



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN

**turística y hotelera**

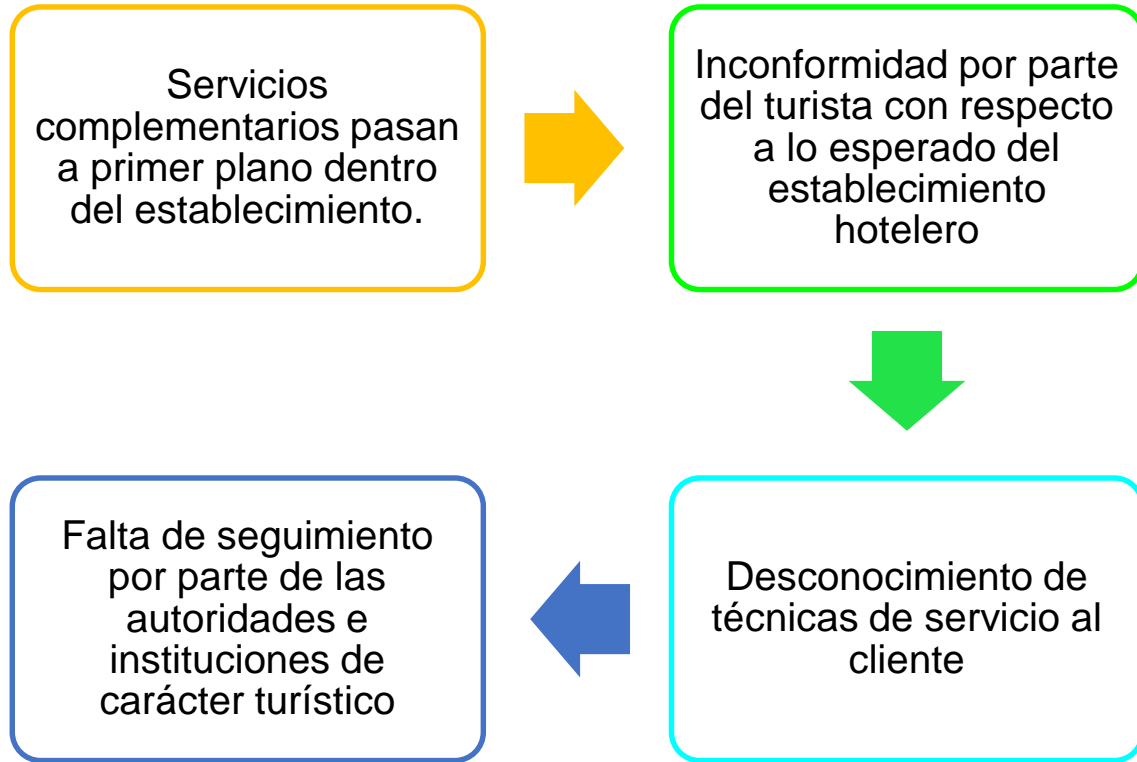
# **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR TURÍSTICO HOTELERO Y LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL Y EXTRANJERO, EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI - ECUADOR**

***Autor: Idalia Carolina Montachana Montachana***

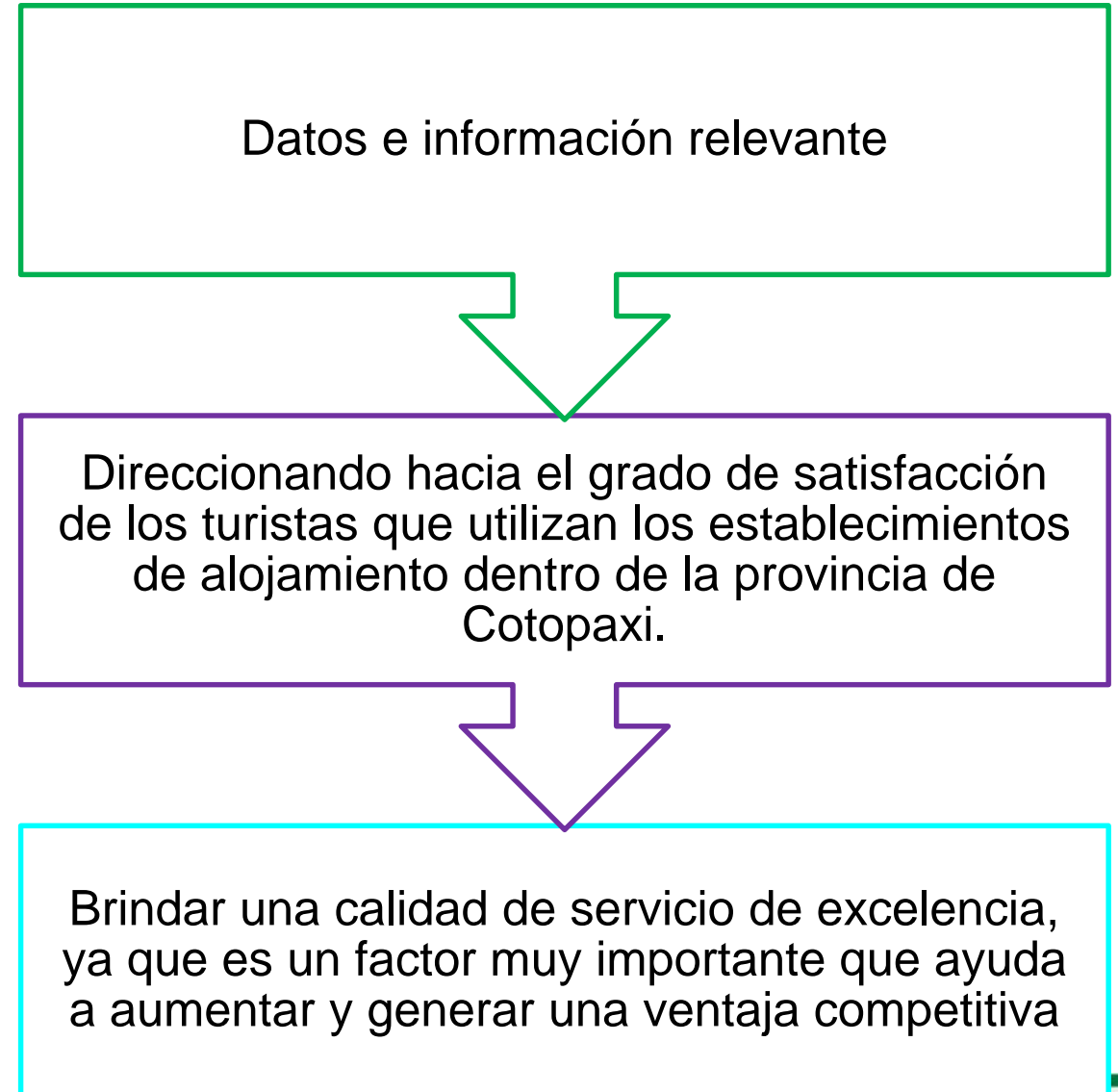
***Director: Lic. Marisol Ortega***



# PROBLEMÁTICA



# JUSTIFICACIÓN



# OBJETIVO GENERAL

Analizar la calidad de servicio prestado en el sector hotelero y su incidencia en la satisfacción del turista nacional y extranjero de la provincia de Cotopaxi.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

