



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos
Naturales**

**“LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL HOSTAL
MANSO DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

PROYECTO INTEGRADOR

**Previo a la Obtención del Título de:
LICENCIATURA EN TURISMO**

Presentado por:

**CANDEL LAYANA VANESSA
VASCONEZ VIVERO MARIO**

Guayaquil – Ecuador

2016

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme las fuerzas día a día para seguir mis sueños y metas, a mi familia por ser un pilar fundamental en mi vida, a mis profesores que fueron guías en cada paso de mi formación profesional, por creer en mi intelecto y motivarme a siempre dar más.

Vanessa Alexandra Candel Layana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza y el conocimiento necesario para seguir adelante, a mi familia por ser mi pilar de apoyo para llevar a cabo el cumplimiento de mis metas y objetivos.

Agradezco a Msc. Arce y Msc. Sotto por ser mis tutores de guía para la realización de este documento.

A mis amigos de toda la vida por quienes estuvieron allí en cada momento de mi vida brindándome apoyo incondicional.

Mario Fernando Vasquez Vivero

DEDICATORIA

En cada paso a lo largo de la formación profesional encontramos personas claves que nos brindan su conocimiento, dedico este trabajo a todas esas personas que compartieron estos arduos años a mi lado ya sea por un breve o largo tiempo, todos están en mi corazón presentes y en mi memoria.

Vanessa Alexandra Candel Layana

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por brindarme las fuerzas y el conocimiento para culminar este
trabajo.

A mi padre Milton Vasquez Medina por ser mi apoyo incondicional para culminar esta
etapa de mi vida.

A mis abuelos por ser mis consejeros de la vida.

Mario Fernando Vasquez Vivero

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

PRESIDENTE

DIRECTOR

VOCAL PRINCIPAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Trabajo de Titulación, corresponde exclusivamente a los autores, y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral”

Vanessa Alexandra Candel Layana

Mario Fernando Vasconez Vivero

RESUMEN

Actualmente la gestión de la calidad es definida como la estructura clave para mejorar el rendimiento de las empresas. Su aplicación en las actividades laborales, representa el fin de la ineficacia, permitiendo minimizar errores, minimizando la desorganización y aprovechando el recurso tangible e intangible que disponen logrando un incremento en la satisfacción del cliente, la formación de una comunicación más segura, profesional y segura. Es por esto que el actual proyecto de proponer lineamientos promueve un importante aporte a la mejora del desempeño del Hostal mediante la re estructuración de actividades, la aplicación de documentación y de indicadores de gestión que permitan llevar un mayor control y monitoreo de los servicios que se brindan, y que a su vez promuevan el incremento del desempeño, productividad y lograr una mejora en la satisfacción del cliente.

Los principales problemas identificados son: Baja coordinación entre el personal del Hostal, desconocimiento de las actividades generales de la empresa por parte del personal y poco control del equipamiento e infraestructura del establecimiento.

Palabras Claves: Gestión de la calidad, propuesta de lineamientos, sistema de control y documentación, satisfacción del cliente.

Índice

RESUMEN	viii
Lista de Gráficos	xii
Lista de Tablas	xiv
Índice de Anexos	xv
Introducción	16
1.1 Antecedentes	16
1.2 Definición del Problema	19
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo General	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20
1.4 Justificación	20
1.5 Alcance del estudio	22
1.6 Objeto de estudio	22
Guayaquil y su desarrollo turístico	26
Guayaquil y la hotelería en la actualidad	27
Manuales actuales para la gestión de calidad del Manso	33
CAPÍTULO II	34
Revisión de la Literatura	34
Calidad	34

Gestión de la Calidad	35
CAPÍTULO 3	38
METODOLOGÍA	38
CAPÍTULO 4	44
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
CAPÍTULO 5	60
PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOSTAL MANSO	60
5.1 Lineamientos para la mejora de la gestión de calidad	60
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS	77

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Organigrama del hostel Manso	32
Gráfico 2: Elemento Tangible	44
Gráfico 3: Elemento Tangible	45
Gráfico 4: Elemento Tangible	45
Gráfico 5: Elemento Tangible	46
Gráfico 6: Fiabilidad.	47
Gráfico 7: Fiabilidad.	47
Gráfico 8: Fiabilidad.	48
Gráfico 9: Fiabilidad.	48
Gráfico 10: Fiabilidad.	49
Gráfico 11: Capacidad de Respuesta	50
Gráfico 12: Capacidad de Respuesta	50
Gráfico 13: Capacidad de Respuesta	51
Gráfico 14: Capacidad de Respuesta	51
Gráfico 15: Seguridad.	53
Gráfico 16: Seguridad.	53
Gráfico 17: Seguridad.	54
Gráfico 18: Seguridad.	54
Gráfico 19: Empatía.	56
Gráfico 20: Empatía.	56
Gráfico 21: Empatía	57
Gráfico 22: Empatía	57

Gráfico 23: Empatía	58
Gráfico 24: Ejemplo de mail de reporte de novedades diarias.....	65
Gráfico 25: Control de objetos olvidados.....	70
Gráfico 26: Pilares del Coaching Empresarial.	71

Lista de Tablas

Tabla 1: Estructura del Cuestionario SERVQUAL.....	40
Tabla 6: Check list de habitaciones.....	61
Tabla 3: Bitácora diaria de turno.....	63
Tabla 4: Control de novedades de habitaciones.	66
Tabla 5: Control de transfer in y transfer out.	68

Índice de Anexos

Cuestionario SERVQUAL.....	81
Hoja de Respuestas SERVQUAL.....	82
Hoja de Respuestas SERVQUAL.....	83

CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Antecedentes

En Ecuador la industria turística representa el tercer rubro de ingresos no petroleros según estadísticas del MINTUR con una cifra de turismo receptivo que superaba los 15 millones de visitantes en el 2015 incrementándose en un 2,9% en relación al año anterior y en nivel de gastos en un 5,9%, manteniéndose un crecimiento positivo desde el 2001 a pesar de los altos niveles de gastos que involucra visitar Ecuador en comparación de otros países de la región del continente Americano. ^[1]

Los subsectores de la industria turística están divididos por el Mintur en 5: alojamiento, alimentos y bebidas, transporte internacional, agencias de viajes (emisor y receptivo) y servicios de esparcimiento. El mayor número de establecimientos los tiene alimentos y

bebidas, seguido por alojamiento, concentrados en su mayoría en las ciudades de Guayaquil y Quito, por ende donde se generan más plazas de empleo, cuya cifra representa el 5,6% del total de empleados en la economía del país. ^[2]

Según el catastro turístico realizado por el Ministerio de Turismo, existen 101 establecimientos de alojamiento en Guayaquil de primera y segunda categoría, representando más del 40% de los hospedajes en la ciudad, de los cuales sólo uno es perteneciente a una cadena hotelera internacional, esto nos deja la preocupación de si brindamos o no un servicio adecuado para los turistas.

El factor principal en la cadena de producto (no tangible) en el turismo es el recurso humano que brinda el servicio al cliente, particularmente enfrenta problemas estructurales, según el análisis realizado en el 2003 por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Fondo Multilateral de Inversiones “el subsector de alojamiento estaba trabajando con una razón de 0.37 empleados por habitación (17.820 empleados /48.310 habitaciones), misma que está por debajo de lo comúnmente aceptado: 0.6 empleados por habitación en hoteles pequeños (20 habitaciones y 2 o 3 estrellas), hasta uno o más empleados por habitación en hoteles grandes” ^[2]

Lo cual nos lleva a la conclusión de las razones por la cual la industria hotelera tiene problemas para alcanzar el nivel de calidad adecuado:

- Falta de personal.
- Falta de capacitación o formación del personal.
- Márgenes de ganancia bajos que impide contratar al personal o tomar medidas de mejora.

- Empresas informales como alojamientos familiares que no se rigen a ningún tipo de normas de calidad.
- Deficiente formación práctica de parte de los centros de formación y capacitación.

En nuestro país existen sólo dos hoteles que cuentan con la norma ISO 9001:2008 para la Gestión de la Calidad, el Hotel Oro Verde (Guayaquil) y el Hotel La Piedra (Bahía de Caráquez), el resto de los hoteles utilizan manuales con conocimientos empíricos o sufren la deficiencia de no tener uno, que es el caso de nuestro objeto de estudio “Hostal Manso”.

1.2 Definición del Problema

En un escenario económico donde los mercados se encuentran cada vez más saturados, los clientes son más exigentes y la competencia es creciente, las empresas turísticas se ven obligadas a mejorar sus sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrecen.

La problemática que presenta la planta hotelera en Guayaquil es debido a la inadecuada gestión de sus recursos materiales, espaciales y humanos por falta de conocimiento o de experiencia en las actividades que desempeñan.

Se define la problemática de la siguiente manera:

Bajo índice de calidad del servicio en el hostel Manso Boutique de la ciudad de Guayaquil.

Para demostrar este problema se va analizar la gestión y calidad del Hostal Manso, objeto de estudio.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos de gestión de la calidad para el hostel Manso de la ciudad de Guayaquil, los cuales permitan mejorar la calidad de servicio que ofrece a cada uno de sus clientes.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Medir la calidad de servicio del hostel Manso, mediante un cuestionario SERVQUAL con el propósito de conocer la situación actual del establecimiento.
- Realizar un análisis descriptivo de los resultados obtenidos a partir del cuestionario SERVQUAL, los cuales permitan identificar las diferentes áreas de oportunidades a mejorar.
- Establecer lineamientos de gestión de la calidad mediante una matriz de marco lógico, el cual permitirá la mejora de las diferentes áreas de oportunidades establecidas por los resultados obtenidos del cuestionario SERVQUAL.

1.4 Justificación

El establecimiento de este caso de estudio, es el Hostel Manso Boutique en la ciudad de Guayaquil, la cual se dedica a brindar servicio de hospedaje y de alimentación.

El Hostel cuenta con un personal con buena voluntad de ayudar, lo cual representa un elemento primordial para la mejora de la organización. Sin embargo, Manso no dispone de un sistema o de una cultura organizacional.

El poco conocimiento acerca de los procesos de atención al cliente, así como la falta de involucramiento de los departamentos o directivos del Hostel y el poco control que existe,

genera problemas de desorganización y poca eficiencia en el cumplimiento de sus actividades y servicios que ofrecen.

El Hostal Manso no posee un manual de gestión de la calidad, es decir funciones y actividades que se deben llevar a cabo en una organización para lograr obtener una adecuada prestación de servicio, las instrucciones de los superiores o novedades que se generan se las dan a conocer verbalmente, lo que incrementa la falta de trabajo en equipo.

El establecimiento tiene una serie de problemas adheridos a las pocas comunicaciones y coordinaciones de las diferentes áreas del Hostal, la falta de un sistema completo de procedimientos o actividades se evidencia en la entrega del servicio con poca eficiencia, los cuales forman parte del compromiso e involucramiento y falta de productividad.

Dadas las circunstancias establecidas resulta necesaria la propuesta de diseñar una serie de lineamientos que promueva a la empresa a generar correcciones los cuales garanticen una continua mejora en su desempeño.

Mediante este proyecto se estima identificar y determinar cuáles son las áreas de oportunidades a mejorar. Se procederá a la determinación de controles de calidad en los diferentes procesos mediante el diseño de los lineamientos de gestión de la calidad, a través de estas ideas propuestas se pretende entregar a los directivos mayor facilidad para obtener una alta satisfacción al cliente, así como estrategias claves para mejorar el trabajo en equipo.

La propuesta de estas funciones y actividades permitirá a la empresa generar ventajas que llevan a lograr una mayor responsabilidad y compromiso con los huéspedes y a la vez una adecuada satisfacción al cliente.

La aplicación de los lineamientos permitirá a la organización llevar un mayor control de las actividades, opiniones y solicitudes de los huéspedes para estar atento a las necesidades desarrollando así un ambiente de trabajo agradable para los empleados y la mejora del servicio, obteniendo altos índices de calidad y servicio.

1.5 Alcance del estudio

El presente estudio de investigación está orientado al diseño de lineamientos de gestión de calidad para la mejora continua del establecimiento hotelero, pretendiendo con esto identificar las diferentes áreas de oportunidades a mejorar, así como las causas que originan la desorganización, el bajo rendimiento de los servicios y proponer ideas claves de los recursos que permitan gestionar el incremento de la calidad y productividad.

1.6 Objeto de estudio

Capacitación de la industria turística en Ecuador

La capacitación técnica en el área del turismo es por parte de las universidades y centros de formación profesional calificados por el Ministerio de Educación que abarcan desde gestión hotelera, realización de proyectos turísticos, comercialización, organización de paquetes y productos turísticos, guianza turística y gastronomía.

