



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

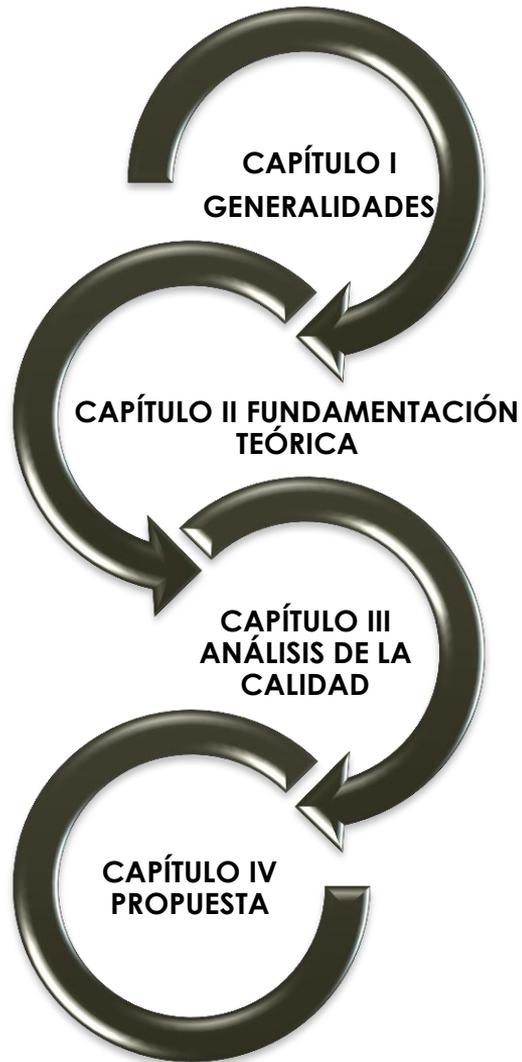
TRABAJO DE TITULACIÓN

ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI

AUTORA: JESSICA PAOLA NAVAS



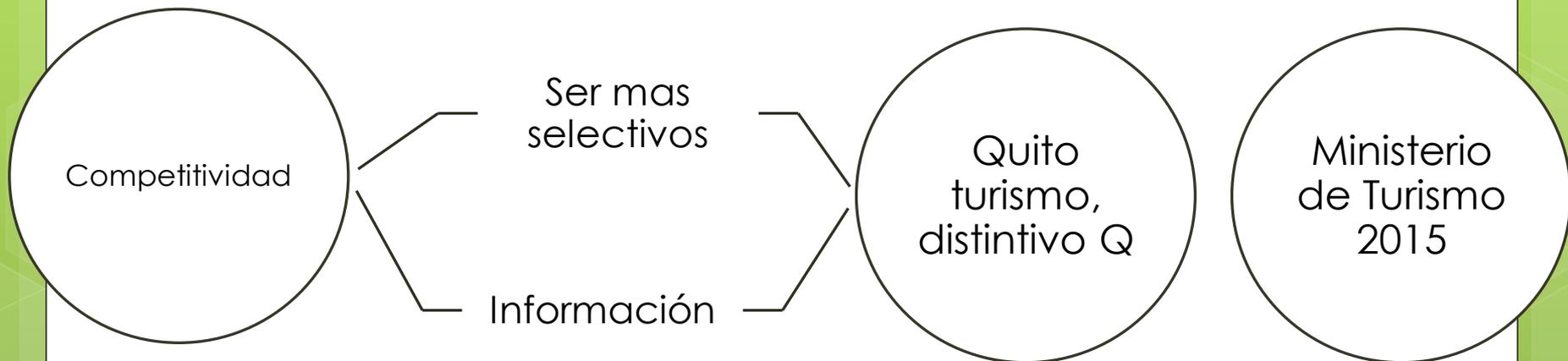
ESTRUCTURA DEL TRABAJO



GENERALIDADES

ANTECEDENTES

- Los establecimientos de alojamiento son más visitados en todo el mundo-



Ofrecer servicios de calidad, estimular las inversiones turísticas y fortalecer la promoción interna y externa es un objetivo para lograr posicionar al Ecuador

JUSTIFICACIÓN

- Ayuda a optimizar la gestión de los recursos.
- Fomenta la comunicación entre departamentos porque garantiza un trabajo en equipo.

Cliente Interno

Conocer información de la situación actual de su establecimiento en referencia a calidad, para tomar decisiones

Cliente Externo

Satisfacer sus necesidades y mejorar la atención al cliente.

