



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TEMA: “ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA EN RELACIÓN A LA NORMATIVA DEL MINTUR: PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD”**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en la especialidad de Turismo

**AUTOR: BRYAN GUERRERO**

**DIRECTOR: MSC. GABRIEL ÁLVARO TAPIA GONZÁLEZ**

**Ibarra, 2017**

## AUTORÍA

Yo **Bryan Arturo Guerrero Orquera** portador de la cédula de ciudadanía Nro. **100345102-6**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, **“ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA EN RELACIÓN A LA NORMATIVA DEL MINTUR: PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD”**, que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



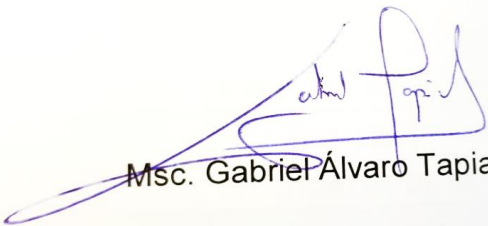
Bryan Arturo Guerrero Orquera

C.I. 100345102-6

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director del trabajo de grado presentado por el egresado GUERRERO ORQUERA BRYAN ARTURO, para optar por el título de Ingeniero en Turismo cuyo tema es: **“ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA EN RELACIÓN A LA NORMATIVA DEL MINTUR: PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Dado, en la ciudad de Ibarra a los diez días del mes de Diciembre de 2017.



Msc. Gabriel Álvaro Tapia González

Director



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100345102-6		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Guerrero Orquera Bryan Arturo		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Av. León Ruales C21-066 Y Sucre, Mira – Ecuador		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:piopao_bg23@hotmail.com">piopao_bg23@hotmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	06 2 280 616	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0989478730

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA EN RELACIÓN A LA NORMATIVA DEL MINTUR: PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD”.
<b>AUTOR (ES):</b>	Guerrero Orquera Bryan Arturo
<b>FECHA:</b>	2017/ 02/ 01
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera en Turismo
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Gabriel Álvaro Tapia González

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, BRYAN ARTURO GUERRERO ORQUERA, con cédula de identidad Nro. 100345102-6, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

### 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

lbarra, a los diez días del mes de Febrero de 2017

**EL AUTOR:**



Nombre: Guerrero Orquera Bryan Arturo

Cédula: 100345102-6





## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, BRYAN ARTURO GUERRERO ORQUERA, con cédula de identidad Nro. 100345102-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado: "ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE IBARRA EN RELACIÓN A LA NORMATIVA DEL MINTUR: PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD", que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniero en Turismo en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los diez días del mes de Febrero de 2017

Nombre: Guerrero Orquera Bryan Arturo

Cédula: 100345102-6

## **DEDICATORIA**

Al arquitecto del universo, esa fuerza mística que controla todo y a todos.

A mis progenitores por su apoyo incondicional y el ejemplo de tesón y trabajo constante, bases para el éxito personal.

A quien durante su vida entera fue un ejemplo de esfuerzo, sacrificio, bondad y amor. Siempre estarás conmigo J.M.O.O.



## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte, mi casa de estudios, por brindarme la maravillosa oportunidad de adentrarme en el fantástico mundo del conocimiento.

A mis maestros, pilar fundamental durante mi formación profesional, quienes supieron brindarme sus conocimientos con asertividad y eficiencia.

A mi tutor quien supo guiarme durante el desarrollo de este documento.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN .....	xvii
SUMMARY.....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xix
CAPÍTULO I.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Antecedentes del problema .....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	4
1.3. Formulación del problema.....	6
1.4. Delimitación del problema.....	6
1.5. Objetivos .....	6
1.5.1. General .....	6
1.5.2. Específicos.....	7
1.6. Justificación .....	7
CAPÍTULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1. Fundamentación teórica.....	10
2.1.1. Turismo.....	10

2.1.1.1.	Producto turístico .....	11
2.1.1.2.	Componentes del producto turístico.....	12
2.1.1.3.	El servicio.....	14
2.1.1.4.	Características de los servicios.....	15
2.1.1.6.	El servicio de alojamiento .....	19
2.1.1.7.	Componentes del servicio de alojamiento.....	19
2.1.1.8.	Tipos de alojamiento turísticos.....	21
2.1.1.9.	Clasificación de establecimientos de alojamiento según el Ministerio de Turismo de Ecuador .....	23
2.1.1.10.	Ibarra.....	25
2.1.1.11.	El sector de servicios en Ibarra .....	26
2.1.1.12.	Servicios turísticos en Ibarra.....	26
2.1.1.13.	El servicio de alojamiento en Ibarra .....	28
2.1.1.14.	El sector hotelero como parte del producto turístico de calidad 29	
2.1.2.	La calidad.....	31
2.1.2.1.	Enfoques para abordar la calidad .....	32
2.1.2.2.	Importancia de la calidad .....	34
2.1.2.3.	Evolución de la calidad .....	35
2.1.2.4.	Características de la calidad .....	39
2.1.2.5.	Factores relacionados con la calidad .....	40
2.1.2.6.	Normas internacionales de calidad .....	41
2.1.2.7.	La calidad en los servicios .....	44
2.1.2.8.	Dimensiones de la calidad de servicios .....	45
2.1.2.9.	Causas de deficiencias en la calidad en los servicios.....	46
2.1.3.	Gestión de la calidad.....	48
2.1.3.1.	Sistemas de gestión de calidad .....	48
2.1.3.2.	Etapas de la gestión de calidad .....	49
2.1.3.3.	Control de la calidad .....	50
2.1.3.4.	Aseguramiento de la calidad y gestión interna.....	51
2.1.3.5.	Mejoramiento continuo.....	52
2.1.3.6.	Manuales de calidad .....	53
2.1.4.	Marco legal referencial.....	54

2.2.	Posicionamiento teórico personal .....	59
2.3.	Sub-problemas, interrogantes .....	60
CAPÍTULO III .....		61
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	61
3.1.	Tipos de investigación.....	62
3.1.1.	Investigación bibliográfica o documental.....	62
3.1.2.	Investigación de campo .....	63
3.1.3.	Investigación descriptiva .....	64
3.2.	Métodos de investigación.....	64
3.2.1.	Método analítico.....	65
3.2.2.	Método sintético .....	65
3.2.3.	Método deductivo.....	66
3.2.4.	Método inductivo .....	66
3.2.5.	Método cualitativo-cuantitativo .....	67
3.3.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	67
3.3.1.	Observación .....	68
3.3.2.	Fichaje .....	68
3.3.3.	Encuesta .....	69
3.3.4.	Entrevista .....	69
3.4.	Población .....	70
3.5.	Muestra .....	71
CAPÍTULO IV.....		73
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	73
4.1.	Establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría .....	74
4.2.	Aspectos de calidad presentes en la normativa vigente de valoración de establecimientos de alojamiento.....	76
4.3.	Condiciones actuales de cumplimiento .....	81
4.4.	Niveles de satisfacción percibida del consumidor .....	88
4.5.	Encuesta dirigida a los usuarios de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría .....	92

4.6.	Entrevista dirigida a la Ing. Elizabeth Saavedra, Analista Junior de Control Zonal del MINTUR (Coordinación Zonal 1. Ibarra) .....	117
4.7.	Entrevista dirigida a la Ing. María Augusta Salazar, Supervisora del Departamento de Turismo de la Municipalidad de Ibarra.....	121
4.8.	Entrevista dirigida al Sr. Luis Carlos Ruiz, Presidente de la asociación de hoteleros de Imbabura .....	125
4.9.	Discusión de resultados .....	133
4.9.1.	Parámetros calidad .....	134
4.9.1.1.	Infraestructura y equipamiento.....	134
4.9.1.2.	Limpieza.....	135
4.9.1.3.	Información del establecimiento.....	136
4.9.1.4.	Manejo de desechos .....	137
4.9.2.	Calificación por áreas.....	138
4.9.3.	Beneficios económicos .....	141
CAPÍTULO V.....		143
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	143
5.1.	Conclusiones .....	143
5.2.	Recomendaciones .....	147
CAPÍTULO VI.....		149
6.	PROPUESTA ALTERNATIVA .....	149
6.1.	Título de la propuesta .....	149
6.2.	Justificación e importancia .....	149
6.3.	Fundamentación .....	150
6.4.	Objetivos .....	153
6.5.	Ubicación sectorial y física.....	153
6.6.	Desarrollo de la propuesta .....	155
6.7.	Impactos .....	199
6.8.	Difusión.....	200
6.9.	Bibliografía .....	200
Glosario de términos.....		201



BIBLIOGRAFÍA.....	206
ANEXOS	210
ANEXO 1. Árbol de problemas .....	211
Anexo 2. Matriz de coherencia.....	212
Anexo 3. Matriz categorial .....	215
Anexo 4. Cuestionario de encuesta .....	216
Anexo 5. Guía de entrevista #1 .....	218
Anexo 6. Guía de entrevista #2.....	219
Anexo 7. Guía de entrevista #3.....	220
Anexo 8. Ficha de observación.....	221
Anexo 9. Certificado urkund.....	227
Anexo 10. Encuesta llena por un turista .....	228
Anexo 11. Ficha de establecimientos de alojamiento llena.....	230
Anexo 11. Certificado Resumen CAI .....	238
Anexo 12. Fotografías.....	239

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Constitución del Ecuador .....	54
Tabla 2: Plan Nacional del Buen Vivir.....	54
Tabla 3: Ley de Turismo .....	55
Tabla 4: Ley de Defensa al Consumidor .....	56
Tabla 5: Reglamento de Alojamiento Turístico .....	57
Tabla 6: Establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría.....	74
Tabla 7: Aspectos de calidad.....	76
Tabla 8: Condiciones actuales de cumplimiento .....	81
Tabla 9: Niveles de satisfacción percibida .....	88
Tabla 10: Frecuencia de uso de establecimientos turísticos .....	92
Tabla 11: Opinión sobre la calidad.....	93
Tabla 12: Calidad de información brindada por el establecimiento .....	95
Tabla 13: Estado de instalaciones y equipamientos.....	97
Tabla 14: Condiciones de limpieza .....	99
Tabla 15: Información por herramientas tecnológicas .....	100
Tabla 16: Señalización de instalaciones.....	101
Tabla 17: Acceso para personas con discapacidad .....	103
Tabla 18: Trato por parte del personal .....	104
Tabla 19: Capacidad de respuesta .....	106
Tabla 20: Calificación general del establecimiento .....	108
Tabla 21: Grado de cumplimiento de expectativas .....	109
Tabla 22: Relación calidad- precio .....	111
Tabla 23: Apoyo a programas de calidad .....	112
Tabla 24: Representatividad establecimientos estudiados .....	141
Tabla 25: Representatividad en rentas de Ibarra.....	142

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: El producto turístico .....	13
Figura 2: Características de los servicios .....	17
Figura 3: Componentes del servicio de alojamiento .....	20
Figura 4: Enfoques para abordar la calidad.....	33
Figura 5: Evolución de la calidad.....	38
Figura 6: Etapas hacia la gestión de la calidad total.....	50
Figura 7: Elementos del sistema de gestión de calidad.....	53
Figura 8: Frecuencia de uso de alojamiento.....	95
Figura 9: Opinión calidad de establecimientos.....	96
Figura 10: Calidad de información del establecimiento.....	98
Figura 11: Estado instalaciones y equipamientos.....	99
Figura 12: Condiciones de limpieza .....	100
Figura 13: Información por herramientas tecnológicas .....	102
Figura 14: Señalización de instalaciones .....	103
Figura 15: Acceso para personas con discapacidad.....	105
Figura 16: Trato por parte del personal .....	106
Figura 17: Capacidad de respuesta .....	107
Figura 18: Calificación general del establecimiento .....	109
Figura 19: Cumplimiento de expectativas.....	110
Figura 20: Relación calidad-precio.....	111
Figura 21: Apoyo a programas de calidad.....	113
Figura 22: Elementos del sistema de gestión de calidad.....	155

## RESUMEN

Ecuador cuenta con innumerables atractivos turísticos tanto naturales como culturales, y es por ello que en gran parte de su geografía se muestran las condiciones necesarias para innovar con proyectos turísticos. Existen zonas en las que ya se ha incursionado en el turismo, allí, ésta industria se ha constituido en una de las principales fuentes generadoras de divisas y de empleo directo e indirecto. No obstante, a la par del crecimiento turístico la demanda aumenta sus expectativas, necesidades y requerimientos en cuanto a la calidad en el servicio. El servicio de alojamiento, como parte de la oferta turística, no es ajeno a ésta realidad que se da a nivel mundial, la presente investigación se orienta al análisis de los niveles de calidad que muestran los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra. En tal virtud se intenta precisar el grado de apego de las instituciones que brindan el servicio de hospedaje en relación con el Reglamento de Alojamiento Turístico vigente, que constituye el único cuerpo legal expedido por el Ministerio de Turismo que muestra ciertas directrices para el manejo de los establecimientos antes mencionados. Además se intenta determinar el grado de satisfacción percibida por el consumidor de los servicios de alojamiento de primera y segunda categoría en Ibarra. El estudio se realiza en base a los métodos teóricos y prácticos más generales de la investigación: documental - bibliográfica, de campo, estadístico, analítico-sintético a través de encuestas, entrevistas y fichas de observación, mismos que han permitido organizar los datos y la información requerida; por ello como resultado de la investigación se ha propuesto la elaboración de un manual de calidad para los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra, que constituya un instrumento que permita el mejoramiento continuo de dichas instituciones.

## SUMMARY

Ecuador has many touristic attractions of both natural and cultural, and it is for that reason that in much of its geography shows the necessary conditions to innovate with Tourism Projects. On the other hand and in the areas where it has already dabbled in tourism, this industry has become one of the main sources of foreign exchange and direct and indirect employment. However, along with tourism growth, demand increases expectations, needs and requirements in terms of quality of service. The accommodation service, as part of the touristic offer, is not alien to this reality that is given worldwide, this research is aimed at analyzing the quality levels that show the accommodation establishments of first and second category of the Ibarra city. As such it attempts to determine the degree of attachment of the institutions that provide hosting service in connection with the regulation of touristic accommodation existing, which is the only legal body issued by the Ministry of Tourism showing the guidelines for the management of aforementioned establishments. Besides attempting to determine the degree of satisfaction perceived by the consumer of the services of accommodation of first and second category in Ibarra. The study was performed based on the more general theoretical and practical research methods: documentary – bibliographical, in field, statistical, analytical and synthetic through survey, interviews and observation sheets, they have allowed to organize data and the required information; therefore as a result of the research has proposed the development of a quality manual for accommodation establishments of first and second category of Ibarra city, it can constitute an instrument for continuous improvement of these establishments.



## INTRODUCCIÓN

La industria turística mantiene un crecimiento paulatino a través de los años, con el pasar del tiempo se ha mejorado la infraestructura, la forma de realizar las operaciones y por su puesto los servicios que se ofertan al visitante. Hoy en día el turismo constituye según la OMT (Organización Mundial del Turismo) la tercera industria generadora de divisas a nivel mundial, solamente después del sector agropecuario y el sector minero y energético.

La realidad ecuatoriana está directamente relacionada con la realidad internacional, es por ello que en el país la industria turística constituye también uno de los sectores principales y uno de los que mayor crecimiento ha experimentado. Así según cifras del Ministerio de Turismo en los últimos 5 años el turismo mantiene un crecimiento constante a una razón promedio del 6,3%, por ello se convierte en un eje económico muy fuerte que repercute en aproximadamente otras 50 actividades económicas distintas que depende del turismo directa o indirectamente. Pero no solamente crece la industria, también crece la demanda, gracias a las condiciones económicas y a las circunstancias de trabajo actuales, la demanda cada vez es mayor y más diversa. Esto además de suponer un beneficio para la industria supone también un desafío, pues no solamente hay más turistas, sino que hay mejores turistas, más educados y preparados, quienes quieren cada vez mejores servicios.

Ibarra, capital de la provincia de Imbabura, posee diversidad de atractivos naturales y manifestaciones culturales que atraen tanto a turistas nacionales como internacionales. El turismo en la zona crece paulatinamente gracias a la mejora de servicios en el lugar y a la influencia de lugares cercanos con mayor afluente turístico como Otavalo. Debido a éstas condiciones la ciudad presenta una importante capacidad turística ya

instalada y un enfoque de prestación de servicios que constituye la principal fuente de divisas económicas de la ciudad. Dentro de las actividades turísticas el alojamiento es una de las principales, no obstante no todos los establecimientos muestran estándares de calidad que den al turista una experiencia única que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Así se aporta al mejoramiento del sector de alojamiento mediante una investigación documental y de campo, con el fin de obtener información de primera mano, a través de los empresarios y sus instituciones mismas, así como de los visitantes que usan éstos servicios. El estudio realizado sobre el análisis de los niveles de calidad de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra, se expone en seis capítulos que se detalla a continuación:

CAPÍTULO I, PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. - en éste capítulo se encuentra planteado el problema a investigarse y los objetivos respectivos.

CAPITULO II, MARCO TEÓRICO. - En éste capítulo se encuentra el contenido científico de acuerdo a diversos autores, citando la fundamentación teórica que se relaciona al tema de investigación, para contribuir al desarrollo de la misma.

CAPÍTULO III, METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.- Describe los métodos de investigación que se utilizaron para la misma como: el tipo de investigación, muestra poblacional, técnica e instrumentos, métodos de validación y verificación de los instrumentos.

CAPÍTULO IV, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.- Aquí se analiza e interpreta los resultados donde se evidencia y se describe la realidad del problema.

CAPÍTULO V, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.- Éstos proceden del análisis e interpretación de resultados y de los objetivos planteados en esta investigación.

CAPITULO VI, PROPUESTA.- En éste capítulo consta la propuesta alternativa que es “Manual de calidad para los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra”, la cual contiene objetivos, actividades que deben llevarse a cabo, responsables de esas actividades, formas de realizar procesos y como documentarlos, entre otras cosas, contribuyendo en el desarrollo del sector de servicios de alojamiento de la ciudad de Ibarra.



## **CAPÍTULO I**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Antecedentes del problema**

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo), la actividad turística está creciendo de una manera acelerada. El organismo tiene previsto un crecimiento de ingresos por concepto del turismo internacional de 6,7% anualmente a partir de 2015. Además menciona que en el siglo XXI puede convertirse en la mayor industria de todos los tiempos si tiene un manejo y una orientación adecuada. No obstante y a la par de su crecimiento, la exigencia por parte de los usuarios aumenta, por ello es necesario ofertar mejores servicios que posean altos estándares de calidad.

En el Ecuador el gobierno nacional en los últimos años pone especial interés en ésta industria y sobre todo en el manejo de calidad en los servicios turísticos que se ofertan en el país. Según cifras del Ministerio de Turismo (MinTur) en los últimos 5 años el turismo ha crecido entre un 8,2 y un 8,8% a nivel nacional; y se considera al turismo un eje importante para la reactivación económica, puesto que según el Ministerio antes mencionado la actividad turística repercute en más de 50 actividades económicas que se realizan en el país; evidenciando el efecto multiplicador que tiene ésta industria en otros campos económicos. Además el Ministerio del ramo ha iniciado numerosas campañas y programas con el fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos ofertados para lograr mayor competitividad, ejemplo de esto es el plan piloto que el Ministerio de Turismo ha iniciado en el 2015 y que busca acreditar la calidad de establecimientos turísticos bajo el sello Q.



La provincia de Imbabura conocida también como provincia de los Lagos, pues posee alrededor de 30 espejos de agua, no es ajena a éste crecimiento turístico. En los últimos años, éste sector productivo constituye un eje económico de vital importancia. Según las estadísticas manejadas por el Gobierno Provincial de Imbabura, el turismo en la provincia ha crecido un 8,3% en el año 2014 con respecto al año anterior, y los establecimientos turísticos han crecido en un 3,3%. Estas cifras evidencian que cada vez un mayor número de visitantes viene a “la provincia de los lagos”. Es importante también mencionar que en el país los niveles de participación de las provincias en relación a la cifra total de turistas se ha venido modificando de tal manera que hoy en día la provincia representa un 13,5% del turismo a nivel nacional y está entre las 5 principales provincias receptoras de turismo.

San Miguel de Ibarra (La Ciudad Blanca) se encuentra ubicada a 115 km de la capital del Ecuador: Quito; y a 2200 m.s.n.m. Es la capital de la provincia de Imbabura y se encuentra en la Sierra Norte del Ecuador Continental. El desarrollo turístico de la ciudad ha venido en ascenso durante los últimos años, pese a que la provincia de Imbabura tiene ciudades con mayor desarrollo turístico (Otavalo, Cotacachi), muestra de ello es que el turismo en la ciudad ha aumentado en un 3,4%, según cifras del Ministerio de Turismo. Debido a esto la ciudad presenta una importante capacidad turística ya instalada, así como también una estructura social y económica base enfocada a la prestación de servicios turísticos. Su principal potencial radica en disponer de variados elementos tanto naturales como culturales que pueden ser aprovechados desde la óptica turística. Sin embargo no en todos los servicios ofertados en la ciudad se ha intentado manejar el tema de la calidad como eje primordial para la prestación de los mismos.

La actividad de alojamiento es uno de los principales servicios turísticos que se oferta en la ciudad. Como primer paso para alojar a una persona, es importante determinar cuáles son sus necesidades y expectativas. Se hace necesario, entonces, el desarrollo de instrumentos que sirvan de ayuda y evaluación acerca de la calidad ofertada en éstos servicios.

A partir de la creación del Organismo Internacional de Normalización (ISO) en el año de 1947, se crea un sistema de calidad a través del cual se puede evaluar éste importante parámetro. Las normas ISO de la serie 9000 muestran los elementos que debe tener un sistema que pretenda asegurar la calidad ya sea de productos o servicios (dentro de los cuales se encuentra el servicio de alojamiento). Los establecimientos a nivel mundial ya han puesto en marcha procesos en los que aplican herramientas de aseguramiento de calidad, no obstante en el medio son poco conocidos y menos aún son usados y puestos en práctica.

En el país y específicamente en la ciudad de Ibarra, el aspecto de la calidad en el servicio de alojamiento es un aspecto que de cierta forma ha quedado relegado, el servicio se ha ofertado históricamente de forma empírica y no basados en normas y técnicas. Existen muchas deficiencias en el servicio, y, aunque no todos los establecimientos de alojamiento presentan éste problema, la mayoría de ellos pudiesen mejorar su gestión y por ende la calidad del servicio que ofertan si pusiesen en práctica normas internacionales de calidad o si aplicaran instrumentos de mejora continua.

## **1.2. Planteamiento del problema**

La deficiencia y, en muchos casos, la ausencia de calidad en los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra se ha dado por diversos factores: inexistencia de instrumentos que regulen específicamente parámetros de calidad, escasa preocupación por parte de las autoridades con respecto al monitoreo de la calidad ofertada, deficiente coordinación entre organismos públicos y empresas privadas, bajo interés por parte del gremio hotelero por mejorar estándares de calidad, entre otros.

La administración pública y el gremio hotelero de la provincia, no reflejan una preocupación decisiva por evidenciar el mejoramiento continuo de estándares generales de calidad para sus establecimientos, que la diferencien frente a otros destinos en el interior del país. Hasta ahora, los esfuerzos están bajo la responsabilidad única del empresario, pero no existe una intervención sustancial de los organismos rectores, para la generación de parámetros compartidos entre todos los empresarios para su cumplimiento. Entonces se puede mencionar que existe un limitado interés entre la administración pública y el gremio hotelero por generar verdaderas propuestas para incrementar la calidad en los servicios hoteleros.

El interés de las autoridades y de los entes encargados del desarrollo turístico ha sido muy reciente y hasta cierto punto insuficiente; de la misma forma las leyes y reglamentos de desarrollo turístico han sido puestos en vigencia recientemente por lo que no todos los propietarios de negocios turísticos los adoptan en su totalidad.

La normativa existente para regular los establecimientos de alojamiento es muy general, más no en cuanto a calidad se refiere específicamente. Además la inexistencia de una normativa o reglamento previo para el desarrollo turístico de calidad genera que dicho desarrollo en la ciudad de Ibarra históricamente se haya dado de forma empírica y espontánea, en especial por emprendimientos familiares, más no por el conocimiento técnico del turismo. Esto ocasiona pérdida de competitividad en el mercado local ya que en algunos casos es posible notar la ausencia de calidad que demandan obligatoriamente servicios como el de la hotelería.

El desarrollo y aplicación de procesos e instrumentos cuyo objetivo es la mejora de la calidad como elemento constitutivo de los servicios ha sido un tema rezagado en la industria turística no solamente en Ibarra, sino a nivel nacional. La falta de diálogo entre el sector público y privado genera que al menos hasta el momento éstas propuestas sean hasta cierto punto escasas. Esto ocasiona un crecimiento del sector turístico poco controlado y en cierta medida de baja calidad, cosa que es muy importante corregir para lograr obtener una mayor participación en el mercado.

Finalmente la deficiencia de calidad en el servicio es uno de los factores principales para que un destino no logre el posicionamiento que desea en el mercado, por ello si se quiere potenciar el desarrollo de la industria turística local es indispensable el desarrollo de estrategias, procesos e instrumentos para mejorar la calidad. Puesto que si se deja pasar más tiempo sin hacerlo, el problema de la deficiencia de calidad persistirá, generando cierta insatisfacción en los visitantes de ésta ciudad.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de calidad que presentan los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra?

### **1.4. Delimitación del problema**

La investigación se orienta a la observación del cumplimiento de los parámetros de calidad de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría existentes en la ciudad de Ibarra.

- GEOGRÁFICA

Ibarra, Imbabura, Ecuador

- TEMPORAL

Octubre 2015 – Octubre 2016

- VARIABLES

Estándares de calidad de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. General**

Analizar los niveles de calidad de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra en relación a la normativa del MinTur, para diseñar la propuesta de un manual de calidad.

### **1.5.2. Específicos**

- Determinar los principales aspectos de la calidad presentes en la normativa de valoración para establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría existente en el Ecuador.
- Evaluar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa del Ministerio de Turismo para certificación de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.
- Determinar los niveles de satisfacción percibida del consumidor de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.
- Elaborar la propuesta del diseño un manual de calidad para los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.

### **1.6. Justificación**

Es importante proveer a los turistas de bienes y servicios acordes a sus nuevas exigencias, pues hoy en día, se han convertido en un mercado más informado y con mayores expectativas. Además el objetivo de mejora continua para ser competitivos en un mercado que cambia constantemente permite generar una mejor percepción en el cliente, mejorar los servicios turísticos ofertados y lograr que el turista vuelva a adquirir los bienes o servicios ya consumidos.

En Ibarra, el sector hotelero tiene una importante participación dentro del ámbito turístico, pese a que la reducida estadía de los visitantes es una materia pendiente. Esto demanda que al menos en éste servicio se pueda dotar de instrumentos y herramientas para que se mejore la calidad. Con la aplicación de instrumentos que guíen la calidad se mejora directamente la gestión y operación de dichos establecimientos turísticos e indirectamente se incide en el nivel de satisfacción de los visitantes. Además al mejorar la calidad de los servicios turísticos como el de alojamiento, se genera beneficios para otras actividades y sectores productivos como: el comercio, el transporte, la alimentación, etc.

Al contar ya con instrumentos y normativas en la que los empresarios puedan guiarse, es posible producir medios para lograr un desarrollo controlado, equilibrado y constante de los diferentes servicios turísticos. Esto contribuye también en gran medida a que se cumpla el objetivo primordial de la prestación de un servicio que es satisfacer las necesidades y expectativas del visitante mediante la oferta de un servicio que tenga altos parámetros de calidad y que sea desarrollado en base a directrices puntuales.

Siendo la calidad un aspecto que hoy en día es inherente a los servicios turísticos y ya no un valor agregado, es imprescindible dotar de un instrumento que controle y monitoree el cumplimiento de los estándares de que deben cumplir los establecimientos hoteleros. Dichos instrumentos deben servir a los empresarios turísticos como una guía y soporte para desarrollar y mejorar sus negocios, tratando de brindar el mejor servicio a los visitantes; pues solamente de ésta forma se logrará un crecimiento paulatino, controlado y permanente del sector turístico.

La calidad hoy en día es un aspecto que tiene mucha trascendencia dentro de la prestación de servicios, el alojamiento al pertenecer a éste sector productivo, debe de igual forma presentar aspectos de calidad para que el cliente que adquiere dicho servicio se sienta satisfecho. Es importante por ello investigar acerca de la calidad dentro del servicio de alojamiento en la ciudad de Ibarra, puesto que sienta un precedente y una base teórica en torno a la cual se pueden desarrollar posteriores investigaciones o proyectos con miras a la mejora de la calidad en éste servicio.

La deficiente calidad en algunos establecimientos de alojamiento es la principal causa que motiva ésta investigación; indagar las principales causas que genera ese déficit de calidad y también las principales alternativas de mejora constituye una importante herramienta para el mejoramiento continuo del servicio de alojamiento en Ibarra.



## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

Para efectos de la justificación teórica de la calidad de establecimientos de alojamiento, correspondiente al ámbito de estudio de esta investigación, se plantean temas relacionados al objeto de estudio antes mencionado.

Así en este capítulo se establecen, los principales conceptos relacionados con el turismo, establecimientos hoteleros y servicios de hospedaje y el uso de la calidad en los mismos; estos temas ayudan a concretar el ámbito específico sobre el cual se sitúa la investigación y ayuda a entender los beneficios que trae consigo la incorporación del parámetros de calidad en un establecimiento de alojamiento. Además se presenta una aproximación sobre la calidad, su importancia, la evolución de la calidad, sus características, los factores que influyen en su mejoramiento, entre otros. Los temas antes mencionados contribuyen de forma general para situar una de las variables de la investigación que es el aspecto de la calidad en los servicios, específicamente en el alojamiento. Finalmente se aborda temas relacionados con la gestión de la calidad como el control de la calidad y el uso y utilidad de un manual de normas de calidad.

#### **2.1. Fundamentación teórica**

##### **2.1.1. Turismo**

Gurría (2004), lo define como: “Un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas

que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro” (p. 142).

La OMT, por su parte, define al turismo como: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un periodo menor a un año, por fines de ocio, negocio, estudio, entre otros”.

Mientras que, Guerrero y Ramos (2000), manifiestan que es: “una actividad que comprende la acción de los visitantes de trasladarse del lugar donde radican a otro ambiente distinto, por un tiempo de más de un día y menor a un año, motivados por el descanso, diversión, esparcimiento” (p. 34).

El turismo es un fenómeno de carácter social, que durante años recientes se constituye en una de las industrias más importantes y con mayor crecimiento a nivel mundial. Se basa principalmente en las actividades que las personas realizan durante los viajes hacia otros puntos distintos de donde ellos habitualmente viven.

#### **2.1.1.1. Producto turístico**

(De la Colina, 2009) menciona que: “es principalmente un conjunto de servicios compuestos por una mezcla o combinación de elementos de la industria turística” (p.1).

El producto turístico es tangible e intangible y constituye cualquier cosa que podamos vender al turista (bien o servicio o la combinación de ambos), entre otras cosas: paquetes, viajes, información y una variedad de servicios. Podría decirse entonces que, es el conjunto de elementos tangibles e intangibles, caracterizados en una actividad específica y en un determinado destino (De la Colina, 2009).

El turista compra la combinación de actividades que se ofertan un destino, pues, el turismo moderno se basa principalmente en el disfrute de diversas actividades en un mismo lugar. Justamente en ello radica el tema de la diversificación que depende directamente de los intereses del turista y de las capacidades para comprender y satisfacer dichos intereses por parte del lugar de acogida.

#### **2.1.1.2. Componentes del producto turístico**

- **Atractivos:** son los elementos que influyen en la decisión del turista por elegir ese destino y no otro. Constituyen la materia prima de la industria turística (Iglesias, Talón y García-Viana, 2007).

Basados en la aproximación teórica anterior, podríamos decir que los atractivos constituyen el elemento principal de la industria turística pues inciden directamente y en gran medida en el proceso de elección de los clientes potenciales por visitar un sitio.

- **Facilidades:** son un complemento del producto turístico. No generan flujo turístico pero la falta de éstas puede impedir la presencia de turistas. (Iglesias, Talón y García-Viana, 2007).

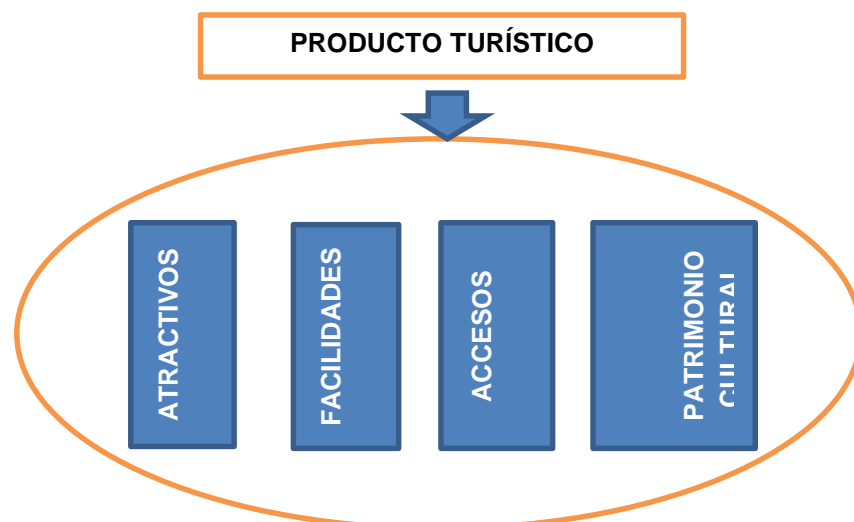
En éste aspecto es donde se halla la infraestructura turística de un destino, aquí se encuentra las facilidades de hospedaje, alimentación, diversión, etc

- **Accesos:** son indispensables para que el turista llegue al destino ya que éstos son los medios para que sea posible (Iglesias, Talón & García-Viana, 2007).

Éste aspecto se refiere principalmente a las vías de comunicación o acceso que un lugar posee, en cierta medida es una facilidad indispensable, pues permite que el turista que se traslada a cierto lugar pueda llegar y disfrutar del mismo.