Adicional de las instituciones creadas por decretos ejecutivos:

Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional (CNCFP) creada en el año 2001, como órgano regulador, impulsador y facilitador de las actividades de capacitación y formación profesional del Ecuador, único que de acuerdo al “Reglamento de Acreditación de Centros de Capacitación y Formación Profesional” puede financiar hasta un 80% del costo por motivos de formación y capacitación en centros acreditados por el CNCFP. [2]

QUALITUR creada en el año 2008, como una corporación sin fines de lucro integrada por la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, Cámara de Turismo de Pichincha y del Guayas, Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo; la Corporación para el Desarrollo de la Provincia del Guayas, con el objetivo de elevar la calidad de los servicios que se brindan en el sector turístico, mediante la investigación, análisis, certificación, evaluación, capacitación, emprendimiento de programas y proyectos de desarrollo.^[3]

Ecuador Calidad Turística plan piloto de la Dirección de Calidad del Ministerio de Turismo, que a través de la creación e implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística SNCT, busca lograr como objetivo el desarrollo de herramientas y procesos que impulsen la gestión de calidad en los servicios prestados para elevar el nivel de satisfacción y fidelidad del turista.

Programas que incluye:

Sistema de Gestión de Calidad.- Modelo de referencia a cumplir por los establecimientos (Alojamiento, Alimentos y Bebidas; Operación Turística) que indica los requisitos y estándares de servicios y procesos para obtener la calidad turística Marca Q.

Sistema Inicial de Gestión Organizacional – Ecuador.- Herramienta de gestión dirigida a los MIPYMES del sector turístico para elevar el nivel de calidad de implementación rápida.

Buenas Prácticas de Manufactura.- Programa creado para la mejora de la calidad en las MIPYMES de Alimentos y Bebidas mediante la implementación de las normas de buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos en cada uno de sus procesos.^[4]

Categorización y calidad en el subsector de Alojamiento

Para motivos de este estudio es necesario tener en claro la definición de alojamientos y su categorización, el cual según artículo 1 y 2 del Reglamento General de Actividades Turísticas vigente del Ecuador se define como:

“Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

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

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

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

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados”.^[5]

La importancia de la calidad de los servicios prestados en la industria turística se debe a que el producto turístico está en un rango más elevado de precios en relación a los demás países de Sudamérica, el turista exige por lo tanto que el servicio llene las expectativas de relación precio - calidad.

Debemos tener en cuenta que al ser un factor externo el motivo de encarecimiento de los servicios, como la dolarización en el año 2000 entre otras causas, las empresas no cuentan con una cifra económica para la debida formación y capacitación para incrementar estos niveles de calidad y como resultado no se logra la armonía en la relación calidad-precio del servicio, convirtiéndose en un problema de competitividad a nivel internacional.

Guayaquil y su desarrollo turístico

El turismo en Guayaquil siempre se vio impulsado por ser una ciudad puerto y los diversos tratos comerciales que se daban en la ciudad, el desarrollo en este ámbito atrajo a varias personas de todas partes del mundo, para finales del siglo XVIII y comienzos del XIX Guayaquil ya brindada el servicio de alojamiento a sus visitantes en casas que daban posadas.

A finales del siglo XIX, en 1876 se crea el primer hotel de Guayaquil “Hotel 9 de Octubre” y diez años más tarde se inaugura “Grand Hotel Plaza Bolívar” el segundo hotel en la ciudad debido que aún el turismo no es en altos números.

En 1905 se promueve el turismo interno con la construcción del ferrocarril que unía a Guayaquil con Quito durante la presidencia de Eloy Alfaro. A partir de este año se inicia la edificación de varios establecimientos de alojamientos en el centro de la ciudad como respuesta al aumento de visitantes. Pero es hasta 1912 que se determina un auge hotelero con numerosas estructuras turísticas: Hotel Guayaquil (1910), Grand Hotel París (1915), Grand Victoria Hotel (1915).

En los años posteriores (1922-1944) además de impulsar el turismo la creación de las aerolíneas PANAGRA Y SEDTA en 1929, la oferta turística de Guayaquil se aumentó con la construcción de atractivos turísticos con influencia de la vida europea como los teatros Edén y Olmedo. Se crea en 1922 el primer parque de diversiones “American Park” al pie del Estero Salado, Plaza del Centenario, Hemiciclo La Rotonda y El Jardín Botánico en 1938 constituyendo los principales lugares de visitas en la ciudad.

El segundo paso para el desarrollo del turismo en Guayaquil fueron las agencias de viajes que promovieron el turismo receptivo, Ecuadorian Tours (1948) y Metropolitan Touring

(1952), como forma de apoyo se crea la Asociación de Agencias de Viajes, Operadores Turísticos y Mayoristas (ASECUT) en 1957 y la Corporación de Turismo (CETURIS) en 1964 para el desarrollo de infraestructura y promoción turística del Ecuador.

Otro factor importante para el desarrollo del turismo fue la creación de la aerolínea Tame en 1962, siendo Guayaquil un punto de escala en diversos vuelos nacionales como Galápagos e internacionales, sin olvidar que el boom del turismo de Sol y Playa (1970-1980) también aumentó de forma indirecta el crecimiento del turismo en Guayaquil por ser vía de acceso a la Ruta del Sol.

Como respuesta al avance en el turismo se crea la Dirección Nacional de Turismo (DITURIS) que luego pasa a ser CETUR en 1989 y en 1992 el Ministerio de Turismo para manejar los recursos destinados a promover el turismo en el país.

En el 2014 la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil firma un convenio con la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES) para el desarrollo e implementación del Observatorio Turístico Científico, destinado a levantar información sobre el ingreso de turistas en la ciudad.

Guayaquil y la hotelería en la actualidad

En la ciudad de Guayaquil se ha incrementado el turismo en los últimos años, se puede observar fácilmente la evolución del destino dejando de ser considerado sólo como ciudad de paso, esto se refleja en las estadísticas realizadas por el Observatorio Turístico Científico de Guayaquil a finales del 2014 que muestran que el 71% de los turistas permanecen un promedio de 5 días antes de viajar a otro destino, y fue elegida como una de las 5 mejores

ciudades para vivir por los expatriados según una encuesta publicada por el sitio web BBC Travel en marzo del 2015.^[6]

Por lo tanto esto hace necesario elevar el servicio y la calidad que ofrecen los hoteles de la ciudad, y al mismo tiempo nos surgen las interrogantes: ¿la oferta da un servicio de calidad esperado?, ¿la relación precio con servicio es la indicada?, entre otras.

Estas preguntas surgen cuando los hoteles no siguen estándares de calidad, y este es el caso en la ciudad de Guayaquil al ser en su gran mayoría, hoteles no franquiciados que han surgido del emprendimiento sin bases fuertes de conocimiento en turismo necesarias en el campo, y esto se ve reflejado en la falta de seguimiento y eficacia de la calidad del servicio en los hoteles de primera categoría en Guayaquil.

Hostal Manso

Ubicación

Nuestro objeto de estudio es el hostal Manso de primera categoría (otorgada por el Ministerio de Turismo), con una ubicación privilegiada en el centro de la ciudad de Guayaquil, frente al majestuoso río Guayas y al legendario Malecón 2000. A 15 minutos del aeropuerto y el terminal terrestre de Guayaquil.

Historia

Manso Hostal se crea en el 2008 como un proyecto de emprendimiento innovador por sus dueños Rosi Villacrés y Ricardo Cevallos, con una inversión de 100 mil dólares. Con una temática diferente que buscaba satisfacer a los viajeros que buscaban hospedarse en un espacio amigable con el medio ambiente, un lugar de primera categoría no tan elevado en costo y que de un buen servicio. Ubicado en un privilegiado sector frente al malecón 2000 y con vista al río Guayas, en una casa antigua remodelada y adecuada para satisfacer las necesidades de sus huéspedes.

Gestión

Al empezar este proyecto sus fundadores se vieron en el reto de descubrir el mundo hotelero, improvisando en muchos aspectos e innovando en otros acertadamente, pero esto lo llevo al problema de una falla en la gestión del hotel que se ve reflejada en el nivel del servicio brindado.

Debido a la falta de experiencia del personal del establecimiento el índice de calidad y satisfacción del cliente son muy bajos, algunas de las causas de los bajos índices del Manso

son la falta de control sobre su equipamiento e infraestructura, su poco compromiso para llevar una innovación constante de sus implementos, es importante recalcar la valoración del recurso humano, actualmente no lleva un compromiso con su personal lo que genera bajo interés del personal y compromiso con su trabajo y falta de comunicación entre otras, que afectaran en la ocupación del hotel y por lo tanto en los ingresos económicos de no realizarse mejoras en el hostal.

El hostal Manso además de hospedaje ofrece el servicio de cafetería agroecológica con sabores ecuatorianos (desayunos, almuerzos y platos a la carta), mini bar y bandeja de amenities en cada habitación, tienda de souvenirs (productos naturales, artesanías, accesorios elaborados a base de reciclaje, etc.), numerosas áreas comunes para el esparcimiento de los huéspedes, actividades culturales locales (conversatorios, documentales, muestras de arte, etc.), y opciones de excursiones en bicicletas por Guayaquil y la isla Santay.

Visión del hostal Manso

Ser un modelo de empresa que aporte al desarrollo cultural, social y ambiental de la comunidad al promover la innovación en el arte y las ciencias, aplicando los principios de la economía solidaria y fomentando la cultura del buen vivir.

Misión del hostal Manso

Albergar a los viajeros con un servicio brindado de forma auténtica, respetuosa y confiable. Promover prácticas alimenticias sustentables y responsables. Fomentar la circulación de ideas sobre un nuevo paradigma económico y social.

Valores corporativos del hostal Manso

A nivel social

En el hostal Manso endosan el Sumak Kawsay (Buen vivir), un concepto ancestral andino que consiste en que todas las actividades estén en armonía con las demás personas y con la naturaleza.

Apoyan los emprendimientos pequeños y comunitarios, que los innovadores crean con amor, a nivel de agricultura y manufactura de artículos de uso cotidiano; defienden la soberanía alimentaria y se evita abastecerse de la agroindustria que denigra animales, destruye la naturaleza e intoxica al ser humano; Manso fomenta la cultura del re-uso de materiales y la sustentabilidad, a todo nivel, y entiende el desarrollo no en términos económicos solamente sino en términos de evolución hacia un ideal de sociedad equitativa y solidaria.

Frente a los clientes

Manso practica la excelencia a todo nivel, y todo lo hace al máximo de su capacidad y estado de ánimo. Calidad con calidez, ser profesionales como en una gran empresa pero sencillos y humanos como en la tienda barrial. El trato que da a los clientes es cálido pero muy respetuoso, creando una atmósfera eco-chic. Pone mucha atención a las quejas de los clientes, para aprender de ellas buscando la mejora continua.

El huésped debe tener la garantía de que nunca se va a perder nada de sus habitaciones, ni dentro de las instalaciones durante su estadía, trata que ningún cliente se vaya insatisfecho del hostal. En caso de reclamos o quejas nunca se discute con el cliente, se le da la razón y lo reportan con la persona a cargo. Trabajar para que hasta los clientes más exigentes estén satisfechos con la atención y es obligación defender a los clientes de abusos de taxistas y otras personas con las que tratan, la solidaridad debe ser siempre con los huéspedes.

Internamente

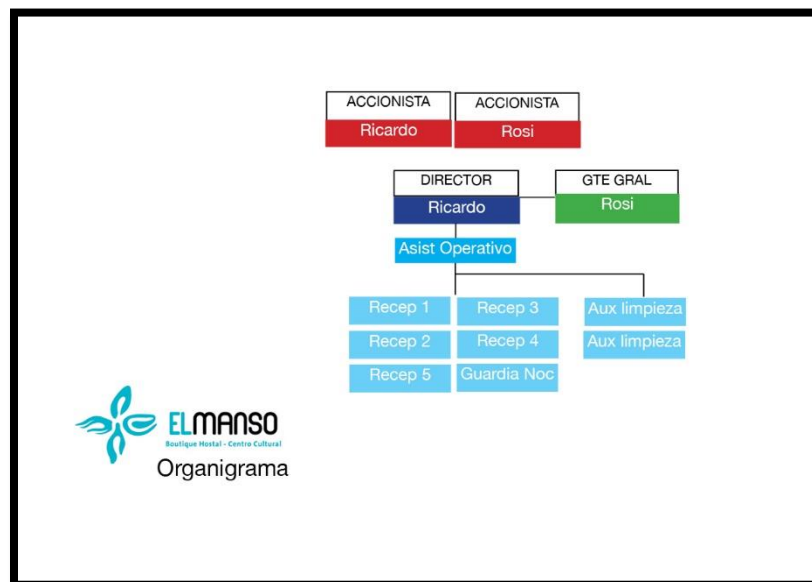
Manso practica la justicia, el respeto a cada persona y a cada individualidad. No acepta el abuso, la denigración ni el irrespeto a la dignidad humana. Valora el amor al trabajo; y quien hace su trabajo con corazón siempre tendrá un espacio para trabajar en el Manso.