OBJETIVOS

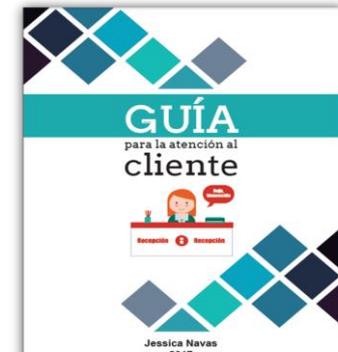
Analizar la calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Pujilí registrados en el catastro del Ministerio de Turismo, con el fin de proporcionar una guía para atención al cliente.



Fundamentar teóricamente las variables de la investigación.



Diagnosticar la calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Pujilí, a través de metodologías de gestión de la calidad aplicadas para los servicios..



Elaborar una guía para atención al cliente, aplicable a los establecimientos que presten el servicio de alojamiento en el cantón Pujilí.

VARIABLES

Variable Independiente

Percepción del Servicio



Variable Dependiente

Calidad en el Servicio



HIPÓTESIS

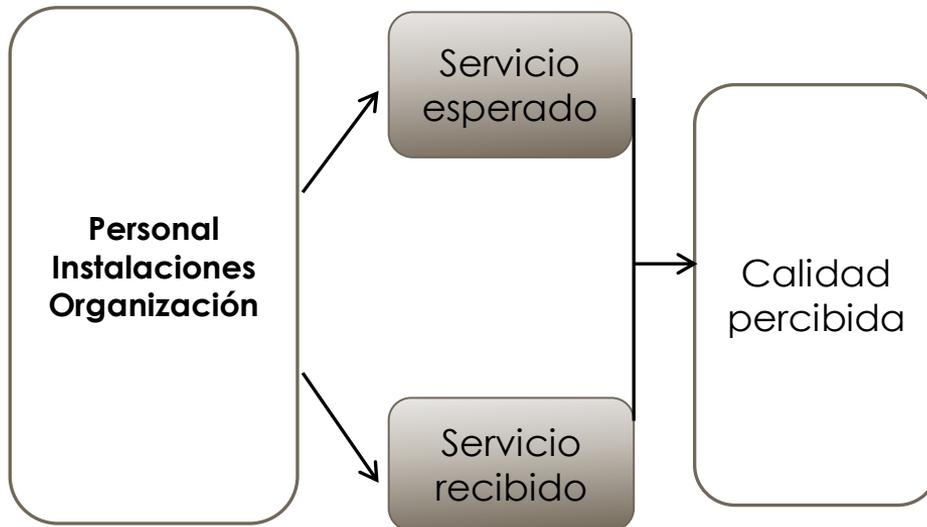
- La Calidad de los servicios permite mejorar la percepción que tiene el cliente sobre los establecimientos de alojamiento del cantón Pujilí

Fundamentación Teórica

Expectativas (servicio esperado)
Perspectiva (servicio recibido)

● Percepción del Servicio

Necesidades
personales



● Calidad en el Servicio



Interactúa con personas

Comunicación
Formas de Trato
Actitudes
Comportamiento

El objetivo fundamental de la calidad es lograr la satisfacción total del cliente

Metodología

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



Bibliográfica

Teorías, conceptualizaciones y criterios de varios autores



Deductiva

Parte de los datos generales, aceptados como valederos, para deducir.



Correlacional

Analiza la manera en que afecta la variación de la variable percepción del servicio con calidad en el servicio.

Fuentes primarios:

Observación directa.
Encuestas. Huéspedes
Lista de verificación-
calidad

Instrumento

Fuentes secundarias:

Libros, proyectos.
Fotografías

Instrumento

Percepción HotelQual

El HotelQual (hotel quality) se lo aplica para medir la calidad percibida específicamente en los servicios de alojamiento.

DIMENSIÓN

Personal

Instalaciones

Organización

1. Dispuesto ayudar
2. Resolver problemas
3. Conoce necesidades
4. Competente y profesional
5. Información
6. Confiable
7. Limpio y aseado

1. Instalaciones agradables
2. Instalaciones y equipos conservados
3. Confortables y acogedoras
4. Seguras
5. Limpias

1. Información de los servicios
2. Discreción
3. Personal de la dirección
4. Servicio rápido
5. Datos correctos de la estancia del huésped
6. Se resuelve eficazmente los problemas
7. Cliente lo mas importante
8. Se cumple las condiciones pactadas



Permite conocer cuál es la situación actual de la calidad

DIMENSIÓN

CALIDAD PERSONAL

ENFOQUE EN EL CLIENTE

GESTIÓN DE RUTINA Y LA MEJORA

1. Lenguaje propio
2. Responsabilidades en personas clave
3. Labor grupal
4. Capacitación en aspectos humanos y técnicos
5. Organigrama
6. Capacitaciones en desarrollo personal
7. Método de las 5S
8. Ambiente disciplinado
9. Prevalece el orden y la limpieza
10. Condiciones –herramientas de gestión



