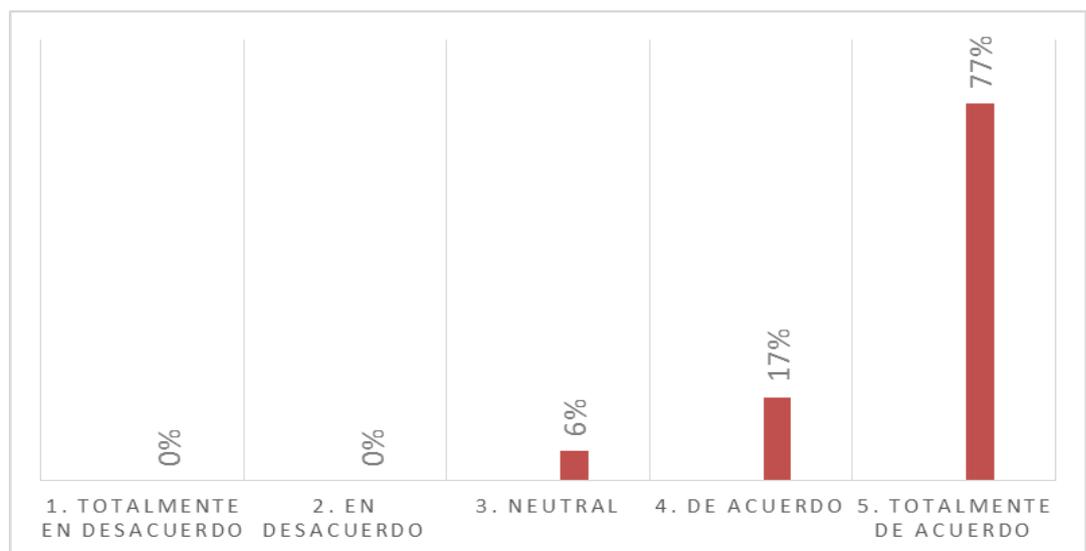


Figura 21. Resultado de la satisfacción en base a las instalaciones y áreas del hostel

Se puede observar que los huéspedes que pernoctaron en el hostel en su gran mayoría reaccionaron de manera positiva, demostrando con un 77% estar totalmente de acuerdo afirmando que las instalaciones les resultan agradables seguido por un 17% de acuerdo, aunque existe un mínimo porcentaje que no está totalmente satisfecho. Esta interrogante contribuye a la investigación ya que se puede proponer mejoras en cuanto a las instalaciones para satisfacer de manera eficaz a los huéspedes en su totalidad.

Pregunta 9: Satisfacción referente a el estado de conservación que tiene el establecimiento

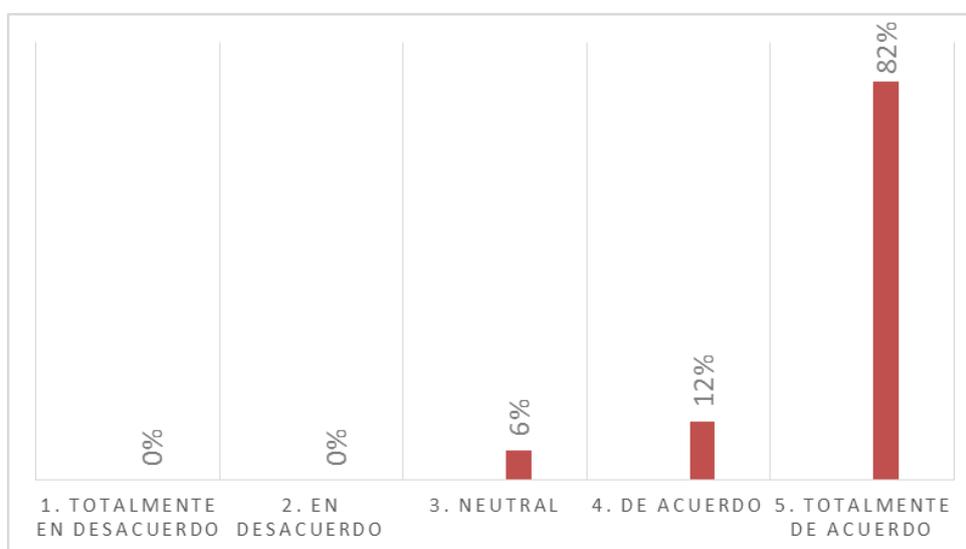


Figura 22. Resultado referente al estado de conservación que tiene el establecimiento

Las áreas y equipamiento del establecimiento están bien conservados, de un total de 385 encuestados el 82% respondió de manera positiva indicando estar totalmente de acuerdo, por otra parte existen varias opiniones de manera neutral que no completan de satisfacer los requerimientos de los huéspedes en cuanto a equipamiento por lo tanto, esta interrogante contribuye en la investigación de manera que se puede plantear mejoras en los procesos de conservación y mantenimiento en las áreas del hostel.

Pregunta 10: Satisfacción en cuanto a lo acogedora y agradable que resultan las instalaciones del hostel

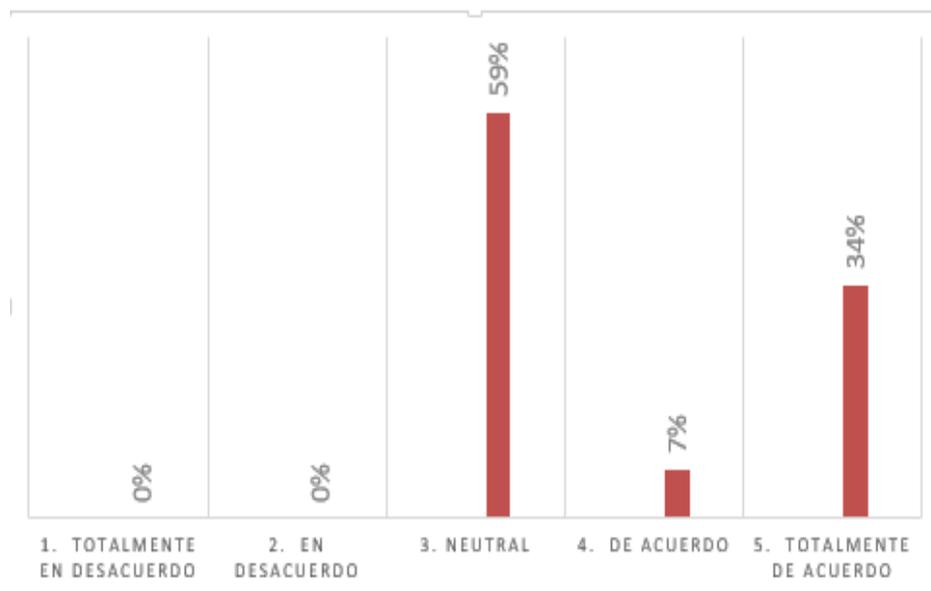


Figura 23. Resultado de la satisfacción en cuanto a lo acogedora y agradable que son las instalaciones del hostel

De acuerdo a la percepción que tuvieron los huéspedes del hostel sobre las instalaciones, demuestran que existen varias opiniones diferentes ya que en su mayoría respondieron de manera neutral con un 59% demostrando que no se encuentran satisfechos en su totalidad y únicamente un 34% indican estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto se puede concluir en que las instalaciones no resultan acogedoras para los huéspedes y contribuye a la investigación en cuanto a proponer mejoras que ayuden a satisfacer de manera total a los huéspedes que visitan el hostel.

Pregunta 11: Satisfacción referente a la seguridad que brindan las instalaciones del hostel

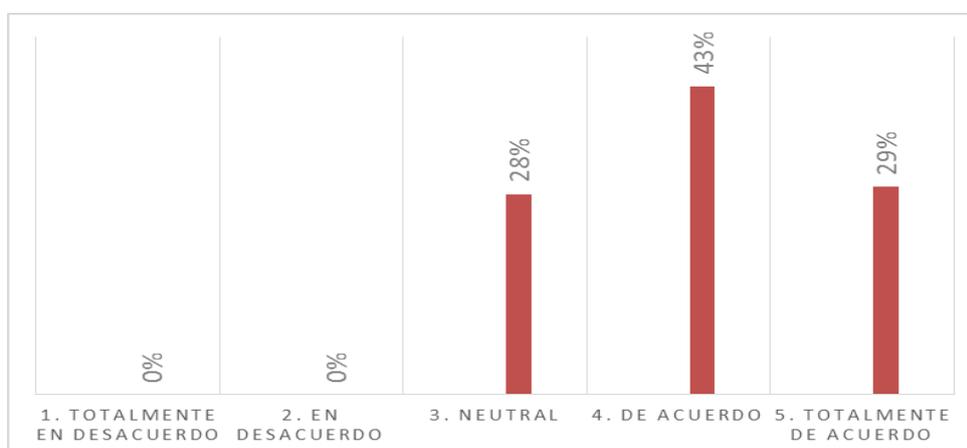


Figura 24. Resultado referente a la seguridad que brinda el hostel

En base a las encuestas realizadas a los huéspedes del hostel Villa 64 dan a conocer varias respuestas, dando como resultado un 28% de manera neutral que mencionan que las instalaciones del establecimiento no son totalmente adecuadas, un 43% que está de acuerdo y un bajo porcentaje del 29% que está totalmente de acuerdo. En conclusión se puede llegar que, la mayoría de los clientes hospedados están seguros de las instalaciones que utilizan, aunque deberían realizar mejoras para dar un servicio de calidad.

Pregunta 12: Satisfacción referente a la limpieza de las instalaciones

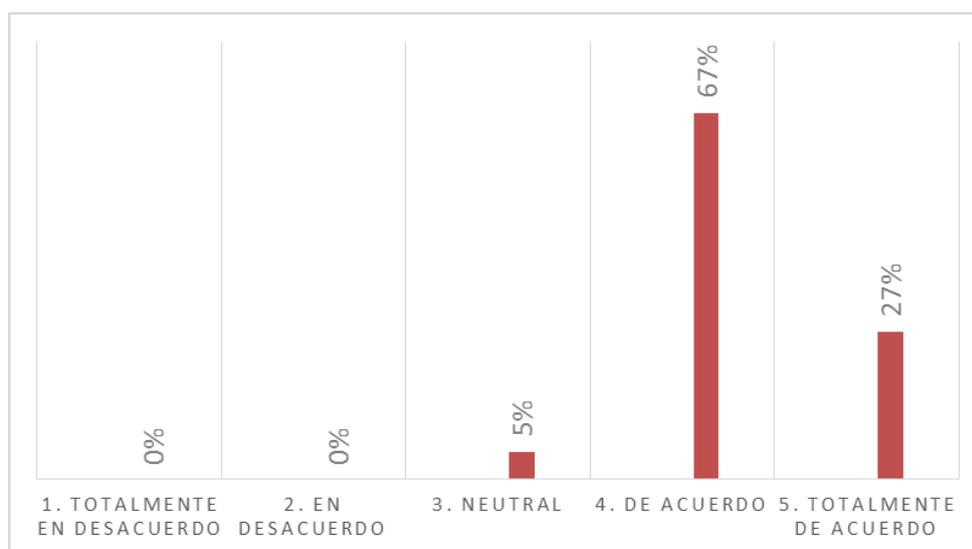


Figura 25. Resultado sobre la limpieza de las instalaciones

En cuanto a la limpieza del hostel, los huéspedes han respondido de la siguiente manera: un 5% de manera neutral, lo que da a conocer que existen pequeñas fallas al momento de realizar el proceso de limpieza y revisión de instalaciones, sin embargo un 67% demuestra que están de acuerdo con la limpieza del lugar, aunque el objetivo es tener el hostel con pulcritud, en las encuestas realizadas se refleja que existen fallos para cumplirse a cabalidad.