- **Patrimonio cultural de un pueblo:** se refiere a aspectos de la idiosincrasia de los pueblos existentes en un destino.

Figura 1  
*El Producto turístico*



Fuente: Iglesias, Talón y García Viana. 2007  
Elaborado por: Guerrero, B.

### **2.1.1.3. El servicio**

Por la complejidad que presentan en sí mismos los servicios, no se ha logrado una definición universalmente aceptada, sin embargo con las siguientes definiciones se proporciona un acercamiento a éste tópico.

Se entiende por servicios todas aquellas actividades mayormente intangibles, que son el objeto principal de una operación que se la realiza para lograr la satisfacción de necesidades de los clientes (Grande, 2012).

Por otra parte, Fontalvo y Vergara (2010) mencionan que: “una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes” (p.23).

Un servicio, es un proceso mediante el cual el prestador en forma paulatina y conforme se consume el servicio mismo, satisface las necesidades o expectativas que generaron el deseo del cliente por consumirlo.

Es importante también mencionar, apoyándonos en el siguiente enunciado, que el sector de servicios no siempre tuvo una participación tan trascendental como en la actualidad:

El escaso peso económico de los servicios hasta casi mediados del siglo XX provocó que la atención prestada por los economistas a las actividades de servicios fuera mínima y residual durante los primeros siglos de andadura de la ciencia económica. De hecho, durante el

desarrollo de la escuela clásica, influida por los cambios socioeconómicos que estaba provocando la Revolución Industrial, se estableció un pensamiento crítico acerca del papel de los servicios y su carácter improductivo. Además, durante aquella época se consolidó la distinción entre bienes y servicios como equivalente a la distinción entre productos materiales o tangibles y productos inmateriales o intangibles. (Benavides, 2012,p.66 )

#### **2.1.1.4. Características de los servicios**

Benavides (2012) menciona que, “Los criterios más frecuentemente utilizados se suelen resumir en cuatro: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y caducidad o carácter perecedero...de ellas derivan dos implicaciones que en ocasiones también se han utilizado: su no almacenabilidad y su no transportabilidad” (p.65).

Otra de las características consideradas distintivas es la interacción entre el proveedor y el usuario, o entre la ofertante y la demandante. Para que ese contacto sea posible, resulta inevitable la participación del cliente dentro del proceso productivo.

Es meritorio, entonces, hablar sobre las características anteriormente mencionadas y que definen a un servicio como tal:

- **Intangibilidad:** Se refiere la propiedad de los servicios por la cual no se los puede tocar, es decir son intangibles. Si bien es cierto al cliente muchas veces se le da un producto tangible en representación del servicio en sí, no obstante, el cliente compra

dicho servicio por la experiencia que éste genera en él (Cordones, 2003).

- **Inseparabilidad:** Se trata específicamente sobre la capacidad de un servicio para ser creado o realizado al mismo tiempo que se va consumiendo. Los bienes son primero producidos, posteriormente se venden y luego se consumen; de forma muy distinta, los servicios se venden y luego se producen y consumen simultáneamente. Es por ello muy importante distinguir que por ésta característica de los servicios el personal de producción participa directamente con el cliente, mientras que en los productos esto casi nunca sucede (Grande, 2012).
- **Heterogeneidad:** Se refiere a la dificultad de estandarización en cuanto a servicios se refiere, en un mismo servicio la prestación dada de un cliente a otro cambia por diversos factores: el cliente, características del entorno, dificultades que puedan surgir, etc (Cordones, 2003).
- **Naturaleza perecedera (caducidad):** se refiere a que los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar, la capacidad no usada en los servicios no se puede reservar y los servicios mismos no se pueden inventariar. Es importante por ello en las empresas principalmente, prestar especial atención a los máximos niveles de capacidad y a las épocas de bajos niveles de uso para mantener la balanza comercial (Grande, 2012).

Figura 2  
Características de los servicios



Fuente: Benavides. 2012  
Elaborado por: Guerrero, B.

#### 2.1.1.5. Diferencias entre bien y servicio

(Benavides, 2012), sostiene que: “durante la Revolución industrial se consolidó la distinción entre bienes y servicios como equivalente a la distinción entre productos materiales o tangibles y productos inmateriales o intangibles” (p.66). El mismo autor menciona que principalmente en economía se considera un bien a aquellos objetos tangibles que se recibe a cambio de una erogación de dinero; mientras que, servicio, son comodidades intangibles que una persona o un grupo de personas brinda otras a cambio de dinero. Allí, radica la principal diferencia entre bien y servicio, dando a éste último un valor intangible, pese a que en ocasiones la producción de un servicio puede tener también asociados ciertos elementos tangibles.



No obstante, a través de los años se ha venido dando un debate general sobre lo que representan efectivamente los bienes y los servicios, encaminando hacia una mejor visión del papel de los servicios dentro de la economía, pero sin llegar a un consenso universal. En general los *bienes* se pueden definir como objetos, dispositivos o cosas y los *servicios* como hechos actividades o desempeños. Por ello se puede mencionar que la diferencia entre un bien y un servicio va más allá y requiere un estudio profundo sobre el tema (Hoffman & Bateson, 2012).

Es posible señalar entonces que, cuando se menciona el término *producto* se refiere tanto a bienes como a servicios. En la misma obra se analiza la diferencia entre bienes y servicios desde una óptica primordialmente atribuida a cuatro características únicas del servicio: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y naturaleza perecedera de los servicios (Hoffman & Bateson, 2012).

Dichas características ya se han descrito anteriormente, no obstante es importante añadir que para explicar mejor y ahondar en la diferencia entre bien y servicio otros autores mencionan muchas otras características, entre ellas las principales son:

- El grado de participación humana al momento de prestar atención al cliente es lo que más diferencia a un bien de un servicio (Grande, 2012).
- Para ejecutar el servicio es imprescindible la presencia del cliente, pues se consume al mismo tiempo que se produce (Grande, 2012).

- El servicio se basa en hechos, por ello no se fabrica sino que se elabora y no es posible devolverlo a diferencia de los bienes que si tienen esa posibilidad (Grande, 2012).

#### **2.1.1.6. El servicio de alojamiento**

El alojamiento es la acción de alojar o permitir la estancia de una persona en un lugar diferente al de su residencia habitual. (Iglesias, Talón y García-Viana, 2007).

Según MINTUR (2015), “El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje, no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros” (p. 3).

Se puede concluir mencionando que el alojamiento es un servicio principalmente turístico, aunque no solamente es usado en éste ámbito, que brinda hospedaje temporal a personas del mismo país (turistas nacionales) o extranjeras (turistas internacionales) a cambio de dinero o mediante una transacción monetaria.

#### **2.1.1.7. Componentes del servicio de alojamiento**

Evidentemente, los establecimientos de alojamiento poseen sus propias particularidades y equipamientos para acondicionar el ambiente inherente a su servicio. Quiroga (2010), menciona: “se pueden establecer cuatro

categorías para definir los distintos componentes que un hotel posee en sus estancias” (p. 51).

Así se describe:

- Componentes Tangibles: habitaciones, tv cable, teléfono, internet, alarma de incendios, climatización, etc.
- Componentes Intangibles: decoración, aroma, comodidad y amplitud, iluminación del entorno
- Componentes Cognitivos: folletos informativos sobre el hotel y de información turística del país.
- Componentes Psicológicos: Sensación de satisfacción. (Quiroga, 2010).

Figura 3  
Componentes del Servicio de Alojamiento



Fuente: Quiroga. 2010  
Elaboración: Guerrero, B.

### 2.1.1.8. Tipos de alojamiento turísticos

Existe gran variedad de alojamientos turísticos y resulta difícil establecer una clasificación concreta de estos establecimientos ya que no en todos los países se usan los mismos criterios de clasificación. Sin embargo, se pueden establecer las siguientes clasificaciones:

#### A) Por su localización

- **Urbanos:** como su nombre lo indica están situados en las principales ciudades y generalmente acuden a él turistas que se han desplazado por motivos profesionales.
- **Costas:** su nombre de igual manera proporciona una idea clara, están situados en las regiones costeras donde se realiza el turismo de sol y playa.
- **Montaña:** aunque no es muy frecuente en nuestro país son establecimientos cercanos a estaciones de esquí, o a regiones donde se realiza montañismo.
- **Carretera:** son establecimientos de no muy alta categoría, generalmente moteles y se los considera “de paso” por estar situados a un lado de la carretera.  
(Iglesias, Talón y García-Viana, 2007).

## B) Por su especialización

- **Vacacional:** independientemente de su ubicación están destinados para recibir a los turistas que se dirigen hacia allí en su tiempo de ocio.
- **Convenciones y Congresos:** generalmente ubicados en las ciudades o cerca de los aeropuertos y que tienen instalaciones para la realización de eventos.
- **Salud y balnearios:** presentan instalaciones adecuadas para el baño y para tratamientos de salud.
- **Rural:** de pequeño tamaño y que se ubica en lugares donde se da el turismo rural.
- **Deportivos:** establecimientos específicos que ofertan algunos deportes como el golf, el esquí y los deportes náuticos.
- **Temáticos:** asocian su oferta a un tema específico (cine, gastronomía, etc)  
(Iglesias, Talón y García-Viana, 2007).

## C) Por la propiedad

- **Familiar:** de pequeños tamaños y la dirección y la propiedad son llevadas por la misma persona generalmente.
- **Cadenas:** agrupa a un número determinado de hoteles con una distribución relativamente alta bajo la misma dirección.

- **Agrupaciones de Hoteles:** son una alternativa a las cadenas que mantiene la autonomía de gestión de cada establecimiento (Iglesias, Talón y García-Viana, 2007).

#### **2.1.1.9. Clasificación de establecimientos de alojamiento según el Ministerio de Turismo de Ecuador**

Por sus características propias y por su denominación o razón social, el Ministerio de Turismo del Ecuador reconoce las siguientes tipologías: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico, Casa de Huéspedes (MINTUR, 2015).

- **Hotel:** establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; cuenta el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería . Deberá contar con mínimo 5 habitaciones.  
(MINTUR, 2015, p.7)
- **Hostal:** establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con baño privado y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.  
(MINTUR, 2015, p.7)

- **Hostería:** establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de prestar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

(MINTUR, 2015, p.7)

- **Lodge:** establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales donde se privilegia el paisaje. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización en el ambiente. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de prestar otros servicios. Debe tener como mínimo 5 habitaciones.

(MINTUR, 2015, p.7)

- **Resort:** es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o descanso en las que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales. Deberá tener como mínimo 5 habitaciones.

(MINTUR, 2015, p.8)

### **2.1.1.10. Ibarra**

#### **Ubicación**

La ciudad de Ibarra se encuentra ubicada en la zona norte del Ecuador, a 115 km al noreste de la capital ecuatoriana, Quito; y a 125 km al sur de la ciudad de Tulcán. Ibarra, cabecera cantonal y capital de la provincia está ubicada estratégicamente, allí radica su principal importancia. La altura es de 2 220 m.s.n.m. (GAD Ibarra, 2012).

#### **Superficie**

Ibarra tiene una superficie de 1 162,22 km<sup>2</sup>, con una densidad poblacional de 131,87 hab/ km<sup>2</sup>. La zona urbana del cantón cubre la superficie de 41,68 km<sup>2</sup>, mientras que la zona rural cubre una superficie de 1 120,53 km<sup>2</sup> (GAD Ibarra, 2012).

#### **Clima**

El clima de la ciudad es templado seco puesto que Ibarra se encuentra en un valle y su clima está modificándose por los vientos cálidos y secos venidos de oriente y por los vientos frescos y fríos de los Andes. Posee una temperatura promedio de 18 grados, temperatura que puede subir o descender dependiendo de la temporada en la que se encuentre (GAD Ibarra, 2012).

#### **Población**

Según el censo realizado por el INEC en 2010, la ciudad de Ibarra tiene una población entre el área urbana y rural de 181 175 habitantes. La mayoría de dichos habitantes, esto es 80,4% pertenecen al grupo étnico



mestizos; seguidos por los blancos con un 9,46%, la etnia indígena con el 3,77%, afroecuatorianos con el 3,65%, mulatos con el 2,59% y un 0,14% de personas que no han detallado su etnia. (GAD Ibarra, 2012, p.134).

#### **2.1.1.11. El sector de servicios en Ibarra**

El desarrollo socio-económico sostenido que ha experimentado la ciudad ha dado lugar a que se desarrollen innumerables empresas y organizaciones que ofrecen tanto bienes como servicios.

Entre las principales industrias y actividades económicas que se han desarrollado están: la agricultura, el sector pecuario, las artesanías, la metalmecánica, los textiles y confecciones, de la construcción, maderero o forestal, producción de lácteos, entre otros (GAD Ibarra, 2012).

En cuanto a los servicios se refiere, los principales que se ofrece son: el alimenticio (restaurantes, cafeterías, comedores, etc), servicios técnicos y profesionales, servicio de gráficas e impresiones y por último los Servicios Turísticos que es uno de los que mayor fuerza y crecimiento ha tomado en los últimos años (GAD Ibarra, 2012).

#### **2.1.1.12. Servicios turísticos en Ibarra**

La belleza escénica de la ciudad es inigualable, su riqueza natural y cultural se pone de manifiesto en: sus lagunas, montañas, ríos, artesanías, música, danza y por su puesto en su gastronomía. Todo lo anteriormente mencionado se combina con el espíritu amable y receptivo de su gente y

su clima inmejorable. Gracias a éstas características singulares y a la iniciativa privada, se ha desarrollado innumerables y novedosas alternativas de servicios turísticos en la ciudad.

Es así que el turismo comunitario, el turismo ecológico, el turismo de aventura, el turismo cultural, el turismo gastronómico han experimentado mayor acogida por parte del turista nacional y extranjero. A estos tipos de turismo debemos sumarle que innumerables servicios se han creado para satisfacer al visitante, entre ellos están: alojamiento, alimentación, guianza, recreación, agencias de deportes extremos, operadoras turísticas, agencias de viaje, transporte turístico, entre otras (GAD Ibarra, 2012).

Según cifras del Gobierno autónomo descentralizado del cantón: Se registran como actividades económicas a 997 locales entre Hoteles, hosterías, moteles, residenciales, pensiones, hostales ,cafeterías, bares, venta de comidas, heladerías, peñas, entre otros, las mismas que generan el 2,22% del total de los ingresos registrados en los catastros de rentas municipales y que representa a 14.821.859,16 dólares. Dentro de esta actividad la actividad de restaurantes y locales de venta de alimentos es la que concentra el mayor número de locales con el 71,1% siendo 709 locales, pero la actividad que concentra la mayor cantidad de ingresos son los hoteles y hosterías con el 46,6% del total de los ingresos que genera esta actividad.

(GAD Ibarra, 2012, p. 101)

### **2.1.1.13. El servicio de alojamiento en Ibarra**

El servicio de alojamiento se ha desarrollado de forma distinta en las diferentes zonas del cantón debido fundamentalmente al desarrollo turístico de cada una. En la zona de Ambuquí y en la vía-Lita los servicios turísticos han crecido en torno a los atractivos naturales que poseen los lugares. En la parroquia La Esperanza y Angochagua se ha dado éste crecimiento por el turismo agro-rural y cultural. En la ciudad de Ibarra específicamente ha existido una importante ampliación no solamente del servicio de alojamiento, sino de una variedad de servicios turísticos debido a su desarrollo como capital del cantón y a nuevos productos turísticos de diversa índole que se han desarrollado (GAD Ibarra, 2012).

La instalación de infraestructura hotelera con amplios servicios y especialidades ha incrementado en la ciudad en un 4,8%. Aquello se debe a que la demanda en la ciudad de igual forma ha aumentado, razón por la cual se hace necesario dotar a los nuevos clientes de nuevos y mejores servicios. En Ibarra existen, alrededor de 80 establecimientos de alojamiento bajo las siguientes denominaciones: hoteles, hosterías, hostales, residenciales, moteles, pensiones y cabañas; cada uno con sus características particulares, lo que permite que exista una oferta diversificada a partir de la cual el visitante puede escoger acorde a sus necesidades y expectativas (GAD Ibarra, 2012). En cuanto a establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría, el Ministerio de Turismo en el catálogo de establecimientos turísticos del año 2015 tiene registrados a 34 establecimientos que poseen esta denominación.

No obstante, uno de los principales problemas que se enfrenta es la baja promoción y divulgación de las prestaciones en cuanto a productos y servicios con los que cuenta la ciudad.

#### **2.1.1.14. El sector hotelero como parte del producto turístico de calidad**

El negocio hotelero por la propia naturaleza del producto que ofrece debe ser capaz de adaptarse a la demanda y sacar, siempre, el máximo partido de los activos que ofrece a sus clientes. Por otra parte el servicio y la reputación de un hotel no se pueden entender sin tener en cuenta al personal que en él trabaja, por ello cada empleado debe cumplir su función con la mayor eficacia y eficiencia, solo así se logrará la maximización de resultados en éste tipo de establecimientos turísticos (Quiroga, 2010).

El sector de alojamiento u hotelero posee muchas tipologías, no obstante, el fin mismo de éste servicio es único, ofrecer un lugar para que los turistas pernocten. Dicho sector como parte del producto turístico de igual manera busca crecientemente mantener una relación entre: precio-calidad-rentabilidad; el equilibrio entre éstas 3 variables es imprescindible y fundamental para lograr la consecución de los objetivos. Por ello los empresarios del sector turístico y en especial del sector hotelero, deben ser auténticos promotores y estar completamente comprometidos en *implantar la calidad total* en sus empresas turísticas, solamente así podrán mantener una relación saludable entre las tres variables anteriormente mencionadas y lograrán conseguir una política de competencia adecuada (Ramírez, 2006).

El objetivo principal es la atención al cliente, el contacto directo con él y a través de ello conseguir su plena satisfacción. Es, entonces, el empresario turístico el que debe diseñar una oferta capaz de competir con destinos más baratos para fijar así, la competitividad, no en el precio, sino en la *calidad*. Un aspecto importante a tener en cuenta es que la calidad no se copia de otros modelos exitosos de desarrollo, sino, por el contrario se debe generar para cada caso y si es posible para cada empresa, pues se presenta diversas realidades, con diversas variables que las integran.

Así, un servicio de calidad en éste sector requiere:

- Un personal muy cualificado y especializado
- Instalaciones de primer nivel
- Prestancia de las instalaciones
- Diálogo organizacional muy bueno y claro.
- Compromiso gerencial por aportar a la calidad total del establecimiento.
- Aseguramiento de la calidad de los insumos usados en el establecimiento.
- Confort y relax.
- Predisposición de todo el personal para atención al cliente.
- Seguridad.
- Manejo de salud ocupacional de los empleados.
- Altas normas de higiene y asepsia en todos los procesos hoteleros (Benavides, 2012).

### **2.1.2. La calidad**

Establecer una definición que sea aceptada al pie de la letra por todos los autores no es posible. La complejidad del significado y su carácter multidimensional genera diversidad de opiniones. Se puede tener criterios desde distintos enfoques que pueden relacionarse indistintamente desde los procesos de: producción, el enfoque al cliente, el producto terminado, los atributos de valor, entre otros.

Así en un intento por concretar el significado de éste término, la norma ISO 9000:2000 la define como: “la capacidad de un conjunto de características intrínsecas a un bien o servicio para satisfacer requisitos”.

Fontalvo y Vergara (2010), en una perspectiva semejante definen a la calidad como: “el conjunto de características inherentes de un bien o un servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de un cliente” (p. 22).

Además, Benavides (2012) menciona que: “...es posible identificar la calidad con la existencia de unas características en el producto o servicio que lo doten de capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios” (p. 130).

Se puede decir entonces, que la calidad es un conjunto de características y propiedades inherentes a bienes o servicios, relacionados a distintas etapas de producción de los mismos, dicho conjunto de características permiten satisfacer necesidades, expectativas y deseos de las personas quienes los compran (clientes).

### 2.1.2.1. Enfoques para abordar la calidad

Determinar la calidad en todo el proceso de producción es muy difícil y por ello ciertos autores, determinan ciertos enfoques desde los cuáles puede abordarse la calidad; estos enfoques son subprocesos de la producción en los que debe determinarse necesariamente el grado de la calidad.

Así, existen los siguientes enfoques desde los que puede abordarse el tema de la calidad: Calidad basada en la fabricación, calidad basada en el usuario, calidad basada en el servicio y calidad basada en el valor (Benavides, 2012).

- **Calidad basada en la fabricación.** Fundamentalmente se refiere al apego del producto con las especificaciones que tiene desde su diseño. Esto conlleva a que los procesos sean buenos y garanticen la calidad.

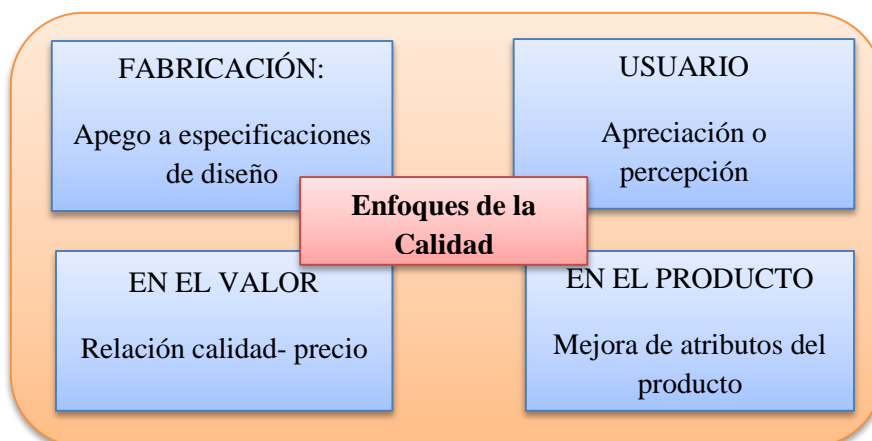
De igual manera, las estrategias de fabricación deben ser las correctas para que el producto o servicio final tenga una calidad superior. Resulta de especial interés para la fabricación de productos industriales (Benavides, 2012, p.131).

- **Calidad basada en el usuario o cliente.** Se basa de manera específica en la apreciación o percepción que el cliente tenga del producto o servicio luego de consumirlo. Es importante por ello entender que cada cliente o usuario tiene unas necesidades o expectativas distintas que satisfacer y cada uno juzgará de distinta manera. La calidad, entonces, será determinada por la capacidad propia de los productos o servicios para dar una respuesta adecuada

a los gustos y preferencias del cliente o comprador (Benavides, 2012, p.131).

- **Calidad basada en el producto o servicio.** El elemento principal de éste enfoque es el propio producto o servicio. Según como se mejoren las características y atributos inherentes al mismo, mejorará su calidad. Por ello, desde esta orientación las estrategias de marketing resultan fundamentales. (Benavides, 2012, p.131).
- **Calidad basada en el valor.** Permanentemente se establece una relación muy fuerte entre precio y calidad, considerándose que la calidad de un producto o servicio está determinada por su precio. De esta forma, para un precio dado se pretende alcanzar la máxima calidad; por consiguiente, la calidad es función del coste como base determinante en la configuración del precio. Ésta concepción se da en la Teoría Económica y exige que las empresas consideren la calidad bajo una perspectiva centrada en el mercado (Benavides, 2012, p.131).

Figura 4  
Enfoques para abordar la calidad



Fuente: Benavides. 2012  
Elaboración: Guerrero, B.



### **2.1.2.2. Importancia de la calidad**

La calidad dentro de una empresa es el elemento más importante para poder lograr una exitosa incursión en cualquier mercado. Es el elemento que le permite mantener un nivel competitivo dentro de un mercado cambiante y evolutivo (Gutiérrez, 2014). Su importancia es indiscutible y por ello hoy, tanto en productos como en servicios, la calidad es un elemento primordial para alcanzar las metas de una empresa.

En tal virtud, (Álvarez, Fraiz, y Del Río, 2013) en su obra acerca de los beneficios de implantar un sistema de gestión de calidad mencionan que: “Nadie pone en duda hoy en día, que la calidad es una condición necesaria para alcanzar el éxito en los mercados turísticos, por su capacidad para mantener o incrementar por parte de la empresa su cuota de mercado y sus resultados empresariales” (p.2).

Así, en la actualidad el sector de alojamiento, tiene como bases fundamentales la gestión de la calidad que permite mejorar las actividades internas de la empresa y la innovación; esto permite a una empresa mantenerse vigente y competitiva en el mercado. El mercado cambia y evoluciona de manera rápida y radical por ello es necesario que las empresas se ajusten a esto y generen cambios propositivos en ellas mismas para mantener su competitividad (Álvarez et al., 2013).

Ser competitivo es tener la capacidad de mantener una empresa u organización vigente en el mercado, ofertando productos o servicios que estén en las mismas o superiores condiciones que las de la competencia. Es indispensable entonces que, independientemente de lo que oferte la empresa, lo produzca con la cantidad mínima de errores y procurando que

lo que se oferta satisfaga efectivamente las necesidades de los clientes reales o potenciales (De La Colina, 2009).

Es posible entonces sostener que la calidad es un elemento diferenciador inherente a un producto o servicio y que indiscutiblemente, éste aspecto ayuda a alcanzar o superar las expectativas del cliente. Si el grado de calidad de un producto o servicio es alto, es indiscutible que el cliente quedará satisfecho con su compra y el grado de fidelización también aumentará, siendo la fidelización imprescindible para mantener las finanzas de una empresa a flote, por el contrario, si el grado de calidad es bajo, el cliente no quedará satisfecho y se perderá competitividad y participación en el mercado.

### **2.1.2.3. Evolución de la calidad**

La calidad ha evolucionado paulatinamente a través de los años, varios autores señalan diversas etapas a través de las cuales la calidad ha venido desarrollándose. A continuación se presenta una tentativa evolución en la que existen 5 etapas importantes a través de las cuales la calidad ha evolucionado y ha tomado mayor importancia:

- **Primera etapa (Mecanización):** revolución industrial hasta 1930

Ésta primera etapa constituyó un importante avance pues en ella se dio la mecanización del trabajo, lo que facilitó los procesos de producción. (Cordones, 2003) menciona que: “Como consecuencia de la evolución de la producción en masa se producen ciertos cambios en la organización de la empresa. Allí un supervisor era el responsable de ver si los bienes tenían

la calidad suficiente” (p. 22). Así, la inspección fue un proceso esencial en la fabricación, puesto que los procesos de producción se hicieron más complejos.

- **Segunda etapa (Inspección-Muestreo): 1930-1949**

Cordones (2003), menciona: “En los años cuarenta el desarrollo de la producción en masa hacía imposible la inspección del producto al cien por cien.....En este momento, W. Shewhart desarrolló la aplicación de los métodos estadísticos al control de calidad” (p. 35).

Su contribución más significativa fue la introducción de una inspección por muestreo en lugar de a toda la producción. Por ello el principal interés de ésta época es generar un control que garantice no sólo conocer y seleccionar desperfectos en los productos, sino también tomar decisiones correctivas sobre procesos tecnológicos. Así, la responsabilidad de los inspectores no solo era de inspeccionar el producto final sino todo el proceso productivo.

- **Tercera etapa (Inspección-Procesos): 1950-1979**

Se la inicia de la misma forma: con la idea de inspeccionar los productos para no sacar aquellos defectuosos al mercado. No obstante, no tardan en identificar que el germen del problema radicaba en las diferentes fases del proceso y no bastaba con la inspección.

Por ello, Cordones (2003), sostiene que la gestión de la calidad es: “conjunto de actividades extendidas a todos los procesos de una organización que tiene como objetivo ofrecer productos o servicios libres de defectos” (p. 36).

- **Cuarta etapa (Estrategia):** década de los 80's y 90's

La característica primordial es la constitución de una estrategia de calidad que permita el mejoramiento continuo de toda la empresa. Por ello el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes es necesario, ahora ya no solo se centra en conocer el mercado como un todo. En ésta etapa la calidad era vista como una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque de la empresa nace de la misma forma en la que se piensa administrar la calidad.

- **Quinta etapa (Calidad Total):** 2000 hasta la fecha

Se llama también Servicio de Calidad Total. Lo que existe para el cliente es el valor total y no es tan fundamental la distinción entre bien y servicio. El cliente al igual que la calidad ha evolucionado, es un cliente mucho más selectivo y solo pagará por algo que de verdad tenga valor para él. Por ello se puede decir que, aquí, la calidad plantea que la principal fuerza para el funcionamiento de la empresa es un enfoque de organizacional que engloba toda ella, donde la percepción del cliente sobre la calidad del bien o servicio es el elemento principal.

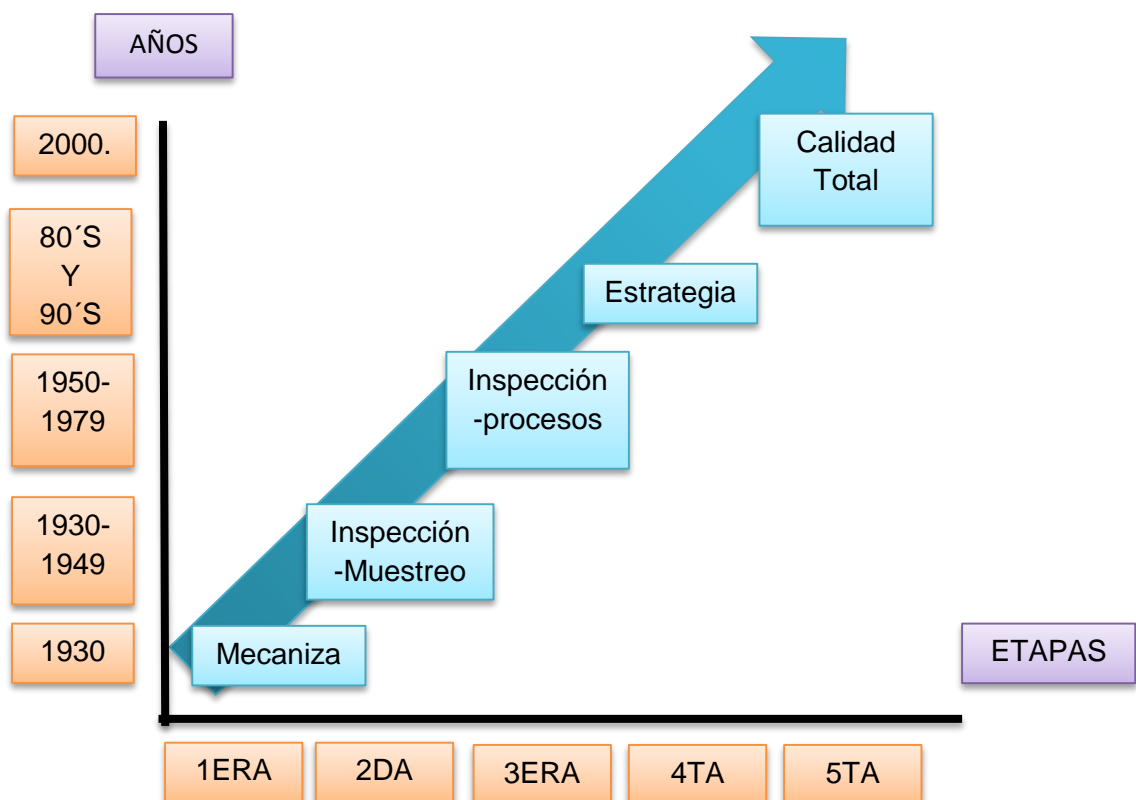
Es fácilmente observable que la calidad ha venido tomando mayor partido dentro de las empresas productoras tanto de bienes como de

servicios, principalmente esto se ha venido dando como un fenómeno derivado de la alta competencia que se da en un mercado que está en continuo cambio y mejora. Se puede concluir con la siguiente afirmación:

La gestión de la calidad total supone un cambio profundo en la cultura de la empresa y se considera como una filosofía, una estrategia o un estilo de gerencia que lleva implícito una mejora continua en los procesos y productos con la participación de todos los recursos humanos y siendo el cliente el centro de interés de la empresa.

(Cordones, 2003, p.72)

Figura 5  
Evolución de la Calidad



Fuente: Cordones Otero. 2003  
Elaboración: Guerrero, B.

#### 2.1.2.4. Características de la calidad

Numerosos estudios se han realizado en torno a las posibles características de la calidad, no obstante es importante mencionar que las características dependen directamente de si la noción de calidad se refiere a un bien o a un servicio. Así, (Benavides, 2012), menciona que: “desde una interpretación trascendente de la calidad, las características más valoradas son las de capacidad de servicio o utilidad, estética y las que inciden en la calidad percibida” (p. 136).

Por otra parte y para efectos de éste estudio, se menciona que se pueden identificar diez dimensiones o características de la calidad asociadas a los servicios, así tenemos:

- **Naturaleza tangible:** es lo que el cliente usa para percibir e identificar el servicio de forma precisa.
- **Fiabilidad:** es la constancia que la empresa mantiene en la prestación del servicio.
- **Grado de respuesta:** facilidad del talento humano para prestar el servicio. Depende de su capacitación y grado de conocimiento del personal.
- **Amabilidad:** se refiere a la gentileza que el talento humano de la empresa da a los clientes.
- **Credibilidad:** capacidad de la empresa para generar confianza en los clientes.
- **Seguridad:** no presencia o presencia mínima de riesgos, peligros o malentendidos.
- **Accesibilidad:** Capacidad de aproximarse al servicio y facilidad de contacto.
- **Capacidad de comprender al cliente.** Esfuerzo de los trabajadores por entender las necesidades de cada cliente. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) en (Benavides, 2012).

Ciertamente y dependiendo del enfoque de calidad que se tome, existen innumerables características inherentes a un producto, entendiendo como producto a un bien o servicio. De ésta manera una cuando se enfoca la calidad en un bien toma mayor preponderancia aspectos como: la fiabilidad, el rendimiento, la durabilidad; mientras que cuando se enfoca la calidad en un servicio y su valor toma mayor preponderancia aspectos estéticos, el rendimiento y atributos adicionales.

#### **2.1.2.5. Factores relacionados con la calidad**

Gutiérrez (2014), menciona: “Una tarea vital del líder y su equipo es establecer el sistema de medición del desempeño de la organización, de tal forma que tenga claro cuáles son los signos vitales de salud de la organización” (p. 24).