1. Identifica grupo de clientes
2. Identifica las necesidades de los grupos
3. Se toma en cuenta la opinión del cliente
4. Contacto directo con el cliente, se capacita
5. Se mide la satisfacción al cliente
6. Se atiende sistemáticamente las quejas y reclamos.
7. Medios adecuados para proveer el servicio.
8. Se implementa acciones de fidelización
9. Se desarrolla estrategias de venta y se capacita
10. Se utiliza diferentes canales de venta

1. Identifican las áreas, clientes y proveedores
2. Procesos clave están estandarizados
3. Los estándares enfatizan los procesos
4. La estandarización se realiza con los colaboradores
5. Inducción y capacitación a personal nuevo
6. Métodos de planificación de asignación de recursos
7. Realiza análisis financieros
8. Se desarrollo misión, visión y valores
9. Se establece objetivos anuales
10. Actividades de filosofía organizacional



Diagnóstico

CALIDAD-ALOJAMIENTO

Establecimiento	Clasificación	Categoría	Cantón
Quinta Sumaló	Hostería	Primera	Pujilí
Ugsha Wasi	Hostería	Segunda	Pujilí
Tardes de Placer	Pensión	Tercera	Pujilí
El Danzante	Hostal	Segunda	Pujilí
La Posada de Homero	Hostería	Tercera	Tingo
La posada de Tigua	Hostería	Segunda	Zumbahua
Chuquirawa	Hostal	Tercera	Zumbahua
Alpaka Quilotoa	Hostería	Tercera	Zumbahua
Pachamama Quilotoa	Pensión	Tercera	Zumbahua
Cabañas Quilotoa	Pensión	Segunda	Zumbahua
Cráter Lake	Hostería	Segunda	Zumbahua
Mirador oro verde	Hostal	Tercera	Zumbahua
Chosita	Pensión	Tercera	Zumbahua

“Calidad en el servicio” se toma como universo los 13 establecimientos de alojamiento.

PERCEPCIÓN



Z = Nivel de confianza 95%
p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado 0,5
q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =1- p
e = Error de estimación, mínimo aceptado 0,05

Muestra Infinita

$$n = \frac{Z^2 * p * (1 - q)}{E^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

n = 385 Encuestas



RESULTADOS Y PROPUESTA

Prueba de Hipótesis

- **H0** La calidad de los servicios, no permite mejorar la percepción que tiene el cliente sobre los establecimientos de alojamiento del Catón Pujilí.
- **H1** La calidad de los servicios, permite mejorar la percepción que tiene el cliente sobre los establecimientos de alojamiento del Catón Pujilí
- Para la comprobación de la hipótesis se condicionó los ítems, estableciéndolas en SI y NO.

• Variable Independiente

SI
Rango mayoritarios de 3.1 hasta 5,

NO
Rango minoritario de 1 hasta 3.

• Variable Dependiente

SI
Rango mayoritarios de 2.1 hasta 4.

NO
Rango mayoritarios de 1 hasta 2.