Pregunta 13: Satisfacción referente la facilidad de conseguir información sobre los servicios que solicitan los huéspedes

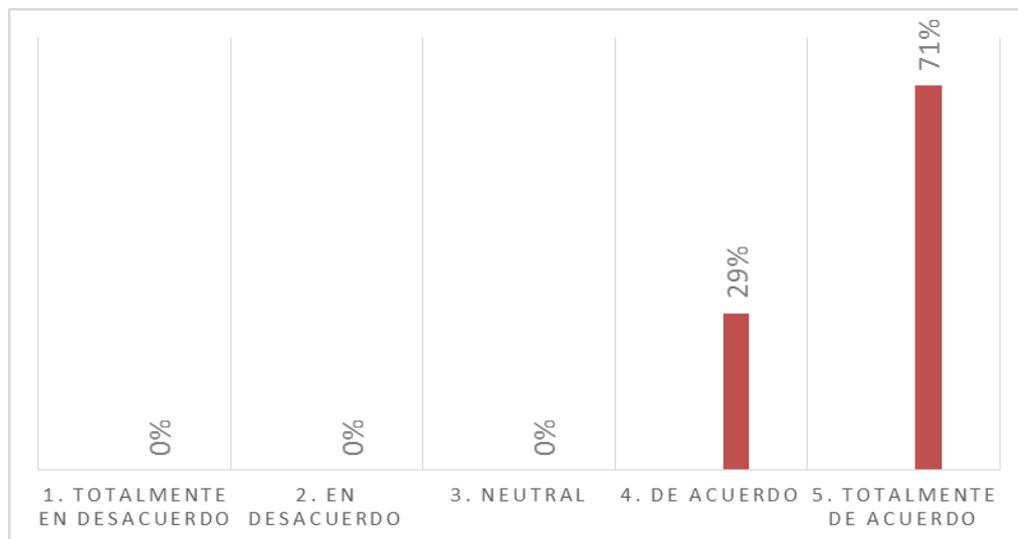


Figura 26. Resultado en base a la facilidad de información de los servicios que solicita el cliente

El recepcionista del hostel es el encargado de satisfacer las necesidades o requerimientos del hostel, es así que un 29% estuvo de acuerdo que consiguió fácilmente cuando ellos necesitaban durante su estadía y un 71% totalmente de acuerdo. Como conclusión aunque no se tiene un resultado negativo, el personal debe estar un poco más atento cuando el huésped requiera de algo sea dentro del establecimiento o información turística del lugar que este visitando.

Pregunta 14: Satisfacción referente a la discreción e intimidad que se le otorga al huésped

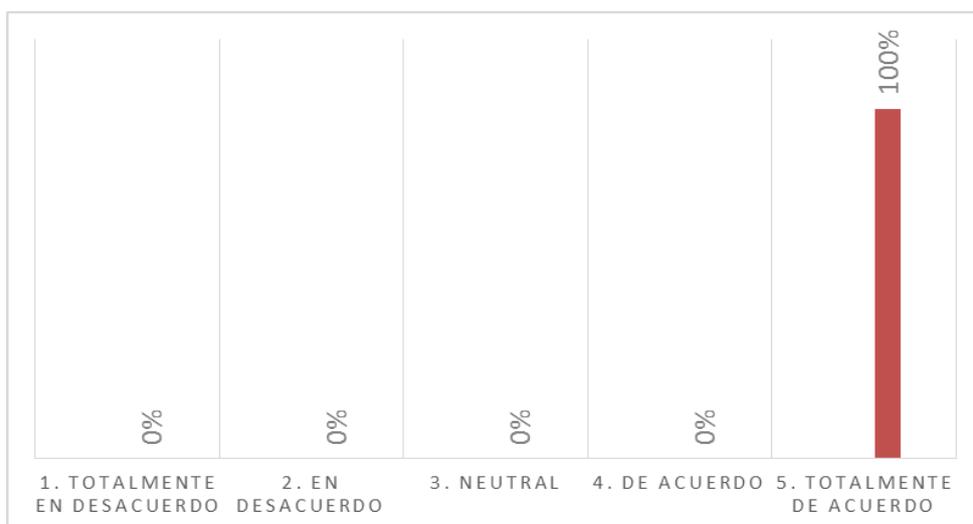


Figura 27. Resultado referente a la discreción que se le otorga al huésped

Un lugar donde el cliente se sienta a gusto y saber que cuidan la integridad del mismo, es un huésped satisfecho, es por ello que se ha tenido como resultado en esta pregunta el 100% totalmente de acuerdo, donde todo el personal que labora en el hostal actúa con discreción y respeta la intimidad del cliente, el cual es seguro para hospedarse.

Pregunta 15: Satisfacción referente a la disponibilidad de personal por si surge algún problema

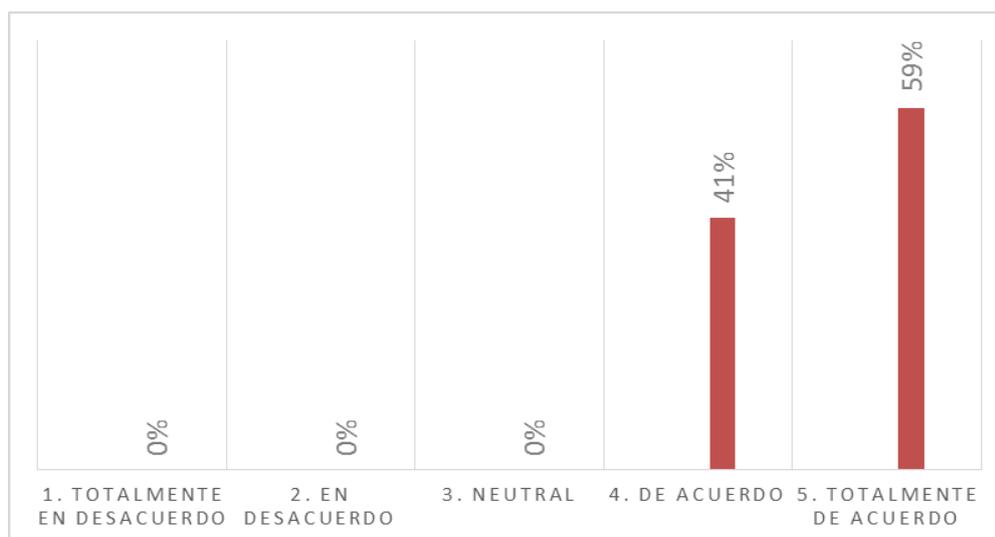


Figura 28. Resultado sobre la disponibilidad del personal hacia algún problema que tenga el cliente

En base a la disposición al cliente, un 59% respondió que está totalmente de acuerdo que siempre hay algún recepcionista ante cualquier problema que se pueda presentar, sin embargo existe un 2% de manera neutral que el huésped indica, teniendo como conclusión que el encargado del hotel debe conocer las falencias que tiene su personal y mejorarlas, sea con capacitaciones y realizar el correcto proceso para su mejora continua.

Pregunta 16: Satisfacción referente a la rapidez en la que funcionan los servicios

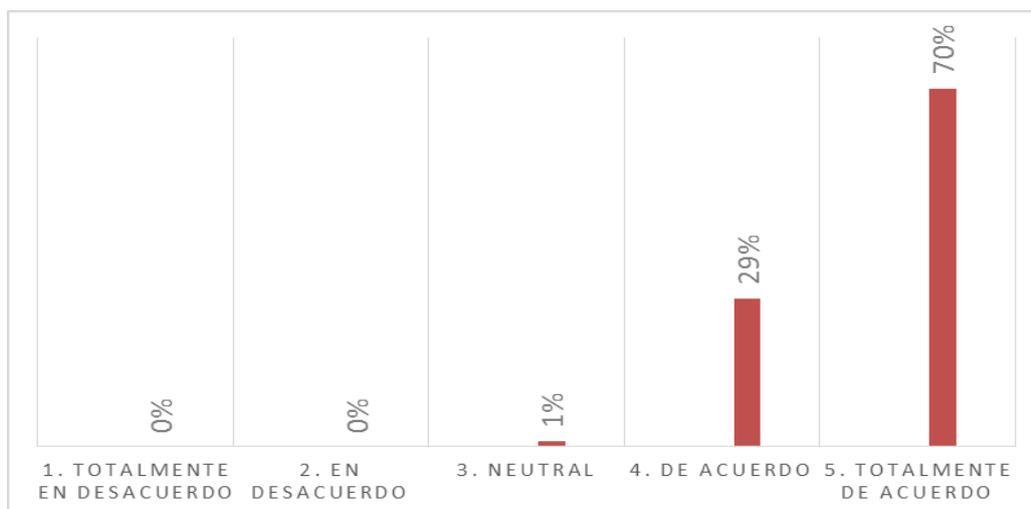


Figura 29. Resultado referente a la rapidez de los servicios

En cuanto a la rapidez que se da en los servicios que requiere el huésped, un 70% está totalmente de acuerdo a la calidad de los servicios que se ofrece, sin embargo existe 1% (un huésped) que mantuvo problemas con la rapidez de las prestaciones que ofrece el lugar. Como conclusión se puede mencionar que se debe realizar las respectivas mejoras sea fallos externos e internos del hotel para no tener ningún tipo de incomodidades.

Pregunta 17: Satisfacción en cuanto a la información que el personal brinda a los huéspedes

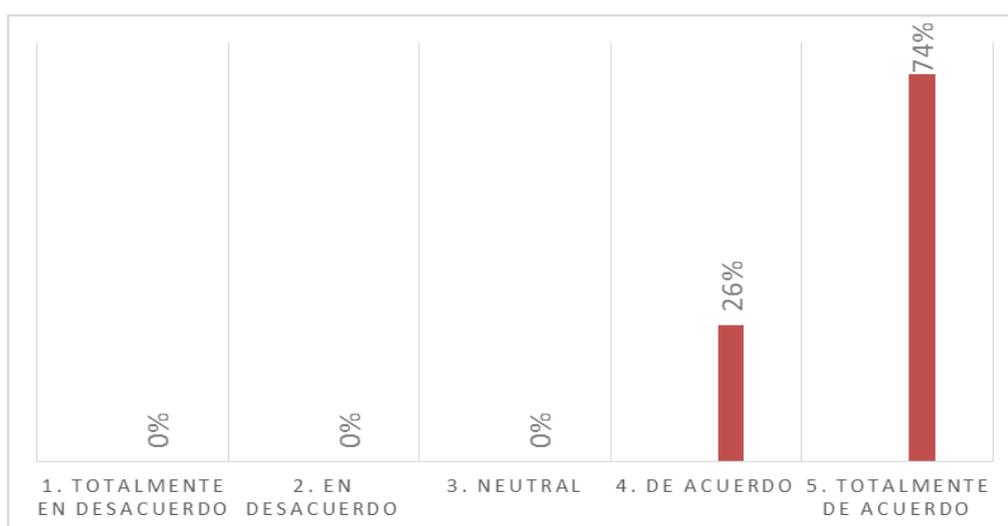


Figura 30. Resultado sobre la información que el personal brinda al huésped

En cuanto a la información que el cliente recibe se obtuvo un 74% totalmente de acuerdo sobre cualquier tema que el huésped requiera. Aunque el resultado es positivo, sería factible que realicen cambios ya sea en la información turística que den, dando datos verídicos, seguros e atractivos que el cliente desee.

Pregunta 18: Satisfacción referente a la resolución de problemas de manera eficaz

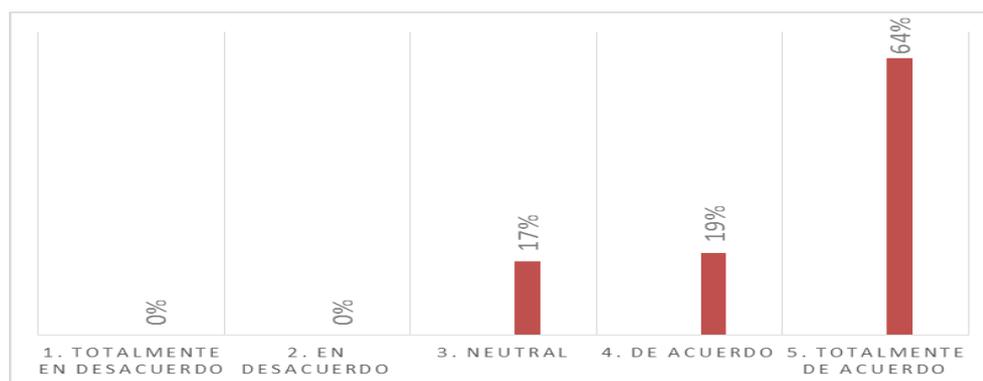


Figura 31. Resultado referente a la resolución de algún problema de manera eficaz

En cuanto a la eficacia que tiene el personal al momento de solucionar posibles problemas que se presenten durante la estadía del huésped, un 17% indicó de forma neutral y un 64% totalmente de acuerdo. Aunque la mayoría está totalmente de acuerdo de la manera como se solucionan los inconvenientes, refleja que deben lograr de forma ordenada resolver los problemas de calidad con la participación de todo el personal, donde se puede designar responsables para cerciorarse del cumplimiento del proceso, dando como un objetivo un resultado eficiente.