Así, los factores se han ido presentando de forma paulatina en éste estudio, pero entre los principales podemos mencionar:

- **Dimensión técnica:** referido a aspectos científicos y tecnológicos que determinan las características del bien servicio. Es una dimensión importante pues determina el grado de fiabilidad del producto con sus especificaciones.
- **Dimensión humana:** Gutiérrez (2014), menciona: “es necesario medir lo que es importante y clave en los procesos...el sistema de medición de desempeño debe proporcionar una orientación clara de tal forma que los individuos sepan si su desempeño es satisfactorio” (p. 24, 26). Sin duda alguna es el más importante factor a menos en cuanto a servicios se refiere. Se encarga de cuidar que exista buenas relaciones entre clientes y la empresa.

- **Dimensión económica:** ciertamente el factor económico es el que mueve el mercado. Ésta dimensión trata principalmente de evitar costes innecesarios tanto para el cliente como para la empresa. (Gutiérrez, 2014).

A éstos factores o dimensiones principales podemos añadir: La cantidad precisa y deseada de un producto que se debe fabricar y que se ofrece. Rapidez de distribución de productos o atención al cliente. Precio justo (precio acorde a lo ofertado y según la oferta y demanda del producto), entre otras. Como se ha mencionado anteriormente, la calidad posee varios factores, cada uno se puede estudiar desde una óptica individual pero para fines prácticos es indispensable verlo como un todo. Cada factor que influye en la calidad está interrelacionado con el otro y actúan como uno solo con el fin último de satisfacer al cliente.

#### **2.1.2.6. Normas internacionales de calidad**

Alcalde (2007) menciona: “Toda organización desea hacer las cosas bien, pero unas veces lo consigue y otras no. La adopción de un sistema de gestión de calidad puede ser una herramienta que solucione de forma definitiva estos problemas” (p.71). Por ello, la calidad ha sido un ámbito que poco a poco se lo ha ido incorporando en la generación de bienes y servicios a nivel internacional. Hoy en día entre una de las normas más usadas están las denominadas ISO 9000: 2000.

Las normas internacionales de calidad independientemente de su origen y lugar de desarrollo buscan dar solución a problemas de calidad. Así, Alcalde (2007) dice: “...nacen con el propósito de dar solución a todos los problemas de calidad en las empresas” (p. 71).



## **ISO 9000**

Alcalde (2007), explica: “es una serie de normas de Sistemas de Gestión de Calidad, creadas por la Organización Internacional de Normalización...que pueden ser usadas por empresas de cualquier tamaño y característica para asegurar la calidad” (p. 73).

Cabe recalcar que las normas ISO 9000 son un cuerpo normativo completo y está formado por tres normas básicas; ISO 9000 (describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad), ISO 9001 (especifica los requisitos de los sistemas de gestión de calidad, su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente), ISO 9004 (proporciona directrices para mejorar el desempeño) (Alcalde, 2007).

- **Principios de la norma ISO 9000**

- Enfoque al cliente: se trata de dirigir el enfoque empresarial a conocer las necesidades y expectativas del cliente para satisfacerlas.
- Liderazgo: la dirección de la empresa conduce al equipo de trabajo hacia una empresa con visión de calidad.
- Participación del personal: el talento humano y su compromiso total hacen posible el éxito de la empresa.
- Enfoque basado en procesos: la empresa define procesos para facilitar su gestión.
- Enfoque del sistema para la gestión: la organización planifica sus actividades como un sistema interrelacionado.
- Mejora continua: el objetivo primordial es mejorar en todas las actividades sosteniblemente en el tiempo.
- Enfoque basado en hechos: decisiones basadas en análisis de datos.

- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.  
(Alcalde, 2007).

- **Ventajas**

- Lograr ventajas competitivas
- Identificar y satisfacer necesidades y expectativas de los clientes
- Fidelizar al cliente
- Mejora de cuota de mercado
- Uso eficaz y eficiente de recursos
- Entre otras  
(Alcalde, 2007).

## **ISO 14 000**

Éste cuerpo normativo fue aprobado por la Organización Internacional de Estandarización en 1996. Al igual que el anteriormente mencionado promueve el uso de normas generalizadas sobre gestión medioambiental, especialmente aquellas que realizan su actividad productiva en torno a la naturaleza o a los recursos naturales (Alcalde, 2007). En el caso del turismo es muy aplicable y al menos se la debería tomar en cuenta de forma general.

La norma ISO 14000 forma parte de una familia de normas que busca la manera de aplicar a la empresa la gestión ambiental. Su objetivo primordial es permitir que la empresa produzca bienes o servicios pero que al mismo tiempo proteja al ambiente.

### **2.1.2.7. La calidad en los servicios**

La calidad en los servicios es un concepto confuso, difícil de definir y más aún difícil de medir. Para los académicos y profesionales es un término muy subjetivo y que está sujeto a muchos cambios dependiendo de la perspectiva que se le dé. En tal virtud, (Cordones Otero, 2003), menciona que: “Los conceptos de satisfacción y calidad de los servicios están interrelacionados. Ambos términos hacen referencia a una evaluación subjetiva realizada por los consumidores. Tanto es así, que, en ocasiones, en el ámbito empresarial se han utilizado como sinónimos” (p.32).

Por ello tal vez la mejor manera de comenzar a analizar la calidad en algún servicio, es primeramente, diferenciar la calidad del servicio de lo que es la satisfacción del cliente.

La mayoría de los expertos coincide en que satisfacción del cliente es una medida específica de las operaciones a corto plazo, mientras que la calidad en el servicio es una actitud formada por medio de la evaluación a largo plazo de un desempeño (Hoffman & Bateson, 2012).

Ciertamente los dos términos están ligados entre sí y por ello (Hoffman & Bateson, 2012), sostiene que: “si se suma la satisfacción del cliente con una sola empresa en el tiempo, esto equivaldría a la percepción de la calidad en el servicio” (p. 319).

El cliente, a fin de cuentas, es la única persona que califica el servicio recibido, y es él quien de acuerdo a su percepción determina el grado de calidad del servicio que recibe, por ello se sostiene anteriormente que del grado de satisfacción del cliente depende el grado de calidad que este dé

al servicio. Finalmente podríamos señalar en base a lo antes expuesto que, la calidad en los servicios es una herramienta que se basa en una serie de procesos internos de la empresa, procurando dar al servicio que se ofrece características que tengan la propiedad de satisfacer al cliente y a sus expectativas antes generadas.

#### **2.1.2.8. Dimensiones de la calidad de servicios**

- **Elementos tangibles:** se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización o empresa, la presentación del personal humano y hasta la apariencia de los equipos usados en la compañía.

Es indispensable notar que los elementos tangibles pueden influenciar en la decisión del cliente para que realice su primera operación comercial con la empresa (Hoffman & Bateson, 2012).

- **Cumplimiento de la promesa:** se refiere a entregar de forma correcta y oportuna el servicio que se acordó previamente. Aquí se debe cumplir con la forma y la cantidad de producto o servicio que se acordó. Ambos elementos: entrega oportuna y de forma correcta son distintos pero complementarios pues provocan la confianza o desconfianza del cliente para con la empresa.
- **Actitud de servicio:** se refiere a la disposición por parte de los empleados de brindar el servicio, o para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la mejor manera. Es el factor más criticado por los clientes y el segundo más importante en la evaluación, así que hay que darle la importancia del caso.

- **Competencia del personal:** se refiere a la aptitud necesaria del personal para atender al cliente, que tan competente es a la hora de atenderlo.

Evalúa si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que venden, si domina las condiciones de venta, en fin si es capaz de con sus conocimientos inspirara confianza para que el cliente le pida orientación (Hoffman & Bateson, 2012).

- **Empatía:** se lo puede medir mediante tres cosas: Felicidad de contacto (se refiere a un contacto fácil, rápido, sencillo y constante del cliente con la empresa para solucionar cualquier cosa), Comunicación (que la empresa tenga para con ellos el mayor nivel de comunicación posible), gustos y necesidades (el cliente desea ser tratado como si fuese único, que se le brinde lo que necesita en las condiciones más adecuadas) (Hoffman & Bateson, 2012).

El conjunto de los cinco factores mencionados, conforma la evaluación total del cliente hacia un servicio. Por ello la correcta mezcla de estos factores así como la adaptación de los mismos al cliente significa la calidad del servicio en su totalidad.

#### **2.1.2.9. Causas de deficiencias en la calidad en los servicios**

A lo largo de éste trabajo se ha mencionado varias causas por las que las empresas de servicios no presentan la calidad deseada, para determinarlos con mayor precisión podemos decir que algunas causas de deficiencia en la calidad de servicios son:

- No existe una cultura de investigación en las empresas, es decir, poco o nada se puede evidenciar esfuerzos por investigar el mercado y obtener estrategias de mejoramiento de calidad. Además, la cultura organizacional históricamente se ha venido dando de forma vertical e impositiva por lo que existe falta de comunicación ascendente (Grande, 2012).
- El bajo compromiso por parte de la dirección con el tema de la calidad en el servicio puede ser otro limitante.
- Puede no existir el correcto sentido de trabajo en equipo, por desajustes entre los empleados y sus funciones, desajustes entre las tecnologías y las funciones (Escobar y González, 2011).
- Puede existir un sistema de supervisión y mando inadecuados.
- Otro factor determinante para la deficiencia de calidad puede ser, que hay fallas en la comunicación descendente dentro de la organización y la empresa muchas veces suele ser propensa de ofrecer a los clientes más de lo que en verdad pueden dar (Escobar y González, 2011).

Por ello, el desarrollo del factor humano como agente fundamental de la calidad es primordial. Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio. Por otra parte se debe fortalecer los procesos de integración interna y dirección del personal para obtener los niveles de calidad señalada. Aquí en el área de administración de talento humano serán vitales las estrategias competitivas que se diseñen ya que aportará procesos para atraer y retener talento humano.

### **2.1.3. Gestión de la calidad**

#### **2.1.3.1. Sistemas de gestión de calidad**

Alcalde (2007) menciona que, “es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades” (p. 72).

Hoy en día se puede mencionar que existen dos clases de sistemas de calidad, primero podemos mencionar los modelos basados en sistemas de aseguramiento de calidad mediante normas y lo segundo son, los modelos de excelencia y de calidad total derivados de grandes premios internacionales a la calidad.

- **Sistemas de aseguramiento de la calidad**

Según, (Cordones, 2003): “Los sistemas de aseguramiento de la calidad se basan en el cumplimiento, por parte de la empresa, de unos estándares mínimos, de productos, de procesos o de capacidades” (p. 103).

- **Ventajas de los sistemas de gestión de calidad**
  - Oportunidades mayores de negocio.
  - Oportunidad de competir con organizaciones más grandes.
  - Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes.
  - Mejora su relación con proveedores
  - El personal se identifica con la calidad de la empresa (Alcalde, 2007, p. 73).

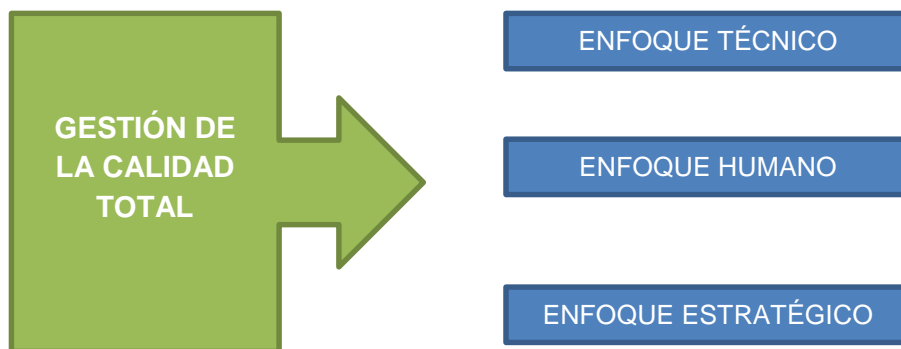
### 2.1.3.2. Etapas de la gestión de calidad

Las etapas pueden clasificarse en tres enfoques secuenciales, que se corresponden con tres fases del proceso de evolución de la gestión de la calidad. Estas son: Enfoque técnico, enfoque humano y enfoque estratégico.

- **Enfoque Técnico:** es consecuencia directa de la iniciativa por parte de los ingenieros y técnicos en adoptar el enfoque de la calidad. Se comienza orientando dicha calidad o excelencia primero hacia los productos, luego hacia los procesos y finalmente hacia la totalidad del sistema de producción. Lo fundamental de éste enfoque es que se comprueba la calidad del producto a través de departamentos de procesos e inclusive de manuales de calidad (Cordones Otero, 2003).
- **Enfoque Humano:** El centro de éste enfoque son técnicas organizativas innovadoras, como los círculos de calidad. Aquí el papel del talento humano tiene un papel mucho más participativo en la toma de decisiones empresariales. Se cambia la mentalidad y la forma de relación pasa de ser totalmente vertical (jefe-empleados) a una forma más abierta en la que las opiniones del talento humano son tomadas en cuenta (Cordones Otero, 2003).
- **Enfoque estratégico:** nace más bien como una necesidad empresarial. Así, (Cordones Otero, 2003), afirma: “en la década de los 90 el incremento de la competencia y la necesidad de realizar disminuciones en los costes incentivó a las empresas a adoptar la calidad como estrategia de futuro” (p.38). La gestión de la calidad se convierte desde ese entonces, en un objetivo básico de las empresas.



Figura 6  
*Etapas hacia la Gestión de la Calidad Total*



Tomado de: (Cordones Otero, 2003)

### **2.1.3.3. Control de la calidad**

El control de la calidad debe ser tomado como un elemento imprescindible dentro de la gestión de la calidad total. En tal virtud se puede sostener que es una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad dentro de una empresa. Entonces, al ser una estrategia, la organización o empresa debe hacer o tomar todas las acciones para manejar todos los aspectos inherentes a la producción de bienes y servicios de manera eficiente y eficaz para que pueda satisfacer a los clientes (fin último de la gestión de la calidad) (De la Colina, 2009).

Controlar un aspecto tan grande y subjetivo como la calidad, es ciertamente muy difícil. No obstante, en la medida que la empresa logre éste paradigma, existen grandes ventajas empresariales, como:

- Muestra la interdependencia funcional interna de la empresa.
- Presenta y hace más fácil evidenciar el flujo de procesos empresariales.

- Permite que se priorice el logro empresarial (grupo), antes que el personal.
- Presenta a los proveedores como socios y una parte importante de la empresa.
- Presenta la influencia que tiene el mercado en las estrategias adoptadas por la empresa.

#### **2.1.3.4. Aseguramiento de la calidad y gestión interna**

Al igual que la industria continúa su desarrollo y la economía de igual manera continua su crecimiento, a la par surgen nuevas industrias como: nuclear, aeronáutica, de defensa, turísticas, entre otras. Dichas industrias conllevan en sus propias actividades riesgos potenciales por ello, (Cordones Otero, 2003) afirma: "...dichas actividades requieren asegurar que el producto o servicio ofrecido cumple con los requisitos preestablecidos por la empresa y se desarrolla el concepto de aseguramiento de la calidad" (p. 38).

El aseguramiento de la Calidad está definido por la norma ISO 9000:2000 como la "parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad". Así, dicho concepto hace referencia a todas las actividades que se llevan a cabo de forma sistemática, que tienen como fin hacer un producto o servicio que cumpla con las especificaciones de calidad. En la actualidad las normas ISO 9000 ofrecen una posibilidad de acoger algún modelo de aseguramiento de la calidad y poder certificar el mismo en un organismo reconocido.

Gutiérrez Pulido (2014), se refiere a éste aspecto como: “Etapa de la calidad, que implicó un enfoque más proactivo por la calidad y aparecieron nuevas herramientas y conceptos fundamentales para éste movimiento” (p.13). De la misma obra se puede deducir que en éste impulso de asegurar la calidad surgieron nuevas estrategias, procedimientos y conceptos que permitieron aclarar y objetivizar el aspecto de la calidad en los servicios.

#### **2.1.3.5. Mejoramiento continuo**

La mejora continua dentro de una empresa es un elemento fundamental en cuanto a la Gestión de calidad se refiere. Representa un proceso de autoevaluación, análisis y puesta en marcha de diversas propuestas de mejora con el fin de alcanzar un mejor desempeño de la empresa.

Así, (Fontalvo Herrera & Vergara, 2010), sostienen que: “Una vez interrelacionado cada elemento que minimiza la posibilidad de generar servicios defectuosos, el sistema de gestión de calidad para las organizaciones de servicios mantendrá una constante retroalimentación propendiendo una mejora continua del mismo y la satisfacción del cliente” (p. 63).

Existen muchas formas de iniciar un ciclo de mejora continua, pero por lo general y casi siempre se debe iniciar con la evaluación en todos los niveles de la empresa. La evaluación proporciona la base para realizar el análisis del desempeño de cada elemento de la empresa. En base al análisis es posible tomar decisiones y acatar alternativas de funcionamiento o desempeño que permitan claro está mejorar a la empresa y poder satisfacer de forma más eficiente al cliente (Cenobio, Jaramillo & Serrano, 2009).

### 2.1.3.6. Manuales de calidad

Cuando se va a implantar un sistema de gestión de calidad es necesario también elaborar una serie de estructuras documentales. La Norma ISO 9001, establece entre éstas estructuras documentales, la realización de un Manual de Calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás.

Figura 7  
*Elementos del Sistema de Gestión de Calidad*



Tomado de: (Fontalvo Herrera & Vergara, 2010)

Se podría mencionar entonces que un Manual de Calidad, es un documento constitutivo del Sistema de Gestión de Calidad que puntualiza los requerimientos mínimos que se deben cumplir a lo largo de todo el proceso productivo y en la gestión empresarial para ofertar un bien o servicio de calidad. Así, (Fontalvo Herrera & Vergara, 2010) menciona: “el manual de calidad es el documento que evidencia las diferentes actividades que desarrolla una empresa para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001”. El manual de calidad refleja el compromiso de la empresa de servicio para garantizar la satisfacción del cliente y es el primer documento que solicita el ente certificador cuando va a auditar el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual debe ser un documento elaborado con mucho detalle y claridad.

## 2.1.4. Marco legal referencial

Tabla 1  
*Constitución del Ecuador*

---

<b>CONSTITUCIÓN</b>	
En lo referente a la carta magna del país elaborada en el 2 008, se mencionan los siguientes aspectos relacionados con la calidad de bienes y servicios:	
<b>Art. 278</b>	Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:  <i>2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.</i>
<b>Art. 320</b>	En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. <i>La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.</i>

---

Fuente: Constitución de la República del Ecuador. 2008  
Elaborado por: Guerrero, B.

Tabla 2  
*Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV)*

---

<b>PNBV</b>	
El Plan Nacional del Buen Vivir elaborado por el Gobierno Nacional actual bajo la presidencia del economista Rafael corea, se generó para el período 2013- 2017; en éste constan algunos parámetros relacionados con la calidad de bienes y servicios que se ajustan al tema de estudio desarrollado.	
<b>Objetivo 3</b>	<b>(Mejorar la calidad de vida de la población)</b>
En el presente objetivo se menciona: “La calidad de vida se enmarca en el régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución, dentro del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad	

---

---

Social (art. 340), para la garantía de servicios sociales de calidad en los ámbitos de salud, cultura física y tiempo libre, hábitat y vivienda, transporte y gestión de riesgos".

Mejorar la calidad de vida de la población demanda la universalización de derechos mediante la garantía de servicios de calidad

---

Políticas y lineamientos	a.	Normar, regular y controlar la calidad de los servicios de educación, salud, atención y cuidado diario, protección especial, rehabilitación social y demás servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, en sus diferentes niveles, modalidades, tipologías y prestadores de servicios.
	b.	Implementar sistemas de calidad con estándares normalizados que faciliten la regulación, el control y la auditoría de los servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.
	c.	Promover la certificación, la acreditación, el licenciamiento y/o la autorización, según corresponda, de la prestación de servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

---

Fuente: Plan Nacional del Buen Vivir. 2013

Elaborado por: Guerrero, B.

Tabla 3

*Ley de Turismo*

---

### **Ley de Turismo**

La ley de turismo es el reglamento general que norma las actividades turísticas, dentro de éste reglamento se mencionan varios aspectos concernientes al tema de estudio realizado y que por ende se ajustan a el tema referente a la calidad tanto de bienes como de servicios.

---

**Art 6.** Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas

---

<b>Art. 44</b>	El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.
<b>Art. 45</b>	Habrà lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;</li> <li>b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;</li> <li>c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;</li> </ul>

Fuente: Ley de Turismo. 2008

Elaborado por: Guerrero, B.

Tabla 4  
*Ley de defensa al consumidor*

**Ley de Defensa al consumidor**

La ley de defensa al consumidor se modificó por última vez en el 2011, tiene el objetivo principal de defender la integridad de los compradores o consumidores durante una transacción o negocio. Dicha ley menciona con respecto a la calidad lo siguiente:

<b>Art 4.</b>	<p><i>2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad</i></p> <p>4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar</p> <p>8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios</p>
---------------	---

---

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

---

Fuente: Ley de Defensa al Consumidor. 2011  
Elaborado por: Guerrero, B.

Tabla 5  
*Reglamento de Alojamiento Turístico*

---

**Reglamento de Alojamiento Turístico**

El presente reglamento de alojamiento turístico se modificó recientemente en el año 2015, elaborado principalmente por la autoridad rectora del Turismo a nivel nacional el ministerio de Turismo, en cuanto a la calidad de los establecimientos turísticos de alojamiento menciona:

- 
- Generalidades.**
- El servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual deben señalarse los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad.
  - La calidad es una prioridad en la política pública del Ministerio de Turismo, que se debe ver reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos.

---

**Art. 6** Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico

H) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos, y equipamiento del establecimiento, en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento.

i) Cumplir con lo servicios ofrecidos al huésped.

j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped.

---



---

l) contar con personal calificado y capacitado para ofrecer un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento.

o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger al huésped y sus pertenencias.

---

**Art. 18**

**Políticas de Comercialización**

Los establecimientos de alojamiento deberán contar con herramientas que permitan una correcta comercialización de los mismos.

Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen su dirección, teléfono y correo electrónico de contacto del establecimiento; tarifas, mapa de ubicación, descripción de servicios, facilidades que brinda, fotografías actuales y reales de las habitaciones y de las instalaciones.

---

**Disposiciones**

- **Décima**

La autoridad Nacional de Turismo se encuentra facultada para realizar en cualquier momento, sin notificación previa, inspecciones a los establecimientos de alojamiento turístico, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

---

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico. 2015  
Elaborado por: Guerrero, B.

## **2.2. Posicionamiento teórico personal**

La calidad constituye en la actualidad el nuevo paradigma dentro de las empresas tanto de bienes como de servicios. En un mercado agresivo y que cambia radical y permanentemente, ofertar servicios o bienes de calidad es sin duda una herramienta muy útil para procurar ser competitivos y mantener la participación en el mercado.

Las empresas turísticas, pertenecen principalmente al sector terciario o de servicios, en el cual es indispensable tratar de controlar todos los factores de la prestación manteniendo la calidad para satisfacer al cliente, puesto que el servicio se basa en experiencias y es más susceptible notar la carencia de calidad.

El sector hotelero, siendo parte del sector turístico debe de igual forma incorporar a su gestión permanente la calidad, esto puede traerle muchos beneficios, entre ellos: mayor competitividad, reducción de costes, mayor participación en el mercado, mayor fidelización de clientes y por supuesto mayor satisfacción en sus clientes.

Por ello me uno a la teoría propuesta por (Cordones, 2003) en la que menciona: Desde esta perspectiva la calidad se define como “lo mejor” en un sentido absoluto. Siguiendo este enfoque, la organización debe realizar el máximo esfuerzo para lograr el mejor de los resultados. La ventaja de adoptar esta definición por parte de la empresa reside en que, al ofrecer un producto o servicio “excelente” puede conseguirse el compromiso de los empleados y una aceptación por parte de los clientes.

No obstante, esta definición es demasiado abstracta y resulta poco operativa para los gerentes al no establecer una guía clara para conseguir un nivel de calidad “excelente”.

### **2.3. Sub-problemas, interrogantes**

- ¿Cuáles son los aspectos de calidad presentes en la normativa de valoración a establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría existente en el Ecuador?.
- ¿Cuáles son las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa de calidad en los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción percibida del consumidor de hoteles de primera y segunda categoría de Ibarra?.
- ¿Cuál sería la propuesta más idónea para la implementación de parámetros de calidad para establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría de Ibarra?.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En éste capítulo se describen los pasos y procedimientos aplicados durante la recopilación de datos, en congruencia con las actividades propuestas en los objetivos específicos, para disponer de la información necesaria para su procesamiento y desarrollo de la tesis.

El primer ámbito requerido es sobre los aspectos de calidad presentes en la normativa de valoración a establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría existente en el Ecuador, para lo que se ha recurrido a la revisión de fuentes bibliográficas y documentales disponibles en las oficinas de administración pública existentes en la ciudad; además, se ha recurrido también al diálogo con las autoridades tanto del Ministerio de Turismo como de la Municipalidad de Ibarra haciendo uso de la técnica de la entrevista; esto nos ha permitido focalizar los datos que se encuentran en la normativa existente en el Ecuador para la valoración a establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría.

El segundo requerimiento es la evaluación de las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa vigente para certificación de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría en la ciudad de Ibarra; información que ha sido recabada a través de la constatación in situ con observación técnica con el uso de una ficha de observación y una plantilla a manera de cuestionario dirigida a los dirigentes de dichos establecimientos. La constatación entre la revisión de las normativas, la información recibida de parte de los entrevistados y la observación de campo ha permitido un tratamiento de información conforme a los propósitos para el objetivo de evaluación.

Por otra parte, la satisfacción del cliente es otro aspecto que se requiere en la investigación y además constituye un parámetro imprescindible dentro de la calidad, en base a éste aspecto se ha aplicado una encuesta a los usuarios de los servicios de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra. Así se puede ponderar la conformidad y satisfacción del cliente frente al servicio de alojamiento que brindan estos establecimientos en la ciudad.

Finalmente y luego de haber desarrollado toda la investigación y el análisis de resultados obtenidos se propone un manual de calidad para establecimientos de primera y segunda categoría, que sirva como herramienta base para mejorar los procesos de los establecimientos de primera y segunda categoría que brindan el servicio de alojamiento en la ciudad.

### **3.1. Tipos de investigación**

El desarrollo del trabajo se fundamentó en diversos tipos de investigación donde se prioriza el trabajo de campo y la intervención de fuentes primarias, pues la naturaleza de la investigación requiere analizar diversos datos in situ para poder evidenciar la realidad situacional objetiva.

#### **3.1.1. Investigación bibliográfica o documental**

La investigación bibliográfica o documental supone la revisión de todo tipo de documentos para llegar a una aproximación teórica del objeto de estudio. En tal virtud, (Gutierrez, 1992), manifiesta que: “la investigación documental depende de la información que se recoge o consulta en documentos. En sentido amplio, documentos constituyen toda clase de escritos, de registro de sonidos e imágenes, y toda clase de objetos culturales” (p.43).

Dentro del presente proceso de investigativo, la investigación documental se desarrolló a través de la identificación de textos, artículos científicos, artículos de revistas indexadas, trabajos doctorales, entre otros, concernientes al tema de estudio. También se realizó consultas en ensayos y monografías pertenecientes a páginas web que cuentan con autoría, para construir definiciones y bases teóricas propias con mejor fundamento. Toda la referencia bibliográfica se relaciona al área de la calidad en el servicio de alojamiento, abordando los siguientes temas: el producto turístico, el servicio de alojamiento, la calidad, sus características y elementos, la calidad de los servicios, la calidad en los servicios de alojamiento, los manuales de calidad y su importancia.

### **3.1.2. Investigación de campo**

La investigación de campo es aquella que se lleva a cabo en lugar de los hechos, o en otras palabras, en el mismo lugar donde se genera el objeto de estudio. Por ello, (Gutierrez, 1992), manifiesta que la investigación de campo es: “en la que el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador” (p.47). En otras palabras es aquella que se lleva a cabo en el campo de los hechos, por lo que ésta investigación conduce a la observación directa y en vivo.

En éste proceso de investigación, como primer punto se realizó un estudio concienzudo sobre el estado del sector turístico de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra, acudiendo a los establecimientos de dicho sector y a la entidad reguladora de turismo. Posteriormente se realizó también una investigación a los clientes de éste sector turístico para evidenciar el grado de calidad de los servicios y de conformidad que tienen los clientes con los servicios recibidos.

El eje primordial de investigación son los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría de Ibarra, por ende el germen de la

investigación constituye las características y cualidades inherentes al servicio que ofrecen éstos establecimientos en su entorno propio, por ello se usa la investigación de campo.

### **3.1.3. Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva, por su parte, como su nombre lo indica describe las características y cualidades del objeto de estudio. Así, (Garcés, 2000) sostiene que: “es investigación descriptiva aquella que: narra, describe o explica minuciosamente, lo que está sucediendo en un momento dado y lo interpreta”(p.42). No basta solo con explorar un fenómeno, sino describirlo e interpretar los resultados de la investigación para diagnosticar o llegar a una aproximación del objeto de estudio, que permita identificar su realidad.

En la presente investigación, uno de los principales objetivos es describir el grado de calidad que existe en el sector turístico hotelero de Ibarra, como antecedente para poder crear un manual de calidad que permita mejorar dicho sector turístico. Allí claramente es usada ésta investigación pues se requiere describir las condiciones de calidad actuales de los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría de Ibarra

### **3.2. Métodos de investigación**

El desarrollo de un trabajo investigativo conlleva una serie de procedimientos que son llamados también métodos. Dichos métodos ayudan a obtener los resultados esperados, para éste caso particular son la consecución de los objetivos presentados en éste documento. Para llevar a cabo ésta investigación se han usado los siguientes métodos:

### **3.2.1. Método analítico**

El análisis es la observación y examinación de un hecho, consiste en la separación de un todo para observar sus causas, su naturaleza y sus efectos. Así, (Behar, 2008), menciona que: “el método que emplea el análisis consiste en separar en todo en sus partes, para luego con la síntesis unirlo en un todo”. Es indispensable separar un todo puesto que de ésta forma se comprende mejor su realidad.

Dentro de la presente investigación, éste método facilitó el análisis de los elementos constitutivos de la calidad del sector de alojamiento, es decir las características cualidades y realidad del sector hotelero de primera y segunda categoría de Ibarra. Se identificó a través de investigación de campo y mediante la aplicación de fichas de observación, encuestas y entrevistas a las fuentes primarias.

### **3.2.2. Método sintético**

Éste método implica sintetizar, que es unir todos los elementos que se encuentra separados en un todo. Generalmente actúan como uno solo con el método anteriormente expuesto. Por ello, (Behar Rivero, 2008) menciona que: “El método sintético es el utilizado en todas las ciencias experimentales ya que mediante ésta se extraen las leyes generalizadoras, y lo analítico es el proceso derivado del conocimiento a partir de las leyes”. Es muy importante generalizar y formarse conceptos e ideas generales a partir de fenómenos particulares.

Se refleja en el desarrollo de las conclusiones y la propuesta de la investigación, donde se sintetiza los diversos datos obtenidos, para generar ideas generalizadas y una propuesta de manual de la calidad para los



establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra con el fin de que se integren de forma paulatina a la utilización de éste instrumento que tiene el objetivo de mejorar en cierta medida el servicios que brindan los establecimientos de alojamiento de la ciudad.

### **3.2.3. Método deductivo**

Para, (Behar, 2008), “Mediante este método se aplican los principios descubiertos a casos particulares a partir de la vinculación de juicios”. Como su nombre lo indica deduce, es decir, extrae un juicio o hipótesis (idea o enunciado no comprobado) a partir de un hecho.

El método deductivo es usado principalmente para identificar aquellos elementos que puestos en práctica adecuadamente pudiesen constituir en sí la propuesta misma de la investigación a partir de las interrogantes que se han formulado con anterioridad y que constituyen el germen de la investigación.

### **3.2.4. Método inductivo**

(Cegarra, 2006), menciona que: “Conjuntamente con el anterior es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías”.

Es usado conjuntamente con el anterior para generar supuestas hipótesis que pudieran constituir en sí la posible propuesta de la investigación a partir de las interrogantes formuladas con anterioridad.

### **3.2.5. Método cualitativo-cuantitativo**

El método cuantitativo se caracteriza por medir valores cuantificables, pueden ser: porcentajes, costos, tasas, magnitudes e incluso frecuencias. Por otro lado, el método cualitativo es la base para poder hacer interpretaciones en base a experiencias, percepciones y valores donde más se profundiza el contenido que la cantidad.

En la presente investigación se ha usado los dos métodos de manera simultánea y complementaria. El método Cuantitativo ha sido usado para determinar la cantidad de turistas que están conformes con la calidad ofertada por los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría. Por otra parte, el método cualitativo se ha usado para conocer las características inherentes a la calidad que poseen los establecimientos de alojamiento.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para el desarrollo de la investigación bibliográfica se realizó la aplicación de fichas nemotécnicas. Y para la ejecución de la investigación se aplicó la encuesta y entrevista como herramientas de recolección primaria. Las técnicas antes mencionadas se aplicaron a propietarios, funcionarios públicos y turistas que están inmiscuidos en el campo turístico hotelero.

### **3.3.1. Observación**

La observación es más que un simple método o técnica que permite recoger datos, es una herramienta de gestión en lo que la elaboración de conocimiento o saberes se refiere. Por ello, (García de Ceretto & Giacobbe, 2009), sostienen: “Realmente la observación permite no solo conocer al objeto observado, sino elaborar un saber sobre él y hasta crear estrategias de intervención”. De ésta manera constituye un elemento primordial dentro de la investigación, pues permite realizar una descripción holística de hecho u objeto observado.

Dentro de la presente investigación esta técnica constituye una herramienta fundamental, pues para realizar el diagnóstico y la descripción de la calidad de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra se partió de la observación de las características y cualidades de dicho servicio.

### **3.3.2. Fichaje**

Éste “...proceso de recopilación y extracción de datos importantes de las fuentes bibliográficas y otras fuentes de información para colocar en instrumentos donde se sistematiza la información (ficha)”. (Garcés Paz, 2000).