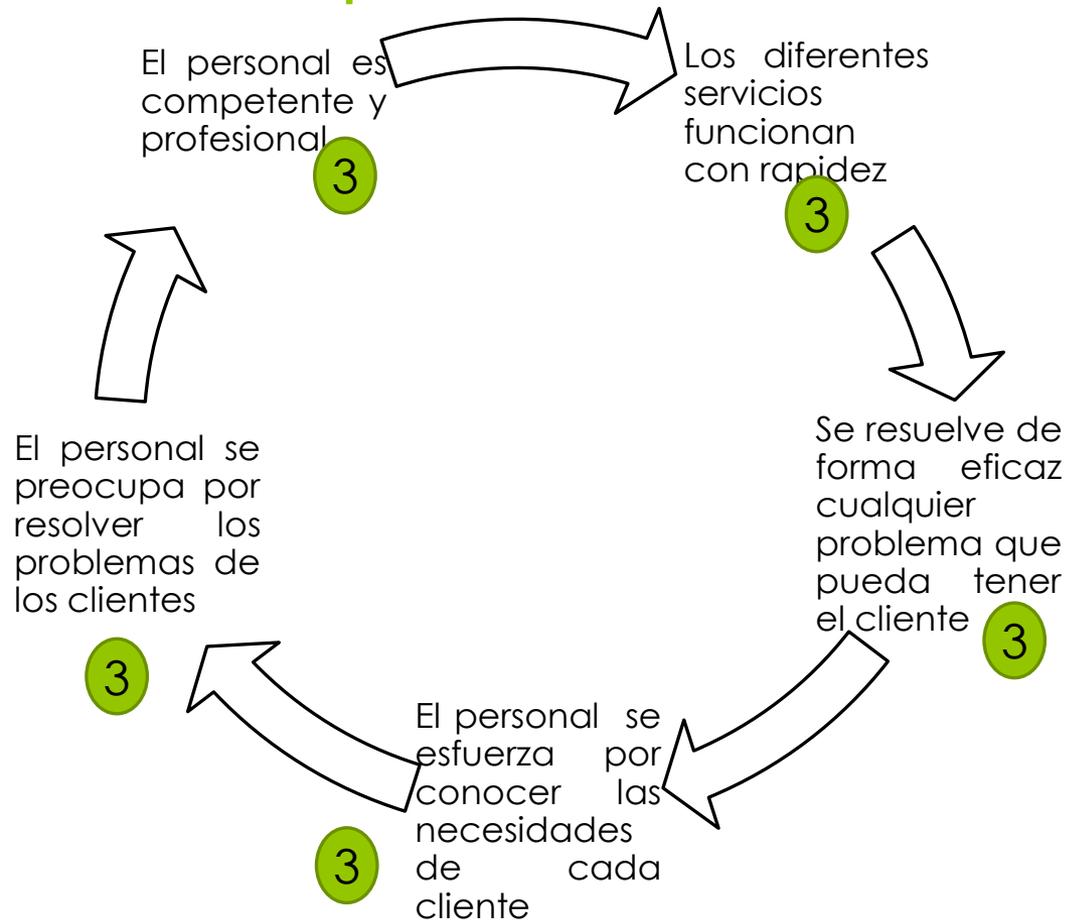
CHI CUADRADO

$$X^2 = \sum \frac{x(O - E)^2}{E}$$

Se acepta la hipótesis nula si el valor de chi cuadrado a calcularse es igual o menor a $x^2_t = 11,070$, caso contrario se rechaza la hipótesis nula

Valores Observados	Valores Esperados	$\frac{(O - E)^2}{E}$
4	6,8	1,15294118
4	6,8	1,15294118
5	6,8	0,47647059
4	4,76	0,12134454
5	3,4	0,75294118
6	5,44	0,05764706
6	3,2	2,45
6	3,2	2,45
5	3,2	1,0125
3	2,24	0,25785714
0	1,6	1,6
2	2,56	0,1225
TOTAL		11,6071429

Valores negativos-Variable Independiente



Valores negativos

Variable Dependiente

Ítems	Valor
Se cuenta con un organigrama oficial, los colaboradores conocen sus responsabilidades	2
Se reciben capacitación sobre el método de las 5s	1
Se ha desarrollado su Política Básica, Misión, Valores y Visión.	1
Existe un programa de capacitación en aspectos técnicos y humanos	2
Genera condiciones para la implementación de herramientas de gestión	2
Se identifica cuales son las principales necesidades de cada grupo de clientes que atiende	2
La empresa identifica el personal de contacto con el cliente, define la postura de atención y se capacita.	2
La empresa atiende de manera sistemática las quejas y reclamos de los clientes y las considera para rediseño del servicio	2
Se implementa acciones de fidelización	2
Los procesos clave del negocio, están estandarizados	2
Los estándares enfatizan el proceso a cumplir	1

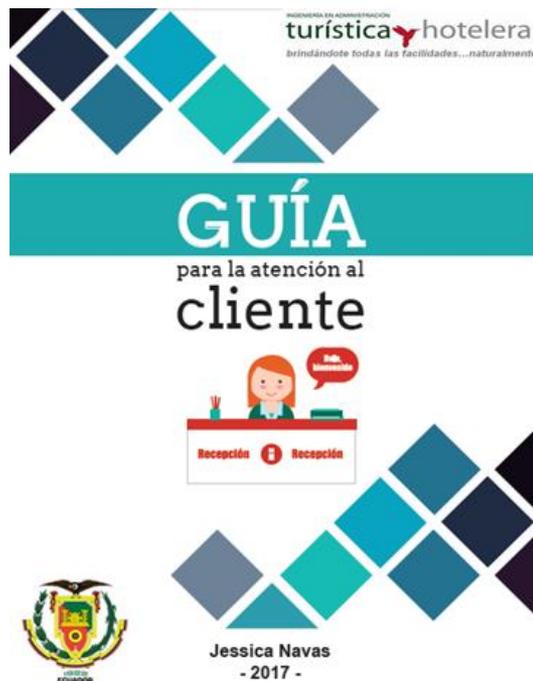
PROPUESTA

Parte 1



Introducción

Objetivos



Parte 2



Organigrama y funciones

Acciones para implementar las 5S

Reglas para brindar una excelente

Condiciones para un buen servicio

Cualidades para brindar un buen servicio

La apariencia personal

Gestión de reclamos y quejas

Pasos para estandarizar clientes

Pasos para estandarizar

Herramientas para desarrollar las políticas básicas.