Fomenta la identidad propia y que cada persona tenga espacio para expresar su individualidad entre sus compañeros de trabajo y frente a los huéspedes.

Cree que las empresas deben cumplir una función social para con sus colaboradores, esto implica apoyarlos en sus necesidades y compartir el bienestar generado con ellos, de acuerdo a las leyes laborales.

Organigrama

Gráfico 1: Organigrama del hostel Manso



Fuente: *Manso Hostel Boutique*

Manuales actuales para la gestión de calidad del Manso

El hostel Manso posee dos manuales que utilizan para la operación del hostel:

1. *Protocolo Corporativo.*- Este documento trata de las comunicaciones personales y vía mail con los huéspedes o con proveedores del hostel, indicando como responder apropiadamente a pedidos y los plazos para atender una petición o solicitud de información ya sea por medios telefónicos, mail o en persona.
2. *Manual de Procedimientos y Políticas.*- En este documento se encierran los procedimientos de las distintas tareas que deben realizar en el puesto de recepción entre ellos están los procedimientos de reservas, ventas telefónicas, tarifas de los diversos servicios que brinda el hostel, check in y check out entre otros, con la debida información necesaria para cada paso o proceso.

CAPÍTULO II

Revisión de la Literatura

Calidad

Calidad según la RAE

La calidad según la Real Academia Española es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

“La calidad con el tiempo ha ido evolucionando hasta el punto de dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad. En ese sentido un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente” [7]

Calidad según la norma ISO 8402:1994.-

Es el conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas. [8]

Calidad según la norma ISO 9000:2000.-

Se entiende por calidad al grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. [8]

Gestión de la Calidad

Gestión de Calidad

Es el conjunto de normas vinculadas entre sí que ayudan a administrar y controlar la calidad de nuestro producto final o servicio correspondientes a una organización, siempre enfocada hacia la mejora continua de la calidad. [9]

Sistema de Gestión de la Calidad.-

Se entiende por sistema de gestión de la calidad al conjunto de políticas, programas, acciones y medios de verificación enfocados al logro de resultados, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas; con el fin de dar cumplimiento a los estándares de calidad definidos o acordados con el cliente para un producto o proceso. [8]

Manuales de Gestión de calidad

Debido al despunte del turismo como industria los destinos cada vez son más competitivos y se debe buscar la diferenciación mediante la calidad del servicio que se presta a los turistas. Es así como nacen los manuales de gestión de calidad en España en los años noventa. [10]

En 1995 empieza la mejora de la calidad con una experiencia piloto de una posible metodología aplicable para los hoteles, esto como base dio lugar a la creación del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) que impone las pautas a seguir para los subsectores

turísticos (agencias de viajes, casas rurales, campings, etc.), creando la certificación Marca de Calidad Turística “Q”. En 1997 se certificaron las primeras empresas.

El ICTE en la actualidad está compuesto por planes de los siguientes subsectores del sector turístico:

- Agencias de viaje
- Alojamientos Rurales
- Balnearios
- Camping
- Campos de golf
- Empresas de tiempo compartido
- Espacios naturales protegidos
- Estaciones de esquí y montaña
- Guías de turismo programas de formación
- Hoteles y apartamentos turísticos
- Instalación náutica deportiva
- Ocio nocturno
- Oficinas de información Turística
- Palacios de congresos
- Patronatos de turismo
- Playas
- Restaurantes
- Transporte turístico por carretera
- Turismo activo

El ICTE gestiona la metodología, las normas de calidad y los estándares intersectoriales de cada subsector en España. Además creó los planes estratégicos para la política turística FUTURES y el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE 2000-2006).

Luego de la innovación de estos planes se crea con el apoyo institucional, técnico y económico de la Secretaria General de Turismo, el Sistema de Calidad Turística Española SCTE cuyo eje principal es el turista, marcando la calidad como factor primordial dentro de la industria turística. Luego nace el Plan de Transferencia Tecnológica del Sistema de

Calidad Turística Española (PTT SCTE) que busca la difusión de la tecnología turística entre las empresas de España. ^[10]

La calidad en los servicios hoteleros no es sólo un eje importante para España, todos los destinos turísticos han debido evolucionar hacia esta misma dirección, Ecuador es un destino en etapa de desarrollo, si bien tenemos cadenas hoteleras extranjeras, muchas de estas no siguen manuales de gestión de calidad y la meta es elevar estos niveles de satisfacción de los clientes para competir en un duro mercado como lo es el turismo.

Existen hoteles que aplican las normas internacionales ISO para la gestión de calidad en los servicios, estas son básicamente dos destinadas a este sector:

- Norma ISO 9001:2008 que se centra en los elementos de administración con los que la empresa debe contar para un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. ^[11]
- Norma ISO 9004: facilita la mejora en los sistemas de Gestión de la calidad para los usuarios, proporcionando directrices para la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad, esta norma es un complemento de la norma ISO 9001. ^[12]

Por la falta de investigación en el área es necesario el estudio y la creación de lineamientos para la gestión de la calidad que se puedan aplicar en los establecimientos de hospedaje de primera categoría en Guayaquil. Para lograr esto se necesita enfocarse en los procedimientos, en el equipo humano y en los demás aspectos que influyen en el servicio que se brinda al cliente, todos estos procedimientos serán analizados en nuestro proyecto.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

Se establece la metodología de campo descriptivo para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos. Se establece la metodología de la siguiente manera:

- *Análisis bibliográfico o documental:* Información extraída a partir de textos encontrados en la biblioteca de la carrera de Turismo en ESPOL, obras de referencia, casos de estudios, los cuales permitirán conocer la historia del turismo, diversificación del turismo, evolución de la hotelería, aplicación de normas de calidad en el turismo, entre otras.
- *Encuesta SERVQUAL* para los clientes del establecimiento: Permitirá conocer la situación actual del establecimiento, establecer las posibles áreas a mejorar en base a la percepción del cliente, basándose en las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles.

Aplicación de escala Likert al cuestionario SERVQUAL: Permite reducir las opciones de respuestas que ofrece la encuesta de 1 a 7, estableciendo la escala de 1 a 5, considerando 1

como demasiado insatisfecho y 5 demasiado satisfecho, obteniendo mayor eficiencia en las respuestas por parte del encuestado.

Aplicación de la encuesta SERVQUAL – Escala de Likert..

Se hará uso del modelo SERVQUAL (Service of Quality) en los clientes que visitan el Manso para conocer la situación actual del establecimiento mediante las 5 dimensiones que establece la encuesta: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de repuestas, seguridad y empatía. ^[13]

El modelo SERVQUAL tiene como objetivo medir la calidad del servicio ofrecida por una organización para la mejora continua, desarrollada esta herramienta en 1988 por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute (Massachusetts - Estados Unidos), este método ha experimentado mejoras y revisiones siendo validado en América Latina por Michelsen Consulting junto al Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, concluyendo la validación en Junio de 1992^[14].

El cuestionario evalúa la calidad de servicio basado en cinco dimensiones:

Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio que ofrecen de una manera minuciosa y honesta.

Capacidad de Respuesta: Agilidad para atender a necesidades de una manera cortés y eficaz.

Seguridad: Poder de conocimiento de los empleados del establecimiento al momento de sugerir o de ayuda al cliente.

Empatía: Comprender la situación actual del cliente y proponer solución o ayuda a los consultas o inquietudes prestada por parte del cliente.

Elementos Tangibles: Instalaciones en buenas condiciones para uso del cliente.

El cuestionario consta de tres secciones:

En una sección se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

Otra sección recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración. Finalmente, otra sección, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente, agrupados de la siguiente manera:

Tabla 1: Estructura del Cuestionario SERVQUAL

Elementos tangibles	Ítems del 1 al 4
Fiabilidad	Ítems del 5 al 9
Capacidad de respuesta	Ítems del 10 a 13
Seguridad	Ítems del 14 al 17
Empatía	Ítems del 18 al 22

Fuente: www.aiteco.com

Elaboración: por los investigadores.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción. ^[12]

La encuesta SERVQUAL (encuesta de percepción) establece una escala de 1 a 7, siendo 1 (totalmente de acuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo). Para fines de este proyecto se aplicara la escala de Likert, en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 niveles de respuestas, donde:

- ❖ 1 se considera un nivel de respuesta de estar totalmente insatisfecho
- ❖ 2 nivel de estar insatisfecho
- ❖ 3 nivel de regularidad, ni tan malo ni tan bueno.
- ❖ 4 nivel de satisfecho
- ❖ 5 nivel de respuesta totalmente satisfecho

Para realizar la encuesta se debe definir el tamaño de la muestra, tomando como referencia el total de personas que huéspedes que ingresaron el año anterior en el hostel, es decir 7000 personas. Esta cifra fue obtenida a partir de la información concreta ofrecida por el gerente general del Hostel. Definimos la fórmula de la siguiente manera:

Dónde

N= Tamaño de la población

K = Nivel de confianza = 95% = 1.96

p= variabilidad positiva = 0.5

$q = \text{variabilidad negativa} = 0.5$

$e = \text{margen de error} = 5\%$

Dando el tamaño de la muestra de 364 personas a encuestar.

En los anexos se presenta el modelo de la encuesta detallando el nombre de la institución, tema del cuestionario, fines de la encuesta, agregando la hoja de respuesta adaptada con la escala de Likert, la cual permitirá al huésped variar sus respuestas en cada pregunta, facilitando al momento de contestar, obteniendo resultados más concretos y seguros al momento de tabular la información.

- Elaboración de una Matriz de Marco Lógico: Con los datos obtenidos a partir de la encuesta de percepción (SERVQUAL), permitirá proponer soluciones o lineamientos a seguir para llevar cabo el cumplimiento del objetivo general.

Realización de la matriz del Marco Lógico

El marco lógico es una herramienta utilizada para el diseño de proyectos y programas, la cual permite identificar el porcentaje de cumplimiento de los objetivos establecidos. Por lo general es utilizada para la planificación de actividades, recursos e insumos requeridos para el cumplimiento de los objetivos. Es importante conocer que la matriz propone medios de verificaciones o evaluación para determinar el progreso de cada actividad.

El marco lógico consiste de una matriz de 4x4, donde:

Las columnas de la matriz son:

- Resumen Narrativo.

- Indicadores.
- Medios de verificación.
- Supuestos.

Las filas de la matriz son:

- Fin
- Objetivo del proyecto
- Resultados
- Objetivos

Procedimiento para llevar a cabo la matriz de marco lógico:

1. Definir el fin del proyecto.
2. Definir el objetivo del proyecto.
3. Definir resultados obtenidos
4. Definir el conjunto de actividades
5. Verificación de lógica vertical
6. Definir suposiciones que requiere cada nivel
7. Definir indicadores que sean medibles
8. Definir medios de verificación de los indicadores

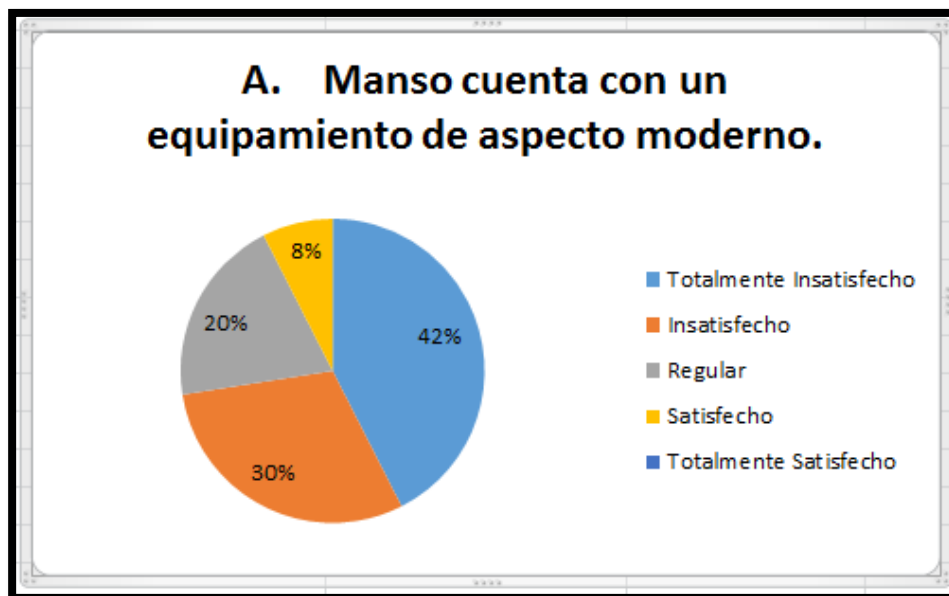
De esta manera se plante las actividades a realizar para llevar a cabo la mejora del servicio que ofrece el Hostal Manso, basada en una adecuada gestión de recurso, compromiso de los empleados.