Pregunta 19: Satisfacción referente a la importancia que tiene el cliente para el hotel

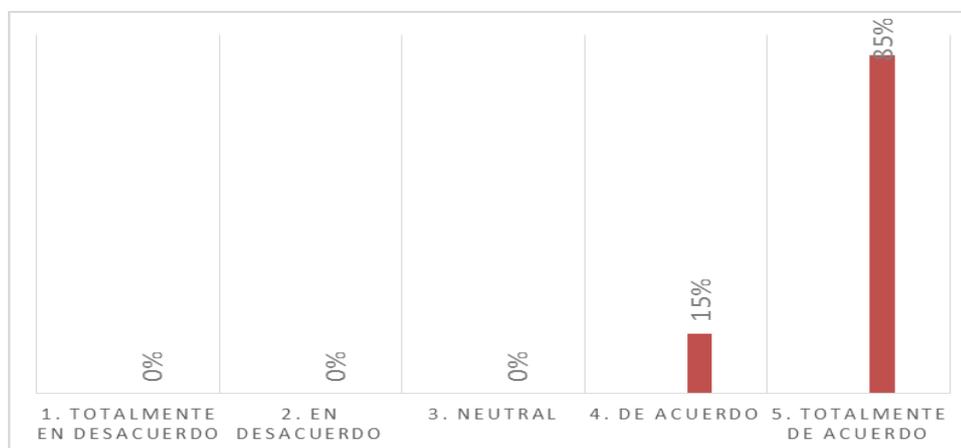


Figura 32. Resultado en base a la importancia que tiene el cliente en el hotel

El cliente siempre es lo importante dentro de un establecimiento, es por eso que la mayoría de los encuestados han respondido un 85% que están totalmente de acuerdo de la preocupación y la responsabilidad que mantiene el personal del hostel durante su estadía, en base a sus intereses o deseos que pueden tener. Por otro lado un 15% está de acuerdo que si se les da importancia y aunque deseen un poco de más de atención, el servicio es el correcto.

Pregunta 20: Satisfacción referente a si cumplen las condiciones en las que se ofrece el servicio

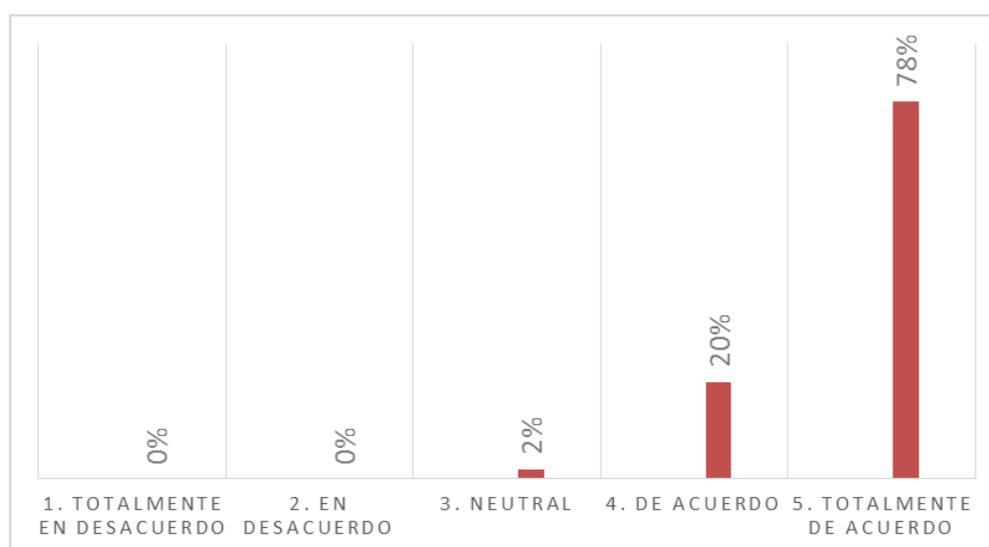


Figura 33. Resultado referente a las condiciones de los servicios que se ofrecen

En base al servicio que se presta un 20% está de acuerdo y el 78% totalmente de acuerdo con los servicios que han requerido. En conclusión, podemos notar que el 2% tuvo fallas al dar el servicio que el huésped contrato, mostrando hacia el cliente inseguridad de lo que pueda reservar a través de alguna extranet, como Booking, Expedia, Despegar, entre otras.

De acuerdo a la investigación de mercado realizada se logró evidenciar que los puntos de mayor deficiencia son los relacionados a las instalaciones e infraestructura que posee el establecimiento si bien; no existe ninguna pregunta en la que se refleje insatisfacción marcada en aspectos inherentes a las instalaciones e infraestructura del establecimiento es donde se debería trabajar para ofrecer un mejor servicio ya que, la gran mayoría de comentarios y reseñas escritas por los huéspedes mencionan la incomodidad que brinda no tener un lugar seguro donde estacionar sus vehículos y

mantenerlos a salvo por lo que es necesario buscar un lugar disponible donde poder estacionar los vehículos sin peligro alguno y brinde la seguridad necesaria.

Asimismo, en el mantenimiento continuo de las instalaciones ya sea en pintura o fachada en general existen varios comentarios que mencionan el tema de paredes sucias o falta de mantenimiento en ciertas áreas dejando una mala imagen del hostel de igual forma, el olor a humedad que penetra las paredes de las habitaciones ya sea por las maquinarias de lavado y secado que presenten fugas que a la larga generen humedad o a su vez el olor generado por la cercanía al Malecón del Salado que se encuentra a poca distancia del estero el cual emite olores poco agradables generando inconformidad para el huésped.

De igual forma, se evidencian críticas acerca del ruido generado por las maquinarias de lavado y secado que se encuentran cerca de las habitaciones lo cual genera malestar e incomodidad hacia los huéspedes ya que, manifiestan que los horarios de lavado son en turnos nocturnos por lo que interrumpen su hora de descanso. Por otra parte, existe el ruido generado por autos y buses de transporte público al ubicarse en la zona céntrica de la ciudad transitan muchos vehículos generando un ruido excesivo además de estar ubicado en el corredor aéreo y siendo una ciudad grande existen vuelos a todas horas por lo que en las noches el ruido de los aviones genera un mal rato para el huésped siendo necesario que se implemente una manera de que el ruido generado a los alrededores no perturbe la comodidad de los clientes.

Aunque no existen críticas fuertes relacionadas al trato de los trabajadores, es necesaria una revisión continua sobre el manejo del servicio al cliente y brindar previas capacitaciones o reuniones de grupo en las cuales se estudien las situaciones que suceden a diario y analizar la forma de llevar los casos para tener un mejor contacto con el huésped brindando seguridad y eficacia en el momento que sea requerido.

Capítulo V. Propuesta de Mejora

En el capítulo anterior, se mostró la situación actual del Hostal Villa 64, en base a los resultados hallados a través de la herramienta metodológica HotelQual. Por lo cual, se considera pertinente la aplicación de la metodología PHVA o también conocida como Ciclo de Deming para presentar la propuesta de mejora, método que contribuye a la solución de problemas. El Ciclo PHVA se compone de cuatro procesos que se deben llevar a cabo de manera ordenada para lograr un progreso continuo. Las cuatro etapas del ciclo son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

A continuación se mencionan los problemas generales que poseen el establecimiento y propuestas de mejora en cuanto a calidad.

Plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de estudio: Hostal Villa 64

Tabla 2. Problemas Hallados para el Desarrollo de la Propuesta de Mejora

Dimensiones	Problemas
Personal	1) Desinterés por conocer las necesidades del huésped 2) Carencia de preparación profesional del personal 3) Escasa disponibilidad de información hacia el huésped
Instalaciones	1) Inexistente zona de parqueo 2) Ruidos excesivos en habitaciones 3) Descuido de instalaciones 4) Desaseo 5) Inseguridad
Organización	1) Inconvenientes para obtener información sobre servicios que el huésped solicite 2) Inexistencia del personal de dirección para resolver situaciones que el huésped presente 3) Lentitud en servicios brindados por el hostal

Planear

Habiendo mostrado las problemáticas que posee el establecimiento, se procede a plantear posibles mejoras que solucionen los inconvenientes anteriormente expuestos. Teniendo conocimiento que, en hostales de categoría una estrella se evidencian varios aspectos negativos en cuanto a calidad.

Por lo cual, para el desarrollo de plan de mejora se pretende medir los objetivos en base de los indicadores de resultados. A continuación, se muestran las Tablas 3, 4 y 5 señalando los objetivos de cada dimensión y sus indicadores de resultados.

Tabla 3. *Objetivos de la Dimensión Personal*

Dimensión	Objetivos	Indicadores de Resultados
Personal	1) Saber las necesidades que los huéspedes presenten.	El 90% de dominio sobre las necesidades de los huéspedes mensualmente.
	2) Incrementar capacitaciones que aumenten el nivel de profesionalidad en el personal.	Aumento del 70% de profesionalidad del personal semestralmente.
	3) Controlar la ejecución de tareas asignadas al personal del establecimiento.	Incremento del 90% de control de ejecuciones de tareas asignadas al personal del hostel semanalmente.

Tabla 4. *Objetivos de la Dimensión Organización*

Dimensión	Objetivos	Indicadores de Resultados
Organización	4) Capacitar al personal en la oferta de servicios del hostel.	Incremento del 90% en capacitación al personal en oferta de servicios semanalmente.
	5) Implicar al personal de administración en el servicio al cliente.	Aumento del 70% de participación de la administración en el servicio al cliente semanalmente.
	6) Optimizar y agilizar el tiempo de entrega de servicios ofrecidos al huésped.	El 80% de optimización de tiempo en la entrega de servicios al huésped.

Dimensión	Objetivos	Indicadores de Resultados
Instalaciones	7) Establecer nuevas alianzas para obtener un lugar exclusivo de parqueo para huéspedes del hostel.	El 100% de implementación de parqueo exclusivo para clientes en 6 meses
	8) Establecer alianzas con una cooperativa de taxi seguro.	El 100% de alianza con cooperativa en 2 meses.
	9) Brindar un ambiente agradable con confort alejado de ruidos.	El 100% de aislantes de sonido en habitaciones en 6 meses.
	10) Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.	El 90% de la realización de mantenimiento semestralmente.
	11) Optimizar el trabajo de aseo en las áreas del hostel.	El 90% de trabajos de aseo y limpieza en áreas del hostel diariamente.
	12) Garantizar la integridad de los huéspedes.	El 80% de cambio de cerraduras por tarjetas electrónicas en 6 meses.

Tabla 5. *Objetivos de la Dimensión Instalaciones*

Hacer

En el siguiente proceso, los objetivos anteriormente expuestos llegan a cumplirse a través de acciones que están formadas por actividades. A continuación, se muestran las diferentes actividades con sus responsables e implicados para el completo funcionamiento de las mismas.