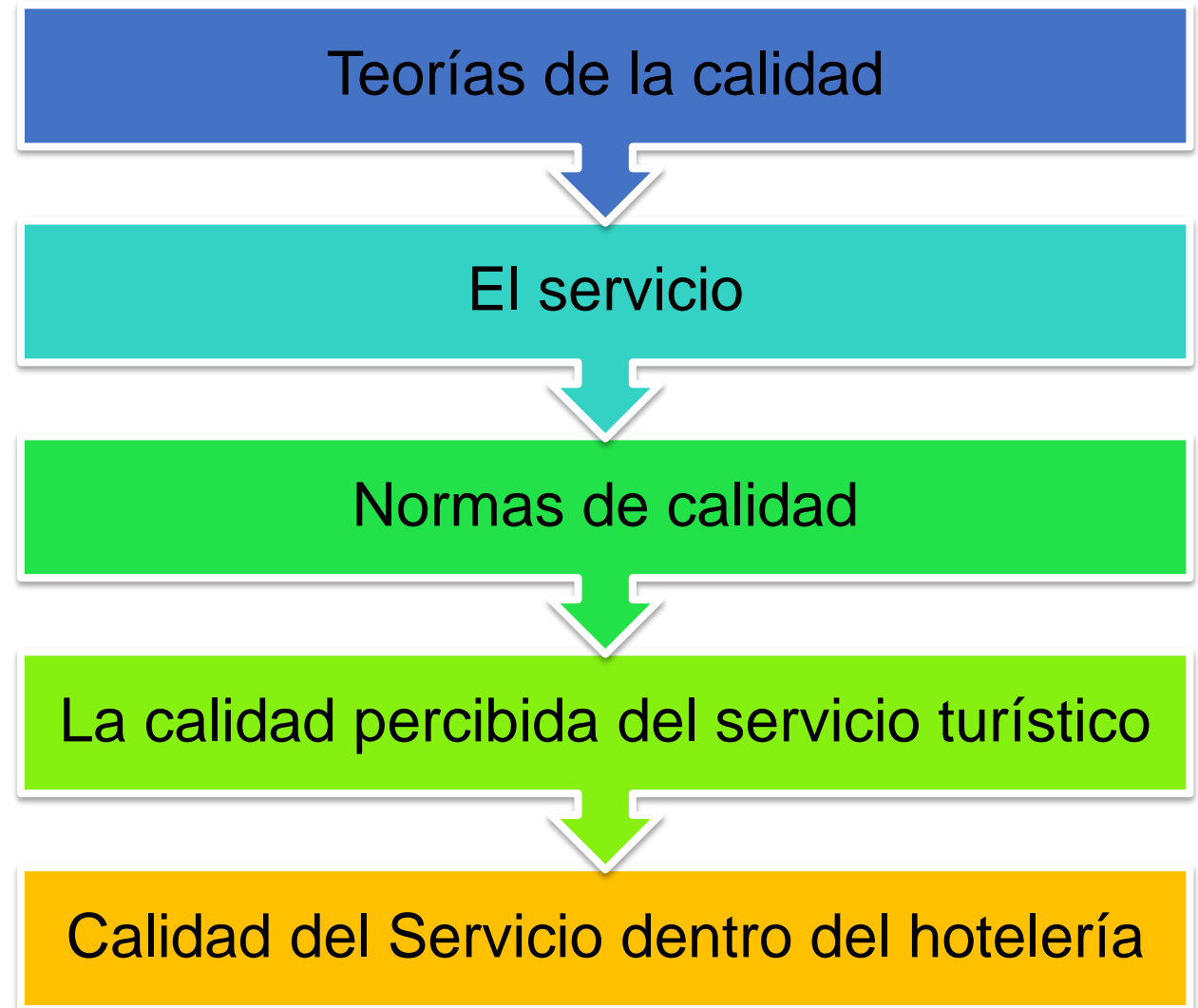
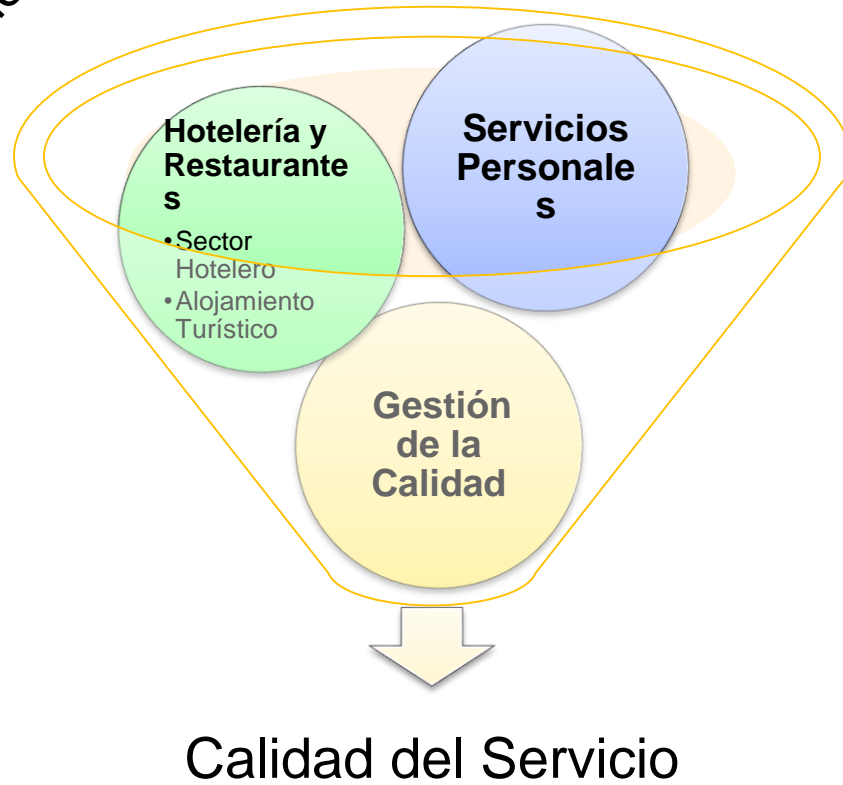
Establecer las bases teóricas que sustenten la investigación enfocados en la calidad del servicio del sector hotelero

Determinar el nivel de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros con respecto a la calidad de los servicios prestados actualmente dentro del sector hotelero de la provincia de Cotopaxi.

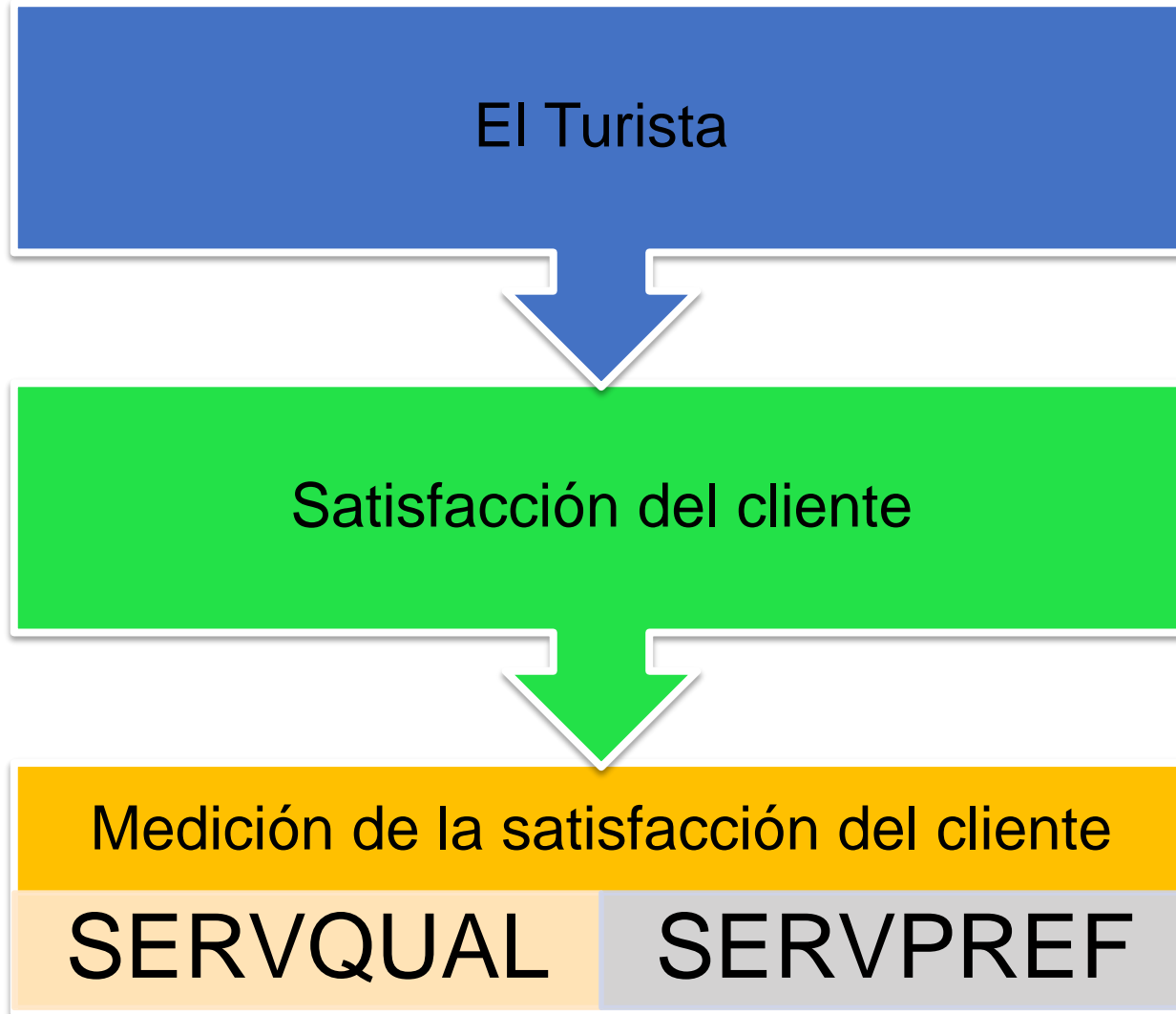
Proponer un modelo de Manual de calidad en la atención al cliente para el sector hotelero de la provincia de Cotopaxi, enfocado en el servicio al turista nacional como extranjero basada en los principios de la calidad y satisfacción de servicio

# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Variable Independiente



# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



# MARCO LEGAL

## Constitución de la República del Ecuador

TÍTULO II DERECHOS:

Capítulo Primero: Principios de aplicación de los derechos. Art. 11, literal 2  
Capítulo Tercero: Sección novena Personas usuarias y consumidoras. Art. 52,53, 54



## Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Toda una Vida

Eje 3: Más sociedad, mejor Estado

Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo

Política 9.1, 9.3 y 9.4



## Ley de Turismo

Capitulo II: De las actividades turísticas y de quienes las ejercen. Art. 5

Capitulo X: Protección al Consumidor de Servicios Turísticos. Art. 42, 43, 44, 45, 46, 48,49,51



## Reglamento de alojamiento Turístico

Capitulo II: Derechos y Obligaciones de los Huéspedes y Establecimientos de Alojamiento Turístico. Art.5 , 6

Capítulo III: De la Clasificación y Categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico. Art. 12, 13, 17

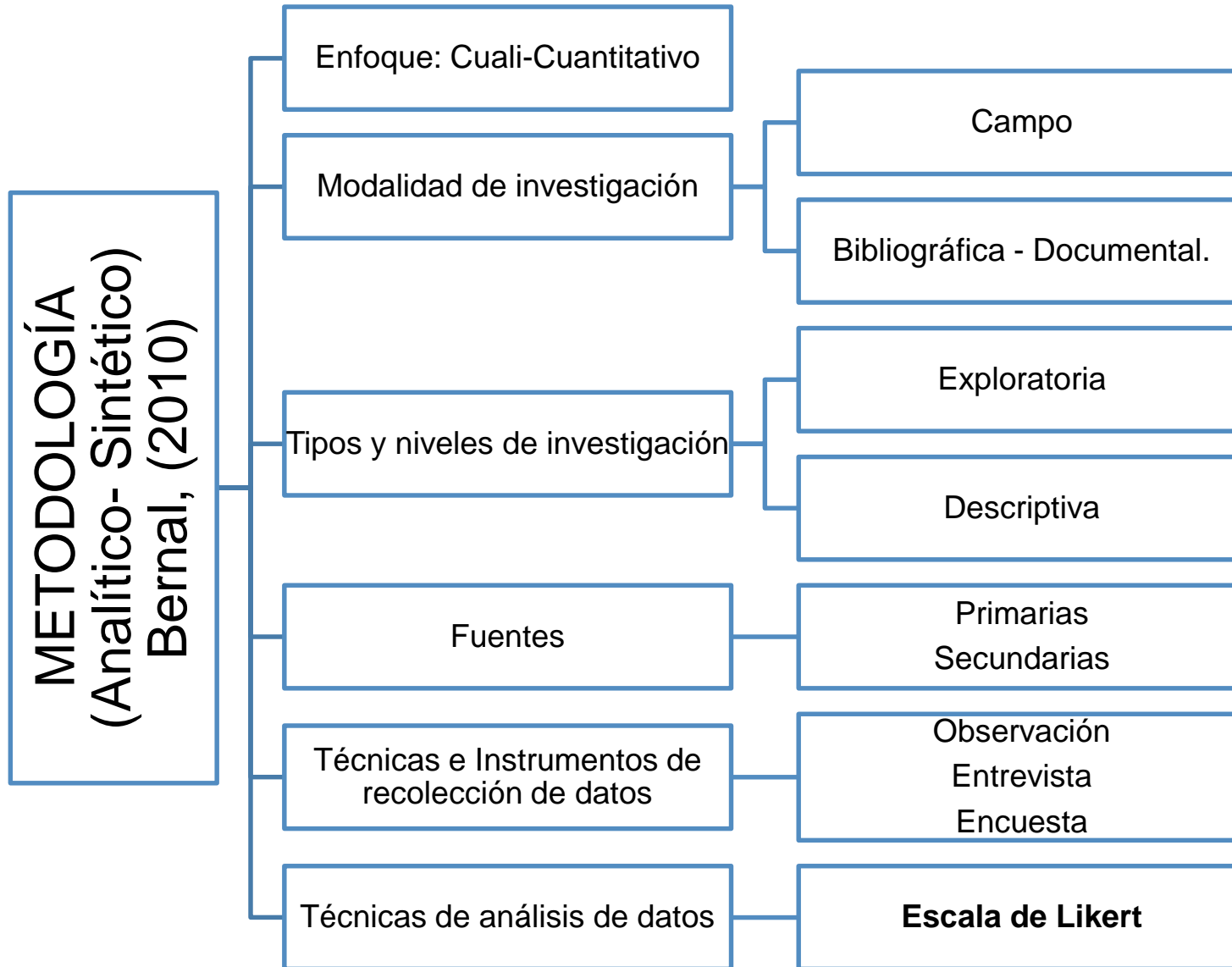
CAPITULO V: Sección Primera : De la Comercialización. Art. 18

CAPITULO V: Sección Segunda: Del Tiempo Compartido O "Time Sharing". Art. 20, 21



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# MARCO METODOLÓGICO



1	Muy Malo	Muy insatisfecho	0%-20%
2	Malo	Insatisfecho	20%-40%
3	Normal o Regular	Normal o Neutro	40%-60%
4	Bueno	Satisfecho	60%-80%
5	Muy Bueno	Muy Satisfecho	80%-100%



# POBLACIÓN Y MUESTRA

Catastro de establecimientos de alojamiento de la provincia de Cotopaxi

Muestra no probabilística

4 Tipos de Establecimientos para realización de Entrevistas

Establecimientos de preferencias estén por los alrededores del atractivo turístico

Registros del turismo receptivo nacional y extranjero.