CAPÍTULO 4

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

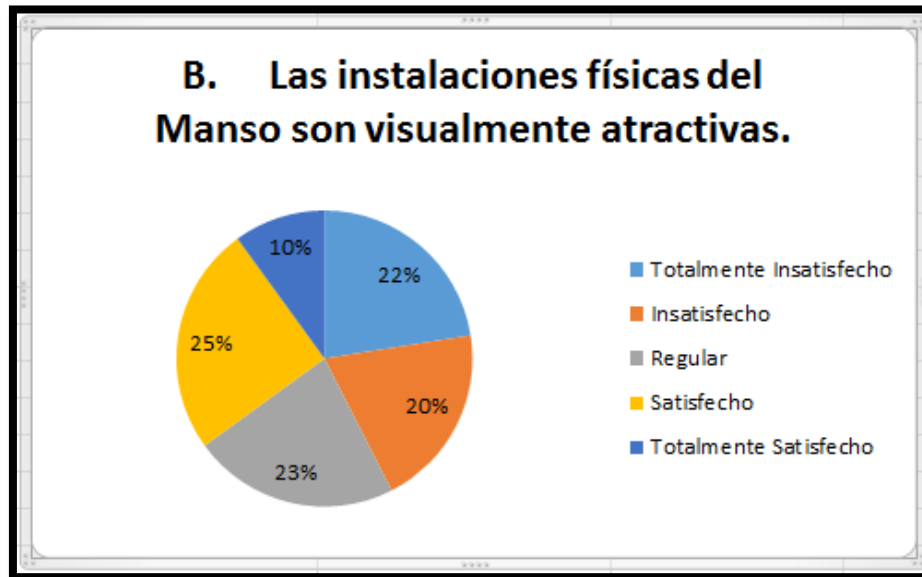
Sección 1. Elementos Tangibles

Gráfico 2: Elemento Tangible



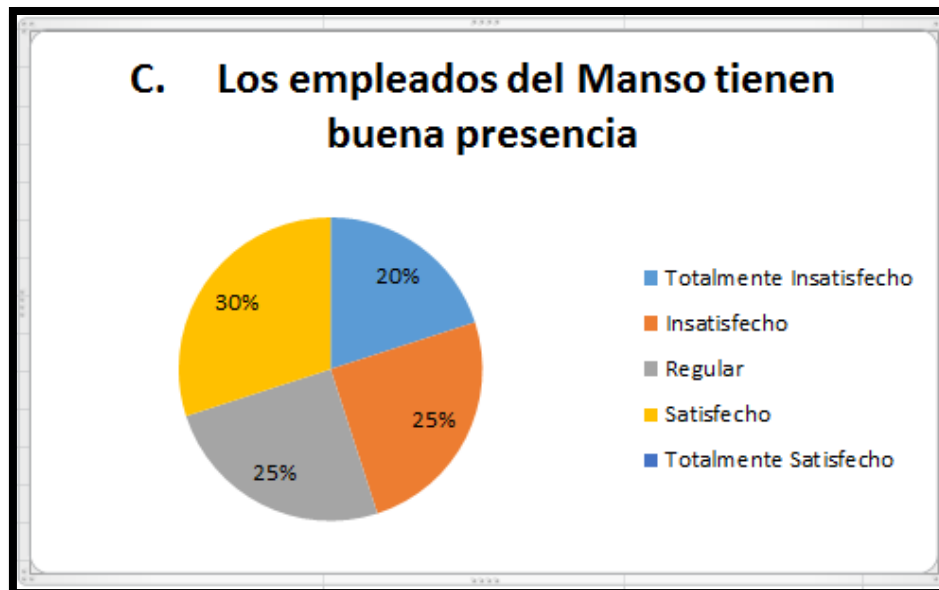
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 3: Elemento Tangible.



Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 4: Elemento Tangible.



Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 5: Elemento Tangible



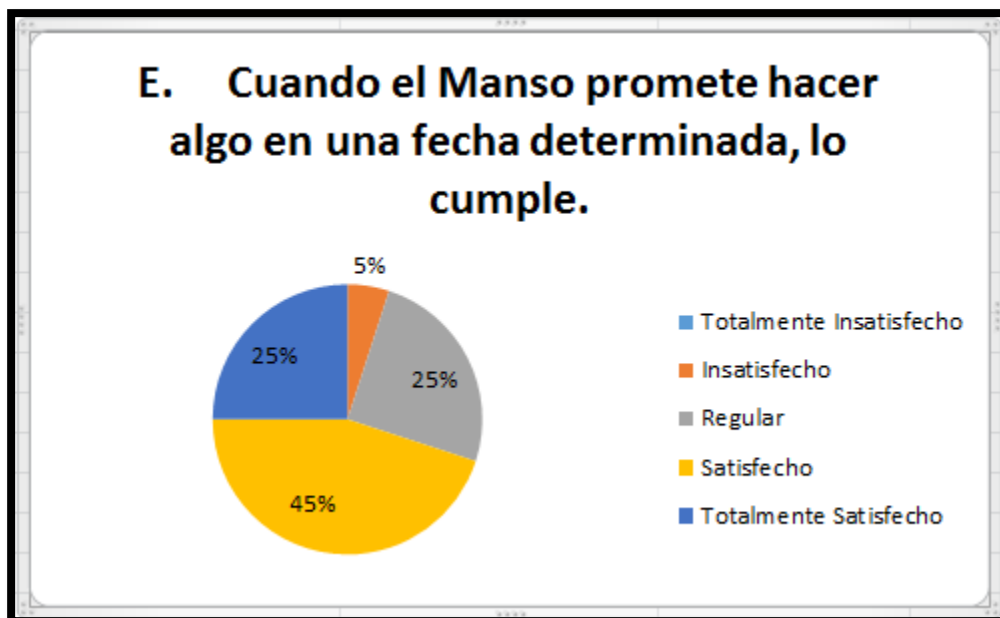
Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis de Elementos Tangibles.

Se llega a la conclusión que la infraestructura por ser parte complementaria del servicio no es la adecuada para los huéspedes por lo que se sugiere que se realice cambios, los cuales generen un aspecto moderno y a la vez genere la atención de los huéspedes. Otro punto a recalcar mencionan los huéspedes, es el tema de vestimenta para la mayoría de los encuestados, los empleados deberían mejorar su presencia, es decir su forma de vestir o mejorar su uniforme. Actualmente los empleados no cuentan con un uniforme en específico, lo cual sería recomendado si se quiere elevar los estándares de calidad. Para el tema de información que proporciona el establecimiento, comentan los huéspedes que es de su agrado, sin embargo que se podría trabajar más por mejorarla.

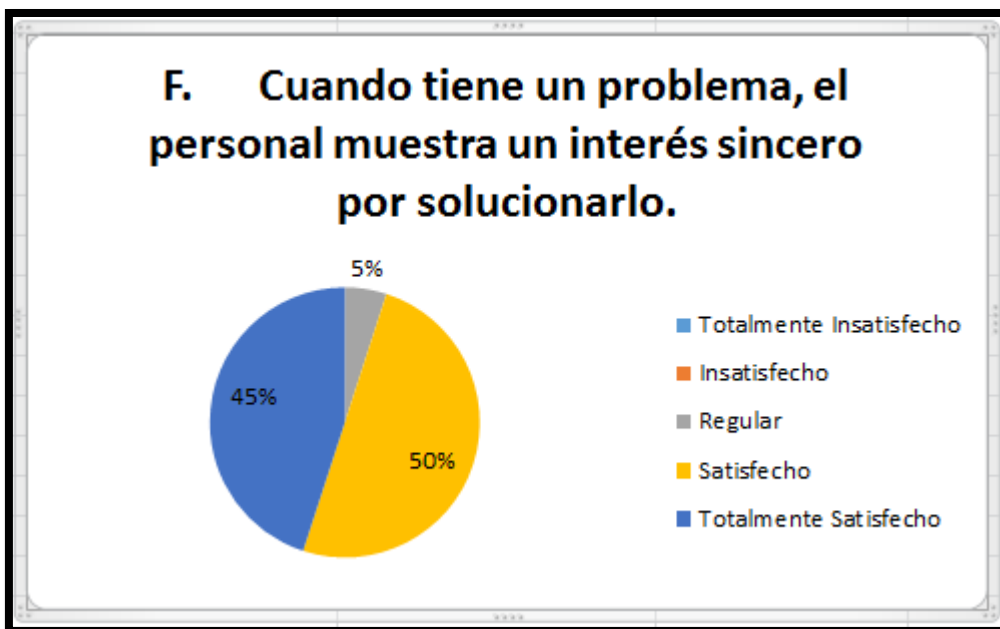
Sección 2. Fiabilidad

Gráfico 6: Fiabilidad.



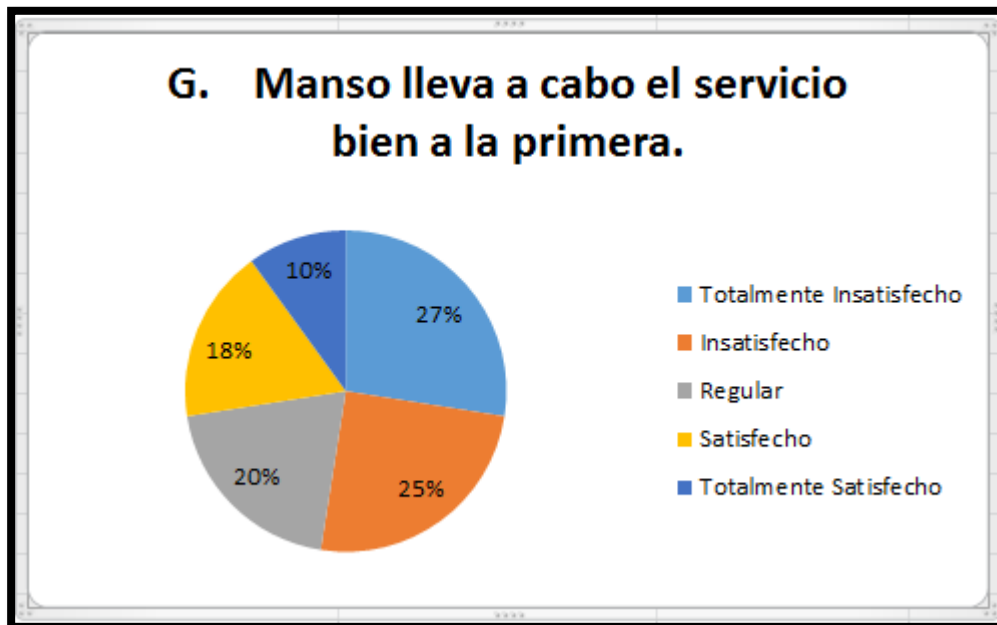
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 7: Fiabilidad.



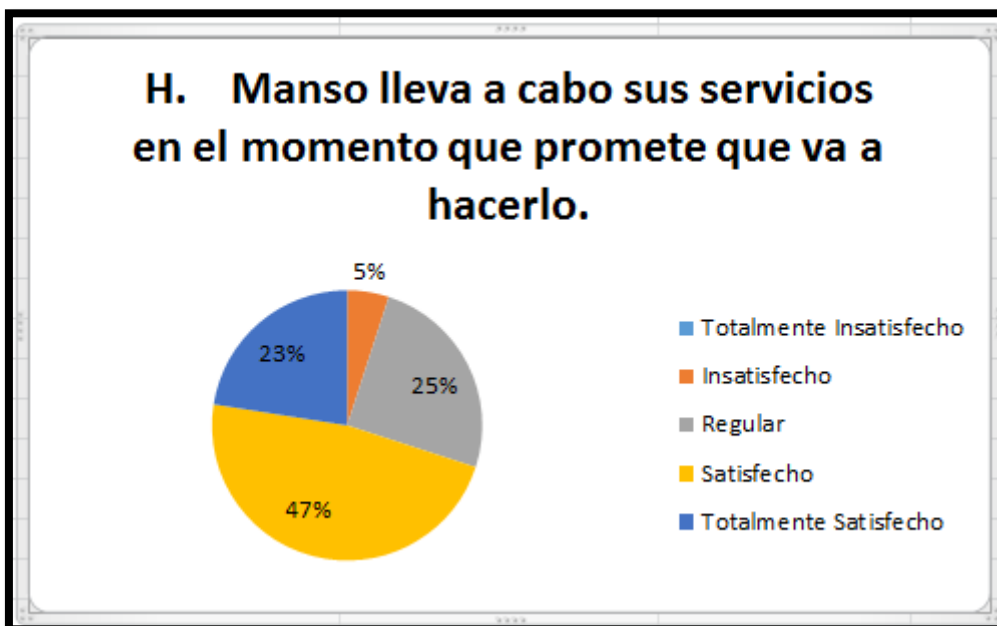
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 8: Fiabilidad.