Tabla 6. *Actividades del Plan de Mejora*

Objetivos	Actividades	Responsable a cargo	Implicados
	Utilización de encuestas de satisfacción		
	Diseño de encuesta		Administradora
1	Selección de metodología	Administradora	
	Levantamiento de datos		Personal operativo
	Análisis de resultados		Administradora
	Presentación de resultados		
	Capacitación constante		
2	Capacitación en servicio al cliente	Administradora	Personal operativo
	Manejo e higiene de alimentos		
	Capacitación en gestión de calidad		
	Control de tareas asignadas		
3	Asignación de responsable que supervise las funciones del personal.	Administradora	Administradora
	Informe de desempeño de tareas en base a la observación.		y personal operativo
	Evaluación de errores en la ejecución de tareas		

Implicación del personal en el conocimiento de los servicios ofertados por el hostel

- 4 Conocimiento detallado sobre servicios que brindan
Información total al personal (horarios, precios, llegadas de huéspedes, etc)

Administradora

Personal operativo

Participación conjunta con la administración

- 5 Conocimiento diario de las tareas operativas
Manejo de situaciones que presenten los clientes
Relación directa con los huéspedes en servicio al cliente

Administradora

Administradora

Reducción de tiempo en entrega de servicios

- 6 Informe de tiempos en los que se entregan los servicios
Diseño de flujogramas para las tareas y responsabilidades del personal
Adaptación de flujogramas al personal
Asignación de responsable que supervise cumplimiento de tiempos

Administradora

Administradora y Personal operativo

Nuevas alianzas estratégicas		
7	Establecer negociaciones con edificaciones cercanas para uso de parqueo	Administradora Administradora
	Definir espacios destinados para uso exclusivo de huéspedes	
Nueva alianza con cooperativa de taxi seguro		
8	Establecer negociaciones con cooperativa de taxis ejecutivos	Administradora
	Definir horarios de trabajo y políticas del trabajo	
Brindar confort alejado de ruidos externos e internos		
9	Revisión de infraestructura de habitaciones	Administradora y Personal operativo
	Establecer horarios diurnos de lavandería	
	Adecuación de paneles aislantes de sonido en habitaciones	Personal de instalación

Mantenimiento correctivo y preventivo

Administradora y personal

Evaluación de condiciones en las que se encuentra el
hostal.

- 10 Informe de fallas encontradas en evaluación.
Tareas de mantenimiento correctivo

Personal a cargo de mantenimiento

Planificación de mantenimiento preventivo

Evaluación de tareas de aseo y limpieza

- 11 Establecer estándares de limpieza
Designar responsables de supervisión de limpieza
en áreas del hostal

Administradora

Administradora

Garantizar la seguridad de los huéspedesEvaluación de seguridades existentes
Realización de planes de contingencia

- 12 Implementar cámaras de seguridad en zona interna
y externa del hostal

Administradora

Administradora

Adecuación de tarjetas electrónicas por cerraduras
Contratación de personal de seguridad permanente
o adquirir un servicio de seguridad privada

Verificar

Las tareas que fueron expuestas deben ser analizadas para tener conocimiento si se está llevando a cabo de manera correcta, por lo que es recomendable asignar a un responsable de evaluar a través de informes semanales el desempeño del personal en las diferentes tareas asignadas dentro de las instalaciones. Los informes que se redacten deben ser claros y comprensibles para todo tipo de persona además, es necesario que sea revisado por la persona a cargo en este caso la administradora del hostel para de esta manera, tener en cuenta si se están cumpliendo las actividades según los indicadores de medición que se plantearon al inicio. Por otra parte, se recomienda aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios en las que se califique el servicio recibido durante su tiempo de estadía y trabajar en base a ellos en caso de que se evidencien errores durante la práctica.

Actuar

En este último paso se plantea la revisión de los resultados obtenidos en cuanto a los indicadores antes propuestos. En base al porcentaje que alcancen los indicadores se reflejará si los objetivos se han cumplido con éxito o no. Por otra parte, si los objetivos no fueron alcanzados en su totalidad se puede replantear los mismos objetivos con un tiempo prolongado para que puedan cumplirse o a su vez, plantearse nuevos objetivos que lleven a mejorar la calidad del establecimiento.

La evaluación al personal es un tema importante dentro de la hotelería ya que, de ello depende la funcionalidad del establecimiento considerando necesario una evaluación periódica y la debida retroalimentación en temas importantes acerca del trato con los huéspedes y las políticas que se manejan dentro del hostel. Así mismo, las reseñas que escriben los clientes del hostel en las agencias de viajes online sirven para conocer la manera en que laboran los empleados ya que; si el cliente muestra síntomas de insatisfacción es necesario realizar un llamado de atención junto a un castigo leve o severo ya sea desde trabajar dos fines de semana seguidos o como mayor sanción un posible despido laboral. Por otra parte, la motivación que se le brinda al trabajador es muy importante por lo que si dentro de los comentarios los huéspedes muestran satisfacción o mencionan a la persona que la atendió de buena manera; este trabajador obtendrá un beneficio que incentivaría a mejorar constantemente.

Con el propósito de solventar las molestias generadas por no poseer un área estacionamiento se propuso formar alianzas con estacionamientos cercanos al hostel como es el caso del Edificio Ecuatorianos Suiza S.A. quienes laboran en horario de oficina de lunes a viernes teniendo disponibilidad total en su zona de parqueo los fines de semana que son días pico en el establecimiento hotelero. Por lo tanto, se pretende lograr asignar una cantidad de puestos de parqueo exclusivamente para huéspedes del hostel además; se pondrá a disposición una persona que se encargue de llevar los vehículos de los clientes hacia el parqueadero y una vez que el cliente lo solicite, la persona asignada llevará el vehículo de vuelta al hostel.

De igual forma, con la finalidad de brindar un mejor servicio se propone formar alianza con una cooperativa de taxi ejecutivo que brinde la mayor seguridad posible al huésped además de brindar confort durante su trayecto. Este servicio estará disponible todos los días y a toda hora sin interrupciones.

La propuesta de mejora incluye capacitaciones que serán brindadas al personal operativo del establecimiento como también a la administradora del mismo con la finalidad de que adquieran nuevos conocimientos para ofrecer un mejor servicio. Cabe recalcar que los temas de capacitaciones serán dirigidos por el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).

A continuación se muestra los temas propuestos a capacitar:

Capacitaciones brindadas por el SECAP

Tabla 7. *Capacitaciones de Primeros Auxilios*

Tema: Primeros Auxilios	
Objetivos:	Brindar al personal capacitación relacionada a técnicas de primeros auxilios y ayuda ambulatoria.
Duración:	28 días (25 de Marzo al 22 de Abril del 2019)
Carga horaria:	60 horas
Participantes:	Personal operativo
Costo Módulo:	\$75
Entidad a Cargo:	SECAP

Tabla 8. *Capacitaciones de Atención y Servicio al Cliente*

Tema: Atención y Servicio al cliente	
Objetivos:	Brindar al personal capacitación relacionada al trato correcto con los huéspedes y asegurar su completa satisfacción.
Duración:	14 días (15 al 29 de Abril del 2019)
Carga horaria:	30 horas
Participantes:	Personal operativo
Costo Módulo:	\$75
Entidad a Cargo:	SECAP

Tabla 9. *Capacitaciones de Atención con calidad y calidez*

Tema: Atención con calidad y calidez	
Objetivos:	Brindar al personal habilidades para ofrecer una atención con calidad
Duración:	15 días (09 al 24 de Mayo del 2019)
Carga horaria:	30 horas
Participantes:	Personal operativo
Costo Módulo:	\$75
Entidad a Cargo:	SECAP

Tabla 10. *Capacitaciones sobre Manipulación de Alimentos*

Tema: Manipulación de Alimentos	
Objetivos:	Capacitar al personal acerca de tecnicas de manipulación de alimentos
Duración:	10 días (08 al 18 de Junio del 2019)
Carga horaria:	30 horas
Participantes:	Personal operativo
Costo Módulo:	\$75
Entidad a Cargo:	SECAP

Tabla 11. *Capacitaciones sobre Gerencia de Talento Humano y Psicometría para la selección*

Tema: Gerencia de talento humano y psicometría para la selección	
Objetivos:	Otorgar conocimiento sobre selección de personal y talento humano.
Duración:	10 días (27 de Mayo al 06 de Junio del 2019)
Carga horaria:	30 horas
Participantes:	Administración
Costo Módulo:	\$75
Entidad a Cargo:	SECAP

A continuación, se presenta el presupuesto total de las capacitaciones antes detalladas junto al cronograma.

Tabla 12. *Presupuesto de Capacitaciones*

PRESUPUESTO DE CAPACITACIONES			
PLAN DE ACCIÓN	NUMERO DE EMPLEADOS	VALOR UNITARIO	PRESUPUESTO TOTAL
PRIMEROS AUXILIOS	4	\$ 75,00	\$ 300,00
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	4	\$ 75,00	\$ 300,00
ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ	4	\$ 75,00	\$ 300,00
GERENCIA DE TALENTO HUMANO Y PSICOMETRÍA PARA LA SELECCIÓN	1	\$ 75,00	\$ 75,00
MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	4	\$ 75,00	\$ 300,00
TOTAL			\$ 1.275,00

De igual forma, se propone realizar modificaciones en las instalaciones del establecimiento planteándolos como objetivos y plan de acción con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que se ofrece.

Tabla 13. *Plan de Acción para el establecimiento*

OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN		VALOR UNITARIO	PRESUPUESTO TOTAL
Modernizar las instalaciones	Arreglo y pintura de las instalaciones	Servicio de pintura interior y exterior	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Mejorar la seguridad del hostal	Instalar cámaras de seguridad	4 cámaras interior 2 cámaras exterior	\$ 124,00	\$ 744,00
	Guardianía física	24/7	\$ 394,00	\$ 394,00
	Monitoreo de cámaras	Monitoreo 24/7	\$ 200,00	\$ 200,00
	Cambiar cerraduras por tarjetas electrónicas	13 cerraduras magnéticas	\$ 69,00	\$ 897,00
	Implementar llave maestra	1 llave maestra para ama de llaves	\$ 55,00	\$ 55,00
Aislamiento Acústico	Instalar paneles aislantes de sonido	12 paneles aislantes de sonido	\$ 126,00	\$ 1.512,00
TOTAL				\$ 5.802,00

La fachada que posee un establecimiento turístico es muy importante ya que la imagen es lo primero que se vende es por esto que; se plantea una modernización de las instalaciones con el fin que brinde una mejor imagen dentro y fuera del hostal.

Dentro de la propuesta se plantea mejorar la seguridad que posee el establecimiento por lo que proponemos adquirir un servicio de guardianía privada que ofrezca seguridad al cliente y al trabajador. Dentro de las opciones de guardianía profesional se decidió que la mejor opción es *Ocean Security* debido a su prestigio y labores en varios establecimientos turísticos de la ciudad solicitando así; una persona que brinde un guardia de seguridad física permanente y que a su vez cumpla las funciones de un botones que lleve el equipaje hacia la habitación. De igual forma, se

requiere que monitoree las cámaras de seguridad durante las 24 horas del día siendo previamente instaladas dentro y fuera del hostel.

Para mayor seguridad de las pertenencias se propone el cambio de cerraduras normales por tarjetas electrónicas que son usadas en grandes cadenas hoteleras y a la vez es una muestra de mayor calidad en los servicios así mismo, se propone asignar una llave maestra al área de ama de llaves con la finalidad que se tenga acceso completo para realizar las tareas de limpieza y aseo.

Por otra parte, con la finalidad de solucionar el problema del ruido excesivo se propone la instalación de paneles aislantes de sonido en todas las habitaciones del hostel ya que por medio de este producto los huéspedes lograrían tener total descanso sin alteraciones auditivas.