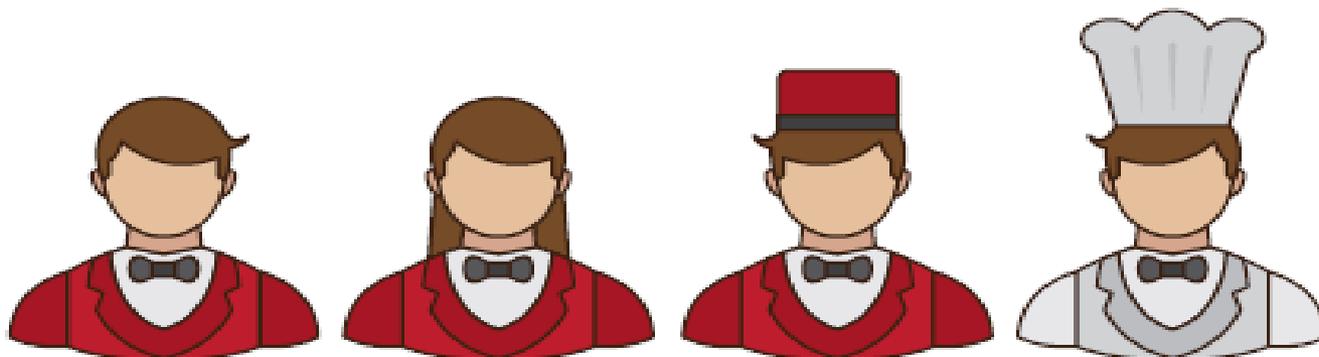
Objetivo General:

Facilitar información sobre la calidad en atención al cliente, a los líderes del Cantón Pujilí, para mejorar su capacidad de autogestión en la prestación de servicios de alojamiento turístico.

Objetivos Específicos:

Proporcionar herramientas que permitan al personal de alojamientos turísticos conocer cuáles son las funciones, cualidades y destrezas de los diferentes puestos de trabajo, para brindar una buena atención al cliente.

Proporcionar al personal de alojamiento turístico los pasos para gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes y así se pueda brindar satisfacción a los mismos.