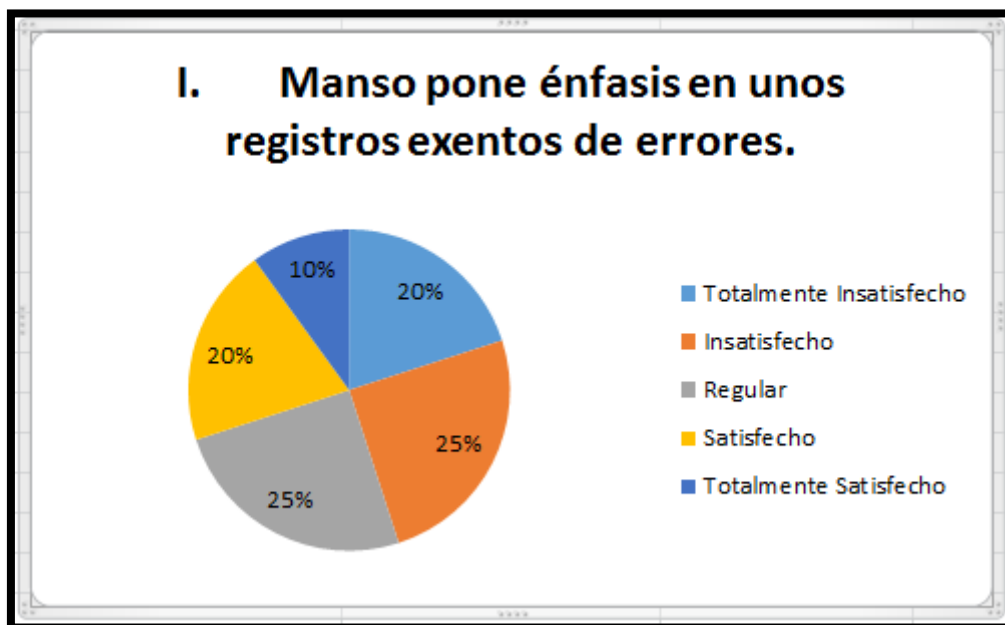
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 9: Fiabilidad.



Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 10: Fiabilidad.



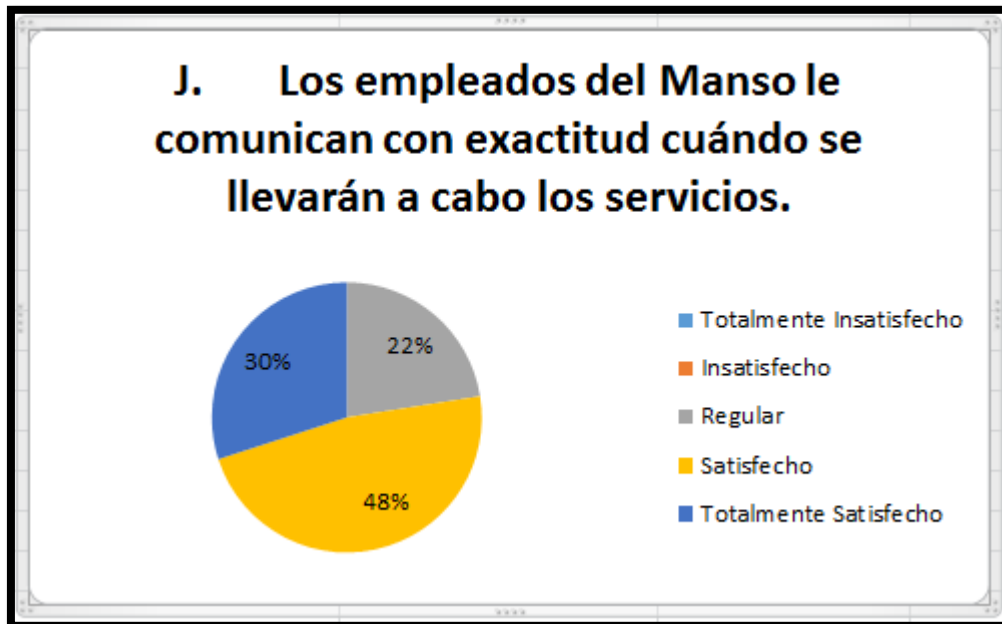
Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis de Fiabilidad.

Las preguntas realizadas para conocer la fiabilidad del establecimiento hacia los huéspedes nos indica que a nivel general existe un porcentaje notable de errores al momento de llevar a cabo un registro de los huéspedes, es decir llevar a cabo información concreta, confiable y verídica de los huéspedes, por lo que esto genera inconvenientes al momento de llevar a cabo un servicio de primera a los huéspedes en su totalidad, ocasionando así una variación o inestabilidad de un servicio apropiado. Es importante recalcar que los huéspedes también hacen énfasis en que los empleados tienen bastante voluntad al momento de solucionar los problemas, cumplir con las solicitudes que ellos necesitan o los problemas que deben solucionarse al momento, generando una confianza de compromiso al momento de prometer solucionar inconvenientes.

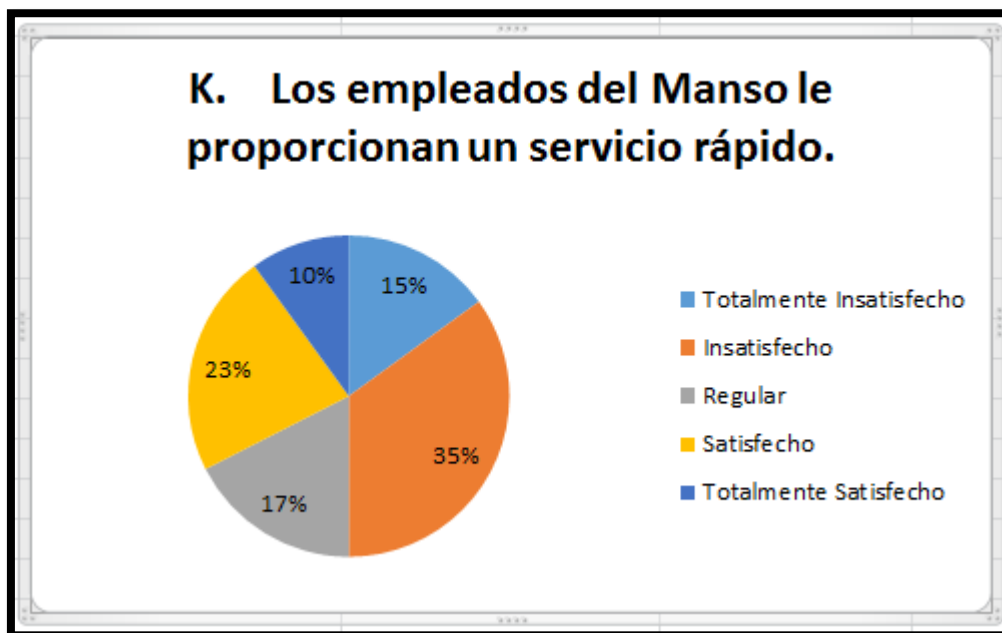
Capacidad de Respuesta

Gráfico 11: Capacidad de Respuesta.



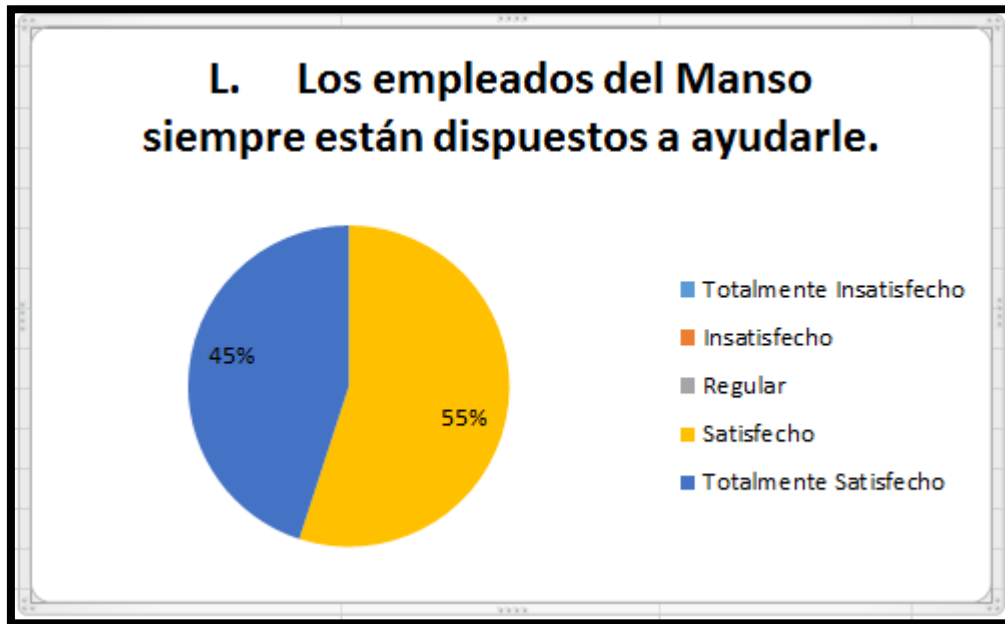
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 12: Capacidad de Respuesta.



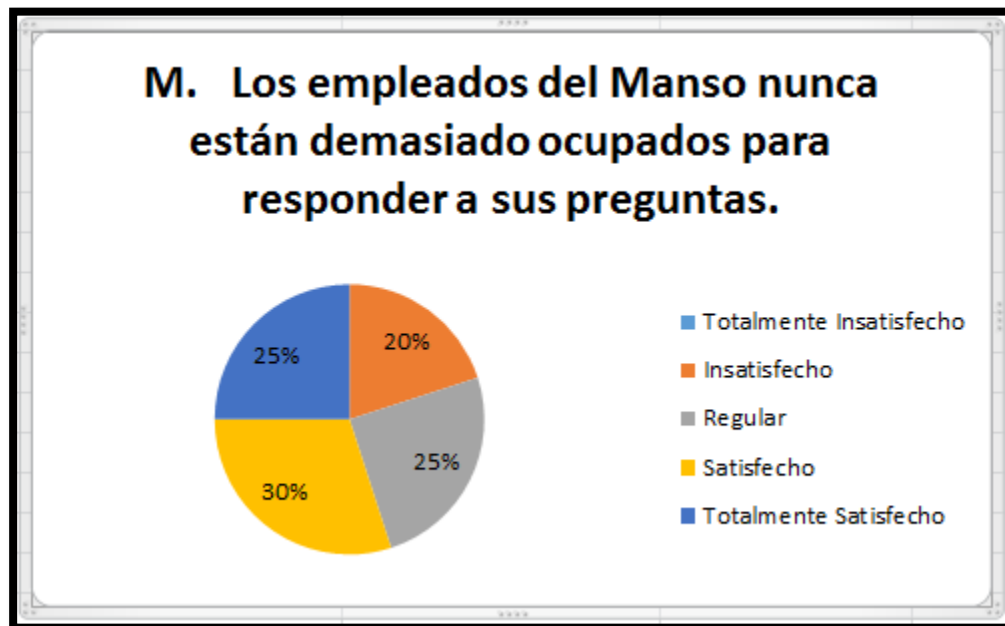
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 13: Capacidad de Respuesta.



Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 14: Capacidad de Respuesta.