A continuación se presenta el cronograma mensual de capacitaciones:

Tabla 14. *Cronograma Mensual de Capacitaciones*

CRONOGRAMA		MESES																																																					
		MARZO										ABRIL										MAYO										JUNIO																							
		25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Primeros Auxilios	[Yellow bar]																																																						
Atención y Servicio al cliente											[Light blue bar]																																												
Atención con calidad y calidez																					[Light green bar]																																		
Gerencia de talento humano y psicometría para la selección																															[Light orange bar]																								
Manipulación de Alimentos																																									[Red bar]														

Nuevo organigrama del Hostal Villa 64

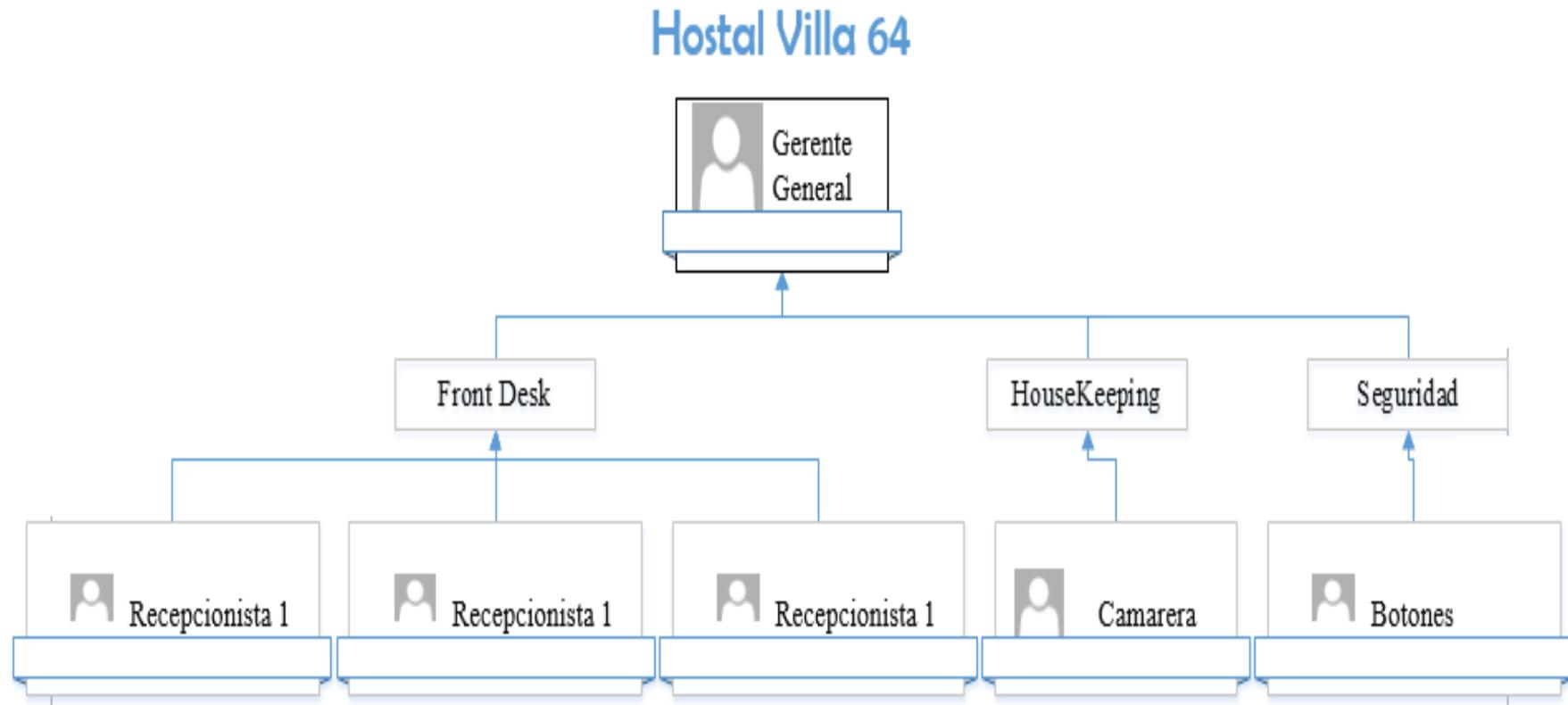


Figura 34. Nuevo organigrama del Hostal Villa 64

Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso de Check In

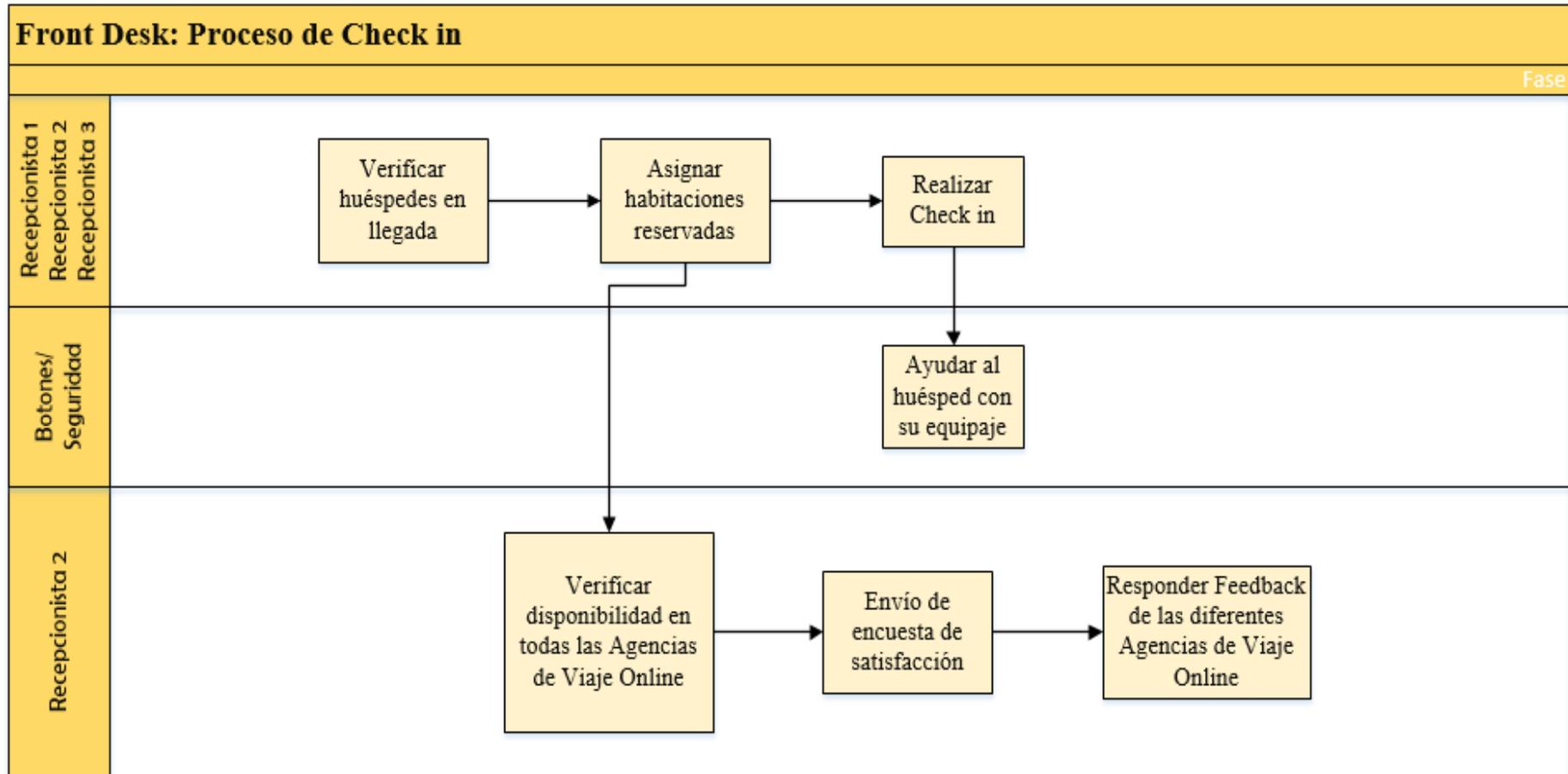


Figura 35. Procesos en el servicio de Check-In mejorado

Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso de Check Out

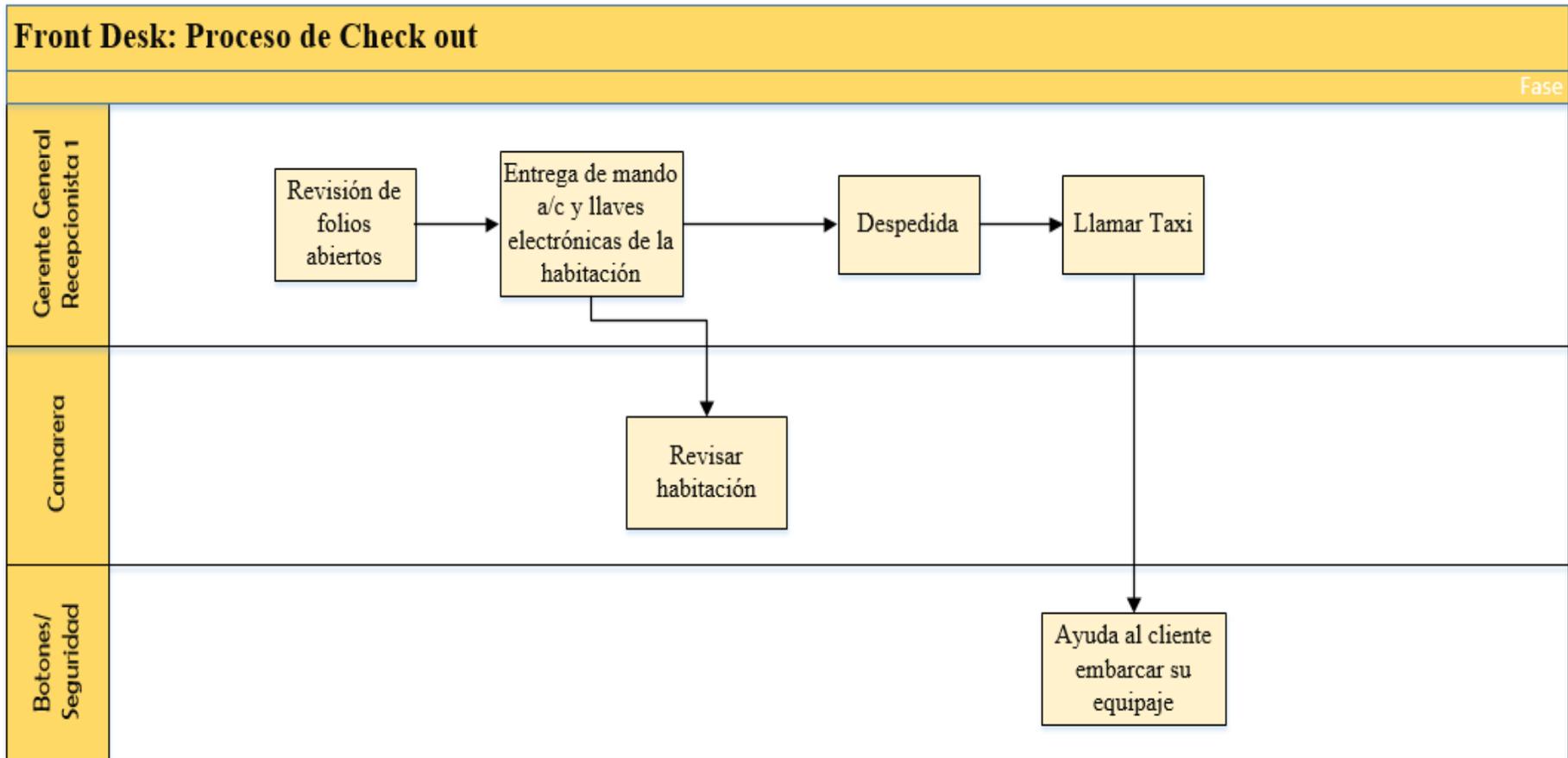


Figura 36. Procesos en el servicio de Check-Out mejorado

Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso del Departamento de Ama de Llaves