ADMINISTRACIÓN

Contabilidad

Recursos Humanos

RECEPCIÓN

Reservas

Recepción

Botones

PISOS

Habitaciones

Áreas públicas

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Restaurante

Cocina

COMPRAS Y BODEGA

Compras y adquisición

Bodega

LAVANDERÍA

Lavandería

Planchado

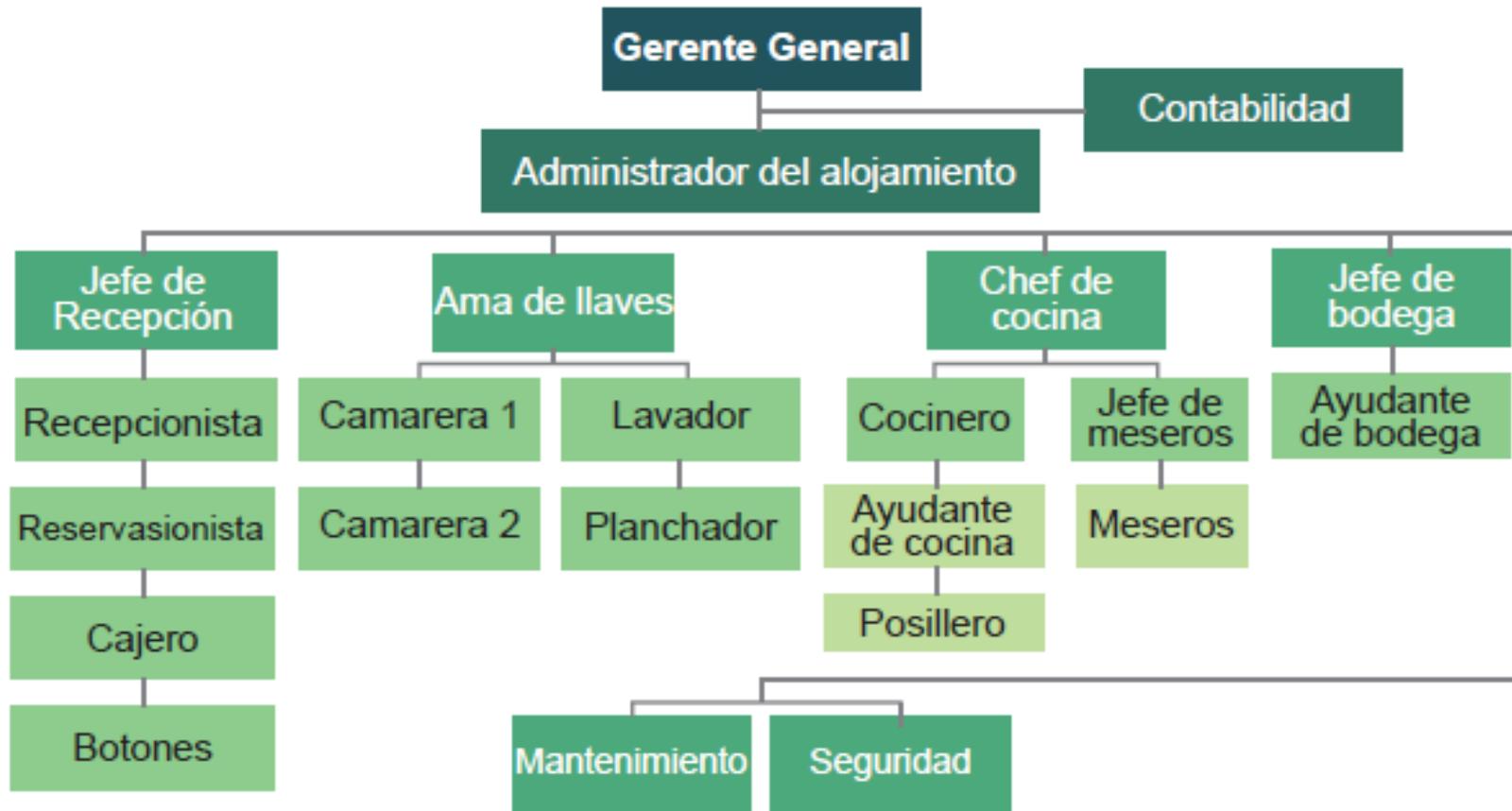
MANTENIMIENTO

Electricidad

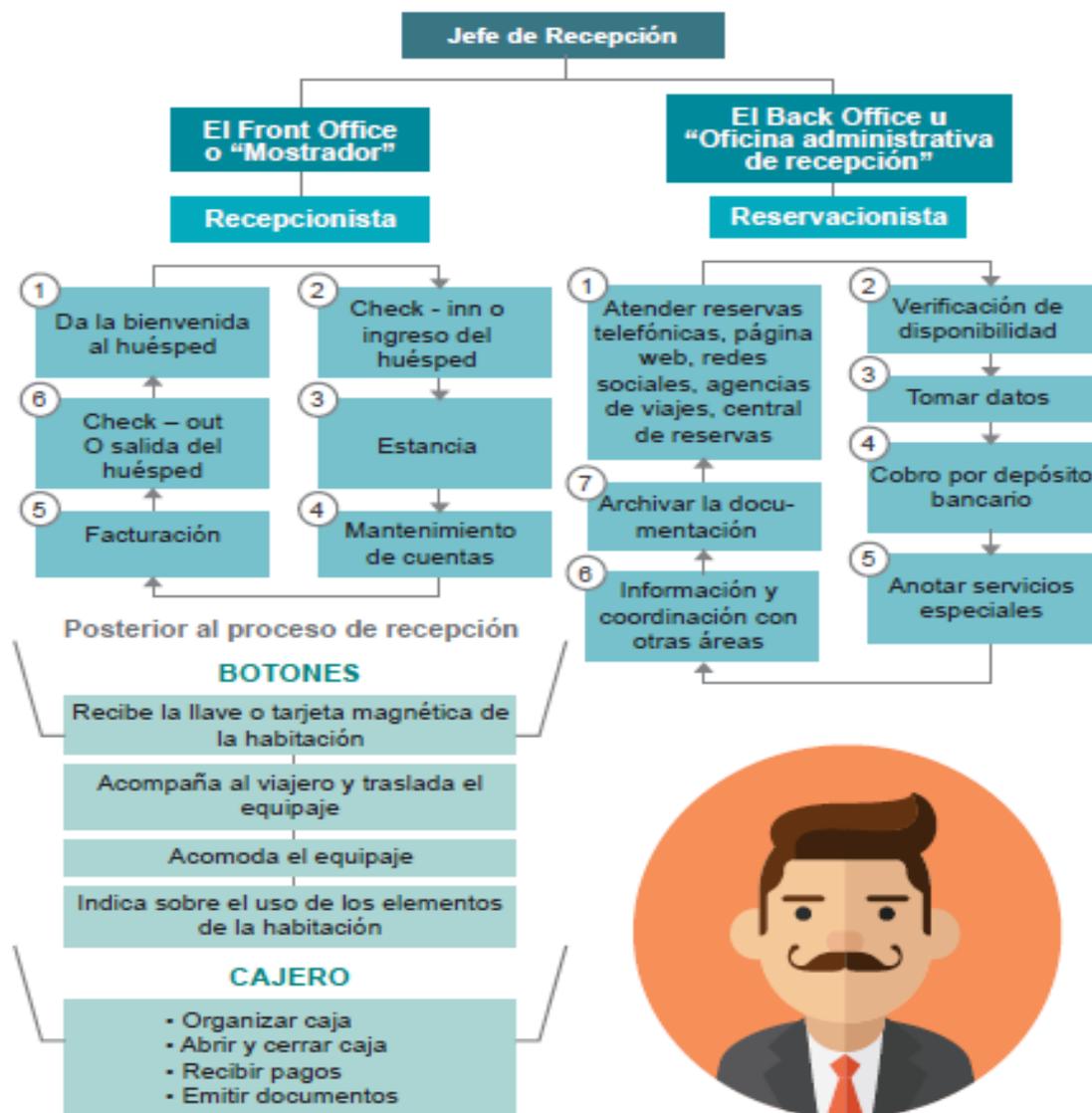
Plomeros

Red telefónica

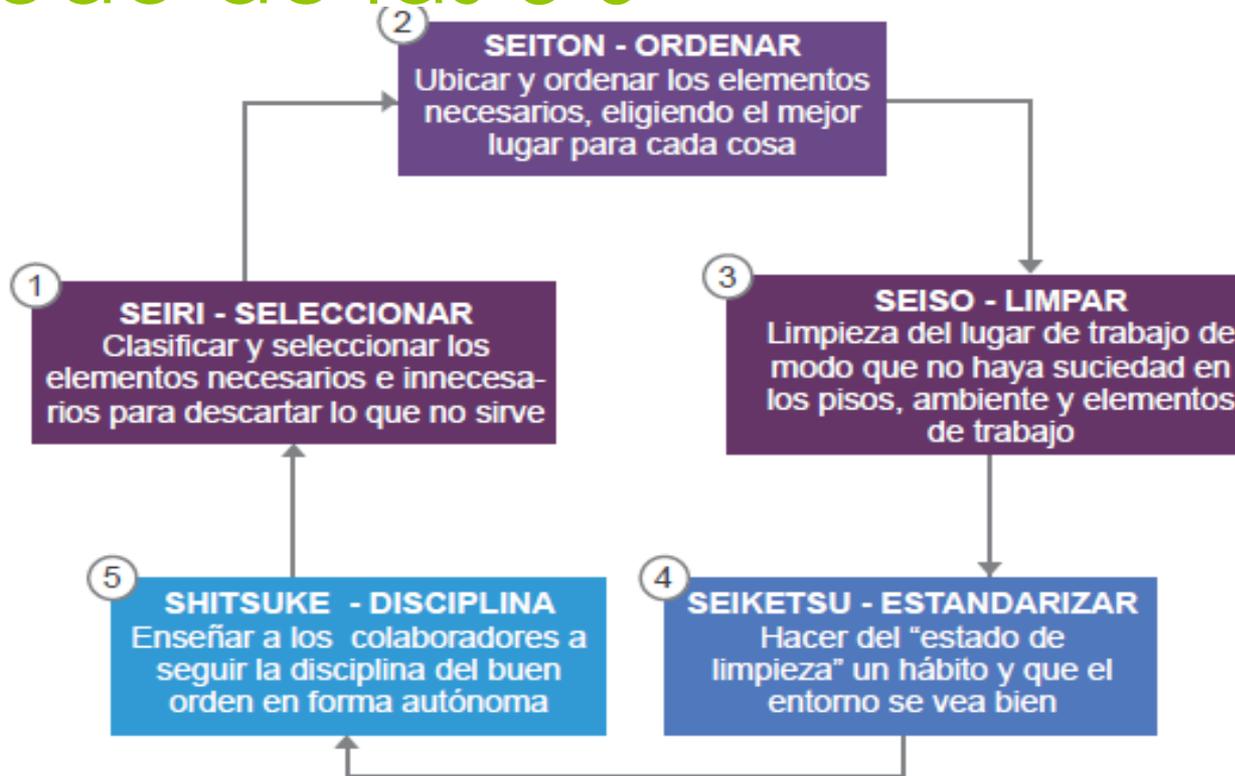
Organigrama



Recepción



Método de las 5 S



Reclamos y quejas

1

No tomarlo como algo personal

2

Escuchar atentamente, evitando interrumpir al cliente

3

Hacer saber al cliente que comprendemos cómo se siente

4

Empatizar con el cliente

5

Pedir disculpas

6

No buscar justificaciones inmediatas

7

Buscar una solución justa

8

Restablecer la relación

9

Seguimiento y Análisis

Estandarización

3.2 PASOS PARA ESTANDARIZAR PROCESOS

- 1 Investigar la necesidad del cliente interno o externo, para ello, consultar al personal operativo y hacer encuestas a los clientes.
- 2 Actualizarse constantemente con novedades del sector.
- 3 Determinar las condiciones en que se recibe el servicio, es decir, cómo se procede actualmente
- 4 Describir los estándares, con la participación de los colaboradores y/o del equipo auto gestionado.
- 5 Organizar materiales y equipos conforme al estándar.
- 6 Capacitar y entrenar a todo el personal
- 7 Implementar las operaciones de acuerdo al nuevo estándar
- 8 Verificar los resultados obtenidos por la aplicación del estándar:
- 9 Si el resultado se apega al estándar, continuar la implementación, si no, analizar las diferencias y tomar las acciones correctivas.



Políticas básicas

POLÍTICA BÁSICA MISIÓN

1. Defina la Misión de su negocio considerando las siguientes preguntas:

¿Cuál es nuestro negocio?

Empresa familiar en la prestación de servicios de alojamiento

¿Quién es nuestro cliente y dónde está?

Turistas nacionales y extranjeros

¿Cómo agregamos valor para el cliente?

Satisfacer necesidades

¿Cuál es la razón de ser de nuestra empresa?

Principios de calidad en atención al cliente.



Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios de alojamiento, estamos comprometidos con satisfacer las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros, mediante la adopción de principios de calidad en cuanto atención al cliente.

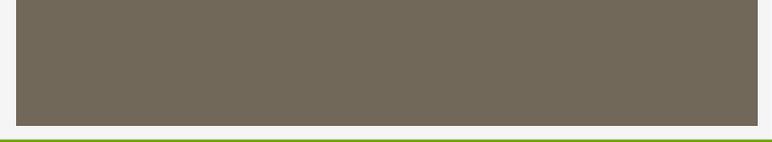
Conclusiones

- Mediante la visita de campo a cada uno de los establecimientos de alojamiento catastrados por el Ministerio de Turismo, se pudo constatar el cese de las actividades turísticas de tres negocios, los cuales dos estaban ubicados en la cabecera cantonal Pujilí, y uno en la parroquia Zumbahua, comunidad Quilotoa.
- El análisis de la calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Pujilí, permitió conocer las falencias en la entrega del servicio, puntuándose los valores negativos principalmente en el personal, esto indica que el personal interno que está en contacto directo con el cliente necesita de herramientas y conocimiento para poder brindar una mejor atención al cliente.