El fichaje constituye una técnica importante en ésta investigación, pues a través de una ficha elaborada para la realidad contextual de la investigación se pretende recabar información concerniente a los diversos aspectos de calidad de los 34 establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría.

### **3.3.3. Encuesta**

La encuesta es una técnica que consiste en todo el proceso de aplicación de un cuestionario a una muestra representativa de la población que se estudia dentro del proceso investigativo. Por ello, (García y Giacobbe, 2009), afirma que: “Muchos investigadores diferencian encuestas de cuestionarios. Usan el término cuestionario para referirse al conjunto de preguntas planteadas y el término encuesta para el conjunto de las acciones a realizar para la implementación del cuestionario”. En base a ésta aclaración y sutil diferencia se puede mencionar que la encuesta es un proceso que inicia con la concepción del cuestionario y termina en el análisis de resultados. No obstante, (Gutierrez, 1992), afirma que la encuesta es: “Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado”.

Los turistas, quienes constituyen el eje principal de cualquier empresa turística y quienes califican según su percepción la calidad, son las personas a quienes principalmente fueron dirigidas las encuestas, tratando de obtener de esta manera información de fuentes primarias que ayuden a diagnosticar la situación actual y el grado de aceptación de los niveles de calidad de las empresas de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra. Para visualizar el instrumento (cuestionario de encuesta) aplicado a partir de ésta técnica de investigación, véase el anexo 4.

### **3.3.4. Entrevista**

La entrevista es una técnica de recolección de información en la que el investigador, acude hacia los actores principales en su problema de investigación y hace preguntas con un rigor científico para obtener

información deseada. Así, (García y Giacobbe, 2009), menciona que “Las entrevistas son documentos personales que permiten registrar emociones, sentimientos —expresiones gestuales— que de otra manera se pierden, porque son producto de una relación directa entre entrevistador y entrevistado”. Suponen una relación directa entre dos personas, como ya se mencionó anteriormente, el entrevistador y el entrevistado. Constituye una técnica de investigación en la que el entrevistador hace una serie de preguntas o afirmaciones a otra persona quien es fuente primaria de información.

Dentro de la investigación actual, la entrevista que dicho sea de paso es estructurada (se presenta un protocolo de preguntas previamente establecido, iguales para todos los entrevistados), fue usada primordialmente para obtener información directa, confiable y fidedigna por parte de las autoridades que cumplen el papel de regular y monitorear toda la actividad turística y además se entrevistó a los representantes del gremio hotelero con el fin de conocer su postura frente al direccionamiento de la actividad que pretenden las autoridades competentes.

Para visualizar los instrumentos aplicados a partir de ésta técnica de investigación (guías de entrevista), véase los anexos 5, 6 y 7.

### **3.4. Población**

Los objetivos de la investigación contemplan, el diagnóstico de la calidad de los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría de Ibarra, el conocimiento de la percepción de los turistas que usan el servicio de alojamiento de primera y segunda categoría y analizar el nivel de

conformidad de los aspectos de calidad con la normativa existente. Por ende es necesario también, identificar la población y muestra.

Para la presente investigación se ha determinado 2 poblaciones. La primera toma como población el número de turistas que ingresan en la ciudad de Ibarra y que usan específicamente el servicio de hospedaje.

En la segunda se identifica a los 34 establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra. Ambos elementos que constituyen la unidad de estudio de la presente investigación.

### **3.5. Muestra**

Al comprender los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría una unidad de estudio, se determina según el catastro manejado por el Ministerio de Turismo a 34 establecimientos que están categorizados como tal. Se toma a los 34 establecimientos para aplicar los instrumentos de recolección de información necesarios, pues su número es menor a 100.

En tanto la muestra de los turistas que usan el servicio de alojamiento mensualmente, se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25

N = Población / Universo (En éste caso son en promedio 375 visitantes que usan el servicio de alojamiento mensualmente en la ciudad de Ibarra según cifras que se tienen registradas por el MinTur, hay que mencionar que gran parte de la información no está registrada y el número mensual de turistas que usan el servicio de alojamiento puede ser mucho mayor)

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes >30

E = Margen de error estadísticamente aceptable: 0.05 = 5%

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

Aplicación de la fórmula para calcular el número de muestra a encuestar en los turistas que visitan la ciudad de Ibarra.

$$n = \frac{(0.25).375}{(375 - 1)\left(\frac{0.05^2}{2^2}\right) + 0.25}$$

$$n = \frac{93.75}{374(0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{93.75}{0.23375 + 0.25}$$

$$n = \frac{93.75}{0.48375}$$

$$\underline{n= 194}$$

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se identifica los principales aspectos de valoración de la calidad para los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra basados en el reglamento de alojamiento vigente; de manera introductoria se aborda sobre los establecimientos de primera y segunda categoría existentes en la ciudad de Ibarra, para conocer la realidad sobre la que se ha desarrollado la investigación; a continuación, los primeros datos a mostrarse como parte del análisis corresponde a la identificación de los establecimientos de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra y también a los aspectos de calidad identificados en la normativa de valoración a establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría existente en el Ecuador.

La segunda parte muestra las condiciones actuales del cumplimiento de la normativa del Ministerio de Turismo para certificación de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría en la ciudad de Ibarra, relacionando el grado de cumplimiento con la calificación obtenida por cada uno de los establecimientos en la ficha de observación que se ha aplicado a cada uno de ellos.

Seguido se aborda la información de análisis de la satisfacción percibida por parte del consumidor de alojamiento en la ciudad de Ibarra. El análisis se da a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la muestra de la población que usa el servicio de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.



#### 4.1. Establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría

Existen diferentes tipos de alojamiento en la ciudad de Ibarra, entre ellos están: hostales, hostales residencias, hosterías, hoteles, hoteles residencias y campamentos. Todos ellos han obtenido su certificación turística y por ello son parte del catastro de establecimientos turísticos bajo estas denominaciones.

A continuación se presenta una lista de aquellos establecimientos que según sus características en el catastro de establecimientos turísticos están dentro de la denominación de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría:

Tabla 6  
Establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría

NO.	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	TIPO	CATEGORÍA
1	<i>Imperio del sol</i>	Hostales	Primera
2	<i>Nueva Colonia 2</i>	Hostales	Primera
3	<i>Paraje el Ensueño</i>	Hostales	Primera
4	<i>Fevilamir</i>	Hostales	Segunda
5	<i>Master`s</i>	Hostales	Segunda
6	<i>Palma Real</i>	Hostales	Segunda
7	<i>El Portal</i>	Hostales	Segunda
8	<i>Sueño Real</i>	Hostales	Segunda
9	<i>Red Las Orquídeas</i>	Hostales	Segunda
10	<i>El Callejón</i>	Hostal Residencia	Segunda
11	<i>Colombia Confort</i>	Hostal Residencia	Segunda
12	<i>Laguna</i>	Hostal Residencia	Segunda
13	<i>Plaza Victoria</i>	Hostal Residencia	Segunda
14	<i>The Backpacker</i>	Hostal Residencia	Segunda
15	<i>San Fernando Plaza</i>	Hostal Residencia	Segunda
16	<i>Cananvalle</i>	Hostería	Primera
17	<i>Chorlaví</i>	Hostería	Primera
18	<i>La Estelita</i>	Hostería	Primera
19	<i>Piman Hacienda</i>	Hostería	Primera
20	<i>El Prado</i>	Hostería	Primera
21	<i>San Andrés Lodge &amp; Spa</i>	Hostería	Primera
22	<i>Totoral</i>	Hostería	Primera
23	<i>Tunas &amp; Cabras</i>	Hostería	Primera
24	<i>Quinta San Miguel</i>	Hostería	Segunda

<b>25</b>	<i>El Rancho de Carolina</i>	Hostería	Segunda
<b>26</b>	<i>Ajaví</i>	Hoteles	Primera
<b>27</b>	<i>La Giralda</i>	Hoteles	Primera
<b>28</b>	<i>El Conquistador</i>	Hoteles	Segunda
<b>29</b>	<i>Montecarlo</i>	Hoteles	Segunda
<b>30</b>	<i>La nueva estancia</i>	Hoteles	Segunda
<b>31</b>	<i>Sierra Norte</i>	Hoteles	Segunda
<b>32</b>	<i>Turismo Internacional</i>	Hoteles	Segunda
<b>33</b>	<i>Royal Ruiz</i>	Hotel Residencia	Segunda
<b>34</b>	<i>Finca Suumerwind</i>	Campamento	Segunda

Fuente: Catastro Turístico de Imbabura. 2016

Elaboración: Guerrero, B. 2016

En Ibarra existen 71 establecimientos registrados bajo la denominación de establecimientos de alojamiento, de ellos el 47,8%, es decir 34 son de primera y segunda categoría; dichas categorías representan las dos categorías más altas en el sistema de categorización actual que rige a los establecimientos antes mencionados. Es obvio, que al ser las categorías más altas tienen más elementos y facilidades para ofrecer el servicio. Casi la mitad de establecimientos de alojamiento son de primera y segunda categoría, aunque esto no quiere decir que los establecimientos que se encuentran agrupados en categorías inferiores no den buenos servicios.

Como se evidencia en la tabla anteriormente expuesta, en Ibarra existen establecimientos de alojamiento bajo diferentes denominaciones, cada una de éstas denominaciones debe cumplir rasgos característicos singulares y específicos que diferencian una de otra (véase pag.22). No obstante, cabe señalar que a pesar de su diferencia en cuanto a la denominación y características únicas que deben presentar, todos y cada uno de los establecimientos son calificados en base a parámetros comunes que serán expuestos a continuación.

#### 4.2. Aspectos de calidad presentes en la normativa vigente de valoración de establecimientos de alojamiento

Dentro de la legislación actual que regula los establecimientos de alojamiento, se encuentran inmersos parámetros generales y específicos que pese a no ser parte de un instrumento que específicamente guíe el aspecto de la calidad, pueden contrastarse con normas de calidad internacionalmente aceptadas y pueden ser tomados como indicadores de calidad, puesto que son facilidades que el establecimiento debe generar para el goce o disfrute de los clientes. A continuación se presenta los más importantes:

Tabla 7  
*Aspectos de calidad*

NO.	ASPECTO	INDICADORES	A QUIEN APLICA
1	<i>Infraestructura</i>	Estado y Mantenimiento	Todos
2	<i>Mobiliario</i>	Estado y mantenimiento	Todos
3	<i>Insumos</i>	Cantidades, suficiencia, calidad	Todos
4	<i>Limpieza e higiene</i>	Rigurosidad, nivel y control	Todos
5	<i>Señalización</i>	Visibilidad, nivel, practicidad	Todos
6	<i>Sistemas contra Emergencias</i>	Existencia, instrumentos que los componen, estado	Todos
7	<i>Información (del establecimiento)</i>	Medios informativos, practicidad	Todos
8	<i>Información (dada al cliente)</i>	Cantidad, funcionalidad, veracidad	Todos
9	<i>Atención al cliente</i>	Empatía, eficiencia, calidez,	Todos
10	<i>Facilidades para grupos vulnerables</i>	Existencia, estado, proyectos a futuro	Todos
12	<i>Seguridad</i>	Equipos, estado de los equipos, personal necesario	Todos
13	<i>Disposición de desechos</i>	Planes o programas, rigurosidad	Todos
14	<i>Personal de la institución</i>	Presentación, trato al cliente,	Todos

		conocimientos, cantidad necesaria, agilidad	
15	<i>Espacios de tránsito</i>	Dimensiones, facilidad para transitarlos, seguridad, facilidades para grupos vulnerables	Todos
16	<i>Manipulación y preparación de alimentos</i>	Higiene, control de calidad, personal suficiente, asepsia	Todos
17	<i>Bodegas o áreas de almacenamiento</i>	Idoneidad de las áreas, disposición de las cosas, higiene	Todos
18	<i>Métodos de verificación de satisfacción del cliente</i>	Precisión, claridad	Todos

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico. 2016

Elaboración: Guerrero, B. 2016

La calidad es un conjunto de aspectos inherentes a los bienes y servicios; siendo la suma de diversas cualidades, en el cuadro anterior se puede evidenciar que el Reglamento de Alojamiento vigente en el país regula una amplia variedad de cualidades que deben presentar los establecimientos de alojamiento para su certificación como tal. Muchos de los aspectos mencionados anteriormente se encuentran inmersos dentro de la Norma ISO 9000; norma internacionalmente aceptada que busca la incorporación de sistemas de gestión de calidad que ayude a la organización estratégica de las empresas.

En cuanto a los servicios se puede decir que se debe controlar tanto los aspectos tangibles, como los intangibles pues los dos contribuyen a la satisfacción del cliente, que es el fin último que busca la calidad. Dentro de los aspectos tangibles o corpóreos que el cliente puede evidenciar mientras vivencia el servicio de alojamiento tenemos:

- Infraestructura
- Mobiliario e insumos
- Señalización

- Limpieza e Higiene (visible)
- Información del establecimiento
- Facilidades para grupos de atención prioritaria
- Espacios de Tránsito
- Áreas verdes y de Recreación (aplica solamente para algunas denominaciones)

Mientras que los aspectos intangibles, si bien no tienen una naturaleza física y el cliente los aprecia a través de las relaciones humanas y conforme al desarrollo del servicio, son:

- Atención al cliente
- Calidad de la información
- Buena formación del talento humano
- Empatía, cordialidad y buen trato
- Atención prioritaria a quejas o reclamos y satisfacción inmediata de necesidades
- Diligencia, entre otros

Los aspectos antes mencionados se agrupan dentro de la Norma ISO 9000, en los siguientes aspectos:

- Orientar la empresa al cliente: pues se busca que todos los recursos (materiales, humanos, económicos, tecnológicos y técnicos) vayan en pro de alcanzar la satisfacción del cliente a través de la solución de todas sus inquietudes o necesidades.
- Gestión de Recursos (Determinarlos y proporcionarlos): indicar que recursos se deben usar en el área y momento oportunos es vital, pues así se logra la eficiencia

- Eficacia y eficiencia en los procesos: hacer el trabajo con la calidad necesaria pero con la optimización de recursos y en la primera oportunidad. Esto no solamente contribuye a la buena imagen y al prestigio de la institución, sino también a su crecimiento económico y empresarial.
- Proporcionar satisfacción al cliente: solamente se logra a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, que como se mencionó anteriormente, se logra dando un buen servicio y cuidando todos los detalles del mismo.
- Proporcionar confianza al cliente: el sentimiento de confianza en el cliente se logra a través de la relación veraz entre la información brindada y el servicio prestado.
- Participación efectiva del personal: el recurso humano es el elemento más importante para que la empresa se encuentre operativa, por ello de su compromiso empresarial y su participación depende mucho la calidad del servicio. Es indispensable entonces que el personal sea capacitado y se encuentre en un ambiente laboral que preste las garantías para que pueda dar el 100%.

Para lograr el propósito principal que tienen las empresas de alojamiento, que es brindar un buen servicio y obtener ganancias económicas, la organización debe contar con todos los elementos materiales suficientes para que la estadía del cliente sea placentera. El aspecto físico no solamente es importante para su comodidad, sino que influye directamente en la percepción del servicio, pues es lo primero que el cliente puede percibir. Muchas veces el aspecto físico de las

instalaciones en las que se brinda el servicio, determinan la decisión del cliente, pues se asocia la buena imagen a un servicio de calidad.

Es importante mencionar que los aspectos antes mencionados son una denominación general para todos los aspectos inmersos que se evalúan en torno a esa característica del servicio, así tenemos como ejemplo:

- Infraestructura: estado, control y mantenimiento de todo el edificio o edificios diseñados para dar el servicio. Facilidades para el tránsito de todas las personas, diseño de las construcciones, iluminación, ventilación, materiales de construcción, espacios diferenciados para cada área del servicio, entre otros.
- Mobiliario: estado, control y medidas de conservación para los muebles que facilitan las tareas diarias del establecimiento. Uniformidad del mobiliario en las habitaciones, correcto uso del mismo, entre otros aspectos.

Como puede observarse los elementos mencionados no actúan como simples características aisladas, sino que se complementan unas con otras. Además, cada uno de los aspectos debe ser tomado en cuenta como parte integrante de una o varias áreas de trabajo que tiene el hotel, como por ejemplo: dormitorios, recepción, cocina, área de camarería, áreas húmedas, entre otras. Tanto los aspectos materiales, como los inmateriales y humanos convergen durante la prestación del servicio, también, la correcta utilización de cada uno de los recursos es indispensable para lograr una eficiencia en el servicio y generar una buena experiencia para el visitante.

### 4.3. Condiciones actuales de cumplimiento

Para determinar las condiciones actuales de cumplimiento de los parámetros de calidad presentes en la ley vigente se estableció una ficha de observación que otorga una calificación cuantitativa a las prestaciones de cada una de las áreas de los establecimientos de alojamiento.

En base a esa calificación cuantitativa se ha establecido un rango prudente para interpolar los resultados y hacerlos cualitativos; así tenemos que entre 315 (calificación máxima) y 265 la calidad del establecimiento sería *excelente*, desde 264 hasta 210 la calidad del establecimiento sería *muy buena*, en el caso que se encuentre entre 209 y 156 la calidad sería *buena*, si se encuentra entre 155 a 100 puntos la calidad sería tan solo *regular* y por último si llega tan solo a los 99 puntos o es menor sería *insatisfactoria*. Ver anexo 5

Desde 315 hasta 265	Excelente
Desde 264 hasta 210	Muy Buena
Desde 209 hasta 156	Buena
Desde 155 hasta 100	Regular
Desde 99 hasta 0	Insatisfactoria

Para entender mejor éste apartado tenemos la siguiente tabla:

Tabla 8  
*Condiciones actuales de cumplimiento*

NO.	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	CALIFICACIÓN	EQUIVALENCIA
1	<i>Imperio del Sol</i>	258	MB
2	<i>Nueva Colonia 2</i>	260	MB
3	<i>Paraje el Ensueño</i>	172	B
4	<i>Fevilamir</i>	170	B
5	<i>Master`s</i>	173	B
6	<i>Palma Real</i>	167	B
7	<i>El Portal</i>	220	MB
8	<i>Sueño Real</i>	211	MB

Fuente: Catastro Turístico de Imbabura y Fichas de Observaciones aplicadas. 2016  
Elaboración: Guerrero, B. 2016



<b>9</b>	<i>Red Las Orquídeas</i>	224	MB
<b>10</b>	<i>El Callejón</i>	214	MB
<b>11</b>	<i>Colombia Confort</i>	210	MB
<b>12</b>	<i>Laguna</i>	218	MB
<b>13</b>	<i>Plaza Victoria</i>	226	MB
<b>14</b>	<i>The Backpacker</i>	189	B
<b>15</b>	<i>San Fernando Plaza</i>	176	B
<b>16</b>	<i>Cananvalle</i>	261	MB
<b>17</b>	<i>Chorlaví</i>	260	MB
<b>18</b>	<i>La Estelita</i>	282	E
<b>19</b>	<i>Piman Hacienda</i>	264	MB
<b>20</b>	<i>El Prado</i>	291	E
<b>21</b>	<i>San Andrés Lodge &amp; Spa</i>	289	E
<b>22</b>	<i>Total</i>	243	MB
<b>23</b>	<i>Tunas &amp; Cabras</i>	277	E
<b>24</b>	<i>Quinta San Miguel</i>	289	E
<b>25</b>	<i>El Rancho de Carolina</i>	271	E
<b>26</b>	<i>Ajaví</i>	302	E
<b>27</b>	<i>La Giralda</i>	281	E
<b>28</b>	<i>El Conquistador</i>	264	MB
<b>29</b>	<i>Montecarlo</i>	255	MB
<b>30</b>	<i>La nueva estancia</i>	175	B
<b>31</b>	<i>Sierra Norte</i>	218	MB
<b>32</b>	<i>Turismo Internacional</i>	216	MB
<b>33</b>	<i>Royal Ruiz</i>	245	MB
<b>34</b>	<i>Finca Sumerwind</i>	184	B

En la tabla anteriormente expuesta se puede visualizar las calificaciones obtenidas por parte de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra, la calificación se desarrolló en base a la evaluación de 5 indicadores

generales (Información del establecimiento; Instalaciones, equipamientos, insumos y mobiliario; limpieza; Facilidades Tecnológicas, Señalética y Accesos para personas con discapacidad; y finalmente Disposición de desechos ), además se calificó diferentes parámetros aplicados a cada una de las áreas que muestran los establecimientos de alojamiento.

De los 34 establecimientos de alojamiento que se evaluaron durante la presente investigación se puede observar que 25 de ellos, es decir el 73,5% muestra calificaciones entre Excelente y Muy Bueno; éste indicador es muy importante puesto que evidencia que casi tres cuartas partes de los establecimientos, al menos de primera y segunda categoría, poseen

buenas características tanto tangibles como intangibles para brindar su servicio.

En base a lo antes mencionado se puede sostener que en la mayor parte de los establecimientos, sujetos de ésta investigación, se muestra una buena calidad, razón por la cual la satisfacción del cliente se vería garantizada en gran medida. No obstante es meritorio hacer un análisis más profundo sobre los resultados que se obtuvieron a través de las fichas de observación aplicadas a los establecimientos antes mencionados.

Los aspectos que hemos evaluado tienen base en la normativa vigente para establecimientos de alojamiento del Ecuador y en base a la Norma ISO 9000, es entendible entonces que los resultados arrojados hayan sido en gran medida satisfactorios, pues como es de conocimiento general las instituciones gubernamentales realizan evaluaciones periódicas para garantizar el cumplimiento de la ley en todos los establecimientos turísticos no solo en los de alojamiento.

#### **4.3.1. Indicadores generales de evaluación**

LIMPIEZA: en cuanto a éste aspecto, se puede decir que es uno de los que mayor interés tiene por parte de los establecimientos, pues influye directamente en la percepción visual que tiene el cliente. Por ello el 88,23%, que representa a 30 establecimientos en éste aspecto general muestra una buena calificación, manteniendo un promedio de 13 puntos sobre 15 que sería la máxima calificación. Aquellos 15 puntos corresponden a los aspectos de rigurosidad (5 puntos), periodicidad (5 puntos) y control y evaluación (5 puntos). Cabe señalar en éste apartado que en la mayoría de establecimientos no cuentan con un sistema de evaluación de la actividad de limpieza documentado, razón por la cual en muchos de ellos la

calificación se ve afectada. Los parámetros de periodicidad y rigurosidad no presentan mayor inconveniente en la totalidad de los establecimientos, pues en todos y cada uno de ellos, ésta es una actividad diaria.

Un sistema de evaluación y control de ésta actividad no solamente reportaría mayor facilidad para manejar los datos dentro de la empresa, sino también crearía un método de control más objetivo para calificar el desempeño de los trabajadores que desarrollan sus actividades en ésta área.

INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS, INSUMOS Y MOBILIARIO: este aspecto forma parte de los elementos tangibles de las empresas dedicadas al servicio de alojamiento; en éste apartado se calificó las condiciones, el mantenimiento y el aspecto. De los 34 establecimientos el 58,82% es decir 20 establecimientos muestran una calificación promedio de 13 puntos que muestra un muy buen estado de los elementos analizados en éste tópico. Es meritorio que más de la mitad de los establecimientos muestren una buena infraestructura, muebles y mobiliario, pues ese aspecto visible llama la atención del usuario de inmediato y es un importante factor a la hora de que él califique el servicio. No obstante es preocupante que de igual manera el 41,18% de los establecimientos no muestren excelentes condiciones en éstos aspectos.

De los parámetros calificados el que presenta mayor problema es el de las condiciones que poseen los aspectos en cuestión, eso quiere decir que en algunos establecimientos la infraestructura está deteriorada, lo que supone un riesgo para los turistas y para la institución misma, además los muebles y enseres de la institución pueden haber terminado su vida útil, razón por la cual se deberían sustituir, para asegurar un buen servicio a los turistas; no basta solamente con que los muebles y enseres se encuentren en el establecimiento, éstos deben cumplir con un cometido y tener una

utilidad. Renovar, muchas veces supone erogaciones de dinero, pero hay que verlas como una inversión que a mediano y largo plazo se recupera, pues mejor calidad en éstos aspectos significa mayor satisfacción de cliente, mayor posibilidad de fidelización del cliente, clientes nuevos y finalmente ganancias económicas para la institución.

**INFORMACIÓN:** La información que se brinda al consumidor, por diversos medios (físicos: volantes, trípticos, dípticos; electrónicos: redes sociales, blogs, páginas web) debe ser clara (5 puntos), veraz (5 puntos) y de fácil comprensión (5 puntos), justamente, esos son los tres aspectos que se han calificado en éste aspecto. El 88,23% de los establecimientos, es decir 30 de los 34 evaluados muestran una muy buena calificación, obteniendo un promedio de 14 en éste aspecto. La disposición de la información en una página web es un aspecto que se exige a los establecimientos por parte del MinTur, por ello no es de extrañarse que éste aspecto tenga una buena calificación, no obstante y en algunos casos (3 establecimientos), se muestra en la página web información que no concuerda al 100% con los servicios reales que brinda el establecimiento, razón por la cual su calificación baja considerablemente del promedio antes mencionado. La veracidad de la información, es un aspecto moral que muestra el profesionalismo de las empresas, puede que en los casos mencionados no se haya actualizado la información de la página web y por esa razón exista una diferencia entre la información y el servicio, la recomendación que se podría realizar en éste caso es que se actualice la información y se mantenga solo información real.

**MANEJO DE DESECHOS:** en base a la organización (5 puntos), planificación (5 puntos) y el control (5 puntos) se ha calificado el tema de la disposición de desechos. Cabe señalar que en éste aspecto se encuentra ciertas deficiencias, pues solamente el 52,94% representando a 18

establecimientos manejan sistemas para separar sus desechos. El aspecto de la planificación es el que presenta menor calificación, puesto que no se ha planificado una forma de disponer los desechos de manera diferenciada.

Hoy en día el aspecto de la protección ambiental es un diferenciador en cuanto a calidad, muchos procesos de decisión de los turistas pasa por el punto de la responsabilidad ambiental que muestran las empresas, es necesario por ello, que los establecimientos de alojamiento incorporen políticas, medidas e instrumentos que promuevan prácticas ambientalmente amigables.

En los establecimientos en los que se ha implementado un sistema de clasificación de desechos se maneja medidas como: disponer de tachos de recolección diferenciados para residuos orgánicos e inorgánicos, a partir de allí se toman iniciativas como las de trabajar con organizaciones de reciclaje tanto de residuos orgánicos como inorgánicos promoviendo así el cuidado ambiental. Iniciativas como éstas podrían generalizarse, y pese a que al inicio serían vistas como un gasto, representarían de igual manera una inversión, que a la postre les permitirá diferenciarse de la competencia.

**TECNOLOGÍA USADA, SEÑALÉTICA Y FACILIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** al asistir a los establecimientos de alojamiento se puede evidenciar la presencia o ausencia de éstos aspectos, los cuáles se han calificado bajo los parámetros de existencia (5 puntos), estado (5 puntos) y mantenimiento (5 puntos). En cuanto al tema tecnológico, es meritorio mencionar que al menos un 94% de los establecimientos, es decir 32 de ellos muestra un alto interés en incorporar el aspecto tecnológico a su negocio, esto se ve evidenciado en la

adquisición de equipos de cómputo, seguridad, software actualizado, entre otras cosas para agilizar y dar seguridad al servicio.

El tema de la señalética es de igual forma un aspecto que se toma muy en cuenta en los establecimientos, 94% de ellos muestran una excelente señalética en los establecimientos, y en el 6% restante se puede notar la existencia de la misma pese a que el estado no es el adecuado, por lo que se podría mejorarlo, reemplazando aquella señalética obsoleta.

El tema de la inclusión social, ha sido un aspecto muy promovido por el actual gobierno, muestra de ello son las innumerables políticas públicas que buscan el inserción de éste grupo social con total normalidad al quehacer diario del país. Sin embargo y pese a que es un aspecto tomado en cuenta por la actual norma que regula a los establecimientos de alojamiento no se evidencia en la mayoría de las instalaciones evaluadas. Así solamente un 40% muestra facilidades de acceso, tránsito y hospedaje para personas con discapacidad, éste número se vuelve aún más preocupante cuando dichas facilidades solamente se reducen a una habitación que tiene dichas facilidades en todo el establecimiento. Cabe señalar que en ciertos establecimientos se muestra mayor cantidad de éstas facilidades, entre las que podemos mencionar: rampas de acceso, personas designadas para ayudar específicamente a éste grupo de individuos de atención prioritaria en caso de ser necesario, más de una habitación que presenta facilidades; pero lo cierto es que como el interés hacia éste grupo humano ha sido reciente la infraestructura y facilidades son escasas e insuficientes.

La infraestructura hotelera de Ibarra, en cuanto a establecimientos de primera y segunda categoría no es nueva, existen establecimientos que

inclusive tienen ya 30 años brindando sus servicios. Es comprensible que las mejoras no se puedan realizar inmediatamente y que necesiten un rango de tiempo razonable para cumplir con el objetivo de mejorar la accesibilidad para éste grupo de atención prioritaria, sin embargo solamente se habla de discapacidades físicas motoras y muchas veces se deja de lado el resto de discapacidades que se pueden presentar, allí justamente radica el hecho de que aún existe un vasto camino por recorrer en este sentido, sin embargo con el apoyo público y la predisposición privada no cabe dudas que se puede mejorar paulatinamente.

La calificación por área se realizó atendiendo a los principales ambientes que muestran los establecimientos de alojamiento y los cuales tienen en común, en tal virtud, se indica a continuación las áreas calificadas: recepción, camarería, salón comedor, cocina, habitaciones, espacios de tránsito, áreas verdes y seguridad. En todos éstos aspectos se califica al desempeño del talento humano como un eje transversal, pues la experiencia muchas veces se ve definida por la clase de relaciones personales que mantenga el huésped con el empleado. El respectivo análisis de cada área será abordado a continuación, en el apartado denominado: Discusión de Resultados, con el fin de hacerlo de manera más detallada.

#### **4.4. Niveles de satisfacción percibida del consumidor**

Para cuantificar los niveles de satisfacción percibida por parte de los consumidores o usuarios de los servicios de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra, se aplicó una encuesta a una muestra de dichos usuarios.

Así, a partir de dicha encuesta se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 9

*Niveles de Satisfacción percibida*

<b>Percepción de calidad</b>	
Excelente	52,6%
Bueno	34%
Regular	13,4%
Malo	0%

<b>Cumplimiento de Expectativas</b>	
Totalmente	50,5%
Parcialmente	36,1%
Poco	13,4%
Nada	0%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría. 2016

Elaboración: Guerrero, B. 2016

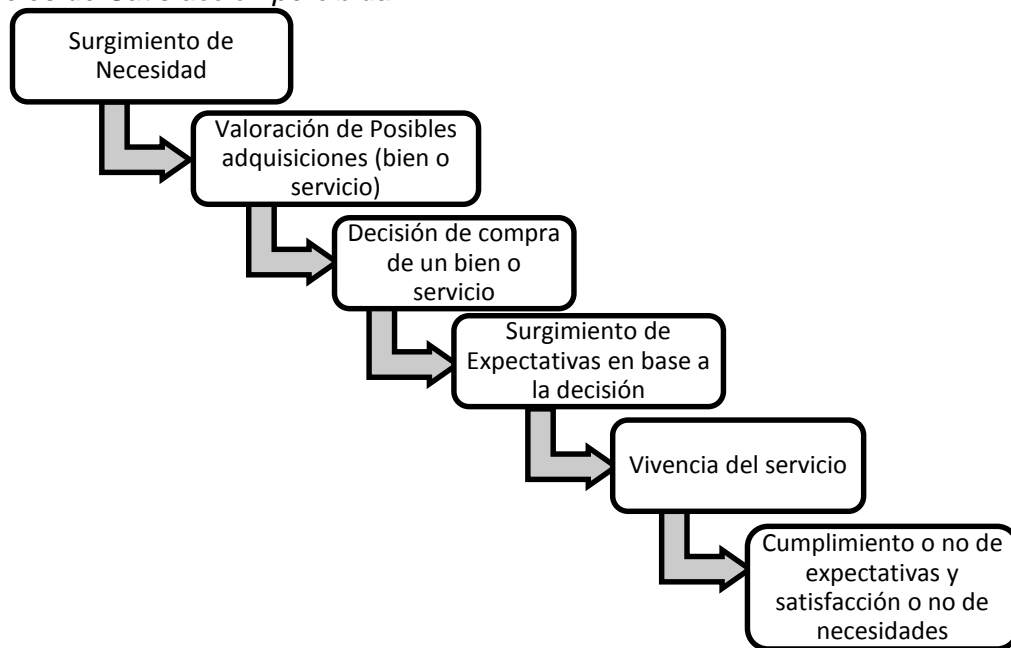
En base a los resultados obtenidos es evidente que los usuarios de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría en su mayoría (52,6%) perciben que la calidad de dichos establecimientos es excelente, esto contrasta y concuerda con el cumplimiento de las expectativas de las personas que usaron éste servicio y fueron encuestadas, pues un 50,5% cumplió sus expectativas en su totalidad. Por otra parte es importante mencionar que en las tres variables (frecuencia de uso, percepción de calidad y cumplimiento de las expectativas) se resume la mayor parte de la encuesta realizada a los usuarios de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría, pues el resto de preguntas corresponden a parámetros visibles en base a los cuáles los usuarios pueden cuantificar y precisar de mejor manera la calidad.

El cumplimiento de las expectativas es un elemento complejo, sin el cual se dice que un bien o servicio carece de calidad, ésta característica influye directamente en el sentimiento de satisfacción del cliente con respecto al servicio o bien adquirido. Las expectativas son en cierto modo ilusiones o esperanzas que el cliente se genera antes de la adquisición del bien o servicio y espera que las características de dichos productos sean suficientes para que se satisfagan ésta expectativas.