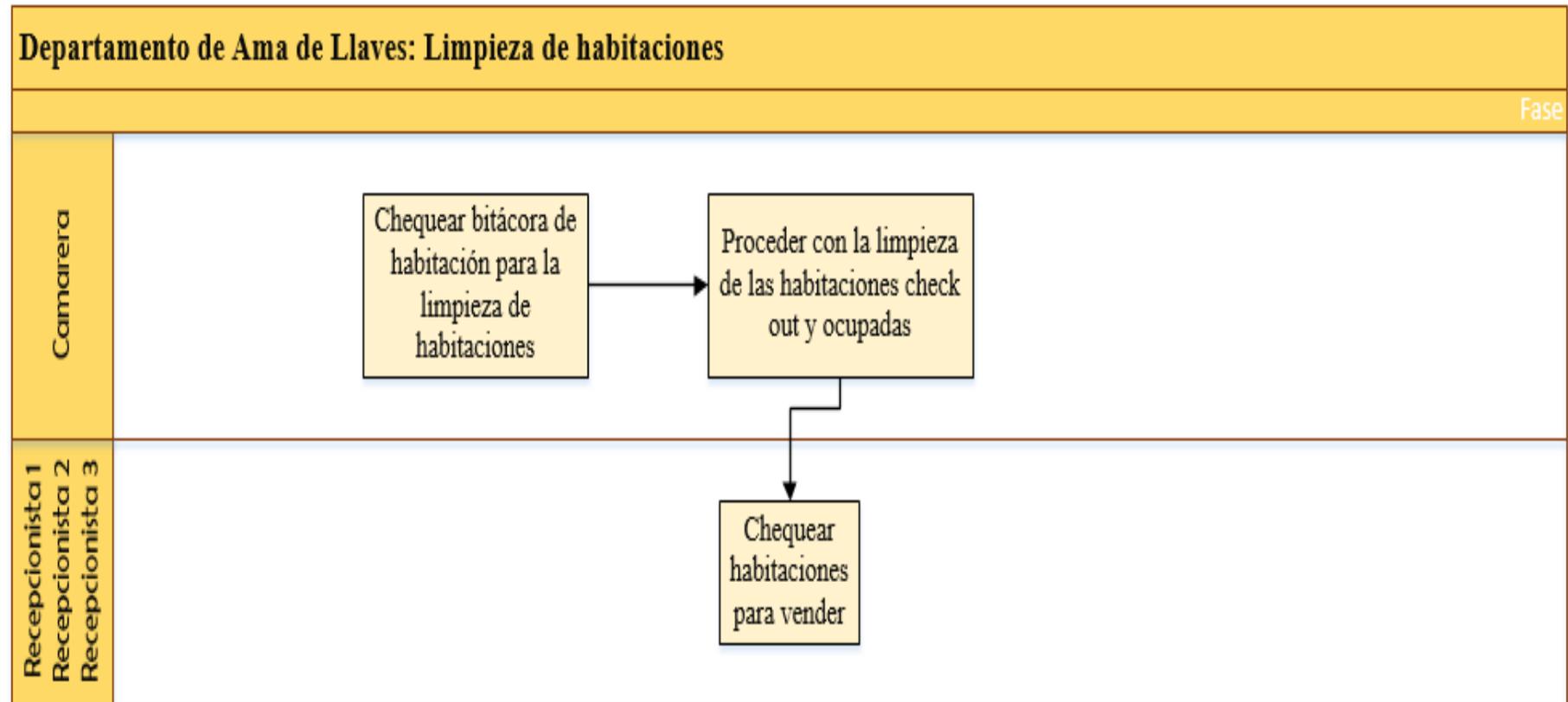


Figura 37. Procesos en el servicio de Limpieza de Habitaciones mejorado

Diagrama de Flujo del Nuevo Proceso del Departamento de Lavandería

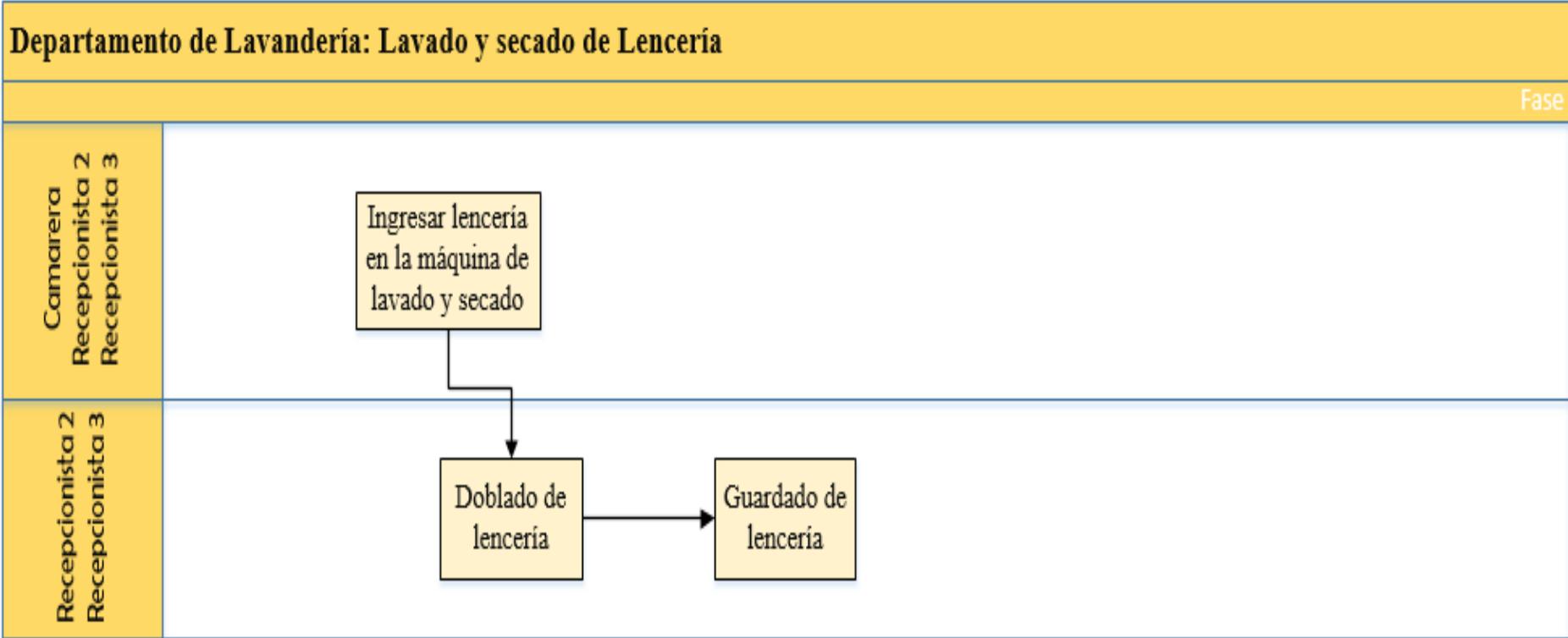


Figura 38. Procesos en el servicio de Lavandería mejorado

Análisis de los Procesos Mejorados

Las siguientes propuestas fueron diseñadas con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Hostal Villa 64, en el cual dentro de los procesos efectuados en la propuesta de mejora, se ha implementado un nuevo personal en el proceso operativo teniendo como función de seguridad y botones, que se encargará de prestar ayuda al huésped y mantener segura la propiedad, puesto que en varios comentarios mencionados por los huéspedes, indicaron que la zona no es segura y es apartada de calles principales. Además se ha designado a cada empleador tareas específicas que faciliten y ayuden a mejorar el servicio que se ofrece de manera eficaz y eficiente.

A partir de ello, se espera que el nivel de satisfacción por parte de los clientes se vea influenciado de manera positiva, logrando de tal manera incrementar las ventas y a su vez la cantidad de comentarios positivos en las diferentes Agencias de Viaje Online, logrando reconocimientos que le permita no solo elevar sus estándares de calidad sino también abrirse paso a nuevos nichos de mercado.

Conclusiones

Para evaluar la calidad de los servicios, se utilizó la herramienta metodológica HotelQual, la misma que contribuyó para conocer la situación actual de los servicios que ofrece el hostal. De igual forma, a través de encuestas y búsquedas de reseñas en agencias de viajes online se lograron identificar los aspectos que consideran necesarios mejorar según opiniones otorgadas por huéspedes que ya habían visitado el establecimiento.

En un análisis por dimensión, se puede decir que la dimensión de instalaciones es la que obtuvo mayor ponderación negativa ya que, se refleja insatisfacción en temas de ruido, inseguridad y limpieza de instalaciones generando malestar en los huéspedes. Por otra parte, en la dimensión personal no muestra mayor insatisfacción aunque es necesario una mejor capacitación en puntos clave de atención al cliente ya que, aunque no existen comentarios de aspectos negativos en su totalidad; se evidencia cierta carencia de conocimiento en técnicas de servicio al cliente. De igual forma, en la dimensión de organización se muestra la necesidad de mantener un contacto directo entre el área de administración y el cliente por lo que, es necesario exista una persona a cargo en todo momento para brindar soluciones que personal de medio mando no pueda otorgar.

Ante los resultados, es decir, los problemas existentes del establecimiento se planteó una propuesta de mejora que ayude a incrementar la calidad de los servicios que ofrece el Hostal Villa 64 fundamentándose con un sistema de calidad como el ciclo de Deming, el cual brinda una serie de pasos a seguir con la finalidad de plantear objetivos que logren resolver las falencias existentes en un período de tiempo estipulado, los cuales deben ser alcanzados para que el establecimiento pueda ofrecer servicios con total calidad; generando así mayores ingresos y posicionarse como un establecimiento hotelero con altos estándares de calidad.

Recomendaciones

Con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Hostal Villa 64, se plantean objetivos y tareas que permitan solucionar aquellas falencias existentes y brindar un mejor servicio a los huéspedes del establecimiento. Por lo que, es necesario que la administración se acople al plan de mejora y siga los procesos de manera correcta, analizando detalladamente las dimensiones para conocer que se debe mejorar.

Por otra parte, es importante que la administración brinde capacitaciones continuas al personal que labora en el hostal en cuanto a servicio al cliente o gestión de calidad para alcanzar la satisfacción del huésped. De igual forma, la dimensión de instalaciones muestra la necesidad de mejorar en cuanto a fachada, limpieza y seguridad ya que, la imagen de un lugar es lo primero que se percibe.

La aplicación del modelo HotelQual contribuyó a la detección de problemas que existen a través de sus dimensiones por lo que, es recomendable se siga usando la misma herramienta metodológica como evaluador ya que, fue creada para trabajar en temas de hotelería.

Es muy importante responder los diversos customer feedback de las Agencias de Viaje Online, en la cual los clientes indican los puntos positivos y negativos que recibieron durante su estadía en el hostal. Aunque se toma tiempo responder, se pueden hacer modelos de respuesta para que la persona encargada cumpla con este trabajo.

En el plan de mejora se detalla el ingreso de un personal de botones con su respectivo porta equipaje, pues a más de encargarse con el tema de seguridad, será el encargado de ayudar al cliente con sus pertenencias. Existen clientes que llegan al establecimiento con una gran cantidad de equipaje y es incómodo para el cliente guardar una por una sus maletas, por lo cual esto sería un plus adicional en el servicio del Check in y Check out ya que, hace que realce aún más el servicio a ofrecer.