Parque Nacional Cotopaxi

Reserva Ecológica Los Ilinizas (Quilotoa)

**353976**

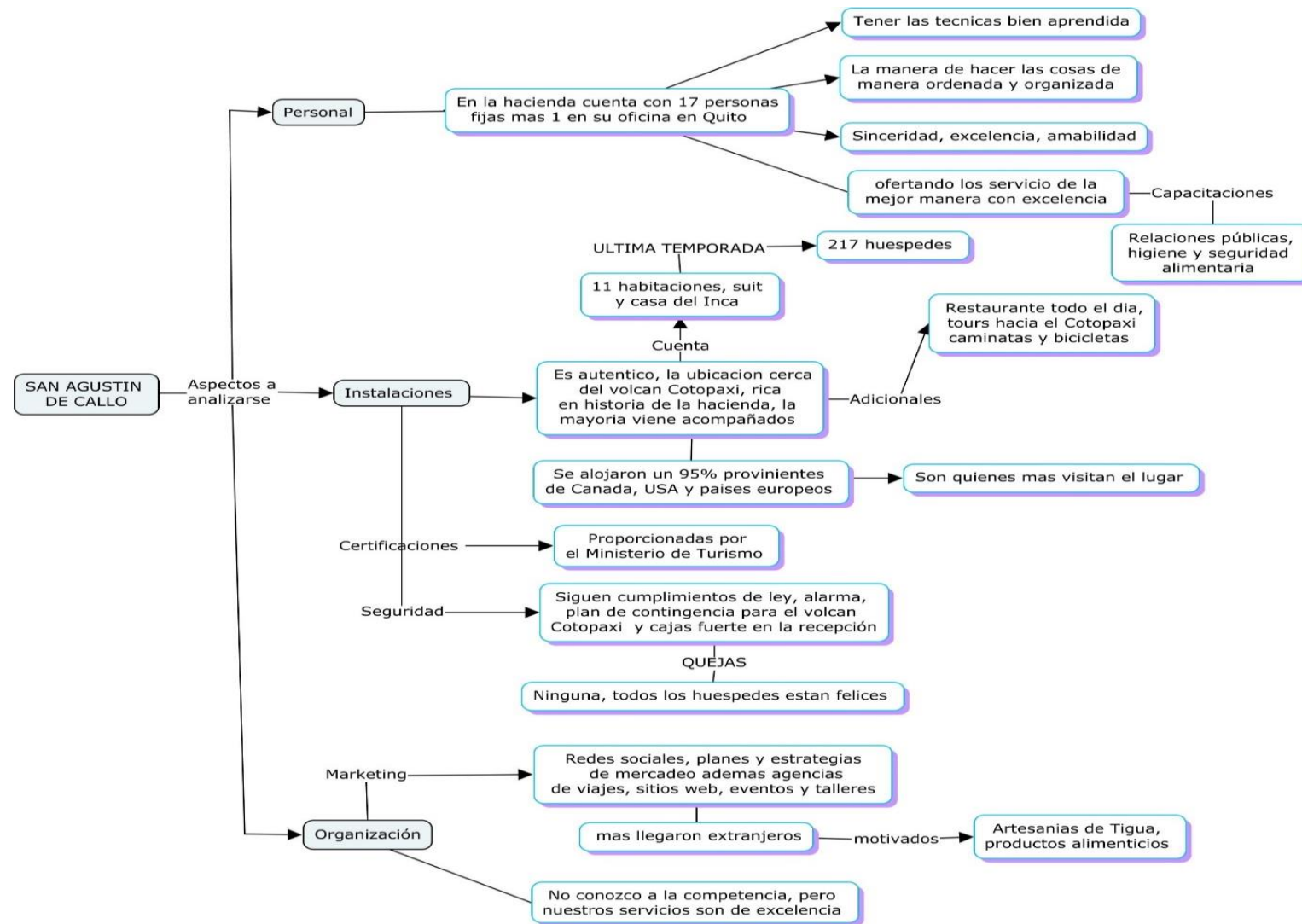
$$n = \frac{N z^2 S^2}{e^2(N - 1) + z^2 S^2}$$