Aunque como se ha dicho anteriormente, el cumplimiento de las expectativas es un proceso complejo, a continuación se presenta un claro ejemplo:

Gráfico 1  
*Niveles de Satisfacción percibida*



Fuente: Benavides, 2012  
Elaboración: Guerrero, B. 2016

Todo éste proceso es continuo e interrelacionado, empieza con el surgimiento de una necesidad (algo de lo que carece la persona o potencial cliente), en base a aquella necesidad, la persona realiza un proceso de selección de bienes o servicios que posiblemente puede adquirir para suplir dicha necesidad; luego de la valoración, se da la decisión de compra, en la que el cliente escoge un bien o un servicio en base a sus características; posteriormente, en base a esas características y antes de vivenciar el servicio el cliente se genera expectativas, ideas de las cosas que puede hacer o de los beneficios que puede tener en base al bien o servicio escogido; durante la experimentación del servicio, se da una fase crítica, pues allí se vivencia efectivamente el servicio y todo lo que a ello concierne,

en base a ésta etapa y la forma en cómo se da o la utilidad que tiene el bien o servicio se cumplirá o no, con las expectativas y se satisfará las necesidades que se crearon anteriormente.

Finalmente en la prestación de servicios intervienen diferentes factores tangibles e intangibles, todos y cada uno de los aspectos que se presentan durante la vivencia del servicio contribuyen para que se cumplan las expectativas. De los datos obtenidos, se puede indicar que al menos en la mayor parte de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría se realiza un buen trabajo y al menos la mayoría de los elementos del servicio de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra son buenos, tanto así que como ya indicamos, el 50,5% ha cumplido sus expectativas. Ésta cifra constituye un importante indicador que muestra que en al menos la cuarta parte de todos los establecimientos de alojamiento de Ibarra presentan buena calidad, razón por la cual gran parte de clientes se ven satisfechos y tiene buena referencia del servicio de alojamiento de la ciudad.

#### 4.5. Encuesta dirigida a los usuarios de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría

##### Pregunta 1. ¿Con que frecuencia usa los servicios de alojamiento de la ciudad de Ibarra?

Tabla 10

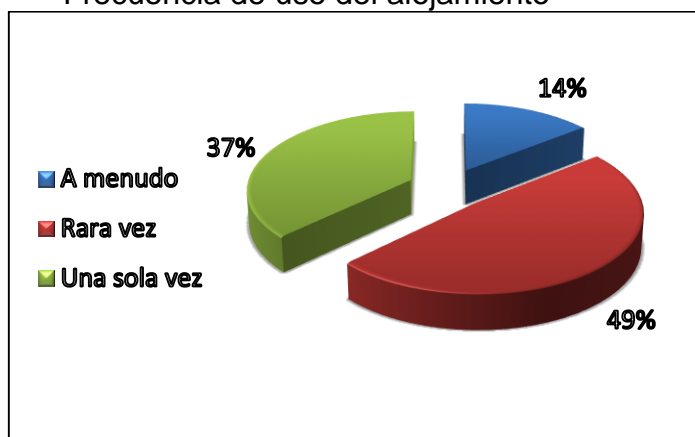
*Frecuencia de uso de establecimientos de alojamiento*

Serie	Frecuencia	%
A menudo	28	14,4
Rara vez	94	48,5
Una sola vez	72	37,1
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

Figura 8  
Frecuencia de uso del alojamiento



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

Alrededor del 49% de los turistas encuestados han usado más de una vez el servicio de alojamiento, en diferentes lapsos de tiempo; mientras que el 14% de los encuestados los usa a menudo; por otra parte el 37% de los encuestados los ha usado una sola vez. El cliente o usuario de los servicios de alojamiento de primera y segunda categoría ha hecho uso en diferentes ocasiones de éste servicio en su mayoría, representada por un 63%, por ello conoce muy bien las características inherentes al mismo y por ello puede calificarlo con certeza. Al recibir tras reiteradas ocasiones el servicio se puede calificar de forma más objetiva los pros y contras que tienen éstos establecimiento.

**Pregunta 2. ¿Cree usted que en la ciudad se oferta servicios de alojamiento de suficiente calidad (que satisfagan la necesidades y expectativas de los visitantes) para complacer al turista?.**

Tabla 11

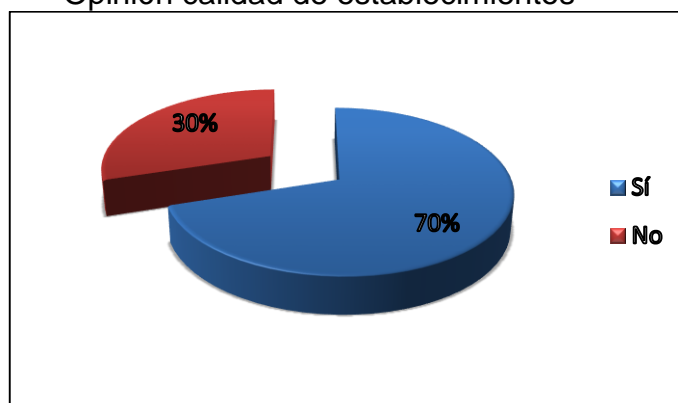
*Opinión sobre la calidad de establecimientos de alojamiento*

<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	136	70,1
No	58	29,9
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

Figura 9  
Opinión calidad de establecimientos



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

La mayor parte de clientes de establecimientos de alojamiento encuestados, opinan que los servicios hoteleros que se ofertan en la ciudad poseen una buena calidad. Un 70% opina lo antes mencionado, al ser un porcentaje tan alto se podría sostener que los establecimientos antes mencionados están cumpliendo con los requerimientos y en su mayoría poseen buena calidad en sus servicios que ofertan a los visitantes. La opinión de los visitantes y la percepción que éstos tienen sobre la calidad

de los servicios de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra radica en muchos aspectos y por ello una cantidad considerable opina lo contrario. Así tenemos que un 30% de los encuestados opinan que la calidad no es buena, es importante no generalizar el resultado, pues en muchos de los casos, puede suceder que solamente algunos componentes sobre los cuales el cliente califica la calidad del servicio se han descuidado y por ello los mismo clientes manifiestan que los establecimientos no poseen la suficiente calidad.

**Pregunta 3. ¿Cree usted que la información brindada por el establecimiento de alojamiento acerca de sus políticas, procedimientos y facilidades es clara y suficiente?.**

Tabla 12

*Calidad la información brindada por el establecimiento*

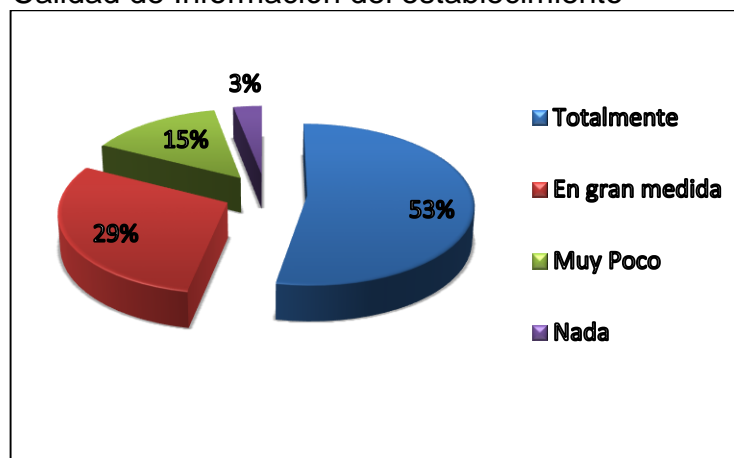
<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente	103	53,1
En gran medida	57	29,4
Muy Poco	28	14,4
Nada	6	3,1
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

Figura 10

Calidad de Información del establecimiento



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

La información es un aspecto de vital importancia dentro del tema turístico y especialmente en el tema de alojamiento. En base a la información brindada se crean las expectativas del cliente y en base a dichas expectativas el cliente evalúa al final el servicio o producto que ha recibido. Al tener que el 53% piensa que la información es totalmente clara

y suficiente y un 29% que piensa que en gran medida es clara y suficiente, se puede concluir diciendo que la mayoría de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría manejan información veraz hacia a los clientes logrando así que éstos tengan una visión objetiva del servicio del servicio y contribuyendo para que al final sus expectativas tengan un menor índice de satisfacción pues sus expectativas creadas ante el servicio serán más realistas.

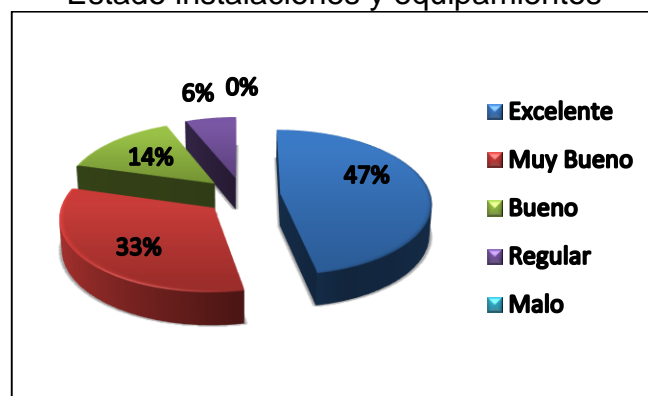
**Pregunta 4. ¿Cómo ponderaría usted al estado de las instalaciones y equipamientos con que cuenta el establecimiento de alojamiento que usted ha usado?.**

Tabla 13  
*Estado de Instalaciones y Equipamientos*

<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	91	46,9
Muy Bueno	63	32,5
Bueno	28	14,4
Regular	12	6,2
Malo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Figura 11  
Estado instalaciones y equipamientos



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

El ser humano es un ser visual y muchas veces le cuesta trabajo calificar un servicio por su intangibilidad, no obstante dentro del servicio de alojamiento uno de los elementos principales es la infraestructura y equipamiento del lugar, puesto que es visible y tangible. Dentro de los resultados obtenidos se puede claramente observar que la mayoría de clientes de los servicios de alojamiento (47%) opina que la infraestructura



del lugar y los equipamientos que pudo observar se encuentra en perfecto estado, mientras que el 33% opina que el estado no es perfecto pero si Muy Bueno. Esto da una clara idea que en los establecimientos de primera y segunda categoría se cuida y mantiene las instalaciones y el equipamiento como parte fundamental para dar un buen servicio al cliente.

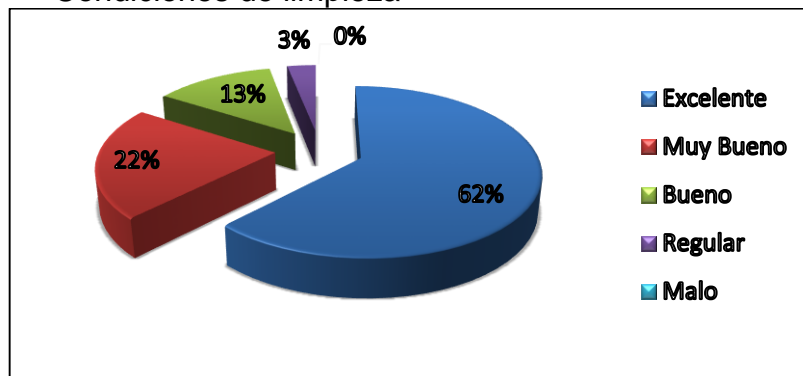
**Pregunta 5. A su parecer, ¿cómo calificaría las condiciones de limpieza del servicio de alojamiento que ha usado?.**

Tabla 14  
*Condiciones de Limpieza*

Serie	Frecuencia	%
Excelente	121	62,4
Muy Bueno	42	21,6
Bueno	25	12,9
Regular	6	3,1
Malo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Figura 12  
Condiciones de limpieza



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Las condiciones de limpieza junto con los demás elementos visibles de los establecimientos de alojamiento son una de las herramientas más potentes para satisfacer al cliente y generar una imagen de calidad pues constituyen elementos perceptibles a los ojos del cliente. Dentro de la encuesta realizada el 62% de los encuestados opinan que las condiciones de limpieza son excelentes, mientras que el 22% opina que son muy buenas. Éste alto índice de conformidad con las condiciones de limpieza es un buen indicador acerca de la calidad de los establecimientos de alojamiento y es una muestra palpable de que en la mayoría de ellos se trabaja día tras día por mejorar y por tener una buena calidad. Solamente un 13% opina que la calidad de la limpieza es Buena y apenas el 3% es regular, en éstos casos hay que cuidar más éste aspecto y tratar de disminuir esos índices de inconformidad.

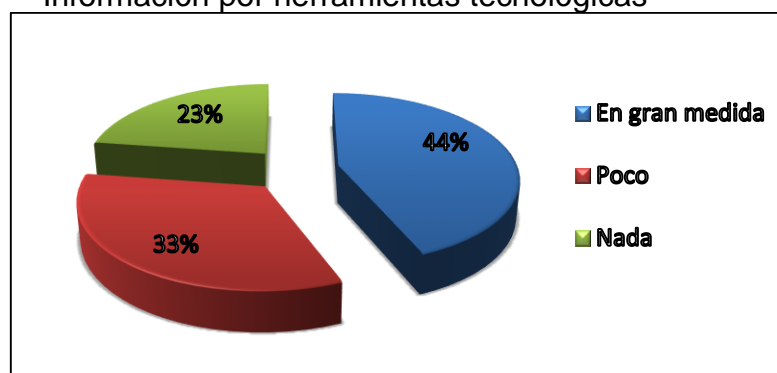
**Pregunta 6. Al momento de elegir el establecimiento de alojamiento, ¿obtuvo cierta información de las facilidades y prestaciones del mismo a través de herramientas tecnológicas como: blogs, páginas de internet, redes sociales u otros medios?.**

Tabla 15  
*Información por herramientas tecnológicas*

Serie	Frecuencia	%
En gran medida	85	43,8
Poco	65	33,5
Nada	44	22,7
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
 Elaboración: Guerrero, B.

Figura 13  
 Información por herramientas tecnológicas



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
 Elaboración: Guerrero, B.

Solamente un 44% de los encuestado sostiene que obtuvo gran cantidad de información a través de herramientas tecnológicas como: blogs, páginas web, redes sociales u otros; el 33% obtuvo muy poca información desde su punto de vista y alrededor del 23% no obtuvo ninguna información a través de éstos medios. Las herramientas tecnológicas hoy en día han tomado un papel preponderante en los negocios y es de vital importancia que las empresas turísticas locales incursionen en éste medio para poder ampliar su mercado y mejorar sus condiciones en un mercado cada vez más competitivo y cambiante. Pese a que paulatinamente los establecimientos en la ciudad le han dado a éste importante aspecto la relevancia que se merece, aún hace falta continuar trabajando para que se convierta en una de las principales herramientas de captación de mercados.

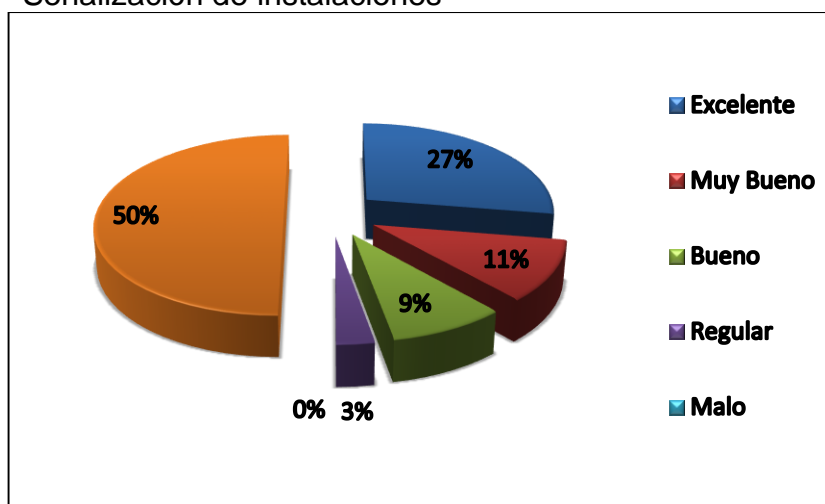
**Pregunta 7. ¿Cree usted que las instalaciones del establecimiento de alojamiento están debidamente señalizadas en caso de emergencias o desastres, cómo calificaría éste aspecto?**

Tabla 16  
*Señalización de Instalaciones*

Serie	Frecuencia	%
Excelente	107	55,2
Muy Bueno	42	21,6
Bueno	34	17,5
Regular	11	5,7
Malo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Figura 14  
*Señalización de instalaciones*



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

El 55% de los encuestados manifiesta que las instalaciones de los establecimientos de alojamiento tienen una señalización excelente, mientras que ninguno manifiesta que la señalización sea mala. Éste aspecto visual forma parte del entorno que el turista califica objetivamente, por lo que es importante cuidarlo, se puede sostener que en la mayoría de los casos hay que seguir como hasta el momento, manteniendo una

adecuada señalización, no solamente para cumplir con la ley sino también para mantener la buena imagen de las instituciones; y, en otros casos hay que mejorar éste aspecto, renovando señalización que se encuentre obsoleta, cambiando el diseño y modelo para que esté más acorde al entorno y colocándola en lugares estratégicos para que sea visible y útil; éstas posibilidades de mejora antes mencionadas son alternativas viables para contribuir al mejoramiento de la calidad general del negocio. Además la señalización contribuye al tráfico interno de los establecimientos de alojamiento y puede aportar para evitar pérdidas de tiempo ya facilita la orientación y movilización del turista.

**Pregunta 8. ¿Pudo usted observar si el establecimiento de alojamiento que usó poseía áreas de fácil acceso para personas con discapacidad?**

Tabla 17

*Acceso para personas con discapacidad*

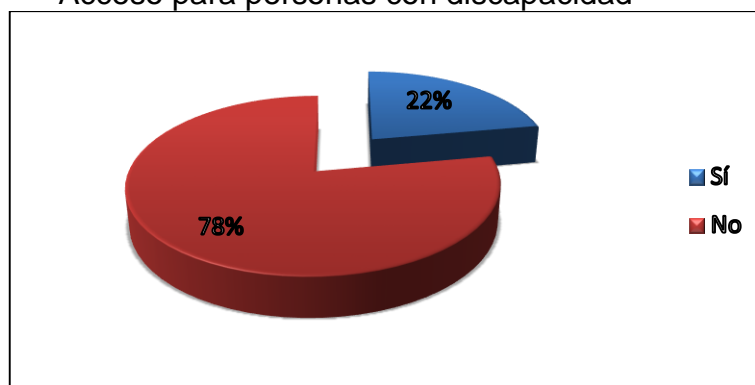
Serie	Frecuencia	%
Sí	43	22,2
No	151	77,8
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

Figura 15

Acceso para personas con discapacidad



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

La mayor parte de establecimientos de alojamiento, un 78% no poseen áreas de fácil acceso para personas con discapacidad. En la actualidad la inclusión social es un factor muy relevante, por ello es imperativo que en los establecimientos de alojamiento turístico se modifique en cierta medida las instalaciones existentes o incorporen áreas de fácil acceso o manejen métodos para la inclusión de las personas con discapacidad. La inclusión es un indicador muy importante de la calidad, pues asegura que un segmento de mercado que muchas veces es invisibilizado pueda tener los mismos beneficios que cualquier sector poblacional. Del 22% que sostiene que si pudo observar áreas de fácil acceso, el 93% sostiene que estas áreas están en excelente condición, mientras que el 7% restante manifiesta que su estado es muy bueno.

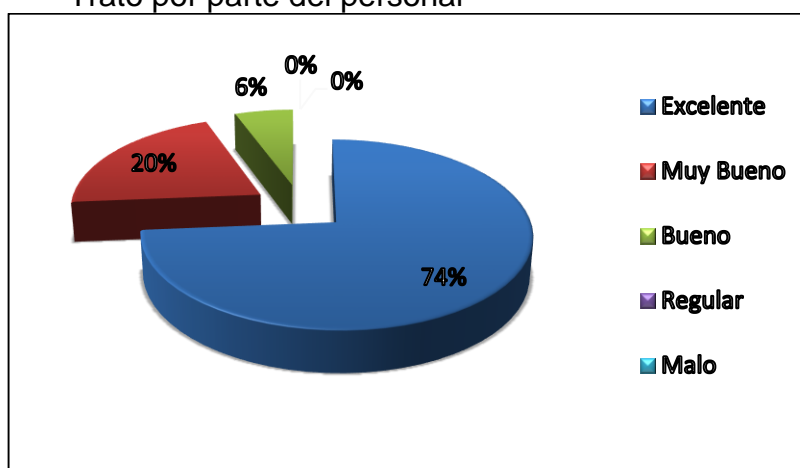
**Pregunta 9. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal del establecimiento de alojamiento?**

Tabla 18  
*Trato por parte del Personal*

<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	143	73,7
Muy Bueno	40	20,6
Bueno	11	5,7
Regular	0	0,0
Malo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Figura 16  
Trato por parte del personal



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

La mayor parte de clientes de establecimientos turísticos encuestados, con el 74% menciona, que el trato que recibió por parte del talento humano de la empresa ha sido excelente; mientras que el 20 % lo pondera como muy bueno. El talento humano es el principal responsable de que el cliente se sienta bien y conforme en cuanto al servicio recibido pues constituyen el cliente interno de la empresa y son quienes se relacionan directamente con

el turista. Del éxito de estas relaciones depende el éxito de una empresa de servicios como la de alojamiento. Es claramente evidente que dentro de las empresas las relaciones interpersonales entre talento humano y cliente se cuidan de muy buena forma y éste aspecto es el mejor calificado por parte del cliente de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría.



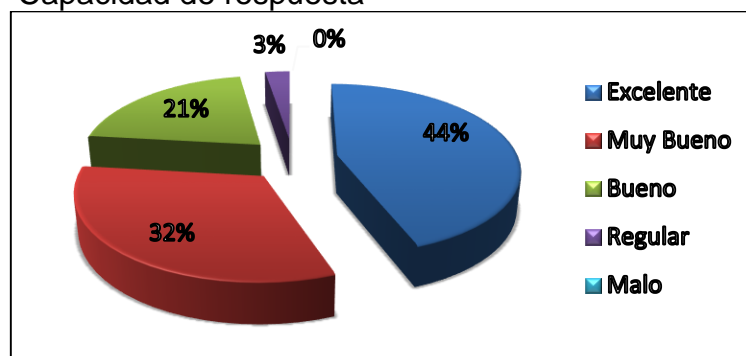
**Pregunta 10. ¿Cómo ponderaría usted la capacidad de respuesta del establecimiento en forma general con respecto a sus necesidades durante el servicio que recibió?**

Tabla 19  
Capacidad de Respuesta

Serie	Frecuencia	%
Excelente	85	43,81
Muy Bueno	62	31,95
Bueno	41	21,13
Regular	6	3,09
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Figura 17  
Capacidad de respuesta



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Dar una respuesta pronta y eficaz a las necesidades o problemas que tenga un cliente es lo que constituye la capacidad de respuesta. En tal virtud los encuestados mencionan en un 44% que este aspecto fue excelente, mientras que un 32% menciona que fue muy bueno. Entre los dos suman un 76% reflejando conformidad con la forma en la que los establecimientos donde se alojaron resolvieron sus necesidades, requerimientos y problemas. No obstante un 24% (21% bueno y 3% regular) no se

encuentran altamente conformes con la capacidad de respuesta, es por ello que la capacitación constante al personal o talento humano se hace imprescindible, tomando en cuenta que de ellos depende directamente cuán rápido y bien se resuelvan posibles problemas. Para finalizar, éste aspecto es importante porque permite que el cliente se sienta escuchado e importante y hay que tratar de mejorarlo ya que constituye otro indicador de calidad.

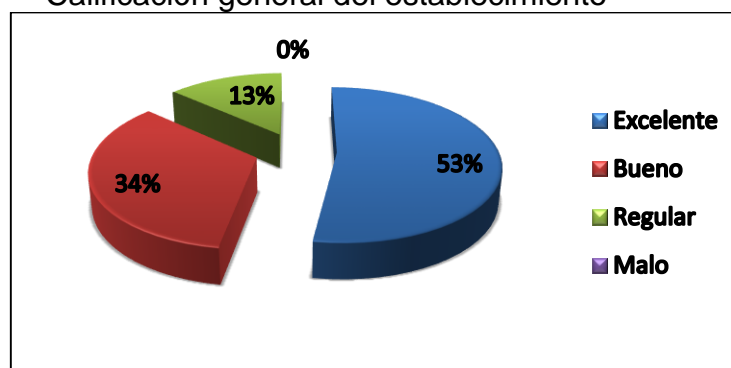
**Pregunta 11. ¿Cómo calificaría el hotel en cuanto a su percepción del servicio recibido? Diría que la calidad fue:**

Tabla 20  
*Calificación General del Establecimiento*

<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	102	52,6
Bueno	66	34,0
Regular	26	13,4
Malo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Figura 18  
Calificación general del establecimiento



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

La mayor parte de los turistas encuestados que representan un 53% mencionan que la calidad que ellos recibieron en el servicio es excelente, lo que hace suponer que existe un gran índice de conformidad con la vivencia que tuvieron en dichos establecimientos. Un 34% califica a la calidad como buena, es decir que en cierta medida no están altamente conformes y en torno a su percepción hay elementos que se deben mejorar para que la calidad en general aumente y se satisfagan sus expectativas y necesidades. Un 13% califica de forma general al servicio brindado por el hotel como Regular, éste aspecto hace suponer que todos los parámetros que el cliente toma en cuenta necesitan una mejora consistente para que la calidad ofertada sea mayor.

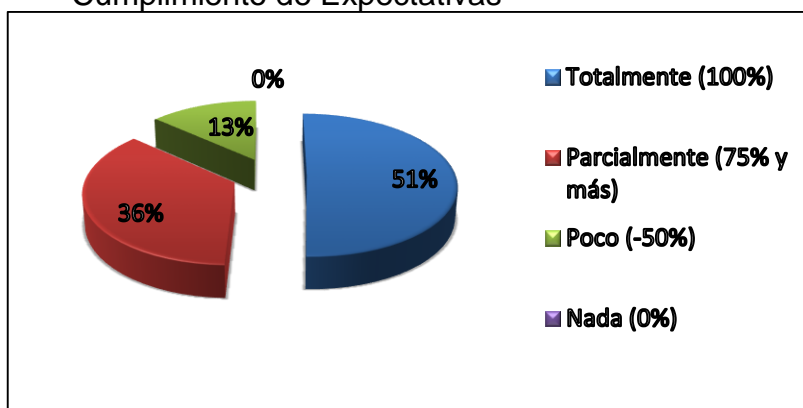
**Pregunta 12. ¿En qué grado cree usted que se cumplieron sus expectativas tras adquirir el servicio de alojamiento?.**

Tabla 21  
*Grado de Cumplimiento de Expectativas*

<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente (100%)	98	50,5
Parcialmente (75% y más)	70	36,1
Poco (<50%)	26	13,4
Nada (0%)	0	0,0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

Figura 19  
Cumplimiento de Expectativas



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016  
Elaboración: Guerrero, B.

El cumplimiento de las expectativas es de vital importancia dentro del sector del alojamiento, pues constituye la principal herramienta de evaluación para el consumidor; allí relaciona lo que quería llegar a obtener y lo que realmente obtuvo y de ésta forma llega a percibir la calidad que recibió. Así de los encuestados obtenemos que en el 51% de los casos se cumplieron sus expectativas al 100%, mientras que el 36% cumplieron sus expectativas en un 75% y más; sumados los dos casos obtenemos un 87%

de clientes que cumplieron en gran o total medida las expectativas creadas en torno al servicio que adquirieron y por ende se encuentran satisfechos. El índice de cumplimiento de expectativas es aceptable aunque el 13% que solamente satisfizo sus expectativas en menos del 50% hace notar que se debe mejorar con la debida orientación e instrumentos que ayuden a mejorar integralmente la calidad del servicio.

**Pregunta 13. ¿Cree que la calidad de los servicios que recibió estuvieron acordes al precio que usted pagó?.**

Tabla 22

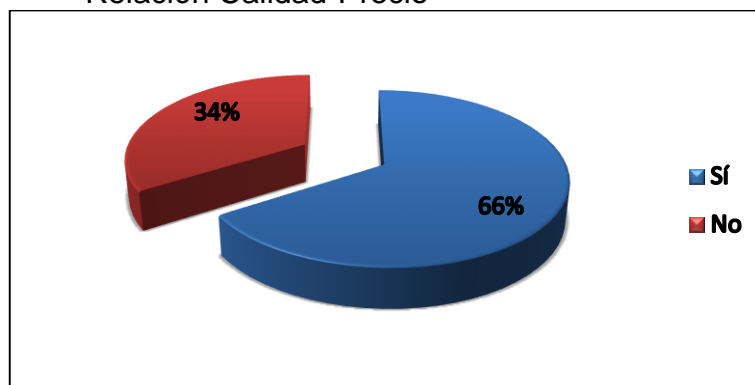
*Relación calidad precio*

<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	128	66,0
No	66	34,0
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

Figura 20  
Relación Calidad-Precio



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

La mayor parte de los encuestados que representan un 66% opinan que el precio que ellos erogaron para adquirir el servicio está acorde a las facilidades y prestaciones que recibieron, mientras que un 34% opina que no hay una buena relación entre calidad y precio. Que el cliente afirme, en su mayoría que la relación entre lo que recibe y lo que paga es buena, constituye un buen indicador de la calidad del establecimiento, pues incide directamente en la conformidad y satisfacción del cliente, no obstante hay un considerable índice de turistas que indican que tal vez el precio no era el más adecuado en relación con el servicio recibido; así se podrían tomar dos alternativas evaluar los precios y tal vez disminuirlos o por el contrario mantener los precios pero mejorar diversos aspectos en los establecimientos de alojamiento para que la calidad incremente y los clientes se sientan más conformes.

**Pregunta 14. ¿Apoyaría la idea que las instituciones pertinentes incorporen programas de monitoreo que aseguren la calidad de los establecimientos de alojamiento de la ciudad?.**

Tabla 23

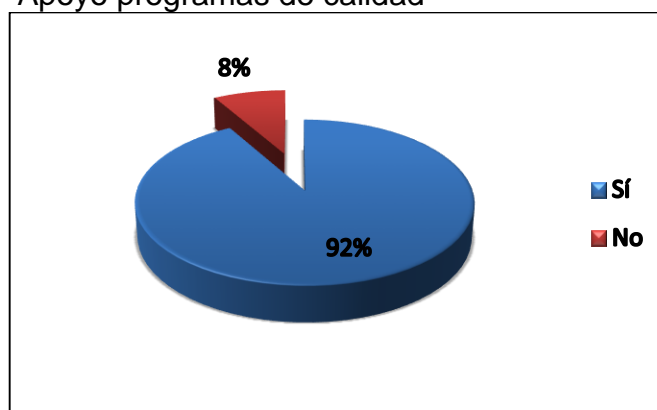
*Apoyo a programas de calidad*

<b>Serie</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	178	91,8
No	16	8,2
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

Figura 21  
Apoyo programas de calidad



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de establecimientos de alojamiento de 1era y 2da categoría de Ibarra. Mayo 2016

Elaboración: Guerrero, B.

La mayor parte de los encuestados, un 92% apoyaría la iniciativa que la autoridad competente (MinTur) incorpore medios y métodos que permitan mejorar la calidad, llámense éstos manuales de calidad, certificaciones de calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad o sistemas de monitoreo. Es evidente que la mayor parte de los usuarios de los establecimientos de alojamiento piensan que mediante éstos instrumentos se podría mejorar la calidad de los establecimientos de alojamiento, pese a que como es claro en otras preguntas y opiniones de ésta encuesta, muchos establecimientos de primera y segunda categoría ofrecen un buen servicio, pero los instrumentos podrían orientarlos a ser mucho mejores aún.

**Pregunta 15. Finalmente ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar la calidad del servicio?.**

Conocer la opinión de los clientes es muy importante, pese a que en preguntas anteriores se evidencia que la calidad de los servicios de alojamiento es buena y posee buena calidad, muchos de los turistas dan sus opiniones sobre que se podría mejorar para que la calidad tenga un nivel más alto.

Entre las principales alternativas que los usuarios plantean están:

- a) Se debería cuidar mucho mejor el tema de las instalaciones.
  
- b) Se debería manejar programas constantes de capacitación al personal para que sus aptitudes sean las mejores.
  
- c) Que se brinde las facilidades para personas con discapacidades, ya que es importante la inclusión y los derechos de todos los grupos sociales.
  
- d) Que se maneje la cordialidad, calidez y buen trato en todo momento.
  
- e) Que se maneje políticas ambientales para contribuir con el planeta y generar desarrollo sostenible.
  
- f) Contar con planes de contingencia en caso de desastres y fenómenos naturales.
  
- g) Entre otros



**Análisis General:** en la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de alojamiento de primera y segunda categoría además de cuestionar a cerca de su satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas, se cuestiona sobre datos concretos que incurren directamente en el grado de calidad del servicio.

En cada pregunta se han presentado los datos obtenidos y el respectivo análisis. Como balance general de la encuesta, es posible mencionar que una gran parte de establecimientos presentan condiciones de calidad óptimas para ofrecer el servicio de alojamiento, esto se ve evidenciado en el gran índice de conformidad y de cumplimiento de expectativas y necesidades de los clientes, pues al menos la mitad de los encuestados ha indicado su gran satisfacción tras adquirir los servicios de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra.

Existen muchos aspectos que pueden percibirse como fortalezas, como son: la limpieza, la señalización, las instalaciones, la cordialidad del trato o la capacidad de respuesta, por eso no es imprescindible ahondar mucho en ello, sino más bien se debería tomarlos como fortalezas que deben mantenerse para brindar un buen servicio. También existen deficiencias a nivel general y es mucho más importante apuntalarlos para tener una idea clara en que se debe poner mayor esfuerzo para mejorar; aspectos como la transmisión de información del establecimiento, la seguridad o las facilidades para personas con discapacidad, son elementos que merecen mayores esfuerzos y atenciones, pues presentan mayor cantidad de deficiencias y deben mejorarse para lograr así un mayor grado calidad global del servicio.

Hemos mencionado anteriormente que la información que se brinda al turista debe estar estrictamente pegada a la realidad, pues de no ser así se generan falsas expectativas que producen finalmente insatisfacción. Un elemento que hay que tener en cuenta es la actualización constante de la información digital; hoy en día, la mayor cantidad de personas manejan medios digitales como medios de información y aunque suponen una importante herramienta de marketing y promoción, también suponen una importante responsabilidad, pues la información que allí se encuentra es la que muchas veces el turista toma para crear sus expectativas en torno a la experiencia que va a tener.