Finalmente, el personal debe estar capacitado para resolver cualquier tipo de problema que se presente, puesto que es un hostal pequeño y los cargos en la hotelería son multifuncionales y pueden rotarse o reemplazarse sea por: vacaciones, falta de cumplimiento del personal, problemas familiares, entre otros.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional. (29 de Diciembre de 2014). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Balan Ruíz, M. J. (Octubre de 2017). *Propuesta de mejora para la calidad en el servicio. Caso de Estudio: Dos Hoteles del Centro Histórico de la ciudad de México*. Obtenido de <http://148.204.210.201:148.204.210.201/tesis/1509740806731PropuestadeMe.pdf>
- Booking.com. (s.f.). Obtenido de https://www.booking.com/hotel/ec/villa64.es.html?label=gen173nr-1FCAEoggI46AdIM1gEaEGIAQGYAQq4ARfIAQzYAQH4AQH4AQuIAgGoAgM;sid=34afcdc31cf048e6eb4c552276c6ca46;checkin=2019-01-13;checkout=2019-01-14;dist=0;group_adults=2;hapos=2;highlighted_blocks=13063550
- Booking.com. (s.f.). *Villa 64*. Obtenido de booking.com: https://www.booking.com/hotel/ec/villa64.es.html?label=gen173nr-1FCAEoggI46AdIM1gEaEGIAQGYAQq4ARfIAQzYAQH4AQH4AQuIAgGoAgM;sid=8d12385f89dd4b8c4c36d76db6766be5;all_sr_blocks=130635509_123784684_2_2_0;checkin=2019-02-07;checkout=2019-02-08;dist=0;group_adul
- Calvache, S. (2010). *La Teoría de los Stakeholders y el Bien Común*. Obtenido de academia.edu: http://www.academia.edu/34601798/LA_TEORIA_DE_LOS_STAKEHOLDERS_Y_EL_BIEN_COMUN
- Castro Pacheco, P. (2018). *Fundamentos del Turismo - Nuevo enfoque en el Siglo XXI*. Obtenido de www21.ucsg.edu.ec: <https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&query=fundamentos+de+turismo>

Congreso Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*.
Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Obtenido de <http://reader.digitalbooks.pro>:
<https://books.google.com.ec/books?id=uoaaxj6zxZsC&pg=PA62&lpg=PA62&dq=luis+cuatrecasas+planificar+el+dise%C3%B1o+del+producto+o+servicio,+previsi%C3%B3n+y+control+adecuado,+control+de+los+procesos&source=bl&ots=FkTOKxQLIL&sig=ACfU3U2kBN3tISb6QNfw4tYn7VjYE>

Danes, A. (13 de Abril de 2014). *La Teoría de las Partes Interesadas*. Obtenido de <http://howtostartyourownonlinebusiness.com>:
<http://howtostartyourownonlinebusiness.com/es/como-puedo-implementar-la-teoria-de-stakeholders-partes-interesadas-en-mi-negocio/>

Duque Oliva, E. J. (junio de 2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Expedia, Inc. (s.f.). *Villa 64*. Obtenido de expedia.com:
<https://www.expedia.com/es/Guayaquil-Hoteles-Villa64.h10212224.Informacion-Hotel?chkin=02%2F07%2F2019&chkout=02%2F08%2F2019&rm1=a2&sort=recommended&hwrqCacheKey=7b59f39e-0287-465e-be57-7def5aee5ef4HWRQ1549567101739&cancellable=false®ionId=0&vip=false&c>

Fabroni, M. C. (2018). *Fundamentos de Turismo - Nuevo enfoque en el Siglo XXI*. Obtenido de 21.ucsg.edu.ec:
<https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&query=fundamentos+de+turismo>

Feijoó, J. L. (2018). *Fundamentos de Turismo - Nuevo enfoque en el Siglo XXI*. Obtenido de 21.ucsg.edu.ec:
<https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&query=fundamentos+de+turismo>

- Freeman, E., & Evan, W. M. (1990). *Corporate Governance: A Stakeholder Interpretation*. Obtenido de Journal of Behavioral Economics: <https://www.sciencedirect.com/sdfe/pdf/download/eid/1-s2.0-009057209090022Y/first-page-pdf>
- German Fay, G. (30 de Agosto de 2017). *Evaluación de la Calidad del Servicio que se ofrece en el hotel*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22611/1/TESIS%20-%20FEY%20completo%20fiallll.pdf>
- Gobierno del Ecuador. (17 de Diciembre de 2002). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS1.pdf>
- Guerrero González, P., & Ramos Mendoza, R. (2014). *Introducción al Turismo*. Obtenido de [21.ucsg.edu.ec](https://www21.ucsg.edu.ec): <https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=3227230&query=TURISMO>
- Lindsay, W. M., & Evans, J. R. (2008). *Administración y control de la calidad - Séptima Edición*. Obtenido de [academia.edu](http://www.academia.edu): http://www.academia.edu/19610419/Administracion_y_Control_de_Calidad_-_7ma_ed_Evans-Lindsay
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Obtenido de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de [turismo.gob.ec](https://www.turismo.gob.ec): <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (18 de Septiembre de 2018). *Turismo en cifras*. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

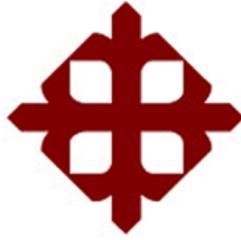
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Introducción al Turismo*. Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Obtenido de edisciplinas.usp.br:
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Parasuraman, P., & Zeithaml, V. A. (Enero de 1988). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Obtenido de [researchgate.net](https://www.researchgate.net/):
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pérez Marquez, M. (2018). *Fundamentos de Turismo Nuevo enfoque en el Siglo XXI*. Obtenido de [21.ucsg.edu.ec](https://www21.ucsg.edu.ec/):
<https://www21.ucsg.edu.ec:2071/lib/ucsgsp/reader.action?docID=5486877&query=fundamentos+de+turismo>
- Post, J. E., Preston, L. E., & Sachs, S. (2002). *Managing the Extended Enterprise: The New Stakeholder View*. Obtenido de *California Management Review*:
<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/41166151>
- Rouse, M., & Díaz, J. (2017). *Gestión de calidad total (TQM)*. Obtenido de searchcio.techtarget.com: <https://searchcio.techtarget.com/definition/Total-Quality-Management>
- Ruíz, A. V., Vázquez, R., & Díaz, A. M. (1995). *La calidad percibida del Servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural*. Obtenido de [papersdeturisme.gva.es](http://www.papersdeturisme.gva.es/):
<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/304/260>

Sierra, B., Falces, C., Briñol, P., & Becerra, A. (1999). *Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento*. Obtenido de aiteco.com:
<https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>

TripAdvisor, Inc. (s.f.). *Villa 64*. Obtenido de tripadvisor.com.ar:
https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g303845-d7794369-Reviews-Villa64-Guayaquil_Guayas_Province.html

Apéndices

Apéndice A. Entrevista a la Propietaria del Hostal Villa 64



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de Investigación

Entrevista a la Propietaria del Hostal Villa 64

Nombre del entrevistador: Cindy Loor

Nombre del entrevistado: Victoria Romero

✓ Según el modelo ServQual que realizaron los autores (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) mencionan el termino llamado gaps o deficiencias sobre las percepciones en la calidad de los servicios, afectando a los mismos, los cuales son percibidos por los clientes. Para conocer si tiene conocimiento de este problema se realiza la siguiente pregunta: **¿Cuáles son las percepciones de calidad que tiene usted como propietaria del hostal Villa64?**

Si hablamos del servicio al cliente, me gustaría tener una satisfacción concretamente por ejemplo: en la mayoría de operadores estar si no es en 10 en 9 o 9.5/10 del ranking sería para mí lo ideal. De manera general, en la mayoría de las agencias de viajes subir mi puntuación a 9, mejorar la satisfacción de los clientes, porque si estoy entre los mejores pero quisiera recuperar esos peldaños perdidos.

¿Si existen estas falencias, cuáles son los procesos para resolver estos vacíos?

Si, es como que hay diferentes aspectos, diferentes clientes pueden señalar entonces hay ciertas cosas que se controlan y hay ciertas cosas que no. Por ejemplo:

A veces me dicen que si el Hostal es ruidoso porque se escucha los aviones, el hecho que Guayaquil sea una de las ciudades más pobladas de Ecuador y que nosotros tengamos el aeropuerto dentro de la ciudad hace que estemos en el corredor aereo de los aviones entonces obviamente se va a escuchar los aviones, esas cosas que salen de lo que yo podría hacer. Pero hay ciertos aspectos que si se pueden mejorar y en lo que hemos mejorado muchísimo, por ejemplo: Antes hablo hace un año exactamente, teníamos baja calificación con el wifi, porque el wifi era pésimo y encontramos la manera no solo de cambiarnos de operador sino de encontrar un sistema que haga que ahora si que en cada esquina del hostel haya wifi.

Otra cosa que los clientes decían: Uy es excelente los desayunos y otras a no es malo el desayuno, mejoramos mucho más el desayuno, implementamos frutas, implementamos yogurt que no había y ahora implementamos como que algo típico como patacones, maduros, entonces ahora todos los comentarios son que los desayunos son excelentes. Entonces sí, siempre hay cosas que mejorar y obviamente si hacemos ponerme a citar las cosas como: atención muy específica o detallada al feedback de los cliente, ahora hay cosas que no se pueden mejorar todo de una porque obviamente todo lo que es infraestructura, en todo lo que es equipamiento de las habitaciones, dependiendo la época tenemos más clientes ecuatorianos, que todos los ecuatorianos quieren tv. A mi me encantaría poner tv ya mañana pero no se puede porque eso requiere de una inversión más grande, entonces si hay ciertos cambios que si me gustaría ser, pero claro la inversión es lo que me limita.

✓ Según los autores Sierra, Falces, Briñol & Becerra (1999), el modelo HotelQual ayuda a medir la calidad de los servicios de alojamiento tomando en cuenta tres dimensiones, que son: la evaluación del personal, las instalaciones y la organización del servicio. Las siguientes preguntas para la administradora son las siguientes: **¿Se evalúa al personal que labora en el establecimiento para conocer el grado de disposición que ofrece hacia al huésped para satisfacer sus necesidades durante su estadía?**

Si se evalúa pero digamos yo creo que no tenemos un como por ejemplo: En el Holiday Inn, mi prima fue Jefa de Recepción durante varios años y lo que hacían es que se fijaban mucho en los nombres que se repetían en los comentarios como TripAdvisor, es más éllo en su encuesta de satisfacción le mandan al cliente diciendo: ¿Tienes algún colaborador que hayas encontrado como que mucho más servicial que

los demás? o algo así, entonces impulsan al huésped al cliente a dar nombres, en cambio nosotros no lo hacemos pero si de repente si obviamente hay comentarios que te traen los clientes que te dicen que si tal persona se portó genial, tal persona fue así; te permite tener una idea de quienes son los empleados que trabajan mejor para los clientes.

Entonces si y evaluaciones si lo hacemos porque estamos hablando siempre con el cliente externo o cuando se va y cuando hablamos y a través de las encuestas de satisfacción y también con los clientes internos, en realidad con las personas que trabajan con nosotros, siempre hemos tenido mucha comunicación con la que tenemos ahorita en este instante, con los horarios como que unos están solos los fines de semanas y no nos vemos jamás, que eso ya va a hacer diferente desde esta semana, entonces por lo menos vamos a tener un día a la semana donde nos vemos y podemos conversar que eso es súper importante cuando se pierde esa comunicación, uno percibe muy bien como le he estado yendo a la persona cuando la ves y hablas con ella.

¿Conoce las diferentes opiniones de sus clientes sobre la calidad de las instalaciones donde se hospedaron?

Si, si digamos que nosotros tenemos aquí en Villa 64 un 70% a través de reservas de agencia de viaje online que ya nos hacen el favor de enviar un cuestionario de satisfacción y tenemos un 30% de reservas directas. Todo lo que son las reservas de agencias de viaje si no pasamos las encuestas de calidad se van como lo hizo ViveVentura. Entonces si las agencias siguen aquí, si EcolTravel sigue aquí, si Latventure sigue aquí, todas las agencias siguen aquí es porque estamos en niveles de calidad óptimo para ese tipo de clientelas.

Y de ahí en las reservas en directo, si le preguntamos que tal les fue, pero no es que tengo un formulario escrito, que si lo tengo escrito para la mayoría de mis clientes, no para los directos porque no tengo un cuestionario de satisfacción únicamente TripAdvisor que tu sabes que somos selectivos porque es algo que se va a publicar no es algo interno. Si fuera insumo interno, ahí si podría mandárselo a todos que no estaría mal crear una encuesta de satisfacción y mandarla; a la gente que le fue mal sería súper buena idea para que se descarguen con nosotros y no quieran descargarse en otro lado.

¿Ústed considera que las instalaciones que tiene el establecimiento están en óptimas condiciones (excelente estado) para dar un servicio de calidad?

Pienso que si hay algunas cosas que nos faltan y que me gustaría mejorar ahorita me gustaría ya mañana ponerme a pintar esa pared de afuera, la del parqueo. Siempre tratamos de que este bien, se que un Hotel siempre tiene que estar perfecto, yo si considero que si esta en un muy buen estado o condiciones. Asi que excelente como al principio abrimos no, pero ya pues las cosas se van degradando pero si siempre hacemos pintura una vez por año mínimo, siempre estamos comprando toallas, sabanas.