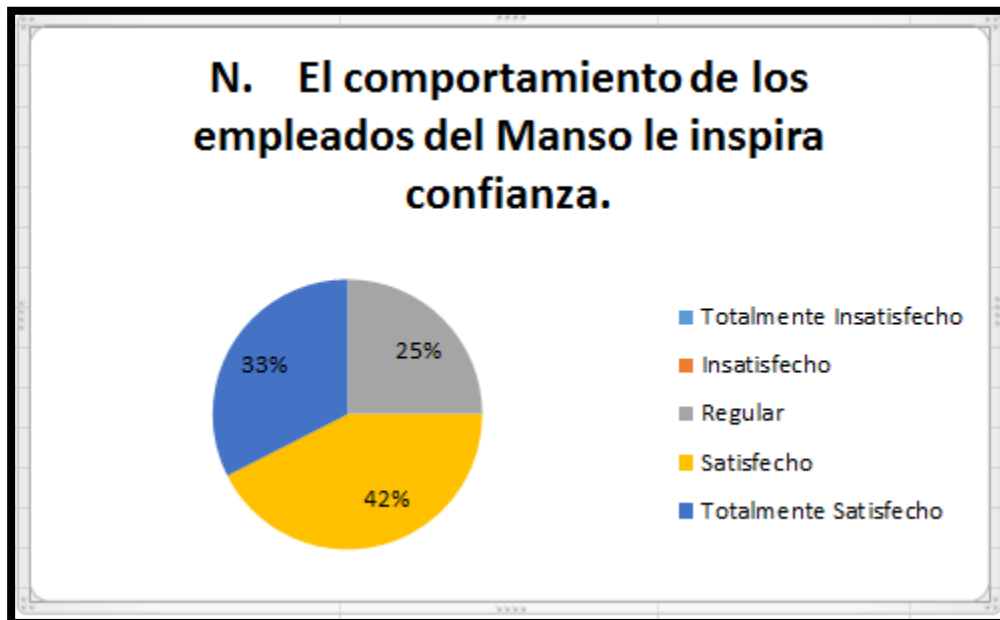
Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación de la Capacidad de Respuesta.

En este segmento hace mención la capacidad de respuesta que tienen los empleados con los huéspedes al momento de responder con solicitudes, preguntas o de realizar alguna tarea. A nivel general se aprecia un margen bien bajo en cuanto a servicio rápido, es decir los huéspedes en su mayor parte se sienten insatisfechos con la rapidez del servicio, por lo que indican que se debería mejorar. Es importante recalcar que existe un margen bien alto de satisfacción con el compromiso que se tiene con el huésped para solucionar los problemas que se han generado, es decir existe ese nivel de compromiso y comunicación entre el huésped y el personal del trabajo y del trabajo en equipo.

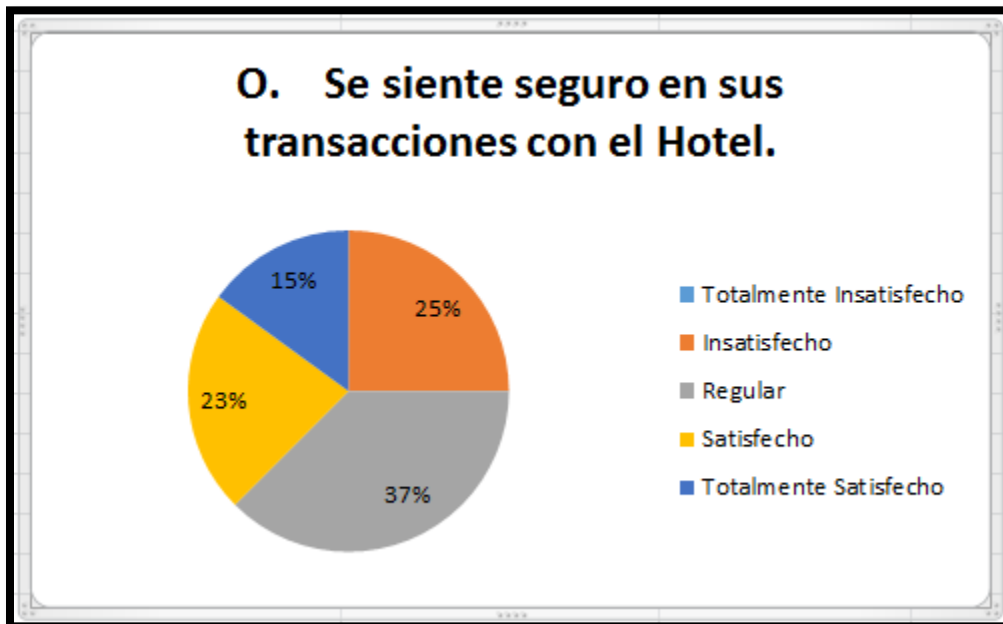
Sección 3. Seguridad

Gráfico 15: Seguridad.



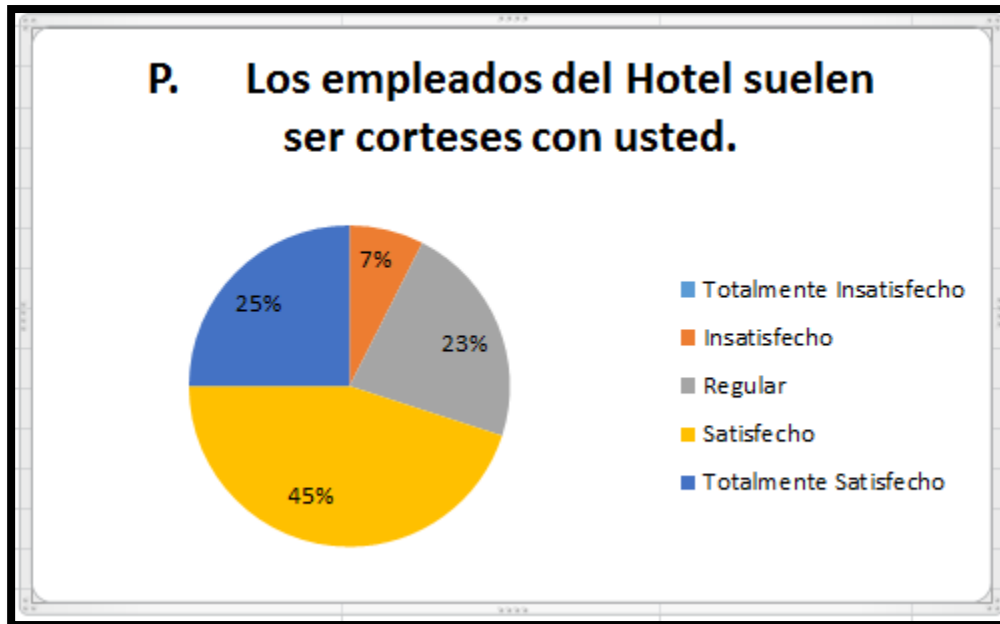
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 16: Seguridad.



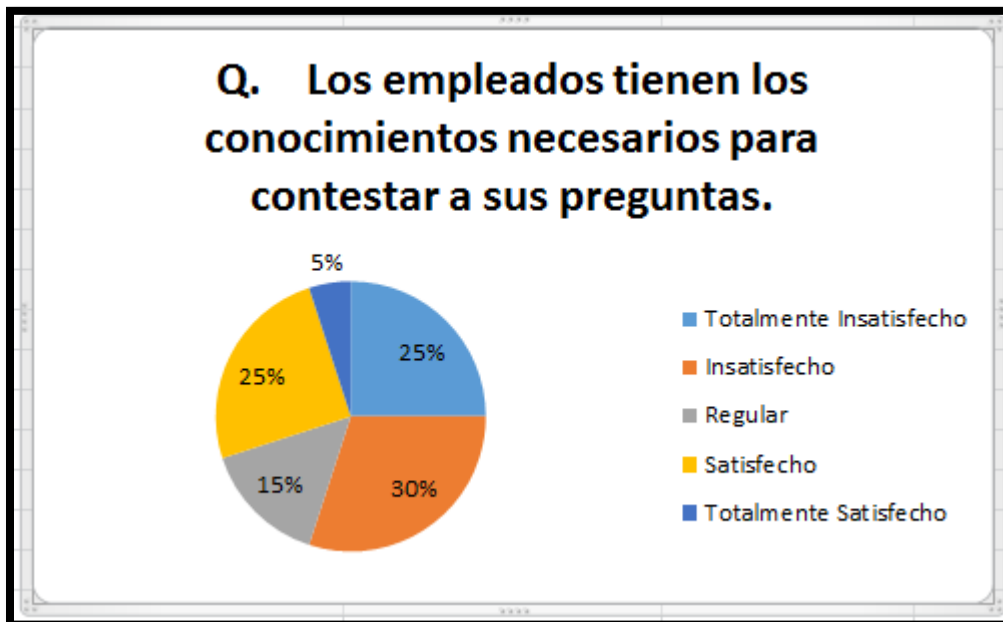
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 17: Seguridad.



Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 18: Seguridad.



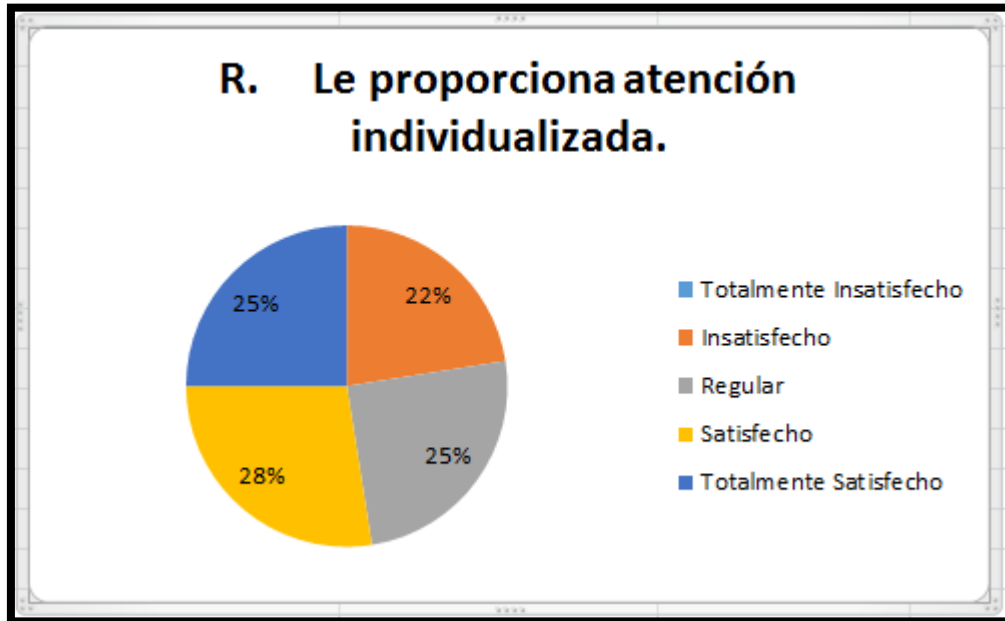
Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación de Seguridad.

En este segmento se da a conocer que el nivel de cortesía de los empleados hacia los huéspedes a nivel general es muy satisfecho, sin embargo se puede seguir trabajando con los empleados para mejorar su empatía hacia los demás. Es importante recalcar el comportamiento y el nivel de profesionalismo del personal es aceptable pero se debe mejorar, debido que para algunos encuestados comentan que falta mejorar, para solucionar de una manera eficiente y segura cualquier problema o solicitud que se genere en cualquier momento. En tema de seguridad con las transacciones del hotel; los huéspedes no se sienten seguros, debido al alto nivel de errores que se lleva con la información de los mismos.

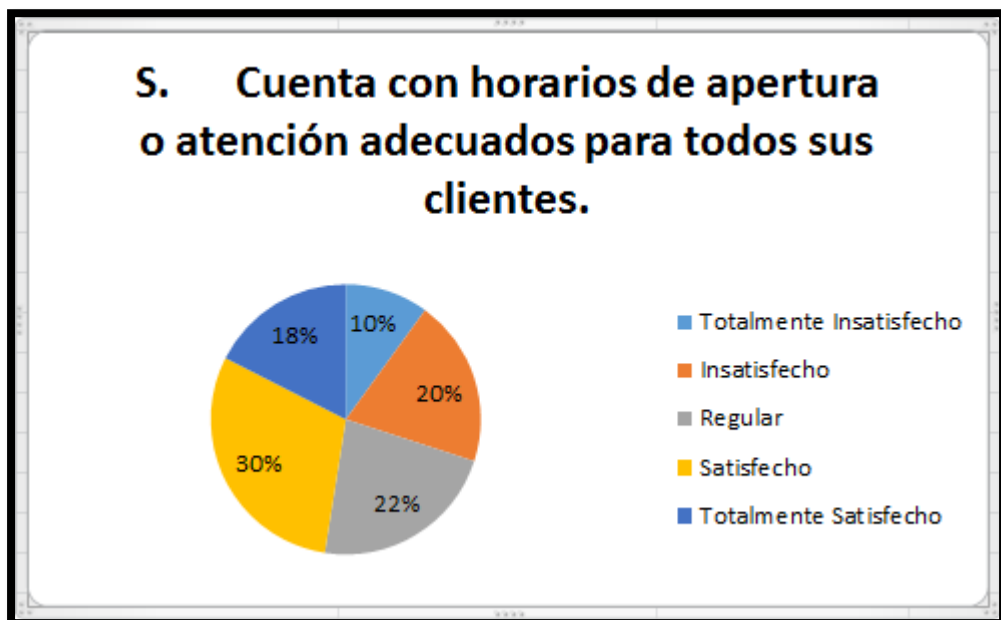
Sección 4. Empatía

Gráfico 19: Empatía.