Una materia pendiente, dentro del servicio de alojamiento es ciertamente la inclusión social; hoy en día representa una política pública que favorece la inserción de éste grupo humano al quehacer cotidiano de nuestro país, no obstante, en años anteriores la invisibilización de éste grupo de personas era muy evidente, razón por la cual la mayoría de servicios y productos no fueron diseñados para que las personas antes nombradas los puedan usar. Claro ejemplo es el servicio de alojamiento que en épocas pasadas no tenía la obligación de ajustar sus infraestructuras y equipamientos para que éste grupo de atención prioritaria los pueda usar; hoy en día forma parte de los requisitos que deben cumplir, pues se encuentra estipulado dentro del Reglamento de alojamiento vigente; en la actualidad, ya es una obligación, pese a ello incorporar facilidades estructurales y de uso a infraestructuras que ya tienen, más de treinta años es muy difícil, se hace comprensible entonces que éste proceso sea paulatino y tome más tiempo del esperado, pese a que existe colaboración de los establecimientos de alojamiento.

Finalmente, es importante mencionar que la percepción es algo subjetivo y depende de las preferencias propias de cada ser humano, por ello lo que

para una persona puede ser correcto, para otra no; pese a todo lo mencionado anteriormente, el balance global es positivo y esto es muy importante, se evidencia que existe una buena base para trabajar, muchos elementos dentro del servicio de alojamiento son buenos y tienen las cualidades necesarias para que turistas nacionales e internacionales se sientan satisfechos. Con la colaboración conjunta de la parte pública, generando leyes, reglamentos e instrumentos de mejora acordes a la realidad que se vive en nuestra ciudad, y, de la parte privada, mostrando predisposición y apertura a nuevos retos se puede lograr mejores resultados.

#### **4.6. Entrevista dirigida a la Ing. Elizabeth Saavedra, Analista Junior de Control Zonal del MINTUR (Coordinación Zonal 1. Ibarra)**

1. Al ser la autoridad rectora de la actividad turística a nivel nacional, ¿Con qué documentos cuentan para calificación y control de calidad para establecimientos de alojamiento?

Al momento con el nuevo reglamento, expedido el 24 de marzo del año anterior (2015), nosotros contamos principalmente con éste documento y adjunto a éste un Manual de Aplicación al Reglamento para poder hacer un proceso de verificación de cumplimiento de los requisitos que cada uno de los establecimientos debe cumplir para obtener el certificado de registro

Comentario: El Ministerio de Turismo es la autoridad rectora de la actividad turística en el país, en tal virtud, ellos propenden diversos instrumentos para controlar todas las actividades inherentes al turismo. Así, para el tema de alojamiento tal y como menciona el técnico entrevistado se cuenta con un reglamento y un manual para aplicar dicho reglamento, además en dicho reglamento se encuentra un check list para hacer el proceso de evaluación pertinente. En éstos instrumentos que se han modificado recientemente se encuentran todas las disposiciones que un establecimiento de alojamiento debe cumplir para poder categorizarse como tal; sin duda estos implementos son funcionales y sirven para normar y controlar el correcto desarrollo de las actividades de alojamiento.

2. ¿Cuáles son los procedimientos que deben seguirse para calificación y control de los establecimientos de alojamiento?.

El registro ahora lo establece el propietario o representante del establecimiento de alojamiento turístico. Disponemos de un sistema Siete,

en el cual están expuestos cada uno de los requisitos por clasificación y categoría de los establecimientos de alojamiento turístico; bajo los cuáles tenemos requisitos básicos que son para todos los establecimientos y específicos de acuerdo a la clasificación y categoría, exceptuando en el primer caso al campamento, casa de huéspedes y refugio que no tiene categoría sino es única.

Comentario: el proceso de registro se ha venido mejorando paulatinamente, además como supo manifestar la entrevistada, se está dando un proceso de verificación del registro. Éste proceso es de vital importancia puesto que en el registro se fundamenta la razón social del emprendimiento y según éste se llevaban a cabo los diferentes productos o servicios que oferta el establecimiento. Dentro de éste proceso es muy importante el apareamiento de una herramienta tecnológica (Sistema Siete) puesto que agiliza los procesos y promueve el desarrollo turístico; además al tener los requisitos bien planteados, éstos simplemente se deben cumplir a cabalidad para calificar a un establecimiento de alojamiento turístico como tal.

3. ¿Disponen ustedes de acuerdos o convenios con el gremio hotelero para controlar los servicios que ellos ofertan?

No existe un convenio de control. El Ministerio de Turismo tiene la rectoría de control, sin embargo lo comparte esta competencia con los municipios ya que está descentralizada.

Comentario: convenios como tal no maneja el MinTur con el Gremio Hotelero, lo que existe es una relación de dependencia, puesto que de la administración del MinTur depende el desarrollo del Gremio Hotelero. El MinTur realiza y practica la función de control cuando considera pertinente

entorno a un cronograma preestablecido y comparten ésta competencia con el Municipio. El control es paulatino, periódico y constante lo que asegura el cumplimiento de la legislación vigente.

4. ¿Con qué frecuencia, luego de haberlos acreditado y calificado, ustedes como institución revisan o evalúan los servicios de alojamiento?

Como le mencioné es una actividad compartida. El Ministerio de Turismo al momento, durante este año está haciendo una verificación de cumplimiento de los requisitos bajo la cual se registró el establecimiento en una clasificación y categoría determinada. Esa es una primera inspección que se está dando. A lo mejor durante el transcurso del año se hace otra inspección. Adicionalmente a ello el municipio puede hacer control en el momento que considere necesario.

5. ¿Cuáles son los instrumentos de los que ustedes disponen y utilizan para monitorear los parámetros de calidad y cumplimiento de exigencias en hoteles?

Tenemos como le mencioné el Reglamento con todos los requisitos y adicionalmente a ello el Manual de Aplicación del reglamento, en base a ello tenemos un check list de verificación del cumplimiento de los requisitos.

Comentario: El check list manejado por el MinTur es una herramienta específica y potente, puesto que califica parámetros generales y específicos que deben cumplir los establecimientos de acuerdo a su

categorización. A través de éste instrumento interno se maneja lo que es la verificación y control y en base a los resultados obtenidos de la aplicación del mismo se toman decisiones para mejorar los sistemas de administración.

6. ¿Cree usted que el reglamento vigente para los establecimientos de alojamiento es suficiente para orientar a que se oferten servicios que satisfagan al cliente?.

Los requerimientos que están expuestos en la clasificación y categorías, pienso que son bastante específicos y seguramente se cumple con la demanda que al momento tiene la ciudad, en cuestión de flujo turístico.

Comentario: actualmente se ha mejorado mucho el tema del control y de la verificación de estándares establecidos en la legislación, es más la misma legislación para establecimientos de alojamiento se ha mejorado y por ello fue expedida el año anterior. Ésta mejora continua que desarrolla el MinTur les hace estar seguros que hoy en día se posee instrumentos eficaces de control y a través de éstos se maneja de mejora manera a los establecimientos de alojamiento permitiendo que éstos cumplan con las expectativas del flujo turístico actual.

7. ¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas y debilidades del reglamento vigente para la actividad de alojamiento?

Las fortalezas, principalmente, que al tener los requisitos expuestos tanto básicos como específicos, ya no depende de la percepción del técnico como anteriormente lo era. Entonces están perfectamente determinados los requisitos y estandarizados ciertos requerimientos para poder hacer un proceso de control más eficiente.

8. ¿Posee actualmente el Ministerio algún programa o proyecto al que los establecimientos hoteleros puedan incorporarse para obtener algún certificado o sello de calidad?

Al momento el Ministerio de Turismo está en proceso de revisión de una norma técnica. Probablemente en algunos años va a expedirse una norma técnica INEN dirigida a ésta actividad.

#### **4.7. Entrevista dirigida a la Ing. María Augusta Salazar, Supervisora del Departamento de Turismo de la Municipalidad de Ibarra**

1. ¿Cómo se maneja el tema de la descentralización de competencias en el ámbito turístico?, ¿Qué funciones cumple el MinTur y cuáles el Departamento de Turismo del Municipio?

En ese sentido en el año 2001 se firmó el convenio de transferencia de competencias desde el Ministerio de Turismo hacia la municipalidad de Ibarra, donde se determina las obligaciones y responsabilidades que asumen como ente de desarrollo local en el área de turismo. En ese sentido existen 21 obligaciones y atribuciones referidas con la transferencia que da el ministerio. Además hay obligaciones conjuntas que se firmaron en el convenio que determinan ésta situación del tema turístico.

Adicionalmente como un documento interno que maneja la municipalidad, después de la firma del convenio se determinó la Ordenanza de Transferencia de competencias, en el que aterrizan prácticamente la responsabilidad ya como área de turismo en la municipalidad en relación a la política municipal del turismo al tema de: responsabilidades, obligaciones, deberes, funciones que se va a ejercer en el ámbito local de la municipalidad.



2. ¿Se ha descentralizado la función de control a los establecimientos turísticos?, ¿Cómo ejerce eso la municipalidad?

De hecho, dentro de las competencias que determinan, éste convenio, está el de regulación y control. Y es importante mencionar que también el consejo nacional de competencias en el mes de Marzo del anterior año (2015), nuevamente hace hincapié en la regulación de funciones y competencias que tienen los gobiernos: municipales, metropolitanos, provinciales y parroquiales dentro del ámbito turístico. Por eso dentro del Art. 11 y Art. 12 de éste documento se determina la regulación cantonal y el control cantonal, en donde está explicado en el numeral 1: controlar que los establecimientos turísticos cumplan con la normativa cantonal y nacional vigente y controlar las actividades turísticas a nivel de otorgar y renovar las LUAF, la prestación de las actividades y servicios turísticos y de ser el caso las sanciones por incumplimiento.

3. ¿De qué manera controla la municipalidad el cumplimiento de la normativa vigente para establecimientos de alojamiento?

Justamente has mencionado que hay una nueva normativa a nivel de alojamiento, es una normativa que entró en vigencia en el año 2015. Y, cual es el procedimiento que se está llevando a cabo: ésta normativa fue expedida por el Ministerio de Turismo, por ahora está haciendo un proceso de verificación de los establecimientos de alojamiento en toda la zona 1, evidentemente forma parte el cantón Ibarra; Verificando y controlando si los establecimientos está cumpliendo con los parámetros exigidos. Entonces eso que va a permitir al ministerio, como el Ministerio es el único ente de categorización de los establecimientos, los municipios no tenemos esa competencia, ésta verificación les va permitir analizar en qué condiciones están los establecimientos y de ser el caso re-categorizar, porque puede darse el caso que hay establecimientos que están categorizados como

hoteles y no cumplen la normativa, entonces tendrán que re-categorizarse por ejemplo a hostales. Entonces ese proceso ahorita lo está manejando el ministerio y con ellos estamos coordinando, para que: una vez tiene el registro de los establecimientos, vienen acá por la atención de la Licencia de Funcionamiento, entonces mientras no haya esa verificación nosotros no podemos entregar la licencia de funcionamiento. Entonces una vez tengamos esa validación integral por parte del ministerio de turismo, entramos nosotros con el proceso de control y nuevamente una verificación a los establecimientos para que se cumpla lo que dice la normativa.

4. ¿Cada que lapso de tiempo realizan ustedes el control en los establecimientos?

Eso es de manera permanente, siempre el control o la regulación se hace en base a los sectores. Hablemos por decirte se organizan operativos de control o inspecciones de calidad a restaurantes, a fuentes de soda, a alojamiento, bares y discotecas, balnearios, salas de evento, transporte turístico. Cada una de las áreas, se maneja en base a un cronograma de inspecciones de verificación y control de calidad en el cantón Ibarra. Entonces no lo hacemos solamente en la zona urbana, sino también hay establecimientos registrados en la zona rural, principalmente en las parroquias de Ambuquí y Salinas en donde también se hace el control como ente de regulación cantonal.

5. ¿Ha desarrollado la municipalidad algún instrumento para apoyar a los establecimientos de alojamiento especialmente en el tema de la calidad?

¿Instrumento, como que por ejemplo?.....Mi respuesta: Tal vez Manuales de calidad o certificaciones a la que los establecimientos puedan recurrir para certificar su calidad.

Respuesta: hasta ahora no hay un manual o certificación, lo que nosotros como municipalidad desde hace algunos años atrás se ha apoyado son proceso de capacitación dirigido para la mejora y optimización de la calidad en los servicios turísticos. Entonces, de manera permanente, igual, por ejemplo se hace autogestión con estancias o instituciones que brindan siempre apoyo en tema de capacitación, como por ejemplo: manipulación de alimentos, el tema incluso de seguridad que recientemente llevamos un proceso a nivel de prevención de incendios y cosas que van contribuyendo para que el establecimiento vaya mejorando sus estándares de calidad y brinde un mejor servicio.

6. ¿El año anterior el ministerio sacó una noticia que se trataba de la implementación del Sistema Q de calidad como plan piloto en los establecimientos turísticos?

Cuando se dio el proceso nos capacitaron a una persona, un técnico de ésta dependencia, para que conozcalos parámetros, las condiciones y el tema de la evaluación de éstos establecimientos que formaron parte del grupo no. Entonces desde ahí el Ministerio ya calificó a los establecimientos, otorgó el reconocimiento, pero, incluso nosotros hemos pedido los listados para apoyar en tema de difusión que la gente conozca y el Ministerio hasta ahora no nos hace dar un conocimiento oficial para esto. Ahora el proceso también se quedó ahí, el ministerio de Turismo por diferentes condiciones que ha atravesado no ha habido una continuidad en el procedimiento, entonces cuando ya se hizo el acercamiento con los municipios, quería transferir absolutamente todo esta competencia sin un procedimiento progresivo, entonces, evidentemente como municipalidades, no asumimos eso porque habían ciertos requerimientos que el MinTur también imponía para hacerlo, entonces se quedó parado el proceso.

**Comentario general:** De lo expuesto anteriormente por la Ing. María Augusta Salazar podemos decir que la Dirección de turismo de Ibarra posee muchas competencias descentralizadas, una de ellas es la de control sobre los establecimientos turísticos, tarea que desarrolla con asertividad periódicamente garantizando así que se cumpla con la ley vigente. Por una parte la descentralización de competencias es un factor muy importante que permite un mejor control, no obstante en otros casos se da un choque y las actividades no son realizadas correctamente tal y como ella mismo manifiesta. Además al ser un órgano rector de la actividad turística se preocupa integralmente de la actividad, sin embargo en el tema de calidad no se ha generado instrumentos específicos que traten este particular, ni tampoco se ha generado ordenanzas específicas; más bien lo que se ha venido realizando son actividades de apoyo a los establecimientos para que éstos puedan poco a poco con ésta ayuda más que todo académica incrementar la calidad de sus instituciones.

#### **4.8. Entrevista dirigida al Sr. Luis Carlos Ruiz, Presidente de la asociación de hoteleros de Imbabura**

1. Como gremio Hotelero, ¿qué medidas o estrategias toman para incorporar el aspecto de calidad en el servicio hotelero?

Bueno nosotros como asociación hotelera de Imbabura, dentro de lo establecimiento que estamos agrupados somos 18 de primera y segunda categoría. Por lo general nuestro trabajo como asociación es todo lo que tiene que ver defensa gremial, capacitación e igual buscar algún tipo de beneficio en cuanto a adquisición de bienes, productos o servicios que tengas relación con nuestros establecimientos.

Un poco la idea de nosotros ha sido trabajar en forma conjunta para poder ir mejorando también la infraestructura de cada uno de los establecimientos y de una u otra forma hemos decidido o se ha establecido

que las reuniones se las haga de manera itinerante, para que de esa forma los establecimientos pequeños podamos conocer el manejo y la forma como un establecimiento mucho más grande está trabajando y de esa forma también poder aprender, para luego los demás establecimientos poder aplicar esos procesos y esos aprendizajes, entonces de esa manera es como un poco funciona la asociación y la forma como se trabaja un poco para poder mantener la calidad en el servicio dentro de la provincia de Imbabura

Además también viene la preocupación aparte que tiene cada uno de los dueños para implementar muchas más opciones que sean de calidad para los turistas y personas que usan éstos servicios.

2. ¿Aplican algún tipo de procedimientos o actividades conjuntas entre todos los integrantes del gremio para mejorar la calidad de los servicios de alojamiento?

Comentario: en base a la primera respuesta del encuestado puede satisfacerse ésta pregunta. Anteriormente el encuestado menciona que si se manejan procedimientos o actividades conjuntas para mejorar los servicios de alojamiento entre todos. Así, el Sr. Luis Carlos Ruiz Sostiene que: se maneja reuniones itinerantes con la finalidad de aprender unos de otros y plasmar buenas ideas que puedan tener éxito en más de uno de los negocios asociados en la provincia de Imbabura. Además se maneja aunque con dificultad el tema de la capacitación con la finalidad de mejorar la gestión y los procesos y por ende la calidad.

Éstos esfuerzos conjuntos suponen una importante herramienta de mejora de la calidad del servicio pues se tiene el respaldo de otras instituciones similares y de la asociación en sí, esto supone que estas

acciones conjuntas tienen el suficiente respaldo y son más propensas a tener éxito en las empresas miembros.

3. Como una asociación legalmente constituida y reconocida, ¿qué políticas ustedes disponen para el mejoramiento de la calidad en las instituciones miembros?

Claro que sí. Nosotros como asociación está establecida desde 1977, es decir que dentro de la provincia de Imbabura, la asociación de hoteleros es la asociación más antigua que existe en el campo de las actividades turísticas. Dentro de los requisitos para ser miembros se establece que seamos establecimientos de primera y segunda categoría, que estemos registrados como establecimientos turísticos, que cumplamos todos los parámetros que exige el departamento de turismo y obviamente ahora con los municipios que tienen la característica o potestad de organizar, sancionar y también crear sus propios reglamentos obviamente trabajamos bajo esos principios y esos parámetros.

Comentario: Como asociación legalmente constituida, la asociación de hoteleros representa una de las principales organizaciones turísticas no solo en Ibarra sino a nivel de Imbabura. Como bien dijo el encuestado ello poseen políticas internas para asegurar la calidad, como aceptar solo a establecimientos de primera y segunda categoría, pues éstos presentan mejores condiciones para brindar el servicio y por ello han alcanzado esa categorización. Otras políticas son la del mejoramiento continuo en diversas áreas y por su puesto todo aquello enmarcado o coherente con la legislación y parámetros tanto del MinTur como el Municipio. Las dos autoridades tienen descentralizadas las competencias de control,

regulación y sanción a éstos establecimientos por lo que acatar sus disposiciones es muy importante para brindar un buen servicio.

4. ¿Cuál es su postura como gremio hotelero ante la normativa y reglamento vigente para los establecimientos de alojamiento?

Bueno, nosotros tuvimos o mantuvimos unas reuniones de trabajo cuando se empezó la socialización de éstos reglamentos porque son tanto para alojamiento y también se iba a sacar para agencias de viajes y para restaurantes. De hecho en Imbabura se hizo un par de talleres, también pudimos entregar nosotros las observaciones que teníamos para que sean tomadas en cuenta, pero lastimosamente de lo que conocemos una vez que se aprobó el reglamento es que la mayoría de sugerencias que se hizo a nivel nacional de distintas organizaciones en el tema de hoteles, no se tomó en cuenta mayor cosa, lo que realmente se aplicó fue el conocimiento técnico que tiene las personas del MinTur y en base a eso ellos elaboraron éste nuevo reglamento.

Nosotros realmente nos sentimos preocupados porque creemos primeramente que no es un reglamento adecuado al medio por el hecho de que hay ciertos parámetros que para medir a un establecimiento que sea turístico y darle su categoría tiene que cumplir ciertos estándares que realmente a nivel nacional o regional, yo diría que están muy sobredimensionados. Exigen muchas cosas que son inoficiosas y no se las utiliza por parte de los clientes. Y también la otra parte que tiene que ver, si es que los establecimientos, en éste caso, cualquiera de nosotros nos hacen una calificación de acuerdo al nuevo reglamento pues prácticamente hay establecimientos que tendrían que empezar desde cero, cambiar totalmente su infraestructura, cambiar totalmente la forma de como ellos

atienden a los clientes porque son parámetros totalmente nuevos y vuelvo y repito no son ajustados a la realidad. Son parámetros que si quieren mejorar la calidad, pero, obviamente también debería entender que antes de éste reglamento hubo establecimientos que han sido construidos de 10, 20, 30 años atrás y que fueron creados con otra normativa y más bien debieron haber sido paulatinos los cambios.

Comentario: El MinTur como autoridad rectora del turismo a nivel nacional ha planteado diversas mejoras, una de ellas es la modificación al reglamento de alojamiento que se lo ha cambiado de forma integral y se lo ha hecho mucho más exigente. Ahora como manifiesta el encuestado dichos cambios fueron solamente planteados desde el escritorio como vulgarmente se dice, no se ha realizado la debida contextualización de los parámetros ahora propuestos y por ello es evidente la inconformidad de los representantes y en general de muchos de los establecimientos hoteleros. Lo cierto es que el MinTur debería propiciar acercamientos con los principales afectados o beneficiados de la ley para que se llegue a consensos y paulatinamente e vaya mejorando el servicio, Puesto que realizar toda una sería de modificaciones e inclusive una nueva concepción de un negocio es improductivo y más que ayudar al sector será una medida contraproducente pues generaría muchos inconvenientes para os negocios e inclusive en muchos de los casos como manifiesta el presidente de la asociación de hoteleros de Imbabura la quiebra y cierre de negocios.

5. ¿Cree usted que el reglamento vigente ayuda a mejorar la calidad del servicio de alojamiento?

Comentario: en el desarrollo de la pregunta anterior, el encuestado manifiesta claramente su postura. De hecho menciona que sí; el reglamento ayuda en cierta medida a mejorar la calidad, pero no es un



reglamento adecuado a la realidad de nuestro entorno. Se incorpora parámetros inoficiosos y hasta cierto punto descabellados, por lo que habría que hacer una evaluación integral y de ser el caso modificar ciertos aspectos para que el reglamento constituya una verdadera herramienta de mejora que sea útil para la realidad objetiva de las empresas de éste entono.

No obstante y dejando de lado todas las dificultades del actual reglamento, es claramente evidente que las autoridades están preocupadas por generar herramientas que ayuden a mejorar la calidad de los servicios turísticos.

6. ¿Se ha intentado alguna vez incurrir en algún programa (sello) que garantice la calidad?. ¿Promueven esas acciones como gremio o se lo deja como iniciativa de cada uno de los propietarios de los establecimientos?

Como Gremio no hemos participado, mejor dicho hemos participado si pero a través de la asociación hotelera a nivel nacional. Se ha participado en algunos temas de capacitación, de mejoras continuas; pero como asociación no lo hemos hecho en sí, porque obviamente esto demanda primero, grandes recursos, demanda también la necesidad de que una persona pueda estar al frente de éste tipo de cosas. Y lo que hemos hecho nosotros, más bien es participar de los que ha estado realizando el MinTur algunos de los municipios o de pronto la Prefectura en algún momento. De pronto, con el MinTur hace algunos meses se trabajó algunos establecimientos con el sello Q de calidad, que realmente la mayoría de establecimientos que se inscribieron en éste curso pues logramos terminar con la aceptación del caso y hemos obtenido éste sello de calidad; lo bueno de éste sello es que no solamente una vez que ya nos dieron el sello se

deja allí, la diferencia es que van a hacer un seguimiento anual, obviamente uno tiene que estar preocupado en seguir cumpliendo esas mejoras esos requerimientos, seguir manteniendo esos estándares, porque a veces resulta que una vez que se sacó el sello se baja la calidad de los estándares.

Comentario: Realmente el uso de herramientas como sellos de calidad, planes de aseguramiento de la calidad, sistemas de control de la calidad son muy poco conocidos y no se los pone mucho en práctica, esto es evidente en la respuesta que ha dado el encuestado, pues la principal herramienta que se ha manejado para tratar de manejar el tema de la calidad son las capacitaciones paulatinas que facilitan organismo gubernamentales u otros no gubernamentales en diversos temas. Ahora el plan piloto del sello Q de calidad es un caso aislado que merece especial interés, puesto que si se da el seguimiento adecuado sería una buena herramienta de mejora.

7. Cree usted que existe el apoyo suficiente por parte de las autoridades para mejorar en temas como el de la calidad en la industria turística?. ¿Qué les diría a las autoridades competentes?

Bueno yo creo que los temas done la mayoría de municipios, o el mismo ministerio trabaja, yo diría que son un poco capacitación a los mandos medios, a los mandos operativos, recién un poco están trabajando en los mandos gerenciales. Más bien yo diría que aparte del tema de competencias laborales no hay otro proyecto más grande que involucre realmente a todas las áreas que existe para poder tener un personal realmente capacitado en todo los ámbitos. Más bien yo diría que allí si es una falla que siempre ha estado latente porque la mayoría de cursos que realiza son cursos que los hace año tras año y hay personas que uno

incluso le manda se capacitan y luego ellos cambian a otro establecimiento o se van a trabajar a otro lado y más bien uno como que se desmotiva porque el hecho de que uno hace una inversión a que ésta persona vaya y se capacite como que queda de lado. Entonces yo creo que se debería organizar por parte del Ministerio o de los Municipios que tienen la descentralización en temas de turismo más bien un plan integral que involucre el tema de certificaciones laborales y también los miso sellos de calidad que hace un momento hablábamos para que sea completo la capacitación y el desarrollo de una infraestructura que garantice un buen servicio.

**Comentario general:** El gremio hotelero de Imbabura es uno de los organismos legalmente constituidos más antiguos de la provincia, si bien es cierto han avanzado mucho en materia laboral y sobre todo en cooperación conjunta para lograr beneficios con terceros, no obstante como bien lo menciona el presidente de éste gremio Sr. Luis Carlos Ruiz ellos buscan mejorar continuamente. La búsqueda de la mejora continua se hace a través de aplicación de estrategias comerciales conjuntas, también mediante la capacitación y la aplicación de la legislación. Por otra parte es importante recalcar el sentir de éste importante gremio, pues manifiestan que en ciertos casos por el afán de mejorar las condiciones actuales de los servicios, en especial el de alojamiento, el Ministerio promulga una legislación desapegada a la realidad y hasta cierto punto muy exigente; es comprensible su malestar por un serie de mejoras no se puede hacer de la noche a la mañana ya que representa un gasto importante, sin embargo ellos lo tratan de cumplir paulatinamente. Es vital también analizar la apertura de éste gremio hacia la aplicación de instrumentos apegados a la realidad que les ayuden a mejorar sus procesos y su calidad total.

#### **4.9. Discusión de resultados**

A partir de la investigación realizada en los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra, ha sido posible describir la calidad que éstos presentan y contrastarla con la percepción que tienen los usuarios de estos servicios.

Como se aprecia en los capítulos anteriores, se han presentado los resultados derivados de la aplicación de los diversos instrumentos de investigación (ficha de observación, encuestas, entrevistas); consecuentemente la discusión gira en relación con la relevancia de la percepción de los turistas y la calidad de los establecimientos propiamente dicha, además como ejes transversales se usa la información de partes interesadas como: Ministerio de Turismo, Departamento de Turismo (Municipalidad) y Representantes del Gremio Hotelero.

Primeramente, el 76,4% de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra se agrupan bajo las calificaciones de excelente (26,4%) y muy bueno (50%) según los resultados arrojados en base a la ficha de observación, a su vez el 86,6% de los turistas usuarios del alojamiento califican su percepción como excelente (52,6%) y buena (34%); lo que denota que una gran mayoría de los establecimientos ofertan servicios de muy buena calidad que satisfacen en gran medida a los usuarios de éste servicio turístico. Pese a ello en otros casos es necesario un mayor impulso para lograr un crecimiento en el ámbito de la calidad en la prestación de servicios con el fin de aumentar el índice de satisfacción percibida.

En el siguiente apartado, se puede visualizar un análisis comparativo de las condiciones de calidad mostradas por los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría y la percepción de calidad de los usuarios variables que infieren en el desarrollo decisivo de la actividad

turística y en sus consecuencias económicas; además de las opiniones de administraciones legales y organizaciones constituidas, en base a los indicadores investigados.

#### **4.9.1. Parámetros calidad**

Los parámetros de calidad que se han calificado y tomado en cuenta para realizar la investigación de campo ya han sido expuestos en ítems anteriores. Sin embargo en éste apartado se presenta una comparación entre la calificación y la percepción que han tenido los turistas de dichos aspectos.

##### **4.9.1.1. Infraestructura y equipamiento**

En cuanto al parámetro de infraestructura y como hemos podido constatar de fuentes fidedignas (entrevista al Sr. Luis Carlos Ruiz, presidente del Gremio Hotelero de Imbabura), está bien dotada, sin embargo existen ciertos aspectos que por el desarrollo de la industria turística hoy se exige a los establecimientos de alojamiento, anteriormente no eran exigidos éstos aspectos y producto de ello es que exista un mínimo rezago. Un ejemplo claro es las facilidades estructurales para personas con discapacidad. Por otra parte y pese a lo mencionado anteriormente, el equipamiento que muestran la mayoría de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría un grado de calificación muy alta en las fichas de observación. Al ser un aspecto visible dentro del servicio, los hoteles tanto de primera y segunda categoría en un 42% muestran una calificación excelente en su infraestructura y en un 35% están bajo la calificación de muy bueno.

Por su parte los usuarios de los hoteles califican el aspecto de infraestructura y equipamiento y el estado de los mismos de los hoteles en un 46,9% como excelente y en un 32,5% como muy bueno.

Los dos resultados como se puede evidenciar claramente concuerdan y están muy parejos, así, es posible sostener que la calidad de la infraestructura y equipamientos de establecimientos de alojamiento es buena. Al ser un aspecto visible es un elemento muy importante para satisfacer al turista y fidelizar a los clientes. Las personas generalmente al consumir un bien o un servicio somos muy visuales por lo que el aspecto físico, que en ésta oportunidad posee grandes características y una buena calificación puede suponer un aspecto determinante a la hora en que los turistas escojan su sitio ideal para pernoctar cuando estén de visita en la ciudad.

#### **4.9.1.2. Limpieza**

Las condiciones de limpieza en la mayoría de los establecimientos muestran una buena calificación, así el 53,4% es excelente y 22,8% es muy buena. En contraste el 62,4% de los clientes califica a la limpieza como excelente, mientras que como muy bueno lo califican en un 21,6%.

Es visible y fácilmente identificable que la limpieza al menos en los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría es un aspecto muy cuidado y en el que se pone mucho esmero dentro de esas organizaciones. Al ser una actividad operativa diaria de los establecimientos de alojamiento, es comprensible que su calificación sea alta, sin embargo y aunque posee buenas características, existen aspectos en los que se podría mejorar. Dentro del proceso de supervisión de ésta actividad vital para las instituciones de alojamiento, se podría incorporar la documentación de los procesos que se llevan a cabo, pues al tener una

información documentada las mejoras se puede hacer de una forma más fácil.

El aseo de todas las instalaciones cumple un papel preponderante en la prestación de servicios de alojamiento, pues a través de ésta se logra un ambiente óptimo, más atractivo, confortable, saludable y seguro, contribuyendo así a la mejora de la experiencia del turista.

#### **4.9.1.3. Información del establecimiento**

La información que se da al visitante es muy importante ya que de ésta depende en gran medida el cumplimiento de expectativas del turista; la información que se brinda puede ser escrita o verbal, personal o impersonal y puede llegar al visitante a través de diversos medios como: prensa escrita, radio, televisión, página web, redes sociales, revistas turísticas, volantes, trípticos, por nombrar algunos de ellos. Lo importante dentro de éste aspecto, por un tema de moralidad y respeto al usuario, es propender información veraz y actual.

La información que presentan la mayoría de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría muestra un grado de calificación muy alta en las fichas de observación. Al ser un aspecto trascendental y visible dentro del servicio, los hoteles tanto de primera y segunda categoría en un 43% muestran una calificación excelente en su información y en un 32% están bajo la calificación de muy bueno.

Por su parte los usuarios de los hoteles manifiestan que recibieron en gran medida información por diversos medios en un 43,8% y que recibieron poca información en un 33,5%. Claramente esto indica que si bien existe gran cantidad de información no se usan medios de difusión que sean efectivos y hagan llegar dicha información al usuario directamente.

Pese a ello, los dos resultados concuerdan y guardan relación cierta relación, pues la calificación otorgada por los turistas es cercana a la obtenida en la aplicación de la ficha de observación; se puede decir que en cuanto información existe una calidad aceptable pero que es un aspecto que visiblemente se debe mejorar, especialmente en los medios de información, pues deben elegirse cuidadosamente para que la información pueda llegar efectivamente a los clientes potenciales o en su defecto se debe masificar más la información para que tenga un alcance mayor.

#### **4.9.1.4. Manejo de desechos**

Hoy en día el cuidado y protección al ambiente es un factor determinante de la calidad de toda actividad humana. Como parte de la responsabilidad social de una empresa la disposición de desechos contribuye al cuidado ambiental y además constituye un indicador de calidad y que distingue a una empresa de la competencia.

Así en la ficha de observación aplicada a los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra, solamente un 24% muestra una organización planificación y control excelentes, mientras que un 18% muestran una calificación de Muy Bueno y la mayoría un 35% muestran una calificación de Bueno.



Claramente la disposición de desechos es uno de los aspectos que no se cuidan tanto como otros aspectos dentro de las instituciones. Al mencionar disposición de desechos se refiere a que se pueden optar por estrategias como la clasificación de la basura, programas de reciclaje de ciertos materiales u otras iniciativas que pueden mejorar éste aspecto.

#### **4.9.2. Calificación por áreas**

Dentro de la ficha de observación, existe la calificación de diversas áreas que son comunes dentro de la mayoría de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría, entre ellas están: Recepción, Camarería, Comedor, Cocina, Habitaciones, Espacios de Tránsito, Áreas Verdes y Seguridad.