¿Ústed considera que mantiene un personal adecuado que se destaca al momento de brindar los servicios y satisfacer sus necesidades de los huésped organizado y eficiente?

Pienso que mayoritariamente sí, pero que siempre hay ciertos elementos que quieres cambiar, ahorita tengo un elemento que quiero cambiar. Pero globalmente sí, tenemos súper buena calificación de los empleados, ósea gracias a Dios como que la mayoría de los chicos que trabajan aquí si son excelentes.

✓ De acuerdo a la Teoría de Deming (PHVA), sus siglas que significan Planear, Hacer, Verificar y Actuar, la cual es utilizada para la mejora continua de los problemas de calidad que se presentan en los establecimientos hoteleros, se realiza las siguientes preguntas: Cómo propietaria del Hostal Villa 64, la cual sigue laborando durante más de 3 años conoce los problemas o falencias que han existido durante ese tiempo. **¿Tiene establecido un proceso para resolver estos inconvenientes en el servicio prestado?**

Si, pero es algo que se va dando con el tiempo pienso que por ejemplo hay situaciones que obviamente los chicos que llevan más tiempo como Cindy y Gaby van a poder resolver que alguien como Erick por ejemplo que recién comienza. Porque aunque hacemos una formación como: al principio cuando una persona ingresa, siempre hay cosas que se van dando en el día a día y en el trabajo pero si hay un proceso de formación qque tenemos debería habilitar a los empleados a poder resolver las diferentes situaciones que se presentan.

¿Ejecuta todos los procesos definidos desde el inicio?

En realidad eso depende con la persona que trabaje, tengo personas que trabajan súper bien y que por ejemplo: en el proceso de montaje de desayunos, vamos hacer bien el montaje, van a poner bien las cantidades adecuadas, van hacer un café adecuado según el proceso que se le indico al momento de la formación y el café que hace por ejemplo Cindy va a hacer el mismo el quince de Enero, veinte de Enero, veinte y cinco de Enero, siempre va a hacer el mismo, siempre utiliza las mismas cantidades, entonces que es lo que hace que el café ya sabemos que es bueno por que es un café consistente, el jugo no es que te salio como agua o súper fuerte o una vez se acabo toda la fruta y gasto toda la fruta de la semana, tiene conciencia de los costos de cuanto tiene de consumos y tambien de insumos, entonces si hay muchas personas que si respetan ese proceso pero si tengo empleados que no respetan el proceso es por eso que el café no es igual un día, el jugo sabe a agua pura, el otro día esta muy azucarado y hay que estar atrapando y corrigiendo errores.

Un laundry mal doblado y veo que lo esta doblando de nuevo, si muchas cosas asi lo que precuramos de todas las personas que ingresen sigan los procesos y somos como que súper rigurosos con las personas y siempre tratamos de dar un feedback hasta con las personas que vienen los fines de semanas como que veinte tal día para hablar de lo que paso porque si todos no seguimos los procesos, el problema es que no hay estandarizacion del servicio, no hay como yo te decia por ejemplo el combo de McDonald que siempre es el mismo, un día te salio con lechuga, otro día sin queso, no se puede lograr y eso tiene mucho que ver que hemos tenido últimamente una rotación enorme de personas que trabajan entonces no se pueden llegar a una formación óptima del empleado.

¿Asigna al personal adecuado para verificar y controlar que todos los procesos se realicen y den un resultado deseado?

En realidad el personal es súper limitado aquí, no somos una gran empresa entonces el personal adecuado no es el personal que hay, normalmente no debería haber problema que el recepcionista que no limpia las habitaciones, que verifica las habitaciones ¿porque?, porque tiene un ojo más fresco, tiene una percepción nueva de que digamos el lugar esta limpio o no.

Tu mismo te has dado cuenta cuando has limpiado habitaciones ya no te das cuenta, en cambio cuando no la limpias, cuando haces una actividad diferente uno tiene una vista diferente. Tu amiga te cuenta el problema de su novio y tu le vas a poder dar un buen consejo, sin embargo cuando tu lo estas viviendo no te das cuenta que estas exactamente en ese mismo problema, uno no ve sus errores pero puede ver el de los demás porque lo estas viendo de afuera.

Observando los resultados que se dan en base a los procesos planificados, ¿Toma acciones para mejorar continuamente el desempeño e implementando nuevas mejoras?

Si, osea lo que nosotros hacemos de hecho lo tenemos que hacer ya esta semana son reuniones mensuales, procuramos tener una reunión mensual donde lo que buscamos primero que todo tener un feedback de todos los colaboradores, saber cuales son problemas que ellos han tenido, que cosas les ha ido bien, cuál ha sido lo que han sentido como que de la satisfacción o insatisfacción de los clientes y gracias a esas reuniones vamos obviamente notando es como la conversación más directa con el cliente interno (con el personal) y ahí vas como que “machiando” los comentarios que siempre salen y si ahí te das cuenta que el wifi es urgente, los clientes se nos estan yendo por eso, entonces chuta ya haces una inversión, tomas decisiones monetarias o decisiones de cambio en la operación.

Apéndice B. Modelo de encuesta a los huéspedes del Hostal Villa 64



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

La siguiente encuesta se realiza con el propósito de conocer su opinión acerca de la calidad en los servicios que recibe por parte del Hostal Villa 64, por lo que la información que se obtenga ayudará a brindar un mejor servicio en el establecimiento hotelero. Las preguntas planteadas serán calificadas según la Escala de Likert, donde 1 corresponde a estar totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 neutral; 4 de acuerdo; y 5 totalmente de acuerdo.

Personal	Escala de Likert				
1. ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?	1	2	3	4	5
2. ¿Los colaboradores se preocupan por resolver los problemas de los clientes?	1	2	3	4	5
3. ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?	1	2	3	4	5
4. ¿El personal es competente y profesional?	1	2	3	4	5
5. ¿Existe personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?	1	2	3	4	5
6. ¿El personal es confiable?	1	2	3	4	5
7. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?	1	2	3	4	5
Instalaciones	Escala de Likert				
8. ¿Las áreas e instalaciones resultan agradables?	1	2	3	4	5
9. ¿Las áreas y equipamiento del establecimiento están bien conservados?	1	2	3	4	5
10. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	1	2	3	4	5
11. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?	1	2	3	4	5
12. ¿Las instalaciones están limpias?	1	2	3	4	5
Organización	Escala de Likert				
13. ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el huésped?	1	2	3	4	5
14. ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?	1	2	3	4	5
15. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?	1	2	3	4	5
16. ¿Los diferentes servicios funcionan con rapidez?	1	2	3	4	5
17. ¿Los datos y la información sobre la esencia del cliente son correctos?	1	2	3	4	5
18. ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el huésped?	1	2	3	4	5
19. ¿El cliente es lo más importante (lo más importante son los intereses del cliente)?	1	2	3	4	5
20. ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?	1	2	3	4	5

Apéndice C. Modelo de encuesta en inglés



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

The following survey is carried out with the purpose of knowing your opinion about the quality of the services received by Hostal Villa 64, so that the information obtained will help to provide a better service in the hotel establishment. The questions posed will be rated according to the Likert Scale, 1 strongly disagree; 2 in disagreement; 3 neutral; 4 in agreement; and 5 totally agree

Staff	Likert Scale				
1. The staff is willing to help the guest?	1	2	3	4	5
2. The employees worry about solving the guest's problems?	1	2	3	4	5
3. The staff knows and strives to know the needs of the guest?	1	2	3	4	5
4. The staff is competent and professional?	1	2	3	4	5
5. There are personnel available, providing information to the guest when they need it?	1	2	3	4	5
6. The staff is trustworthy?	1	2	3	4	5
7. The staff has a clean and neat appearance?	1	2	3	4	5
Facilities	Likert Scale				
8. The areas and facilities are pleasant?	1	2	3	4	5
9. The areas and equipment of the building are well preserved?	1	2	3	4	5
10. The facilities are comfortable and cozy?	1	2	3	4	5
11. The facilities are safe?	1	2	3	4	5
12. The facilities are clean?	1	2	3	4	5
Organization	Likert Scale				
13. Any information about the different services requested by the guest is easily obtained?	1	2	3	4	5
14. Discretion is always considered and the privacy of the guest is respected?	1	2	3	4	5
15. There is always someone from the administration available to the guest for any problem that may arise?	1	2	3	4	5
16. The different services are offered quickly?	1	2	3	4	5
17. The data and information about the guest's stay are correct?	1	2	3	4	5
18. Any problem that the guest may have is solved effectively?	1	2	3	4	5
19. The guest is the most important?	1	2	3	4	5
20. The service is provided according to the conditions contracted?	1	2	3	4	5



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Loor Arévalo, Cindy Elizabeth**, con C.C: # **0940697410** y **Yépez Fajardo, Darío Gilmar**, con C.C: # **2000146817** autor/a/es del trabajo de titulación: **Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de Estudio: Hostal Villa 64** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019

Loor Arévalo, Cindy Elizabeth

C.C: 0940697410

Yépez Fajardo, Darío Gilmar

C.C: 2000146817

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de un plan de mejora en la calidad de los servicios turísticos. Caso de Estudio: Hostal Villa 64		
AUTOR(ES)	Loor Arévalo, Cindy Elizabeth y Yépez Fajardo, Darío Gilmar		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Gerson Rosenberg Sopó Montero, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de Marzo del 2019	No. DE PÁGINAS:	89
ÁREAS TEMÁTICAS:	<i>Desarrollo de la cultura de servicio</i>		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	<i>HotelQual, Likert, Calidad, Satisfacción, Plan de Propuesta, Hostal/ HotelQual, Likert, Quality, Satisfaction, Proposal Plan, Hostel.</i>		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la presentación de una propuesta que mejore los servicios que ofrece el Hostal Villa 64, haciendo uso de la herramienta metodológica HotelQual y evaluando cada una de sus dimensiones. Para iniciar, se realizó una evaluación a huéspedes que ya han visitado el hostal haciendo uso de las 20 dimensiones que conlleva la metodología y aplicando la escala de Likert como medición. Seguido a esto, se propuso una entrevista directa con la administradora del establecimiento para conocer los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro del hostal y que aspectos considera como carentes de calidad. Así mismo, se investigó a través de agencias de viaje online varias reseñas y comentarios de huéspedes que ya habían hecho uso de las instalaciones arrojando como resultados que las falencias que presenta el hostal giran en torno a temas de infraestructura y el personal especialmente en la inseguridad que brinda el establecimiento, el ruido generado por estar ubicada en la zona céntrica de la ciudad además del ruido internado producido por maquinarias y el conocimiento acerca de servicio al cliente por parte del personal. Por último, se diseñó un plan de propuesta que posea todas las falencias existentes seguidas de las posibles mejoras que se puedan aplicar tomando en cuenta las dimensiones de personal, instalaciones y organización siendo fundamentales en la funcionalidad del establecimiento.

Abstract

The purpose of this research work is to present a proposal that improves the services offered by the Villa 64 Hostel, using the HotelQual methodological tool and evaluating each of its dimensions. To



start, an evaluation was made to guests who have already visited the hostel making use of the 20 dimensions that the methodology entails and applying the Likert scale as a measurement. Following this, a direct interview was proposed with the manager of the establishment to learn about the different processes that take place within the hostel and what aspects considered as lacking in quality. Also, through online travel agencies, several reviews and comments from guests who had already made use of the facilities were investigated, showing as a result that the shortcomings presented by the hostel revolve around infrastructure issues and staff especially in insecurity that the establishment provides, the noise generated by being located in the downtown area of the city in addition to the noise produced by machinery and the knowledge about customer service by the staff. Finally, a proposal plan was designed that has all the existing shortcomings followed by the possible improvements that can be applied taking into account the dimensions of personnel, facilities and organization, being fundamental in the functionality of the establishment.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 997660375 +593 988800055	E-mail: cindylis1997@gmail.com dario-y994@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049	
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		