

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

MAESTRIA EN GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

TEMA: “DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, QUE OFRECE EL
HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS QUITO”

Resumen

Las últimas tendencias, confirman cada día la importancia de la calidad en el servicio al cliente como un punto muy relevante en el sector turístico y más aún en el sector hotelero, siendo este uno de sus principales géneros, es muy fácil percatarse de que es muy ardua la competencia a nivel mundial, las principales cadenas hoteleras y los principales destinos turísticos, han optado por implementar varios modelos y sistemas de Gestión de Calidad.

En el país, el sector turístico es uno de los más importantes en el aspecto económico, gracias a la gran variedad de atracciones que Ecuador ofrece en todas sus regiones, el mismo que no es todavía explotado en su totalidad, y del cual se dependerá en un futuro, por lo que este proyecto muestra la importancia de mejorar la calidad de servicio en el sector y particularmente en el Hotel Holiday Inn Express de Quito.

El presente proyecto tiene el propósito de recopilar toda la información necesaria del Hotel Holiday Inn Express de Quito, que nos permita conocer el diagnóstico actual del mismo, partiendo de las herramientas más idóneas a ser aplicadas, para que posteriormente mediante el método deductivo se encuentren las particularidades y las áreas de impacto que intervengan en los puntos críticos, así como identificar los aspectos más importantes que conllevan a la problemática del tema y con la retroalimentación de la información obtenida de investigaciones existentes, se

pueda levantar una línea base que permita sugerir varias propuestas de mejora en la calidad del servicio del Hotel.

Marcela Carolina Salazar Alvear

Paolo Alejandro Salazar Alvear