Dentro de todas y cada una de éstas áreas existen factores comunes que ya hemos analizado anteriormente, por lo que en éste apartado se explica solamente aquellos que no han sido abordados con anterioridad. Entre ellos tenemos:

**PRESENTACIÓN DEL PERSONAL:** éste aspecto analiza específicamente la apariencia del talento humano de las instituciones; en cuanto a presentación del personal se refiere, las instituciones que han sido estudiadas poseen buenas condiciones, pues en el 60% de los casos dotan a la totalidad de sus empleados con uniformes acordes para el desempeño de sus labores; no obstante en el 40% restante solamente lo hacen parcialmente, solamente una parte de sus empleados (generalmente los encargados del área de camarería) tienen un uniforme definido. Pese a que éste aspecto depende de políticas internas de cada institución se lo podría

mejorar dotando a todo el personal de uniformes, pues esto contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional

**CORDIALIDAD Y BUEN TRATO:** la prestación de servicios se basa principalmente en las relaciones humanas de los prestadores de servicios con el cliente, por ello mantener un ambiente armónico y amigable es indispensable. En base a la encuesta aplicada a usuarios del servicio de alojamiento y a la ficha de observación aplicada en los mismos establecimientos es posible sostener que el trato es uno de los elementos que más se cuida; la cordialidad prima en los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra, pese a que en algunos casos no se de. Pese a que no en todas las áreas el cliente tiene contacto directo con el talento humano de la institución se ha obtenido una calificación promedio de 4/5 en éste aspecto lo que muestra que el trato que el turista recibe es bueno y puede ser percibido de buena manera.

**SEGURIDAD:** en cuanto al área de seguridad, es importante mencionar que en pocas instituciones manejan personal de seguridad, en términos cuantitativos el 17,64%, es decir 6 establecimientos tienen personal de seguridad definido. En el 82,36% restante, poseen personal poli-funcional que se encarga de otras actividades a parte de la seguridad permanente en el lugar. Sin embargo, no por ello se puede decir que la seguridad de los establecimientos sea mala, al contrario es un aspecto que se ha venido fortaleciendo en todos los establecimientos, llevando incluso a la incorporación de última tecnología para garantizar la seguridad de los huéspedes. Justamente en un 94,11% de los establecimientos se encuentra un sistema de seguridad tecnológico que cubre eficazmente la totalidad del predio donde desarrollan sus actividades éstas instituciones. Solamente en 2 de ellas la seguridad es deficiente al momento, aunque de igual forma lo están mejorando paulatinamente.

**ÁREAS VERDES Y RECREATIVAS:** éste espacio no está presente en todos los establecimientos que fueron sujetos de ésta investigación. La mayoría de ellos no presenta éste tipo de espacio por el mismo hecho de encontrarse situados en la parte céntrica de la ciudad de Ibarra. 12 establecimientos que representan el 35,29% de la totalidad de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría tienen espacios verdes y recreativos en excelentes condiciones y están operativos al 100%, razón por la cual en un 91,66%, es decir 11 de ellos la calificación obtenida tiene un promedio 19/20 puntos, hecho que hace notar la buena calidad de éstos espacios.

**HABITACIONES:** en cada uno de los establecimientos de alojamiento representan uno de los ambientes más importantes, pues es allí donde el servicio tiene su mayor participación. Por ello se muestra un promedio de 29/35 puntos, calificación en la cual se ha tomado en cuenta diferentes aspectos como: infraestructura, equipamientos (velador, basurero, iluminación, cama, colchón, baño, etc.), limpieza, estética, comodidad, área, facilidades para personas con discapacidad; justamente éste último aspecto mencionada es el de menor valoración en la mayoría de establecimientos. Es muy difícil y costoso incorporar éstas facilidades en cada una de las habitaciones, pero en proporción al número de habitaciones totales debería existir al menos un 10% de ellas que lo tengan. Por otra parte en cuanto a los aspectos estructurales y de equipamiento todos los establecimientos sometidos a la investigación muestran calificaciones muy buenas que oscilan entre 8/10 y 10/10 puntos.

En base a todo lo analizado y expuesto, y, como se ha dicho anteriormente gran parte de los aspectos evaluados a los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra son buenos y representan un importante punto de partida para el mejoramiento continuo

que debe darse paulatinamente. Sin embargo la actividad de alojamiento es una actividad económica y por ende genera un flujo económico, el siguiente apartado va encaminado a analizar la importancia del servicio de alojamiento en las rentas de Ibarra.

#### 4.9.3. Beneficios económicos

La calidad es un factor decisivo a la hora de que el cliente se sienta satisfecho y genere buenas opiniones del negocio, al ser ésta buena la rentabilidad y ganancias se ven mejoradas, caso contrario empeoran y decrecen. En los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra se puede observar en los resultados expuestos anteriormente la gran aceptación y satisfacción de los clientes hacia estos servicios, aspecto que es favorable para el crecimiento económico como tal.

A continuación se presenta varios aspectos concernientes a los establecimientos de primera y segunda categoría:

Tabla 24

*Representatividad establecimientos de primera y segunda categoría*

<b>CATEGORÍA</b>	<b>REPRESENTATIVIDAD</b>
Primera	23,64%
Segunda	38,18%
Tercera	38,18%

Fuente: Catastro de Establecimientos Turísticos- Imbabura. 2016

Elaborad por: Guerrero, B.

De la tabla anterior (24) es importante mencionar que el grupo de investigación corresponde a los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría que a su vez es el grupo mayoritario que brinda éste servicio, sumando las dos categorías tenemos un total de 61, 82% de los establecimientos de alojamiento registrados en la ciudad de Ibarra que son

en total 55 establecimientos ubicados principalmente en el casco urbano de la ciudad.

Por otro lado es importante analizar su incidencia en las rentas económicas de la ciudad, así tenemos la siguiente tabla:

Tabla 25  
Representatividad en las rentas de Ibarra

Clasificación	Subclasificación	N° locales	% locales	Tipo actividad	Ingresos Totales	Porcentaje Ingresos
H (Hotel es, restaurantes y Bares)	H1	14	1,4	Hosterías	1 675 147,08	18,2
	H2	17	1,7	Hoteles	2 620 060,01	28,4
	H3	9	0,9	Moteles	161 510,24	1,8
	H4	25	2,5	Residenciales y Pensiones	123 547	1,3
	H5	35	3,5	Hostales	338 224,79	3,7
	H6	49	4,9	Cafeterías	282 851,9	3,1
	H7	709	71,1	Venta de Comida	1 562 433,04	17,0
	H8	65	6,5	Heladerías	1 927 944,19	20,09
	H9	33	3,3	Bares-Peñas	171 854	1,9
	H10	4	0,4	Club Nocturno	207 854,12	2,3
	H11	37	3,7	Karaokes	141 289	1,5
Total		997	100		14 821 859,16	100

Fuente: PDOT Ibarra. 2012

Elaborado Por: Ilustre Municipalidad de Ibarra

Claramente se puede observar en los datos anteriormente mostrados que la actividad más numerosa es la de la alimentación, no obstante la actividad más decisiva en las rentas locales de la ciudad de Ibarra es el alojamiento con una cifra total del 53,04% de las rentas de la ciudad. Es fácilmente identificable entonces que éste sector influye decisivamente en el avance económico de la ciudad por ello se hace necesario que se brinde servicios de calidad para que los turistas continúen visitando la ciudad y dejando divisas en la misma, que a la postre dinamiza la economía local.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- La normativa desarrollada por parte del Ministerio de Turismo que rige a los establecimientos de alojamiento, no es un cuerpo legal que regula específicamente la calidad, sino más bien regula una variedad de aspectos relacionados con la clasificación, las prestaciones, el proceso de certificación, entre otras cosas, de los establecimientos de alojamiento; no obstante los parámetros de evaluación existentes en dicha normativa son suficientes, ya que contienen en su mayoría elementos que conforman la calidad del servicio de alojamiento.
- Al contrastar la normativa vigente que regula a los establecimientos de alojamiento con diversas normas de calidad aceptadas internacionalmente (especialmente las normas de la familia ISO 9000), es claramente evidente que dicho cuerpo legal posee diversos elementos que son considerados como indicadores de calidad, por ende de una u otra forma asegura la calidad en el servicio de alojamiento, no solamente en la ciudad de Ibarra, sino a nivel nacional.
- Los principales aspectos relacionados con la calidad existentes dentro de la normativa vigente son: la infraestructura, el mobiliario en general, la limpieza e higiene, la señalización, la información brindada al turistas a través de diversos medios, la seguridad que presenta el sitio, la capacidad (aptitud) y la empatía del personal de la institución, el estado y facilidad de uso de los espacios de tránsito, las facilidades incorporadas para personas con discapacidad, la

disposición responsable de desechos y la práctica de actividades amigables con el ambiente. Cada uno de los aspectos generales mencionados anteriormente contienen elementos específicos y concretos que permiten una perspectiva mucho más real del tipo de servicio que se brinda en los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra.

- De los aspectos de calidad existentes en la normativa actual, es importante mencionar que el cumplimiento o apego hacia éstas directrices por parte de los establecimientos de alojamiento, al menos de primera y segunda categoría de Ibarra, se da en gran medida, ya que en base a la ficha de observación elaborada y aplicada a éstas instituciones, el 76,4% muestra un cumplimiento riguroso de la mayoría de aspectos que el órgano rector del turismo pide, así se encuentran bajo las calificaciones: excelente (el 26,4%) y muy bueno (el 50%).
- La mayor parte de los establecimientos de primera y segunda categoría cumple satisfactoriamente los parámetros de calidad expuestos en la normativa y que se han evaluado, allí se hace evidente justamente porque han recibido ésta categorización, pues establecimientos de categorías inferiores (tercera y cuarta) no están obligados, ni presentan las mismas facilidades.
- Los establecimientos de alojamiento en su gran mayoría procuran siempre cumplir con las disposiciones y regulaciones del Ministerio de Turismo; siempre muestran predisposición para hacer de la mejora continua parte de su cultura de calidad; pese a ello no siempre las leyes y reglamentos emitidos por parte del MinTur están ajustados a la realidad y ellos se encuentran en un panorama difícil

como supo manifestar el Sr. Luis Carlos Ruiz (presidente del Gremio Hotelero de Imbabura).

- La rigurosidad de la legislación vigente, como han señalado los mismos entrevistados durante ésta investigación, es mucho más alta. Ésto supone una mejora considerable en el servicio y por otra parte importantes erogaciones de dinero por parte de los propietarios de los establecimientos, razón por la cual es comprensible que el proceso de mejora y adecuación demore. Dicho proceso debe ser armonizado entre los entes públicos y privados para que se lo lleve de forma paulatina y no suponga pérdidas para el sector privado.
- En concordancia, con los resultados antes expuestos, el índice de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por los establecimientos de primera y segunda categoría de la ciudad son muy altos, tanto así que: en un 50,5% cumplieron sus expectativas en torno al servicio totalmente y en un 36,1% lo hicieron en gran medida. Estos aspectos antes mencionados evidencia un alto grado de conformidad y satisfacción con los servicios recibidos.
- Relacionando el alto grado de cumplimiento de los parámetros de calidad que anteriormente ya hemos visto, es altamente justificable el alto grado de satisfacción que muestran la mayoría representada en el 90% de los usuarios de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría en la ciudad de Ibarra. Pese a la diversidad de huéspedes que se recibe, la gran mayoría de ellos satisfizo sus expectativas; éste importante indicador fortalece la idea de que al menos en los hoteles de primera y segunda categoría de Ibarra existe buenas bases sobre las cuales se puede trabajar y pulir



detalles para generar un valor agregado en el servicio que diferencie a Ibarra de otras ciudades cercanas.

- El MinTur y el Departamento de Turismo de la ciudad, al tener competencias desconcentradas dentro del turismo comparten ciertas responsabilidades y son corresponsables del desarrollo de ésta industria dentro de su jurisdicción, no obstante y en ciertos casos como ellos mismos supieron manifestar en las entrevistas sostenidas con algunos de sus técnicos, muchos procesos se estancan por falta de coordinación. Una mejor coordinación y comunicación es necesaria entre los dos organismos
- El desarrollo de la calidad como un elemento decisivo dentro del desarrollo turístico, si bien es cierto ha recibido cierta atención por parte de autoridades y empresarios, no se lo ha tomado muy en cuenta, prueba de ello es que no existen programas, proyectos, o cuerpos legales de ninguna índole que vayan encaminados a orientar específicamente éste aspecto tan importante dentro de los servicios. Más bien los esfuerzos han ido más encaminados a dar paso hacia las capacitaciones y mejora de aptitudes y destrezas del personal y no hacia la generación de una cultura de calidad que abarque todos los procesos del servicio de alojamiento.

## 5.2. Recomendaciones

- Por parte de la iniciativa privada se debería promover la formación de un gremio hotelero local en la ciudad de Ibarra, pues el existente agrupa a pocos establecimientos de toda la provincia. De ésta manera existiría un ente privado que responda efectivamente a los intereses de los establecimientos de alojamiento ibarreños.
- Fortalecer el mejoramiento de los establecimientos de alojamiento a través de propuestas participativas y bajo el punto de vista de diversos organismos, no solamente desde la óptica profesional de los técnicos de las dependencias que controlan el turismo. De ésta manera las reformas o proyectos serían más viables pues estarían más centrados en la realidad local.
- Mejorar aspectos específicos como en éste caso la calidad, requiere dotar de instrumentos como: manuales, certificaciones, sistemas de calidad, que ayuden específicamente a éste aspecto, no es suficiente aplicar una ley general pues algunos aspectos no son abordados como deberían serlo.
- Uno de los aspectos con menor valoración en la gran mayoría de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra es la generación de facilidades estructurales y de uso para personas con discapacidad, pues el interés en éste aspecto ha sido reciente tanto a nivel público como privado. Pese a que hoy en día éste parámetro constituye una política pública, solamente el 40% presenta facilidades de acceso, tránsito y hospedaje para éste grupo vulnerable y ese porcentaje solamente revela facilidades para

personas con discapacidad física motora, dejando de lado otro tipo de discapacidades. Debería fortalecerse los esfuerzos para mejorar éste aspecto en específico.

- Gestionar elementos y estrategias de ayuda para cierto porcentaje de establecimientos de alojamiento en cierta medida podría mejorar sus procesos y por ende su servicio, a través del mejoramiento continuo en base a instrumentos antes mencionados.
- El aspecto de calidad debe ser referido como un eje transversal a todos y cada uno de los procesos en los establecimientos de alojamiento. Por ello las instituciones privadas deberían no solo fortalecer el talento humano de sus instituciones bajo la modalidad de capacitaciones, aspecto que es muy importante también; sino que además deberían incurrir en certificaciones de calidad que les permitan mejorar de manera global la totalidad de los procesos.
- El diálogo y los acuerdos deberían manejarse como principales herramientas de mejora entre organismos públicos. En tal virtud la desconcentración de competencias no debería suponer un conflicto, sino más bien una forma más sencilla de llevar a cabo un control minucioso del cumplimiento de las leyes vigentes.
- La propuesta y diseño de instrumentos de mejora de la calidad como el manual de calidad propuesto dentro de ésta investigación representan importantes alternativas de crecimiento para los establecimientos turísticos de la ciudad, por ello es recomendable que más iniciativas similares se desarrollen.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA ALTERNATIVA

#### 6.1. Título de la propuesta

Manual de calidad para los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.

#### 6.2. Justificación e importancia

En la industria turística es importante proveer a los clientes de productos y servicios acordes a sus exigencias, pues con el pasar del tiempo y según el desarrollo del turismo se han convertido en un mercado más informado y por lo tanto con mayores expectativas. Los servicios relacionados con turismo, por su parte, se enfrentan constantemente a retos y paradigmas para incrementar su calidad. Pues la competitividad en un mercado exigente solamente se logra con la mejora continua, esto permite generar una mejor percepción y una mayor fidelización en el cliente; de igual manera mejorar los servicios turísticos ofrecidos.

En Ibarra el sector de alojamiento tiene una importante participación dentro del ámbito turístico, pese a que la reducida estadía de los visitantes es una materia pendiente. Por ello es importante que se pueda dotar de instrumentos y herramientas para que su calidad mejore.

Mediante la aplicación de instrumentos o estrategias de mejora de calidad se mejora directamente la gestión y operación de los establecimientos turísticos de alojamiento e indirectamente se incide en el nivel de satisfacción de los visitantes. Además al mejorar la calidad de los

servicios turísticos como el de la hotelería, se genera un beneficio para otras actividades y sectores productivos como: el comercio, el transporte, la alimentación, etc. Puesto que un turista al visitar una ciudad o lugar determinado también consume productos y servicios complementarios.

### **6.3. Fundamentación**

#### **6.3.1. Manual de Calidad**

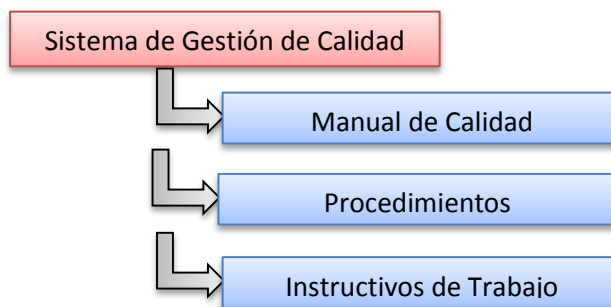
Es un documento constitutivo del Sistema de Gestión de Calidad que puntualiza los requerimientos mínimos que se deben cumplir a lo largo de todo el proceso productivo y en la gestión empresarial para ofertar un bien o servicio de calidad. Así, (Fontalvo Herrera & Vergara, 2010) menciona: “el manual de calidad es el documento que evidencia las diferentes actividades que desarrolla una empresa para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001”.

El manual de calidad refleja el compromiso de la empresa de servicio para garantizar la satisfacción del cliente y es el primer documento que solicita el ente certificador cuando va a auditar el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual debe ser un documento elaborado con mucho detalle y claridad.

Cuando se va a implantar un sistema de gestión de calidad es necesario también elaborar una serie de estructuras documentales. La Norma ISO 9001, establece entre éstas estructuras documentales, la realización de un Manual de Calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás.

Figura 22

### *Elementos del Sistema de Gestión de Calidad*



Tomado de: (Fontalvo Herrera & Vergara, 2010)  
Elaborado por: Guerrero, B.

#### **6.3.2. Lineamientos**

- **Proceso de Elaboración:** el proceso de elaboración debe darse mediante la asignación de la tarea de coordinación a un organismo o persona delegada competente. Las actividades de redacción y transcripción deben ser ejecutadas por dicho organismo o persona. El uso de referencias o documentos existentes puede acotar el tiempo de elaboración y puede ser fuente de información para identificar aquellas deficiencias en los productos o servicios.
- **Uso de referencias:** siempre que lo amerite se debe incorporar la referencia a normas o documentos que existan y estén disponibles.
- **Revisión y Aprobación final:** Antes de que el manual sea emitido, el documento debe ser revisado por individuos responsables para asegurar la claridad, la exactitud, la adecuación y la estructura apropiada. La emisión de este manual debe ser aprobado por la gerencia responsable de su implementación y cada copia de este debe llevar una evidencia de su autorización.
- **Incorporación de cambios:** Se debe diseñar un método para proveer la propuesta, elaboración, revisión, control e incorporación

de cambios en el manual. Al procesar cambios se debe aplicar el mismo proceso de revisión y aprobación utilizado al desarrollar el manual básico.

### **6.3.3. Utilidad**

Los manuales de calidad son elaborados y utilizados por una organización para:

- Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización
- Describir e implementar un sistema de la calidad eficaz.
- Suministrar control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de la calidad.
- Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos: por ejemplo, demostrar la conformidad con las normas ISO 9001, 9002 o 9003.
- Demostrar que el sistema de la calidad cumple con los requisitos de la calidad exigidos en situaciones contractuales.

(Senlle, 2001)

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. General**

- Elaborar un manual de calidad para los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría en base a las normas de calidad internacionalmente usadas.

### **6.4.2. Específicos**

- Determinar los componentes necesarios para el desarrollo de un manual de calidad, en base a las normativas de calidad internacionalmente aceptadas.
- Proveer a los establecimientos de alojamiento de Ibarra, de un instrumento que permita el mejoramiento continuo de los mismos.

## **6.5. Ubicación sectorial y física**

Localidad: Ibarra

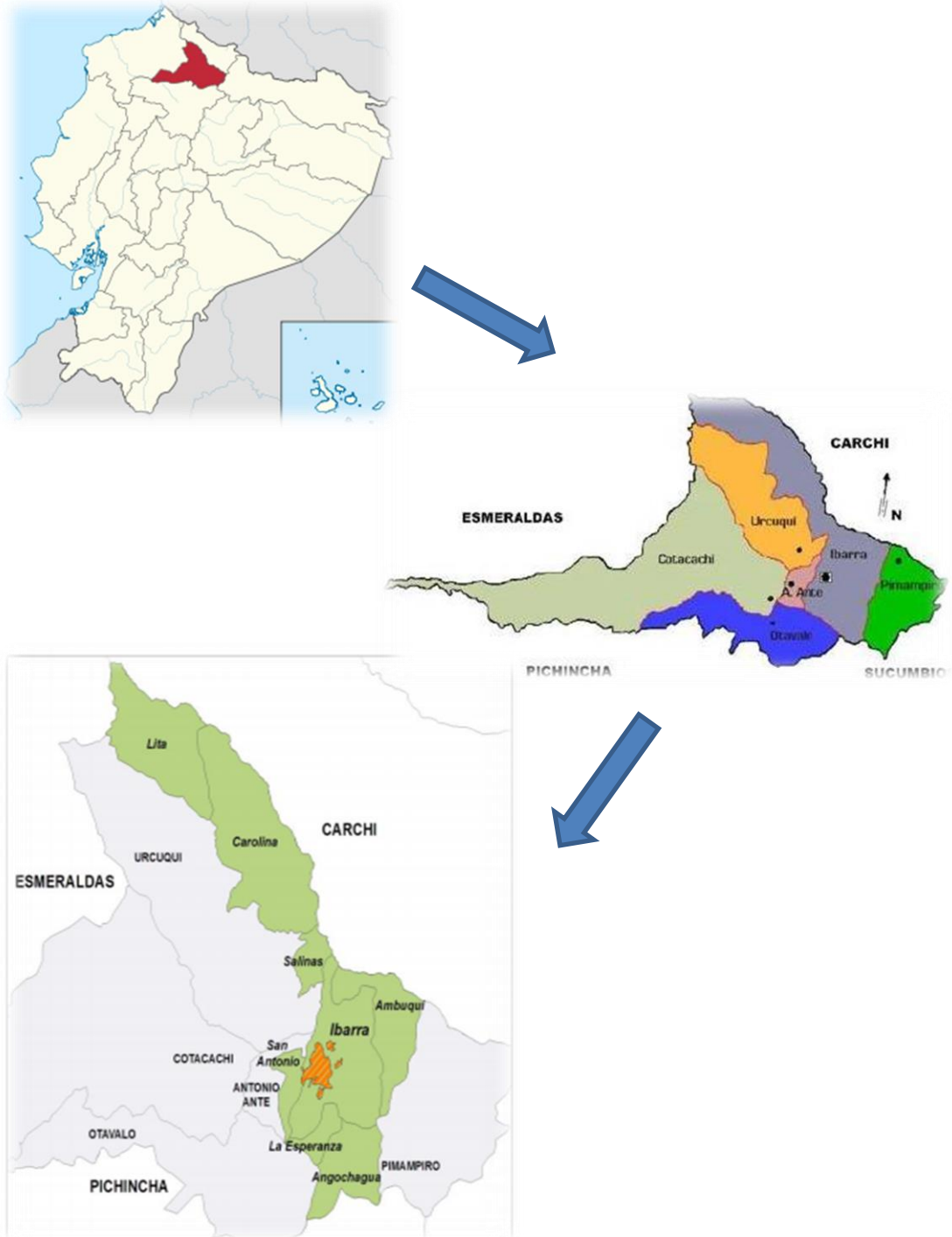
Cantón: Ibarra

Provincia: Imbabura

Límites: Norte: Ambuquí y Salinas; Este: Ambuquí; Oeste: San Antonio y al Sur: La Esperanza.



Ubicación geográfica:



## 6.6. Desarrollo de la propuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
PROPUESTA DE TESIS

# MANUAL DE CALIDAD



Para establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría  
de la ciudad de Ibarra

GUERRERO ORQUERA BRYAN ARTURO

2016



BRYAN ARTURO GUERRERO ORQUERA

(Elaboración)

.....

(Coordinación)

**MANUAL DE CALIDAD PARA  
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO  
DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA**

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de Calidad para establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría busca ser una guía para empresas vinculadas al sector hotelero de la ciudad de Ibarra que deseen alcanzar la satisfacción de las expectativas y necesidades de sus clientes, mediante la implementación de procedimientos que vayan encaminados al logro de la calidad en los servicios ofertados.

Un servicio de calidad exige que una empresa posea procesos productivos que se basen en la eficiencia y que estén estandarizados; solamente así se puede lograr la satisfacción del cliente y en ciertos casos la superación de expectativas generadas en torno al servicio.

## **1. POLÍTICA DE CALIDAD**

Todo el talento humano de la empresa debe ser consciente de realizar cada una de sus labores de forma que se garantice los requerimientos del turista. De igual manera, todos y cada uno de los miembros de la empresa debe ser consciente de los requisitos legales que intervienen en la prestación del servicio.

El objetivo fundamental de éste documento es aumentar la satisfacción de los huéspedes de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra, a través de la consecución de la sistematización de actividades mediante ésta herramienta que permita gestionar la calidad y los procesos de mejora continua.

Se debe asumir una conciencia de calidad, donde la prevención y la mejora continua sean herramientas fundamentales del accionar diario, previniendo errores, proponiendo soluciones idóneas a través de una comunicación eficiente y asertiva que permita mejorar el accionar de la empresa.

## **2. NORMAS DE REFERENCIA Y DE CONSULTA**

La Implantación de un Sistema de gestión de Calidad es un ámbito complejo, no obstante se lo puede gestionar y adaptar a la realidad de cada establecimiento. Para efectos de éste instrumento se ha tomado como referencia la Norma ISO 9000: 2000 y específicamente la norma ISO 9001.

Así mismo:

- Ley de Turismo del Ecuador. (2008)
- Reglamento de Alojamiento Turístico- RO. 465. (2015)

### **3. MANUAL DE CALIDAD**

El Manual de calidad es el documento básico de un sistema de calidad, puesto que orienta y hace referencia a todos los elementos del mismo, como son: documentos, registros, recursos, entre otros.

El presente documento se basa en el ciclo de mejora continua que supone la aplicación de los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001, que son agrupados así PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

#### **3.1. Planificar**

El presente documento se dirige a establecimientos que ya se han constituido legalmente, por ello es de suponer que la fase de planificación se ha hecho e inclusive ya se la ha puesto en práctica. No obstante se presenta un formato tentativo de los elementos que deberían haber sido ya planificados:

- Definir ¿Qué es lo que pretendemos?, ¿Cómo pretendemos lograrlo?, ¿Quién o quienes van a ser los responsables de lograrlo?, ¿Dónde se va a llevar a cabo?, ¿Cuándo se lo va a hacer? y ¿por qué se lo hace?.
- Llevar a cabo una pequeña investigación para tener unas bases para la empresa. Así podemos considerar factores externos del negocio (políticos, económicos, sociales, técnicos), factores internos (objetivos, capital, provisiones, personal, etc) y los mercados

(demanda actual, fuerza o amplitud de la competencia, efectividad de la publicidad, etc).

- Las investigaciones pueden llevarse a cabo mediante investigación bibliográfica, de campo y pueden usar técnicas como observación, fichaje, entrevistas, encuestas, etc.
- Tomar en cuenta que durante todo el proceso, lo planeado puede cambiar y deberíamos idear cursos alternativos de acción que nos puedan ayudar si lo planeado no funciona correctamente.

### **3.1.1. Responsabilidad de la Dirección**

#### **Compromiso de la Dirección**

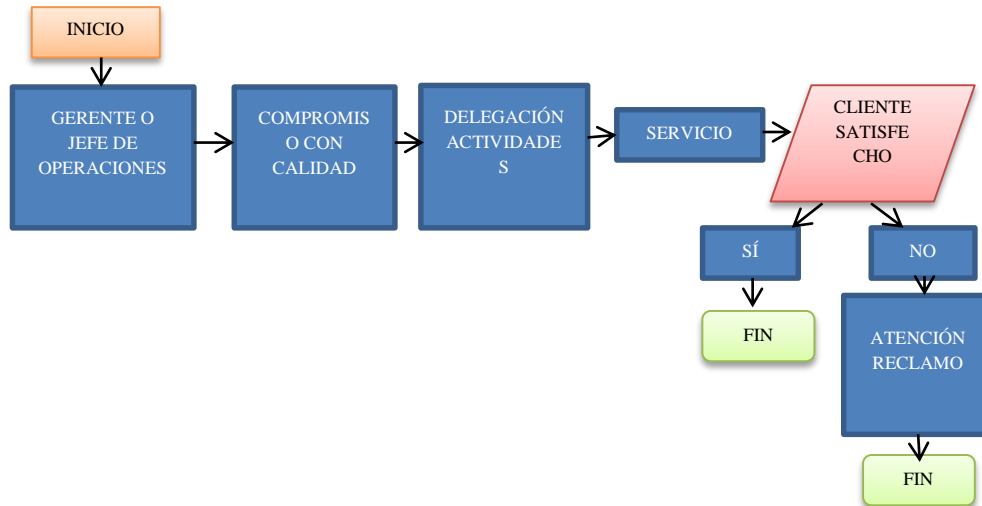
Se propone al Jefe de Operaciones, o de no ser el caso al Gerente como responsable de la aplicación eficaz del manual de calidad, para que con un compromiso firme guíe su trabajo y el de todos los colaboradores en el desarrollo e implementación de un sistema de calidad que se base en éste documento.

Para esto se debe garantizar:

- Canales de comunicación eficiente, para que la organización puede desenvolverse de forma adecuada.
- Establecimiento de una política de calidad con sus respectivos objetivos y metas acordes a la realidad de cada institución.
- Revisiones de todos los procesos productivos por parte de la dirección.
- Provisión de los recursos necesarios.



Flujograma del proceso del servicio dentro de establecimientos de alojamiento:



### Enfoque en el cliente

El establecimiento de alojamiento debe certificar que se cumplan los servicios ofertados al cliente en el máximo apego a sus especificaciones y debe cumplir los requerimientos de sus clientes con el fin de aumentarla satisfacción de los mismos.



## **Política de Calidad**

La empresa o establecimiento dirige sus actividades y esfuerzos de prestación de servicios de alojamiento con la finalidad de desarrollar con ellos un proceso de mejora continua y paulatina. Por ello debe elaborar concienzudamente su política de calidad, ajustándose ésta a la realidad objetiva de su empresa; sin embargo, algunos parámetros que debe tomar en cuenta son:

- Cumplir completamente con los requisitos legales aplicables a su institución.
- Contar con infraestructura y equipamiento de primera y en buen estado para garantizar el confort de sus visitantes.
- Garantizar la capacitación y competencia del personal siempre y en todo momento.
- Crear una cultura de gestión fundamentada en la calidez humana y las buenas relaciones interpersonales.

## **Objetivos de la Calidad**

De igual manera existen infinidad de objetivos que pueden ser planteados por las distintas empresas, pues sus necesidades son distintas. Como ejemplo podemos citar los siguientes:

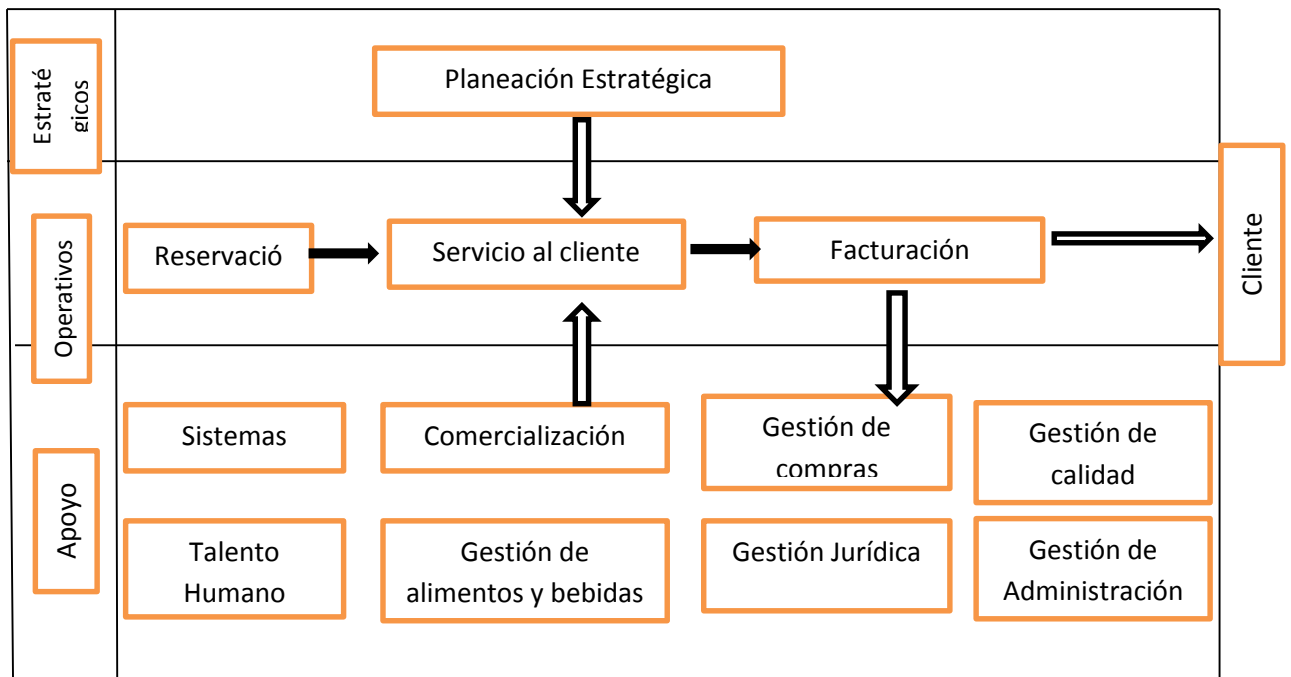
- Incrementar cierta cantidad de clientes (10% o 15%) en cierto lapso de tiempo (el año en curso o puede ser en un año plazo).
- Disminuir la cantidad de quejas recibidas en una cantidad y tiempo determinados (Ej: 12% en el año en curso).
- Cumplir en un 100% con las especificaciones o mejoras de infraestructura que se han planteado con anterioridad.
- Capacitar al 100% personal en su área de trabajo.
- Lograr un 10% más de eficacia canales de comunicación. Entre otros.