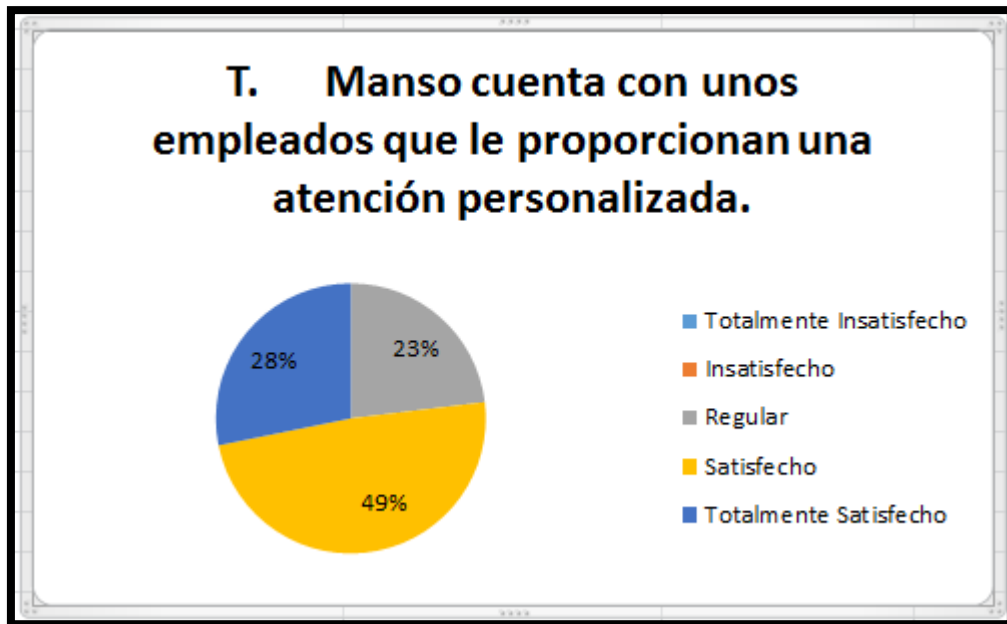
Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico 20: Empatía.



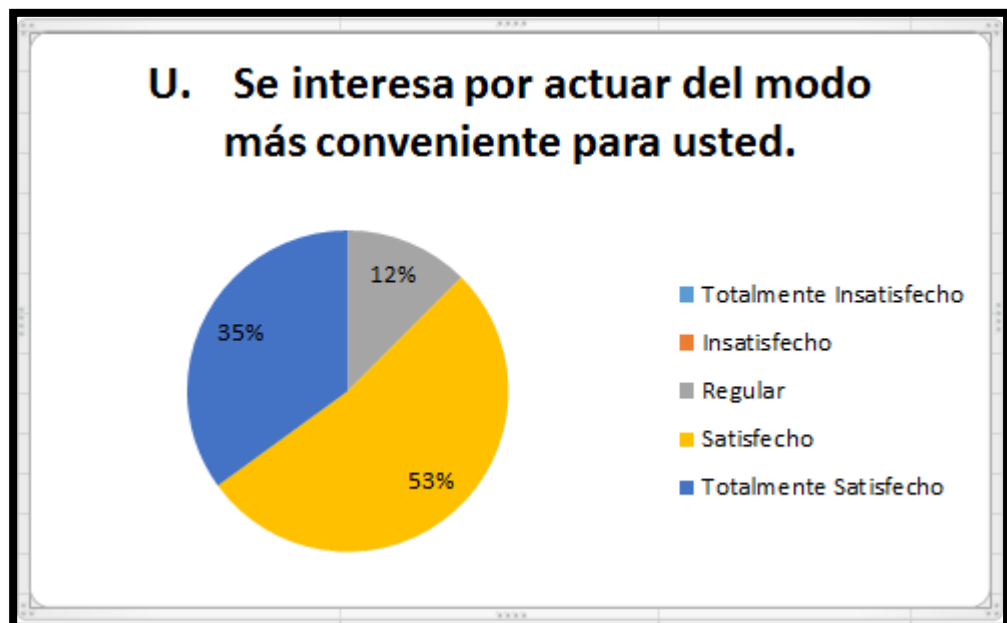
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 21: Empatía



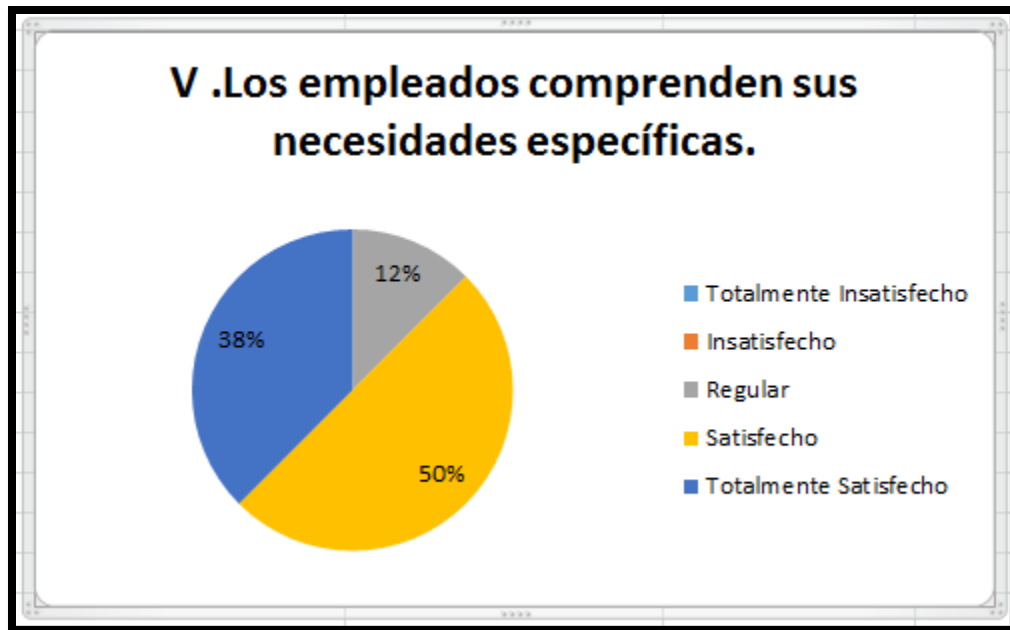
Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 22: Empatía



Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 23: Empatía



Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación de Empatía.

La empatía del personal aplicada a los huéspedes es notable, es decir muy buena pero aun así se debería mejorar. La atención personalizada se encuentra en buenos parámetros, sin embargo hay que trabajar para mejorar. Los huéspedes comentan que por lo general no poseen una cierta facilidad al momento de adquirir algún servicio, ya sea de restaurante, transporte, entre otros. Es importante recalcar el nivel de compromiso y delicadeza que se emplea al momento de atender a un cliente, los clientes agregan a su comentario que existe ese interés por ser ayudados.

CAPÍTULO 5

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOSTAL MANSO

5.1 Lineamientos para la mejora de la gestión de calidad

Se proponen los siguientes lineamientos para la mejora de gestión de calidad en el hostel partiendo del análisis de los procesos, encuestas realizadas a los huéspedes y la realización de la matriz de marco lógico.

1. ELEMENTOS TANGIBLES:

- ✓ Check list al momento de la limpieza de las habitaciones.

Antes de entregar las habitaciones para los huéspedes se debe realizar un check list por ama de llaves, revisando que todo en la habitación este correcto y en funcionamiento.

No se debe entregar una habitación mientras algo este en mal funcionamiento o fuera de funcionamiento. Este check list complementara al reporte de novedades diarias, además ayudará para el proceso de mantenimiento de los equipos del hostel.

Tabla 2: *Check list de habitaciones.*

Fecha:			
Turno:			
Habitación			
			Observaciones
TV			
Control Remoto			
A/C			
Cama			
Lamparas			
Baños			
Lavabo			
Ducha eléctrica			
Puerta			
Minibar			
Closet			
Velador			

Fuente: Elaboración propia.

✓ Renovación y mantenimiento.

Renovar los equipos y decoraciones del hostel cada cierto tiempo o dar mantenimiento (cosas de madera, entre otros materiales) para que las instalaciones luzcan atractivas y no deterioradas.

✓ Código de Vestimenta de los empleados del hostel.

Name tag.- El uso de un name tag en la parte superior izquierda del tórax, esto ayudará al huésped a identificar el nombre de quien lo atiende y que área corresponde este colaborador.

Camiseta polo con logo del Manso.- Es importante y sugerimos el uso de una camiseta que identifique que labora en el hostel para dar un mejor servicio al huésped.

Mandil.- Usar mandil para el personal de cocina y meseros, este debe estar en perfecto estado y limpio.

Cuidar el aseo personal y evitar fragancias, y olores fuertes durante la jornada laboral.

2. FIABILIDAD:

✓ Elaboración de bitácora de reporte diario de novedades

Bitácora para uso de los recepcionistas para mantener informados al turno que le prosigue. De esta forma se controla y da seguimiento a pendientes con los huéspedes y se puede saber a qué persona se debe preguntar o quien estuvo a cargo del problema o situación.

Tabla 3: Bitácora diaria de turno.

TURNO:	Vanessa "A"						
Fecha:	01/01/2016						
Ocupación:	65%			Encargado de Turno:	Ricardo		
Ama de llaves:	Daniela			Cafetería:	Viviana		
FIRMA:	VC						

Fuente: Elaboración propia.

Turno: Se debe indicar que turno es y además el nombre del recepcionista.

Fecha: Se indica el día, el mes y el año del turno.

Ocupación: El porcentaje de las habitaciones vendidas en el turno para información del turno siguiente.

Ama de llaves: La persona que está encargada de ama de llaves dentro de su turno a la que debe llamar por alguna petición o queja.

Encargado de turno: Es la persona que está a cargo de resolver problemas grandes con los huéspedes, puede ser el gerente o la asistente del gerente, jefe de área, etc.

Cafetería: El nombre de la persona que está a cargo de la cafetería en el turno.

Firma: Debe estar firmada cada bitácora al final con sus iniciales del recepcionista de turno.

En el contenido deben ir todas las novedades del turno, si hubo objetos perdidos u olvidados, si el huésped es alérgico a algún alimento, o cualquier caso que crean deba estar dentro para información del siguiente turno o para revisión posterior por parte del gerente.

Mail de reporte de novedades del día para el gerente.

Gráfico 24: Ejemplo de mail de reporte de novedades diarias.

Fecha: Viernes 15 de Enero de 2016.
Turno: 06h00 – 14h30.
Mario Vásconez.

Buenas tardes Sr Ricardo
 Al momento quedan 7 habitaciones en casa.
 Se espera recibir 3 Reservas.
 Se espera realizar 0 check out.
 Se estima dormir con 11 habitaciones ocupadas.

Queda a cargo de la recepción la Srta. Vanessa Candell.

A continuación detallo lo acontecido en el turno de la mañana.
Tareas realizadas:

- Se realizó Check Out / Check in
- Se realizó reservaciones personalmente, telefónicamente y vía correo electrónico
- Se asistió a huéspedes con información turística

Novedades

- Hab. Palo Santo Sres. Chu Zhongming y Sr. Wang Yusong alargan estadía hasta el 25/01/2016, el día de mañana deben cambiar a 2 hab sencillas a primera hora por temas de disponibilidad. Comunicarle a ama de llaves sobre el cambio de hab que se realizara.
- Se canceló la reserva 019770, solicitado por la empresa.
- Hab. 301 se encuentra bloqueada.

Comentarios

- Hab Mandarina Sr. Vásconez| Mario comento que todo estuvo bien durante su estadía
- Hab Naranja Sr. Robalino comento que encontró grillos en la habitación y eso fue lo único que no le gusto.

Solicitudes especiales de huéspedes

- Hab Ámbar Sr. Cicres Xavier solicito que le retiren de la habitación ropa para lavandería. Ama de llaves asistió.

Fuente: Elaboración propia.

El mail se debe enviar todos los días al terminar el turno.

✓ Control de novedades de habitaciones.

Tabla 4: Control de novedades de habitaciones.

Fecha	Habitación	Apellido	Problema	Reportado por	Recepcionista	Solucionado por	Tiempo de espera

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: Se debe indicar la fecha de la novedad que va a reportarse.

Habitación: Numero de la habitación que reporta la novedad.

Apellido: Debe ir el apellido de quien está a nombre la habitación.