**$n = 384$**

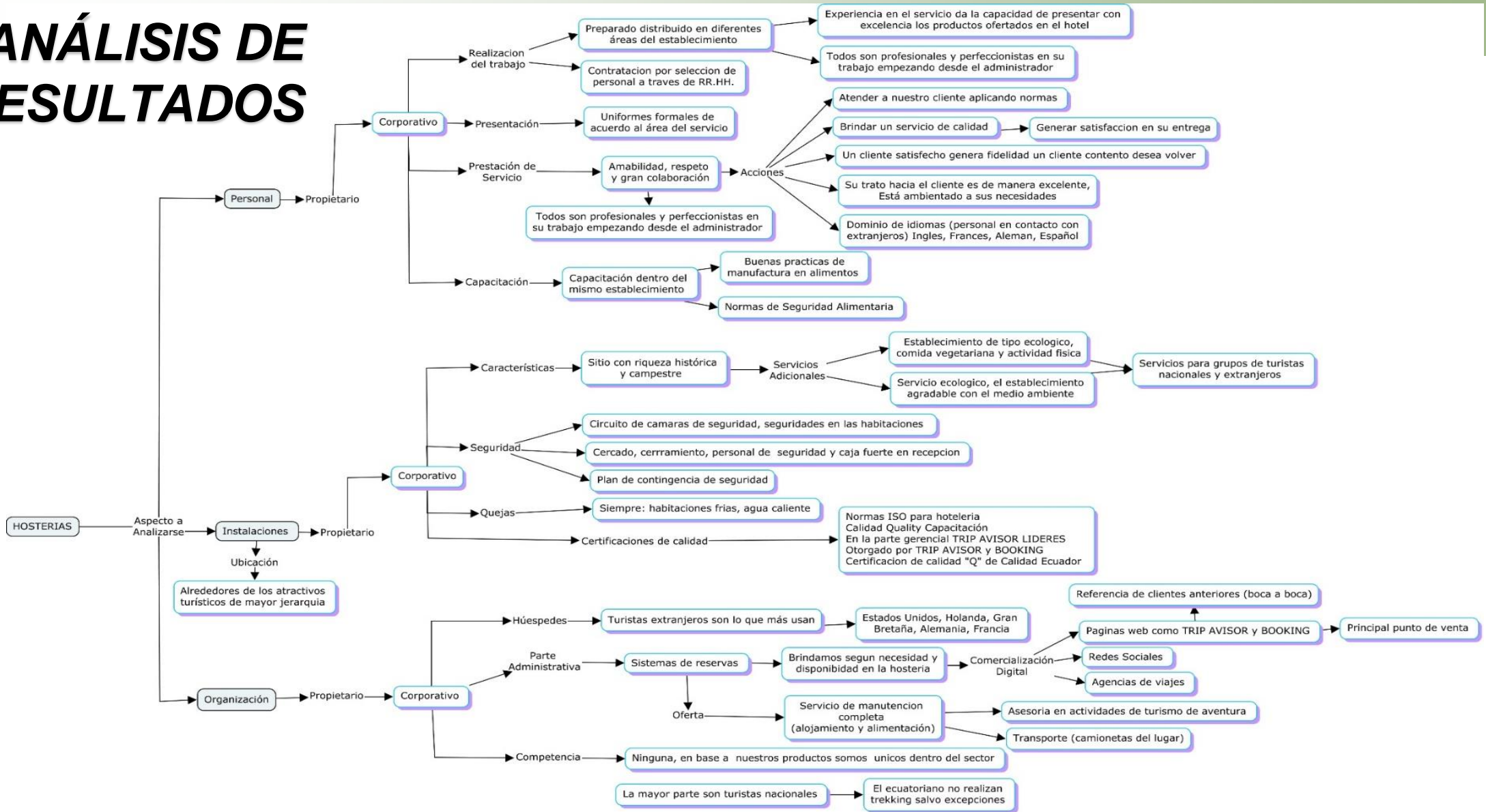




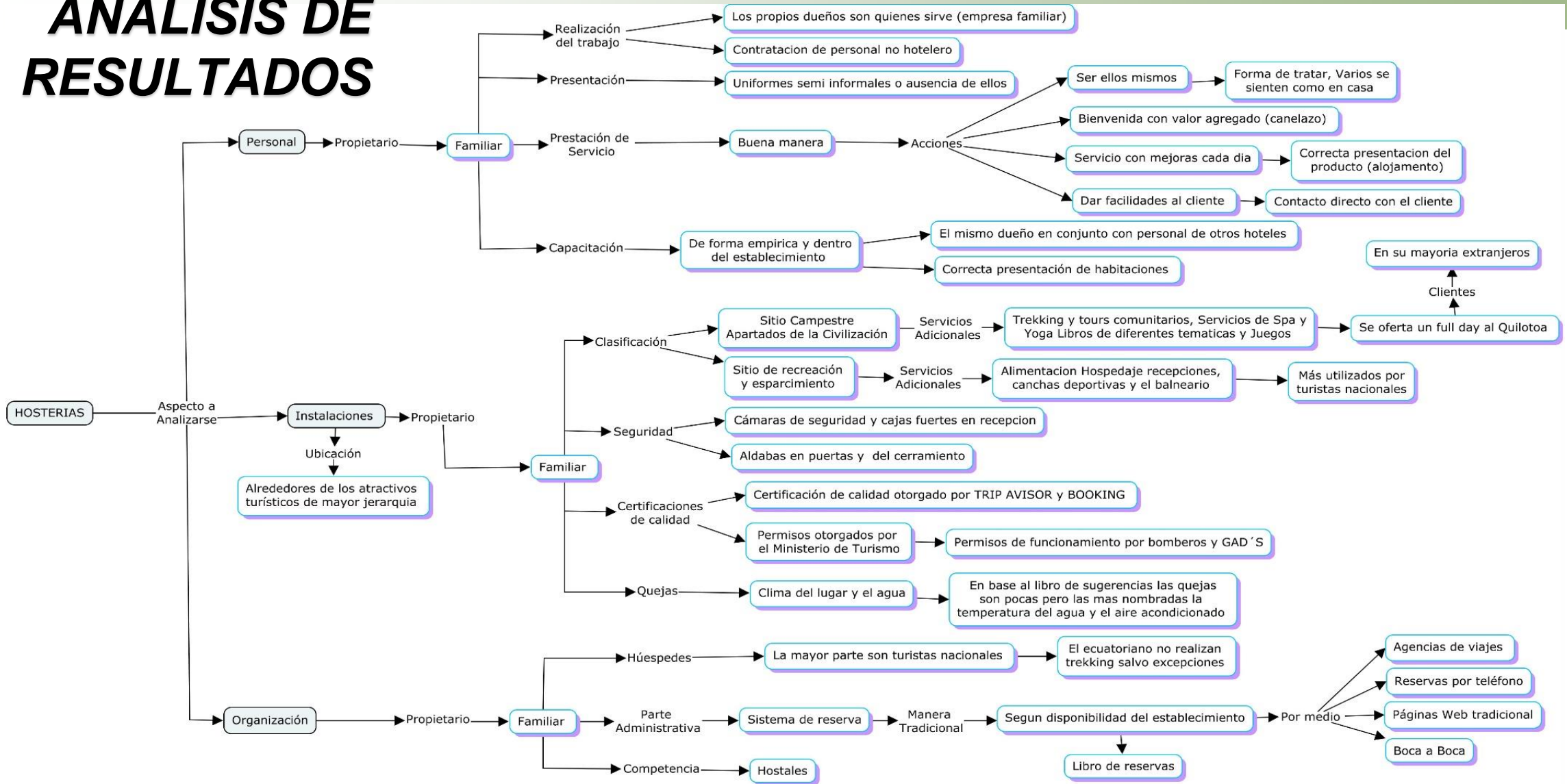
# ANÁLISIS DE RESULTADOS



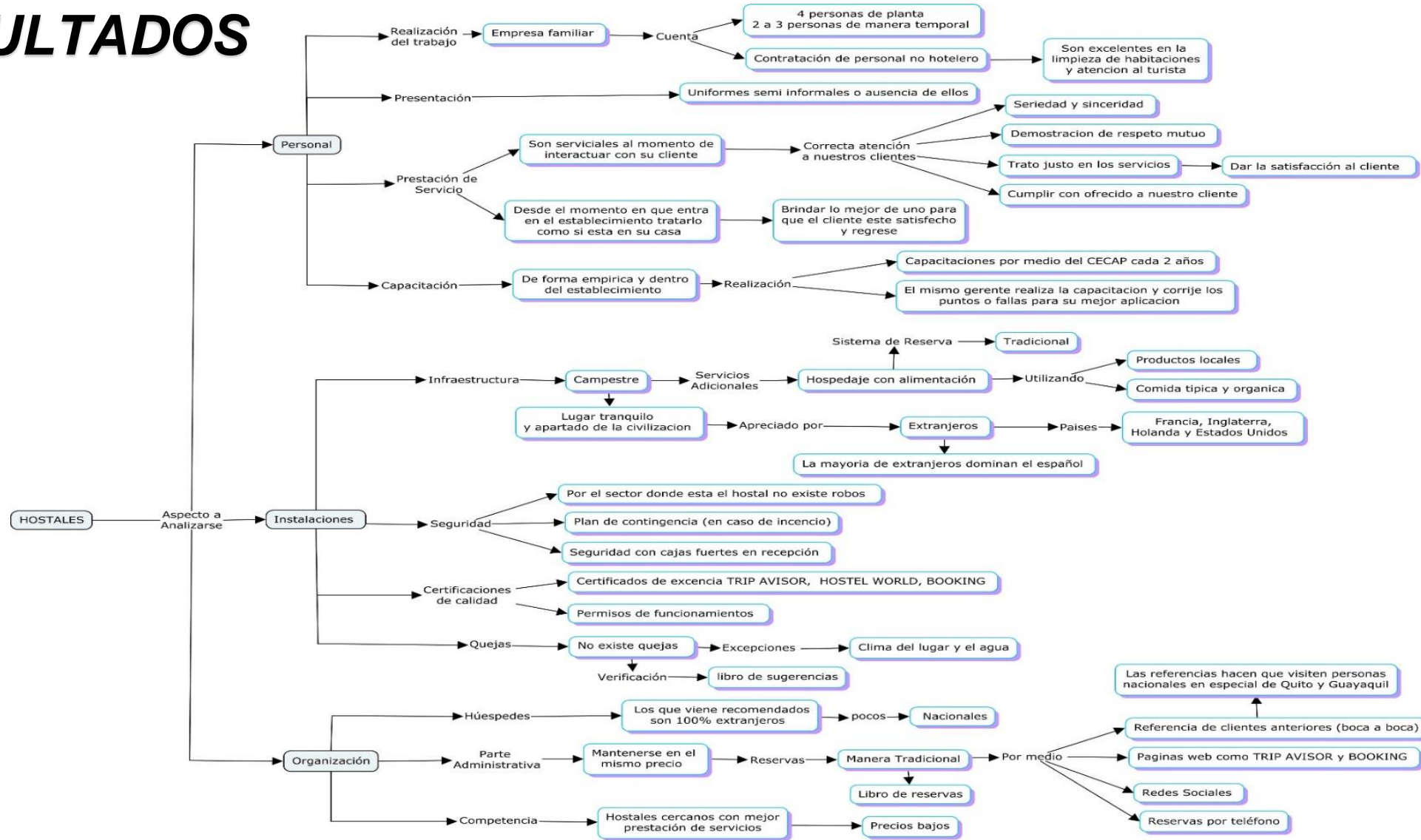
# ANÁLISIS DE RESULTADOS



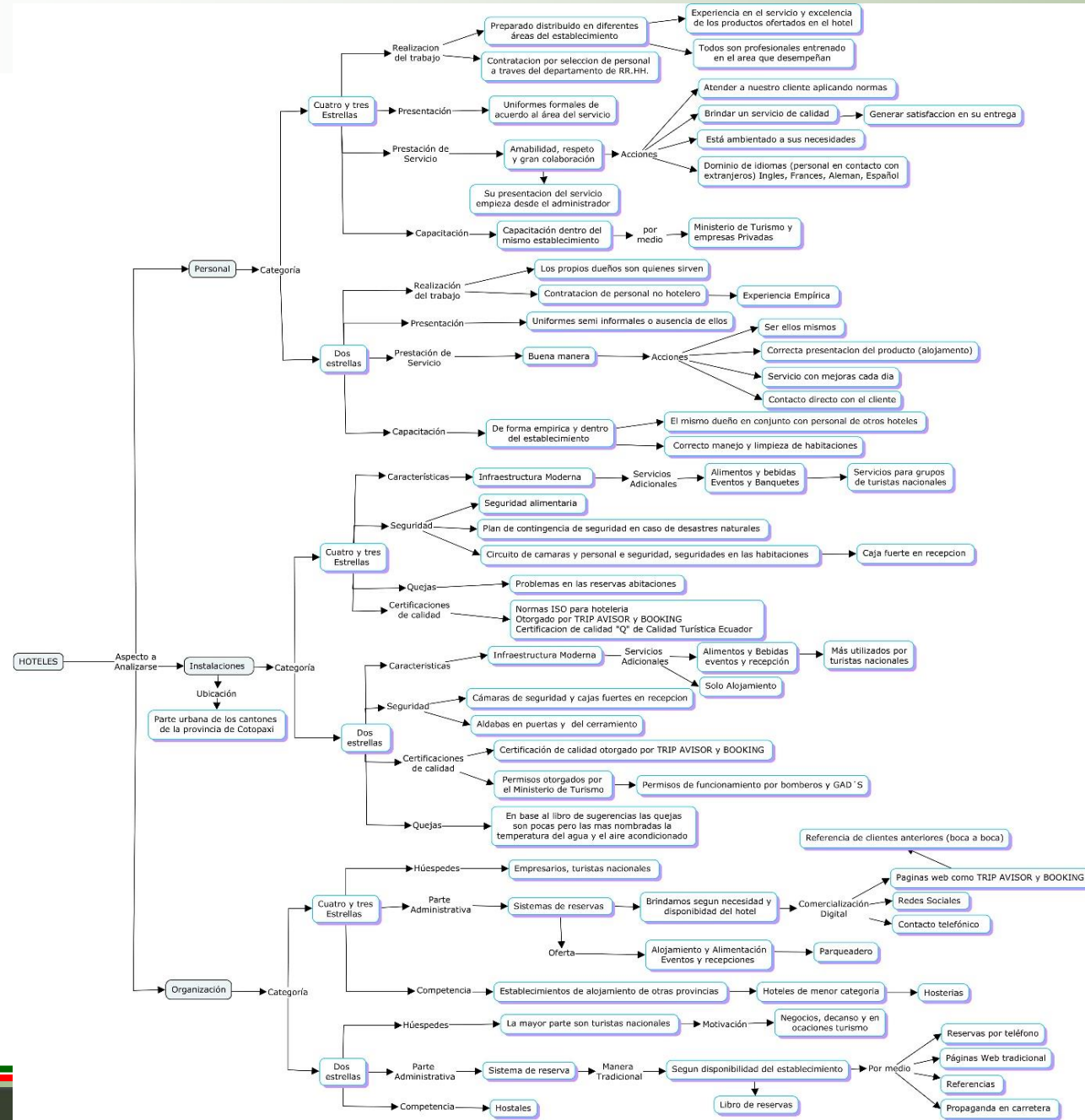
# ANÁLISIS DE RESULTADOS



# ANÁLISIS DE RESULTADOS



# ANÁLISIS DE RESULTADOS



# ANÁLISIS DE RESULTADOS



# ANÁLISIS DE RESULTADOS

Instalaciones,  
facilidades y  
servicios necesarios

- Malo 30,7%

Comodidad de la  
habitación

- Bueno 35,2%

Atmosfera  
agradable

- Normal o Regular  
32,6%

Presentación del  
servicio por primera  
vez

- Normal o Regular  
31,1%

Servicio  
proporcionado por  
los trabajadores

- Malo 35,2%

Presentación del  
Personal

- Bueno 36,7%

Prestación de  
información clara y  
precisa

- Normal o Regular  
32%

Cumplimiento de  
promesas

- Bueno 34,6%

Se sintió  
bienvenido

- Normal o Regular  
37,2%

Resolución de  
problemas

- Normal o Regular  
31,5%

Tranquilidad y  
seguridad

- Bueno 29,4 %

Confianza en dejar  
equipaje en la  
Habitación

- Bueno 32,3%

Calificación del hotel