- La propuesta se realizó en base a los resultados obtenidos de la investigación, dando como resultado una guía para atención al cliente, mismo que puede ser utilizado por cualquier establecimiento de alojamiento sin importar su categoría.

Recomendaciones

- En la visita de campo que se realizó a cada uno de los establecimientos de alojamiento se evidenció que en la cabecera cantonal Pujilí es muy poca la afluencia de huéspedes, mientras que en la comunidad Quilotoa la afluencia de huéspedes es masiva, debido al destino turístico que posee, por esta razón se recomienda a futuras generaciones puedan aportar con proyectos dirigidos a la comunidad para incentivar a mejorar los servicios y el trato a los turistas, tomando como base la investigación realizada e implementando socializaciones con la comunidad.
- Mediante la visita de campo se evidenció que existen más establecimientos de alojamiento que no se encuentran catastrados por el Ministerio de Turismo, en la parroquia de Zumbahua, de la misma manera existen establecimientos de alojamiento turístico que son nuevos y todavía no son regulados por el Ministerio.

- Se recomienda realizar un estudio de la actividad turística en la cabecera cantonal Pujilí, para promover programa y actividades que dinamicen la visita y pernoctación, puesto que los establecimientos de alojamiento turístico están siendo afectados por la poca afluencia de huéspedes



o GRACIAS!!!