Problema: Lo que está reportando (tv no funciona, A/C no enfría, etc.)

Reportado por: Debe ir el nombre de la persona que está reportando la novedad (huésped, ama de llaves, etc.)

Recepcionista: El nombre del recepcionista de turno que está escribiendo la novedad y le busca solución.

Solucionado por: Debe ir el nombre de la persona que se delegó a resolver el problema (ama de llaves, conserje, etc.)

Tiempo de espera: El tiempo que tomó solucionar el problema. Se debe llamar al huésped a preguntar si le solucionaron su problema y en qué tiempo.

Este control sirve para llevar un registro del seguimiento que se le dan a las quejas o problemas que los huéspedes reportan de su habitación, ayudando a mejorar la rapidez con que se solucionan. Luego de 15 minutos de espera se debe poner atención en el proceso para mejorar el tiempo de espera para dar solución al huésped de forma rápida.

- ✓ Control de Transfer In y Transfer Out.

Tabla 5: Control de transfer in y transfer out.

No.	NOMBRE	IN/OUT	AEROLINEA	NUMERO DE VUELO	ORIGEN	DESTINO	HORA DE LLEGADA/SALIDA	FECHA REAL	USUARIO	OBSERVACIONES	RECEPCIONISTA
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

REALIZADO
PENDIENTE
HOY !!!
CANCELADO

Fuente: Elaboración propia

Nombre: Nombre del huésped que solicito el transfer.

In/Out: Seleccionar si es un transfer In o un transfer Out.

Aerolínea: Que aerolínea llega el huésped o se va el huésped.

Número del vuelo: En que numero de vuelo llega el huésped o se va el huésped.

Origen: De que país viene el huésped.

Destino: A qué ciudad se dirige el huésped.

Hora de llegada/salida: La hora de llegada del vuelo del huésped a su destino.

Fecha real: La fecha de su llegada a la ciudad.

Usuario: Iniciales del que anoto el transfer.

Observaciones: Algún pedido especial o importante del huésped que se debe anotar.

Recepcionista: El nombre del recepcionista que concreto el transfer.

✓ Control de Objetos olvidados.

Para un mejor control de los objetos olvidados en las habitaciones se propone este formato, debe ser llenado por quien encontró el objeto y dar a conocer dentro de la bitácora y notificarlo en el mail de novedades.

Gráfico 25: Control de objetos olvidados.

LOGO	REGISTRO DE OBJETO OLVIDADO		CODIGO	RE-AL-07
			VERSION	1

REGISTRO DE OBJETO OLVIDADO		
FECHA:	HORA:	LUGAR DONDE FUE ENCONTRADO EL OBJETO:
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO OLVIDADO:		
FIRMA DE LA PERSONA QUE ENCONTRÓ EL OBJETO	FIRMA DEL RECEPCIONISTA	FIRMA DEL JEFE DE RECEPCIÓN

Fuente: HM Internacional

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA:

✓ Talleres de Coaching Empresarial

Estos talleres ayudarán al desarrollo de los empleados, mejorando sus aptitudes y actitudes dentro de la empresa.

Gráfico 26: Pilares del Coaching Empresarial.



Fuente: www.ilusianame.es

✓ Briefing

Realizar semanalmente briefings donde se comparta y se discuta las novedades de cada área, solicitudes de los empleados, etc. para una mejor comunicación con el gerente y el personal.

4. SEGURIDAD:

- ✓ Constante capacitación al personal. Es obligación que el recepcionista posea conocimientos turísticos sobre la ciudad, atractivos turísticos, métodos de transporte dentro y fuera de la ciudad, distancia desde el hotel a sitios claves, además el procedimiento de todas las áreas como lavandería, transfer, etc.

No está permitida la respuesta “NO SÉ” a una consulta del huésped, de no tener conocimiento de algo se debe dar la respuesta “permítame confirmarle” y conseguir la información requerida por el huésped.

5. EMPATÍA:

- ✓ Recepcionista nocturno debe tener el mismo perfil profesional de los demás recepcionistas de turno y manejar el idioma inglés. En los horarios nocturnos pueden acontecer emergencias que deberán ser atendidas con la misma importancia que en los demás horarios.

Es erróneo creer que por ser un turno con poco movimiento usualmente, no es necesario un recepcionista con los mismos conocimientos que los demás.

Matriz de Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
FIN: <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la gestión y el servicio que ofrece Manso a cada uno de sus clientes 	85% de mejora en la satisfacción al cliente.	Encuesta de Satisfacción al cliente	
Objetivo del Proyecto: <ul style="list-style-type: none"> Diseño de lineamientos de gestión de la calidad para el Hostal Manso en la ciudad de Guayaquil 	Se reduce inconvenientes con los huéspedes por las instalaciones o servicio que se ofrece en un 80%	Encuesta SERVQUAL (encuesta de percepción)	Constante mejora de los servicios a través del propósito establecido
Resultados 1. Adecuada gestión de los recursos. 2. Mayor involucramiento entre los departamentos.	75% de los empleados mejora su comunicación y llevar mayor control de los implementos.	Revisión diaria de reporte de novedades y de implementos. Evaluación constante de Desempeño.	Compromiso de los departamentos para llevar a cabo las políticas y a actividades plasmadas en la documentación e información establecida.
Actividades: 1.1 Aplicación del código de vestimenta. 1.2 Elaboración de bitácora de reporte diario de novedades. 2.1 Talleres de Coaching a los directivos. 2.2 Capacitación al personal.	Presupuesto Estimado: \$4000	Comprobantes de Pago. Ordenes de Pago. Transacciones Bancarias.	Compromiso entre los departamentos al participar de los talleres y actividades que se realizan.

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Luego de los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas en el hostal Manso de primera categoría, podemos finalmente detallar las siguientes conclusiones:

1. Mediante las encuestas realizadas se pudo diagnosticar en el Hostal una serie de problemas tales como desorganización al efectuar las actividades de proceso, el poco control de procesos críticos del Hostal, actividades que no generaban valor agregado a la organización así como actividades que presentaban exceso de tiempo en su ejecución, esto permitió proponer lineamientos de solución eficientes.
2. A través de los resultados obtenidos de las encuestas podemos observar que la propuesta de lineamientos suponen un importante aporte en la mejora del desempeño del Hostal, viéndose reflejado en la reducción de tiempos de ciclo lo cual aumenta el rendimiento de la empresa.
3. Con la propuesta de lineamiento de mejora en los procesos del Hostal se podrán aprovechar mejor los recursos mediante la utilización óptima de sus capacidades, fortificando así a la

empresa mediante el decremento de errores y debilidades que no habían sido atendidos antes por la administración del Hostal.

4. La puesta en práctica de las sugerencias antes planteadas, permitirá a la empresa responder de manera más eficiente y rápida a los requerimientos del huésped, incrementando la satisfacción del mismo.

RECOMENDACIONES

1. La administración de la empresa debe tomar los correctivos necesarios para inculcar en el personal la importancia que hay en el correcto cumplimiento y desempeño de sus funciones, con los cuales se pretende alcanzar los objetivos y metas de la organización.
2. Los empleados deben poner todo su desempeño y animo en el cumplimiento de las resoluciones determinadas por los directivos de la empresa, de esta manera se lograra generar un cambio efectivo y persistente en la organización.
3. Los directivos de la empresa deben generar en el Hostal un ambiente comunicativo y de esta menara faculden al personal a dar a conocer sus puntos de vista y sugerencias, para que con el debido liderazgo y guía de la administración se obtengan propuesta de solución para las dificultades existentes en el desempeño de las actividades.
4. Es necesario que se lleven un control en los tiempos de ejecución de los servicios, para poder identificar si existen excesos en el ciclo de tiempo de actividades, eliminando labores repetitivas en los procesos.

REFERENCIAS

1. Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo. (n.d) *Boletín Trimestral*. Recuperado el 30/11/15, de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/boletin-trimestral>
2. Soler, Santiago; Nieder, Franklin; Vela, Maritza; Arrivillaga, Guillermo; Pérez-Segnini, Juan; Lizano Rodolfo. (n.d). *Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo*. Recuperado el 20/04/16, de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=430716>
3. QUALITUR. (n.d). *Qualitur Calidad en Turismo, ¿Quiénes somos?* Recuperado el 20/04/16, de <http://www.qualiturecuador.com/>
4. Ministerio de Turismo del Ecuador. (n.d). *Ecuador Calidad Turística*. Recuperado el 20/04/16, de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/ecuador-calidad-turistica/ecuador-calidad-turistica>
5. Gobierno Nacional del Ecuador. (17/12/2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Recuperado el 20/04/16, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>

6. M.I. Municipalidad de Guayaquil. (23/03/2015). *Empresa Pública Municipal de Turismo y la UEES suscriben convenio para implementar el Observatorio Turístico Científico de Guayaquil*. Recuperado el 18/01/2016, de <http://www.guayaquil.gov.ec/content/empresa-p%C3%BAblica-municipal-de-turismo-y-la-uees-suscriben-convenio-para-implementar-el>
7. Moreno Luzón; Peris, JF; González, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos*.
8. Alojamientos conectados. (n.d). *Manual práctico de Calidad Hotelera para hoteles y alojamientos rurales*. Recuperado el 20/12/15, de <http://www.alojamientosconectados.es/turismo/sites/default/files/10.%20Calidad%20Hoteler.pdf>
9. Definición ABC. (n.d). *Gestión de Calidad*. Recuperado el 07/12/15, de <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
10. Calidad Turística. (n.d). *Sistema de Calidad Turística Española SCTE*. Recuperado el 10/01/16, de <http://www.profesionales.calidadturistica.es/index.aspx>
11. Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001. (n.d). *¿Qué es ISO 9001:2008?* Recuperado el 10/01/16, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
12. Tomás José Fontalvo Herrera, Juan Carlos Vergara Schmalbach. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Recuperado el 10/01/16, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/>
13. Aiteco Consultores. (n.d). *El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Recuperado el 03/01/16, de <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
14. Eduardo Castillo Morales. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Recuperado el 10/01/16, de

https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1

ANEXOS

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS,
OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES.**

TEMA: ENCUESTA SERVQUAL – MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSTAL MANSO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSTAL MANSO, CON EL FIN DE PROPONER NUEVAS MEDIDAS QUE MEJOREN O IMPULSEN SU CONSTANTE MEJORA.

INDICACIONES: AL MOMENTO DE REALIZAR LA ENCUESTA TENDRÁ 2 HOJAS. LA PRIMERA HOJA ES DE PREGUNTAS Y LA SEGUNDA DE COLOCAR SUS RESPUESTAS. POR CADA PREGUNTA (VERTICAL), TENDRÁ QUE ESCOGER DEL 1 AL 4 (HORIZONTAL), COLOCANDO UN VISTO EN EL CASILLERO CORRESPONDIENTE Y TENIENDO EN CUENTA QUE 1 ES CONSIDERADA COMO UNA CATEGORÍA BAJA Y 4 LA MÁS ALTA.

AGRADECEMOS DE ANTEMANO POR SU COLABORACION Y ATENCION PRESTADA POR LA REALIZACIÓN DE ESTA ENCUESTA.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">A. Manso cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.B. Las instalaciones físicas del Manso son visualmente atractivas.C. Los empleados del Manso tienen buena presencia |
|--|

- D. En el Manso, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.
- E. Cuando el Manso promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.
- F. Cuando tiene un problema, el personal muestra un interés sincero por solucionarlo.
- G. Manso lleva a cabo el servicio bien a la primera.
- H. Manso lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.
- I. Manso pone énfasis en unos registros exentos de errores.
- J. Los empleados del Manso le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.
- K. Los empleados del Manso le proporcionan un servicio rápido.
- L. Los empleados del Manso siempre están dispuestos a ayudarle.
- M. Los empleados del Manso nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.
- N. El comportamiento de los empleados del Manso le inspira confianza.
- O. Se siente seguro en sus transacciones con el Hotel.
- P. Los empleados del Hotel suelen ser corteses con usted.
- Q. Los empleados tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.
- R. Le proporciona atención individualizada.
- S. Cuenta con horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.
- T. Manso cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.
- U. Se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.
- V. Los empleados comprenden sus necesidades específicas.

NOMBRES Y APELLIDOS:

FECHA:

	TOTALMENTE INSATISFECHO	INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO
A					
B					
C					
D					
E					
F					
G					
H					
I					

J					
K					
L					
M					
N					
O					
P					
Q					
R					
S					
T					
U					
V					

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Marco Lógico

	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin del proyecto				
Objetivo del proyecto				Del objetivo del proyecto a fin del proyecto
Resultados				De resultados a objetivo del proyecto
Actividades				De actividades a resultados.

Fuente: Elaboración Propia