- Bueno 40,6 %

Información del Hotel

- Paginas y redes  
Sociales 29,9 %
- Agencias de viajes  
22,9%

Recomendación

- Si, 75,5%
- No 24, 5%



# COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

**H<sub>0</sub>:** El análisis de la calidad del servicio en el sector hotelero de la provincia de Cotopaxi no permitirá identificar la satisfacción del turista nacional y extranjero que se aloja en los establecimientos de alojamiento de la provincia, a través del nivel de atención que reciben por parte de los trabajadores del establecimiento hotelero.

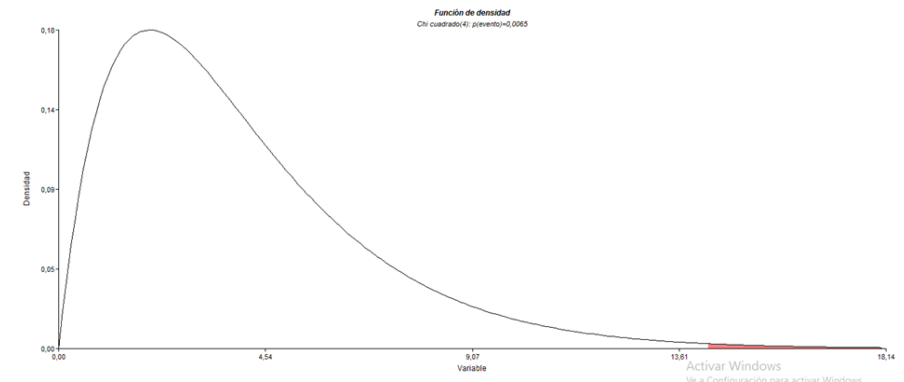
**H<sub>1</sub>:** El análisis de la calidad del servicio en el sector hotelero de la provincia de Cotopaxi permitirá identificar la satisfacción del turista nacional y extranjero que se aloja en los establecimientos de alojamiento de la provincia, a través del nivel de atención que reciben por parte de los trabajadores del establecimiento hotelero.

Pregunta 8: El hotel cuenta con las instalaciones, facilidades y servicios necesarios para el disfrute de su descanso.

Pregunta 12: ¿El servicio que le proporcionaron los trabajadores del hotel fue?

$$fe = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(Total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

El valor tabulado de  $X^2$  con 4 grado de libertad y, un nivel de significancia de 0,05 es de 9,488



El valor de  $X^2_t = 9,488 < X^2_C = 14,25$   
H<sub>1</sub> es válida

$$Gl = (f - 1) (c - 1)$$

En donde:

gl= Grados de libertad

f = filas

C = columnas



Diseñar un Manual de Calidad en la atención al cliente enfocado en el Servicio al turista nacional como extranjero basado en las Normas de Gestión de Calidad aplicadas para el sector hotelero de la provincia de Cotopaxi

## ANTECEDENTES

- Basado en los análisis preliminares obtenidos de las encuestas

## JUSTIFICACIÓN

- Mejoramiento la prestación de servicios que brindan a sus turistas, mediante la realización de un Manual de calidad,

## OBJETIVO GENERAL

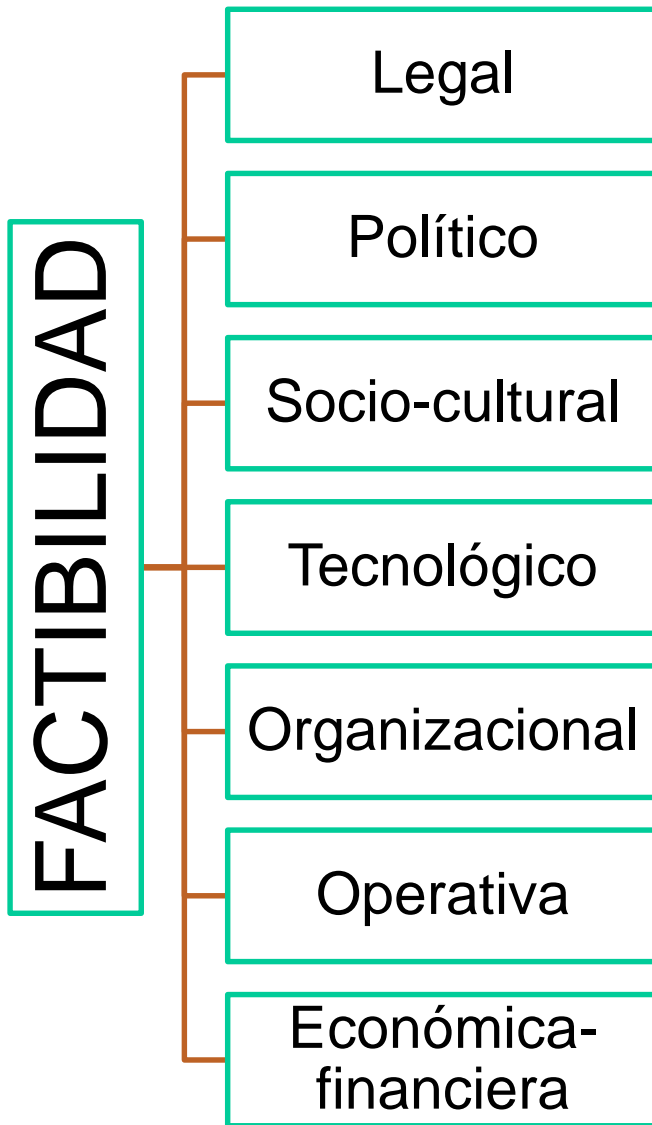
Diseñar un Manual de Calidad en la atención al cliente enfocado en el Servicio al turista nacional como extranjero basado en las Normas de Gestión de Calidad aplicadas para el sector hotelero de la provincia de Cotopaxi

## OBJETIVO ESPECIFICO

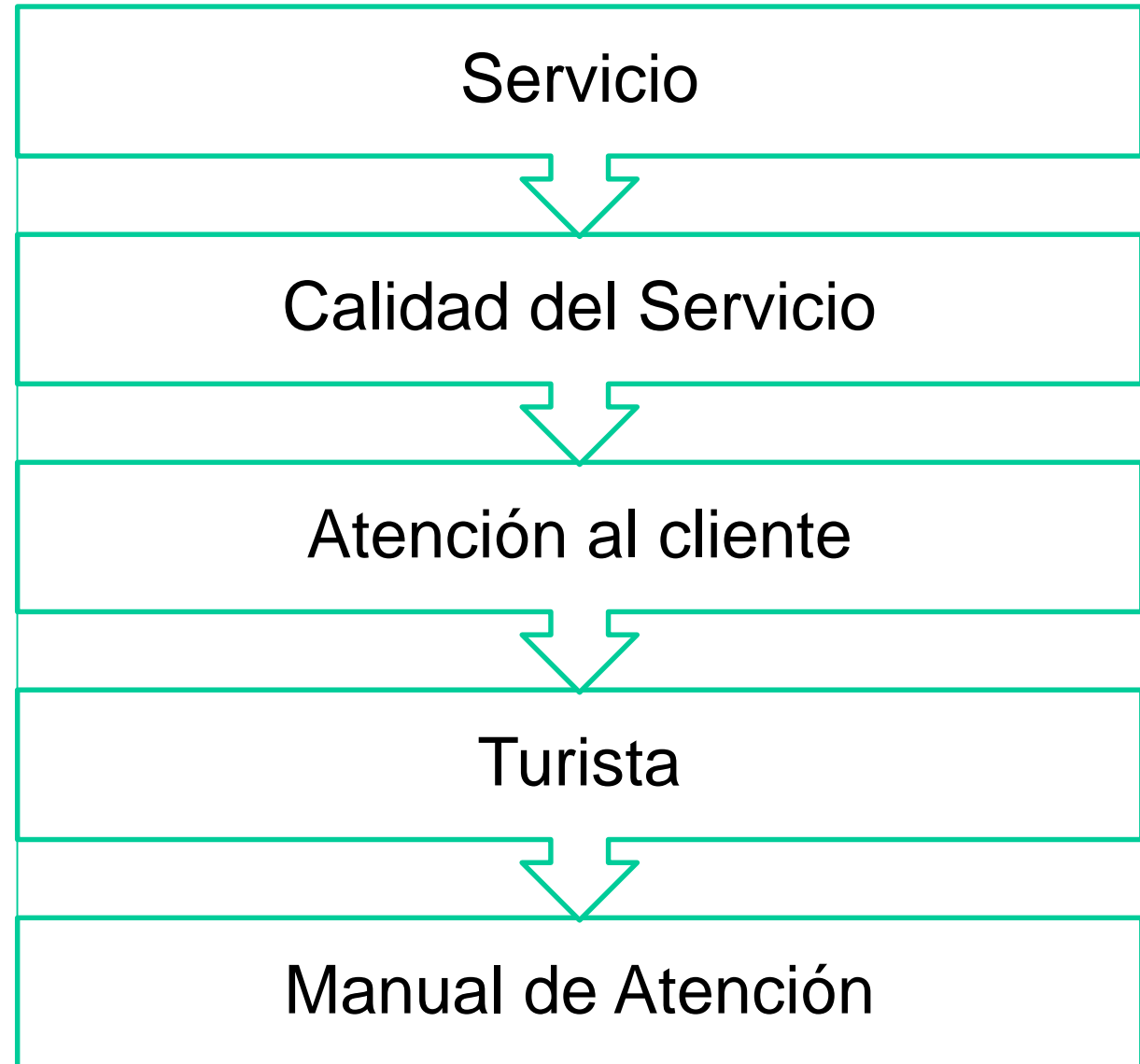
Fundamentar el Sistema de Gestión de Calidad con enfoque en la atención al cliente dentro del sector de alojamiento mediante el análisis bibliográfico.

Definir las competencias laborales del personal de hotelería fundamentado en el desempeño técnico de las actividades desarrolladas en el sector alojamiento.

Elaborar el Manual de Calidad con base a las diversas Normas de Gestión Calidad aplicados para el sector hotelero con enfoque a la atención al cliente de la provincia de Cotopaxi con el fin de establecer objetivos, principios, documentación requerida y recursos para la implementación



Fundamentación técnica teórica



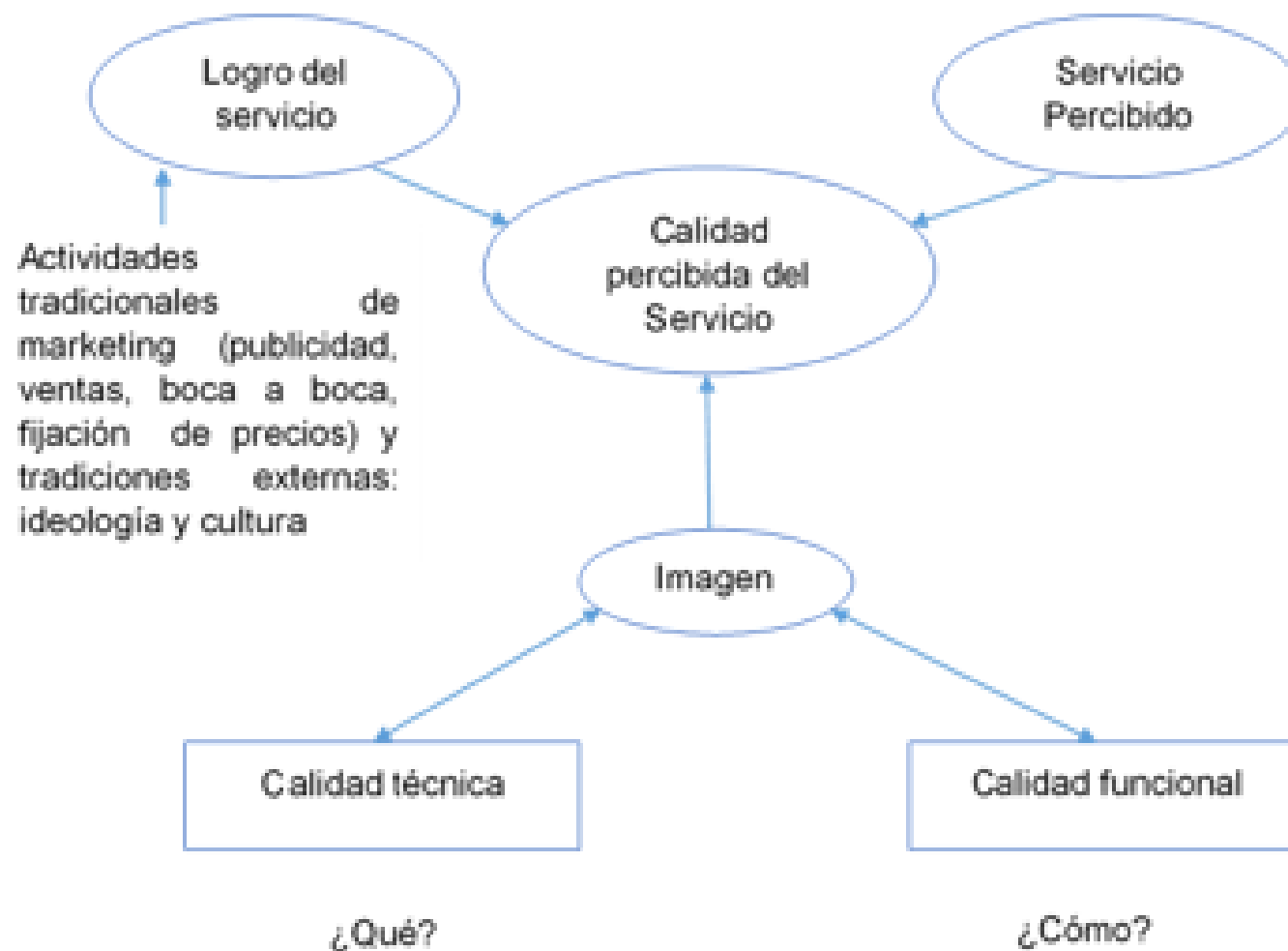
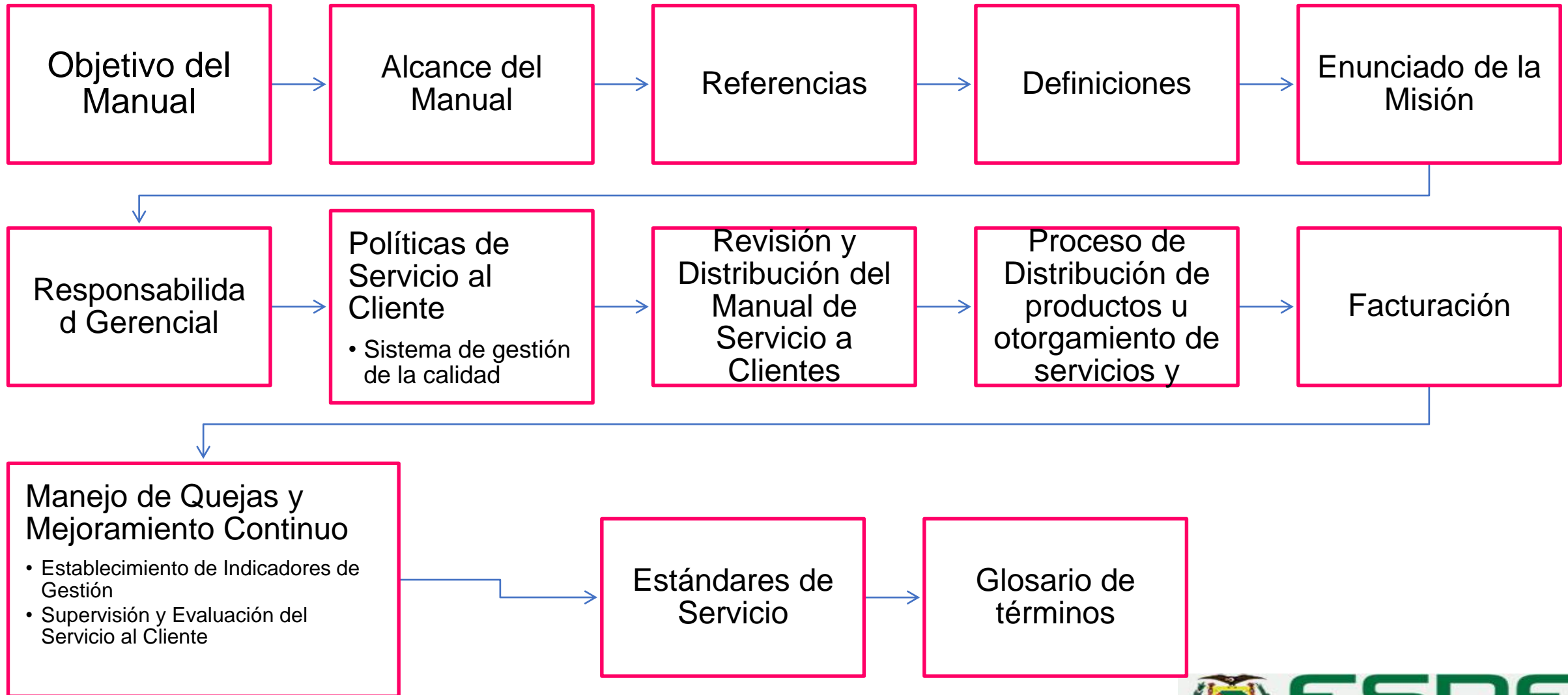


Figura 33. Modelo de Calidad de Grönroos (1988)

## Metodología para la elaboración de la propuesta



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Marco Teórico profundizado el tema planteado abarcando fondo las variables estudiadas

40,6 % de los turistas encuestados lo califican como Bueno, a la calidad de servicio prestado en los establecimientos de alojamiento.

Empresas familiares. La capacitación del personal es un gasto mas que una inversión

Variación de las preferencias con respecto a los turistas nacionales o extranjeros

La propuesta del manual permitirá que el personal que labora dentro de estos establecimientos el desarrollo y mejora continua ya que su trabajo y la forma en como presta el servicio dependerá en gran medida del agrado del turista

Al personal cliente interno de la empresa procurar siempre estar al tanto de la satisfacción del cliente, ya que cada negocio depende de las exigencias de estos y a su vez de qué tipo de servicios proporciona este.

Los jefes de los diferentes áreas de la empresa deben mantener un compromiso responsable de las actividades dentro de la empresa de la calidad de los servicios prestados dentro de los establecimiento de alojamiento.

Analizar los diferentes canales de comunicación por donde los el sector hotelero promocionan sus productos y servicios

Aplicar el manual de calidad en la atención al cliente enfocado en el servicio al turista nacional como extranjero además de promover la actualización de conocimientos en técnicas de servicio y atención al cliente, antes durante y después de su estadía de promoción de sus servicios y de asistencia inmediata.



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# Gracias

MUCHOS BESITOS.COM