### 3.2. Hacer

#### 3.2.1. Producción y prestación del servicio

Es indispensable que cada empresa desarrolle un mapa en donde se pueda ver de manera gráfica como se da el proceso de prestación del servicio de alojamiento a cliente. Aquí tenemos un ejemplo:

#### Mapa de Procesos



En el gráfico anterior se puede visualizar los diferentes procesos que se llevan generalmente en establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría en la ciudad de Ibarra.

**3.2.1.1. Servicio al Cliente:** Éste es el proceso principal de los establecimientos de alojamiento, tiene como fin establecer las disposiciones eficaces para mantener una buena relación con el cliente durante la recepción, cumpliendo todos los requisitos de los diversos servicios y atendiendo las inquietudes y quejas.

Existen algunos aspectos a tomar en cuenta en éste procesos y que puede ser un indicador:

- ✓ El número de reclamos con respecto a cualquier aspecto el servicio. Una meta aceptable es tener como máximo el 10% de quejas frente al total de huéspedes recibidos.
- ✓ Índice de satisfacción del cliente medido a través de encuestas, donde el valor debe ser mayor o igual a 80% del promedio.

Justamente éste aspecto centra el proceso de producción del servicio que prestan los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría. Dentro de él se puede precisar lo siguiente:

### **Producción y Prestación del Servicio**

Se encuentra actividades todas las actividades que hace el establecimiento de alojamiento para dar un buen servicio al cliente, como:

- Limpieza de habitaciones
- Mantenimiento de infraestructura y áreas verdes
- Compra de insumos
- Preparación de alimentos
- Recepción
- Trato con el cliente
- Atención a quejas y reclamos
- Atención a inquietudes
- Facturación, entre otras.

## Control de la producción y de la prestación del servicio

- La mayoría de hoteles cuenta con un sistema para el registro y facturación de los clientes, pero de no ser el caso y de ser posibles es aconsejable que la institución incurra en ésta inversión pues supone una sistematización mucho más rigurosa de la información y facilita los procesos.

Otros aspectos importantes para el control de la producción serían:

- Un instructivo de trabajo en donde se oriente las actividades de cada empleado.
- Dispositivos de seguimiento y control (Hojas de registro, fichas de evaluación y control, u otro documento que el establecimiento posea o pueda desarrollar para controlar las diferentes actividades que se realizan a diario)
- Actividades y documentos que permiten la liberación y entrega de trabajos terminados, productos comprados u otros.

Para entender mejor el gráfico referente al mapa de procesos de un establecimiento de alojamiento a continuación se explica de manera más extensa a que se refiere cada parámetro:

Los procesos estratégicos están relacionados con la dirección. Se refiere las políticas, estrategias y planes de mejora que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo para un correcto desenvolvimiento de la institución.

**Reservación:** su propósito es establecer los protocolos que deben seguirse en la atención inicial del cliente y dinamizar la posible reservación de potenciales clientes de los diferentes establecimientos de alojamiento

Su indicador está basado en su propio propósito, pues el número de reservas que llegan a los hoteles por los diferentes canales de distribución:

e- mail, web, personal, deberían cumplirse en al menos un 80% de confirmadas versus las recibidas.

**Facturación:** registrar de forma precisa los consumos hechos por los huéspedes. Para éste fin la empresa puede desarrollar un sistema computacional o realizarlo mecánicamente con la ayuda de un contador.

Indicadores de éste aspecto son:

- Cantidad de facturas emitidas con facturas registradas, que debe ser del 100% para que el proceso contable haya sido bueno.
- Cantidad de facturas emitidas y cantidad de facturas reportadas por el ente regulador, que de igual manera debe ser 100% para no violentar la ley.

Por su parte los procesos de apoyo constituyen recursos para que la gestión del establecimiento se lleve de la mejor manera, allí tenemos:

**Sistemas (hardware y software):** éste proceso mediante componentes computacionales garantiza la seguridad de la información, así el servicio tiene una correcta operación.

**Gestión Administrativa:** éste proceso persigue el objetivo mantener un buen funcionamiento de los bienes y de la infraestructura de la empresa, así como de la asignación de recursos suficientes para que sea operativo.

**Comercialización:** se trata de captar nuevos clientes o inducir en posibles clientes la necesidad de adquirir los servicios del establecimiento.

**Gestión de Compras:** asegurar que la adquisición de insumos o materia prima se realice de forma correcta y que impacte positivamente en la prestación del servicio final.

**Talento Humano:** entrenamiento y administración del recurso humano del establecimiento de alojamiento.

**Gestión de Alimentos y Bebidas:** este proceso es de vital importancia pues garantiza la calidad en el servicio de alimentación suministrado por algunos establecimientos de alojamiento

**Gestión Jurídica:** controlar el correcto cumplimiento de normas legales y reglamentos vigentes para evitar problemas jurídicos.

**Gestión de Calidad:** éste procesos vela por el correcto funcionamiento de cualquier instrumento usado por la institución con el fin de asegurar la calidad.

Como indicadores de éstos procesos se pueden señalar los siguientes:

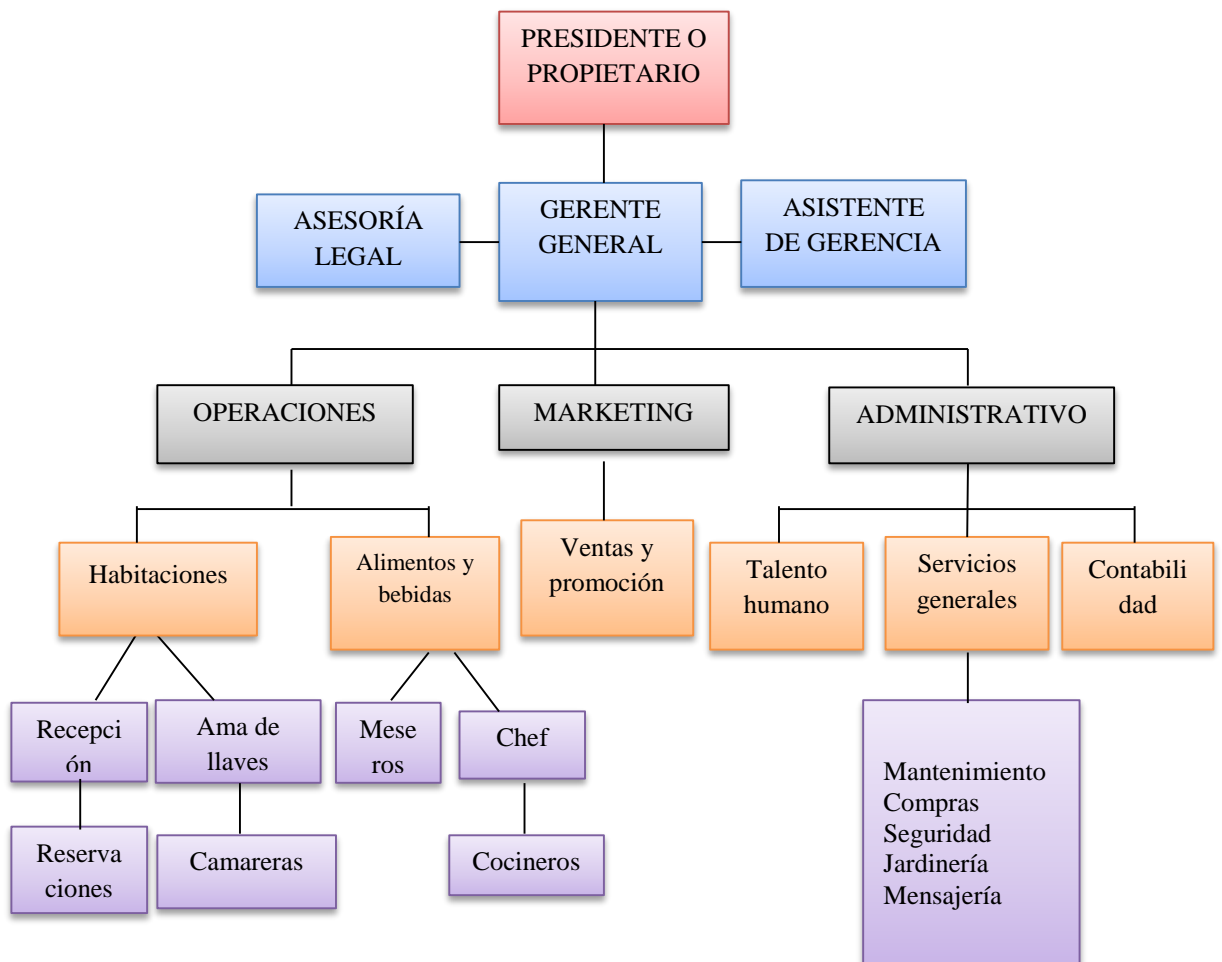
- Calificación de auditorías y calificaciones externas o internas programadas por la empresa.
- Satisfacción del cliente
- Respuesta a situaciones de inconformidades.

### 3.2.2. Responsabilidad y autoridad

#### 3.2.2.1. Organización institucional

Dependiendo del número de empleados con que cuente el establecimiento se definirá su organigrama institucional y su organigrama funcional. No obstante se debe realizar una investigación interna y un análisis posterior para determinar la estructura organizacional más idónea para cada uno.

Un organigrama tentativo podría ser el siguiente:





### **3.2.3. Responsabilidad**

Delegar responsabilidades y el cumplimiento de cabal de éstas es la clave principal para el correcto desarrollo empresarial, además que facilita la consecución de la calidad dentro de los procesos.

En la propuesta se detalla las funciones de cada empleado y del Jefe de Operaciones (Asistente General) quien reporta los logros o inconvenientes directamente al Gerente General y quien debe también garantizar el buen funcionamiento del sistema de calidad.

#### **Jefe de Operaciones**

- Es el encargado de gestionar y organizar las supervisiones y los responsables de las mismas con el fin de lograr los objetivos de la empresa.
- Determinar y delimitar tareas en su grupo de trabajo.
- Facilitar directrices para que los supervisores hagan su trabajo.
- Analizar los datos obtenidos por los supervisores.
- Elaborar informes con los resultados obtenidos mensualmente los mismos que deben ser entregados y socializados con la gerencia general para la toma de decisiones.
- Velar por la capacitación continua del personal con el fin de evitar inconvenientes causados por el talento humano.

Además como ya se ha mencionado anteriormente debe velar por la correcta aplicación del sistema de calidad. En torno a éste aspecto debe:

- Planificar todos aquellos elementos necesarios y que se ajusten a la realidad de su empresa para el desarrollo de una cultura de calidad.

- Informar a los altos directivos el desarrollo y desempeño del programa de calidad.
- Asegurar que los requerimientos del cliente sean la base de todos los procesos en los distintos niveles empresariales.

### **Recepcionistas**

- Manejar una alta cortesía en la recepción de clientes.
- Hacer de forma efectiva la reservación de los servicios que requiera el cliente.
- Hacer el registro de los huéspedes mediante el sistema que el establecimiento haya predispuesto.
- Entregar y recibir en óptimas condiciones los sistemas de acceso a las habitaciones (llaves, tarjetas de acceso, otro si así lo dispusiesen los establecimientos)
- Brindar la suficiente información sobre las facilidades y servicios que presta el hotel y como el cliente puede acceder a ellos.
- Realizar el proceso de facturación con exactitud.
- Informar inmediatamente a los diversos coordinadores (ama de llaves, chef, asistente de gerencia o asistente administrativo) las observaciones que haga un cliente.

### **Ama de llaves**

- Coordinar el trabajo y los horarios de trabajo de todo el personal de camarería.
- Controlar la ocupación de las habitaciones para disponer de su limpieza.
- Cuida de las llaves de todas las habitaciones.
- Coordinar el equipamiento de insumos (toalla, jabón, papel, aguas, vasos, rodapiés, entre otros) en cada una de las habitaciones.

- Verificar y controlar la limpieza de las habitaciones del hotel.
- Controlar y proporcionar de forma controlada los elementos de limpieza y aseo al personal de camarería.
- Llevar un pequeño control de los insumos utilizados y de los gastos de limpieza erogados.

### **Personal de camarería**

- Limpiar todas y cada una de las habitaciones, inclusive las vacías.
- Disponer en correcto orden los muebles y enseres de las habitaciones.
- Realizar una limpieza exhaustiva de los baños de las habitaciones.
- Mantener dotadas de insumos (basurero con funda, vasos, aguas, jabones, shampoo, toallas) a todas las habitaciones.
- Realizar un reporte diario de sus tareas.
- Informar inmediatamente cualquier novedad al ama de llaves.
- Mantener cerradas y limpias las habitaciones que no han sido ocupadas.

### **Meseros**

- Realizar el traslado de platos y platillos en el área de restaurante.
- Coordinar que los huéspedes o clientes se encuentren bien en área del restaurante y tengan todos los implementos necesarios.
- Coordinar junto con el chef el número de platos que se deben servir.
- Tomar la orden de los huéspedes o clientes.
- Coordinar junto con personal de camarería la decoración y la mantelería que se usará en el área del restaurante.
- Retirar los platos y cubiertos de las mesas.

## **Chef**

- Coordinar el suministro de alimentos con el encargado de compras, el asistente administrativo y el departamento de contabilidad.
- Coordinar el trabajo de los cocineros.
- Asignar actividades a los cocineros.
- Evaluar la calidad de los alimentos y su preparación antes de montarlos en los platos.
- Coordinar el menú diario.
- Coordinar la decoración de los platos.
- Coordinar e informar al asistente administrativo sobre el número de platos y clientes atendidos.

## **Cocineros**

- Seguir las instrucciones del chef.
- Preparar los alimentos bajo altas normas de higiene.
- Realizar la preparación de alimentos de forma eficaz.
- Contribuir al montaje de platillos.
- Agilitar el proceso de servicio de platillos.

## **Personal de ventas y promoción**

- Determinar el enfoque promocional que llevará la empresa
- Coordinar la promoción y publicidad realizada a través de diversos medios que la empresa considere pertinentes en torno a sus objetivos.
- Presupuestar y coordinar los costos de promoción y publicidad con el departamento de contabilidad, viendo los recursos necesarios y disponibles con que cuenta la empresa.

- Negociación de contratos de venta de acuerdos promocionales y publicitarios.
- Analizar y ejecutar estrategias de mercadotecnia para el aumento de ventas.
- Influir en el proceso de toma de decisión de posibles clientes a través de todos los métodos necesarios.
- Calcular la demanda y pronosticar las posibles ventas.

### **Coordinador de talento humano**

- Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de organización.
- Elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal para asegurar la elección de los candidatos más idóneos.
- Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para el talento humano.
- Supervisar y verificar los procesos de servicios en la administración del personal.
- Controlar y supervisar los correspondientes beneficios de ley y los procesos de nómina a fin de garantizar un buen ambiente laboral.
- Propender espacios o actividades que fomenten la integración del personal al menos una vez al año.

### **Personal de servicios generales**

- Cumplir con la actividad que han sido asignados (compras, seguridad, jardinería, mensajería) de forma rápida y eficaz.
- Mantener todos los espacios de la institución operativos y en buen estado.

- Realizar informes sobre las actividades cumplidas y los espacios, implementos, o insumos que han sido objeto de mantenimiento.
- Velar por la idoneidad y calidad de los insumos y materias primas que se compran.
- Elaborar un informe de compras realizadas e informar todo el proceso al departamento administrativo.
- Procurar mantener los costes bajos sin bajar la calidad de los insumos adquiridos.
- Brindar la seguridad debida en todos los espacios de la empresa.
- Brindar información eficaz a los clientes que posiblemente puedan solicitarla.
- Administrar la red de seguridad y los equipos de seguridad del establecimiento e informar inmediatamente a la asistencia de gerencia cualquier novedad.
- Realizar informes semanales sobre la actividad sucedida en ese lapso de tiempo en los predios del establecimiento.
- Mantener los espacios verdes en óptimas condiciones (limpieza y ornamentación)
- Guardar la debida cautela con la mensajería enviada o recibida.
- Agilitar el proceso de recepción y entrega de mensajería.

## **Contabilidad**

- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable

- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.
- Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.
- Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los Principios Contables generalmente Aceptado, a objeto de obtener los estados financieros.
- Realizar un informe diario, semanal o mensual (dependiendo de las políticas de la empresa) sobre los movimiento contables.
- Cualquier otra actividad fijada por el Gerente Administrativo de la empresa.

#### **3.2.4. Comunicación interna**

Además de reconocer la comunicación tradicional (en forma jerárquica y ascendente de un a otro nivel de la organización, en donde no puede saltarse ningún nivel) se aconseja dar prioridad a una comunicación multinivel, en la que cualquier empleado pueda inclusive mantener comunicación directa con los altos directivos pues esto aumenta las posibilidades de mejora.

Por otro lado, considerando la eficacia y eficiencia en la transmisión de la información se puede proponer canales de comunicación como los siguientes:

### **Correo electrónico**

El correo electrónico institucional hoy en día se ha vuelto una herramienta muy eficiente para la comunicación entre los distintos niveles de la organización, en tal virtud se propone la creación de un correo institucional para cada empleado de la institución con restricciones de uso y con capacidad según el cargo desempeñado por el empleado.

### **Mostradores o carteleras**

Colocados en un lugar visible solamente para los empleados son instrumentos eficaces en los que se coloca avisos importantes que conciernan a más de un integrante del grupo humano de la empresa. Además se puede mostrar mensajes de motivación u otros tópicos que la administración crea convenientes.

### **Actas de resumen de reuniones**

Independientemente a cualquier nivel organizativo que se realice las reuniones éstas siempre deberán ser resumidas en una acta donde conste la fecha de reunión, su hora de inicio y finalización, un resumen con los aspectos más importantes y las firmas de los asistentes o sus representantes.

Dicha acta de reunión debe ser socializada de forma inmediata con la alta gerencia de establecimiento a través de los canales pertinentes para la toma de decisiones estratégica.



### **3.2.5. Provisión de recursos**

La provisión de materia prima es uno de los principales aspectos dentro de una empresa que brinda el servicio de alojamiento y otros servicios complementarios, pues de ésta depende su correcto funcionamiento diario y el correcto desarrollo de los distintos procesos que se hacen en él.

En éste aspecto se considerarán los siguientes apartados:

#### **Procesos de compras**

Los hoteles bajo su juicio y análisis definirán los criterios para la evaluación y selección de proveedores.

En los establecimientos de alojamiento se realizan algunos procesos de compras, entre los principales están:

- Compra de artículos de limpieza, de suministros de oficina y de escritorio.
- Compra de muebles y enseres.
- Compra de lencería (sábanas, cobijas, cortinas, etc)
- Compra de alimentos para el restaurante.
- Compra de implementos de aseo de limpieza.
- Otros que realicen la empresa dependiendo su realidad específica.

El principal aspecto que se debe tomar en cuenta y en base al cual se deben realizar las compras necesarias es el de la satisfacción competente del cliente, así algunos aspectos que se pueden tomar en cuenta son:

- Calidad
- Precio
- Utilidad

- Versatilidad
- Crédito
- Tiempo de uso
- Aportación al servicio al cliente

### **Información del proceso de compras**

Los responsables de ésta actividad primordial deberían ser el departamento administrativo (administrador), contabilidad (contador) y el personal encargado de la compra mismo.

La información necesaria de compras describirá el producto a ser adquirido, especificando:

- Necesidad del producto (solicitud del empleado que solicita el producto, la empresa definirá si dicha solicitud debe hacerse verbal o escrita)
- Aprobación para la compra del producto (de igual manera la empresa deberá definir si se la realiza verbal o escrita)
- Cantidad del producto que se ha comprado
- Precio (facturas o recibos)
- Descripción del estado del producto que se ha comprado y de las condiciones en las que se entrega el producto.

Para éste fin y si la empresa define éste proceso de forma escrita y documentada un posible formato que ayude a sistematizar ésta información sería el siguiente:

<b>RAZÓN SOCIAL DEL ESTABLECIMIENTO (Ejem: Hostal Imperial)</b>		
<b>Ficha de compra de productos</b>		
Solicitado por: (Chef o Ama de Llaves, etc) (se deberá especificar el nombre)	Encargado de la compra: (nombre)	Aprobado por: (nombre y cargo)
<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO</b>
(nombre del producto)	(cantidad en unidades, peso, volumen, etc)	(coste)
DESCRIPCIÓN DEL O LOS PRODUCTOS ..... ...		
RECIBIDO POR: (nombre y firma)	ENTREGADO POR: (nombre y firma)	
ANEXOS: facturas, recibos o fotografías de ser necesario.		

### **Verificaciones de Productos**

El departamento administrativo puede implementar inspecciones para cerciorarse de que los productos (hayan sido éstos comprados o estén almacenados) cumplen con los requisitos para satisfacer al cliente.

De no ser así el establecimiento deberá encargar ésta responsabilidad al empleado que considere a su juicio idóneo para realizar ésta actividad.

### **3.2.6. Recursos Humanos**

La coordinación de todo el trabajo del recurso humano como ya se ha mencionado anteriormente está a cargo de la dirección de talento humano que forma parte de la dirección administrativa de la empresa. Sin

embargo es indispensable manejar algunos parámetros dentro de éste aspecto.

- **PREPARACIÓN:** la idoneidad del trabajador deberá ser corroborada por la dirección de talento humano previo al inicio de sus funciones. Además el proceso de preparación debe ser permanente por lo que se recomienda aprovechar los programas de actualización y certificación profesional que realizan los entes encargados del turismo en la zona y además de ser posible establecer un programa de actualización continua en el que los empleados al menos 1 vez al año puedan incurrir en cursos de fortalecimiento y actualización de conocimientos. (para dichas capacitaciones y buscando el bienestar de la institución puede considerarse al personal que tenga más de dos años de servicio y cuente con un nombramiento).
- **EN CUANTO A LA CORTESÍA Y BUEN TRATO:** es indispensable brindar a los huéspedes un buen trato antes durante y después de la vivencia del servicio, por ello, todo el personal humano de la institución debe ser advertido y consciente sobre la importancia de éste aspecto.  
Se debe por otro lado, al menos al personal que cuenta con nombramiento, capacitar al menos una vez en temas de cortesía en la prestación de servicio y buenos modales.  
Todo el personal debe tener conocimientos profundos sobre la institución de manera que en caso de que un cliente tenga alguna duda, puedan orientarlo de manera amable y eficaz al lugar donde debe ir.
- **ACTIVIDADES DE UNIDAD:** la institución liderada por el departamento administrativo de ser posible deberá generar al menos una vez al año actividades que reúnan a todo los empleados con la finalidad de unificar los lazos de amistad y estrechar relaciones para generar un mejor ambiente de trabajo.

- **DEL SERVICIO MISMO:** el personal humano de una empresa de alojamiento es el principal recurso y el cual brinda el servicio en sí, son ellos quienes atienden al huésped, son ellos quienes brindan información o solucionan algún inconveniente, quienes adecuan las habitaciones, quienes mantienen limpias y funcionales las instalaciones y demás. Por ello y para controlar el trabajo de cada uno se recomienda incorporar hojas de control a todos los procesos.

Un ejemplo puede ser el siguiente:

<b>Razón Social de la Empresa “Hostería.....”</b> <b>Hoja de control de trabajo Individual</b> <b>Área de Camarería</b>	
<b>Nombre del Empleado:</b> .....	<b>Tareas Asignadas:</b> (Ej: Limpieza Habitaciones) (Ej: Planchado Lencería) .....
<b>Descripción de actividades:</b> (Ej: Limpieza habitación 35, no ocupada, limpieza general: barrer, trapear, limpiar ventanas y polvo, aplicar aromatizante, cambio fundas de basura, cambio sábanas, etc.) (Ej: planchado de 22 manteles y de 12 juegos de sábanas, disposición y almacenamiento de lo antes descrito)	
<b>Observaciones Infraestructura:</b> .....	
<b>Observaciones: Muebles y enseres:</b> .....	
<b>Objetos perdidos encontrados:</b> <b>Entrega (nombre de la persona a que se entrega):</b>	
<b>Firma: (de responsabilidad del empleado)</b>	
<b>Supervisión: (en éste apartado el supervisor de cada área pone sus observaciones de ser el caso, o de no existir ésta solamente su rúbrica y calificación del trabajo)</b> .....	

### **3.2.6.1. Identificación del Cargo, Competencia y formación**

La alta dirección del Hotel debe determinar las características de competencia para el personal de manera que contribuya a el logro de sus objetivos, así se propone un ejemplo que las instituciones pueden usar y adaptar a su realidad y exigencia:

#### **Cargo: Recepcionista**

Requisitos del puesto:

- Graduada o egresada en carreras como administración hotelera o administración de empresas.
- Experiencia Mínima 1 año o De no tener experiencia someterse a un periodo de prueba de un mes.

Competencias:

- Conducta altamente profesional.
- Efectividad en sus funciones.
- Facilidad para la transmisión de información
- Conocimiento técnico del área a manejar
- Compromiso con muestra de resultados
- Vocación de servicio y receptividad a cambios o innovaciones

#### **Ama de Llaves**

Requerimientos:

- Instrucción: mínimo bachiller
- Experiencia 3 años en cargos similares

Competencias:

- Vocación para servir
- Efectividad en el trabajo de equipo
- Motivador o motivadora e irradiar energía positiva

- Cortesía y buen trato
- Trabajar bajo presión
- Don de mando

### **Camareros (as)**

#### Requerimientos:

- Instrucción: mínimo bachiller
- Experiencia: 2 años en cargos similares o sin experiencia con un periodo de prueba.

#### Competencias:

- Vocación de servicio
- Trabajo bajo presión
- Atención al cliente
- Amabilidad, cortesía y responsabilidad
- Habilidad para manejar herramientas de limpieza

Para éstos y los demás cargos que las empresas puedan presentar, la alta dirección debe decidir los requerimientos y competencias que considere necesarios. Lo antes descrito constituye un punto de partida que pretende facilitar éste proceso

### **3.2.6.2. Capacitaciones**

Es responsabilidad de la gerencia junto con la alta directiva de la institución elaborar un plan de capacitaciones tomando en cuenta los objetivos del establecimiento de alojamiento, los resultados de la evaluación de desempeño de cada trabajador y las necesidades reportadas por los encargados de cada área de la empresa.

## **Evaluación de Desempeño**

En torno al área de trabajo en el cual se desenvuelva un trabajador la dirección administrativa debe construir procesos de evaluación distintos, sin embargo todos persiguen el mismo objetivo: ver como se desempeña un empleado.

Para ello es mucho más recomendable buscar la ayuda de una persona ajena a la institución que califique el servicio que le han dado.

Por otra parte, el mismo director administrativo a la par puede hacer evaluaciones esporádicas, para ver el desempeño (al menos tres en un mismo mes). Para ello es necesario que se documente la información obtenida en un documento, éste puede ser hecho por cada institución viendo sus necesidades.

Los aspectos principales que se sugiere calificar son:

- Uso eficiente de recursos
- Agilidad en su trabajo o en el servicio.
- Calidad de su trabajo (minusiocidad, higiene, cuidado en los detalles)
- Cortesía y amabilidad
- Capacidad de seguir órdenes

Una vez generada una idea del tipo de trabajo que realizan los empleados puede definirse la prioridad para los programas de capacitación.

## **Programas de capacitación**

Como ya se ha mencionado anteriormente se debería o se sugiere que los establecimientos de alojamiento capaciten a todo su personal al menos 1 vez al año. El Ministerio de Turismo y otras entidades públicas, en un esfuerzo por mejorar la calidad proponen esporádicamente capacitaciones,



es importante que todas las instituciones participen en éstos programas y certifiquen a su talento humano en su área de trabajo.

Los programas de capacitación deben ser en base a diferentes temáticas, siempre enfocadas a mejorar el servicio, así tenemos:

- Higiene y manipulación de alimentos.
- Buen trato al cliente
- Normas básicas de cortesía en el servicio
- Manejo de TIC´s
- Servicio al cliente
- Atención de Reclamos y Quejas
- Cómo mantener un buen ambiente laboral?
- Entre otras.

Dichos programas de capacitación pueden ser impartidos bajo responsabilidad de un miembro de la alta dirección de la empresa, o para obtener mejores resultados se puede contratar los servicios de un profesional en esa rama del saber.

Para la planificación de las capacitaciones la alta dirección puede tomar como referente la siguiente ficha:

PLAN DE COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL					
<b>OBJETIVOS</b>	Orientar e inducir al personal sobre la protección del ambiente, primeros auxilios y atención al cliente.				
<b>LUGAR DE APLICACIÓN</b>	Salón de Eventos de la Institución.				
<b>RESPONSABLE</b>	Dirección Administrativa y Dirección de Talento Humano				
ASPECTO	IMPACTO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO
Socioeconómico	Riesgos de sufrir lesiones o malestares comunes al visitar otras zonas por parte de los turistas.	Capacitación en parámetros de primeros auxilios y atención temprana.  Procedimientos comunes en caso de enfermedad o malestar de un turista	2 Talleres planificados para el año 2016.	Registro de participantes, fotografías, invitaciones, acta de firma de participación e informe.	6-12 mes
Ambiental	Riesgo de perder clientes a causa de una mala atención y deficiencia de servicios prestados	Capacitaciones al personal de la hostería sobre atención al cliente y calidad del servicio turístico	2 Talleres planificados para el año 2016.	Registro de participantes, fotografías, invitaciones, acta de firma de participación e informe.	6-12 mes
	Impactos ambientales inherentes a la actividad turística	Capacitaciones al personal de la hostería sobre medidas de protección ambiental.  Capacitaciones al personal sobre como generar conciencia ambiental.	2 Talleres planificados para el año 2016	Registro de participantes, fotografías, invitaciones, acta de firma de participación e informe.	6-12 mes

### 3.2.7. Infraestructura

Además de los aspectos mencionados en el Art. 12 del Reglamento de Alojamiento Turístico (RO 465), que establece diversas características físicas que debe poseer los establecimientos de alojamiento dependiendo su denominación, las instituciones deben contar con buena infraestructura, entendiéndose como tal:

- Espacios de tránsito (graderíos, senderos, pasillos) deben estar en buenas condiciones de manera que las personas no tengan problema alguno en transitar por ellos. De encontrarse en proceso de remodelación o mejora debe hacérselos con la señalización debida para evitar inconvenientes
- Paredes: las paredes constituyen en sí un aparte importante de la construcción y por ende del espacio donde se brinda el servicio, deben estar sin rajaduras, con una adecuada pintura de ser posible sin humedad (si ésta se detecta debe hacerse el debido mantenimiento).
- Pisos: de igual forma los pisos deben estar en buen estado para que las personas transiten por ellos seguros.
- Cielos rasos
- Suministros de agua
- Instalaciones eléctricas: éstas son de vital importancia y deben estar en excelentes condiciones para evitar percances. Para mantenerlas en buen estado se recomienda realizar una revisión de todo el sistema eléctrico al menos una vez cada año con personal calificado y de encontrar desperfectos se los debe solventar de inmediato.
- Sistemas de alarmas o de evacuación: deben estar en excelentes condiciones y de igual manera darles mantenimiento al menos una vez al año.
- Rampas para personas con discapacidad y en situación vulnerable
- Bodegas o compartimientos específicos

- Garage: debe estar debidamente señalado.
- Áreas de restaurante o de eventos: de igual manera se debe hacer su revisión en cuanto a infraestructura al menos cada 6 meses para evitar problemas grandes.
- Juegos infantiles: revisión periódica y continua al menos cada 3 meses para evitar accidentes.
- Entre otros que puedan tener los diversos establecimientos.

Para la revisión de la infraestructura, la gerencia administrativa será quien tome la iniciativa, pues dicha revisión se la puede realizar por simple inspección determinando tiempos razonables, solamente en casos específicos como el sistema de energía eléctrica, de seguridad o de suministro de agua se necesita especialistas que puedan verificar su idoneidad y funcionalidad.

### **3.2.8. Control de documentos**

Todos los documentos que puedan intervenir en la gestión de calidad deben estar totalmente controlados. En éste procedimiento se establece:

- La aprobación sistemática de cualquier documento por el jefe de área o responsable de la actividad previa a su emisión.
- La revisión y actualización de documentos sistemática. Para ello el consejo de la empresa debe mantener una reunión cada cierto período de tiempo (1 año) para definir la idoneidad de los documentos actuales o la actualización de los mismo dependiendo de la realidad que viva la empresa.
- La adecuada distribución es tarea de la Dirección, así se garantiza que todo el personal dispone de la documentación necesaria para desarrollar sus actividades.

### 3.2.9. Solvencia de Reclamos y Quejas

Como ya se mencionó anteriormente un indicador aceptable en éste aspecto sería que las quejas no representen más del 10% de todos los ingresos que se han registrado en un determinado periodo de tiempo en la institución.

En éste aspecto es importante mencionar algunos aspectos para manejar las quejas de los clientes, pues es recomendable:

- Dejar que el cliente exprese completamente su malestar, para tener una visión global de la situación.
- No tomar a queja del cliente como algo personal, a menos que la insatisfacción haya sido generada por su servicio mismo.
- Atender inmediatamente la situación, tratar de entender la insatisfacción del cliente.
- Mostrar empatía, demostrar que se comprende la situación y mostrar predisposición para arreglar la situación o solventar la inquietud inmediatamente.
- Resolver la situación, por medios propios o mediante el aviso a la dependencia que puede resolver la situación.

Por otra parte es importante elaborar un plan de contención de quejas (su elaboración debe estar a cargo del departamento de calidad o del consejo de calidad que se haya conformado o de no ser así su responsabilidad puede asumirla la dirección administrativa de la institución), éste plan debe guiarse a través de las siguientes etapas:

- **CONTENCIÓN:** en donde se trata de minimizar la queja del cliente.
- **RESARCIMIENTO:** ofrecer algo en compensación por la molestia causada.

- **ANÁLISIS DE CAUSAS:** cuando surgen éstos imprevistos es cuando la empresa tiene la mayor oportunidad de mejorar. Analizar las causas del problema y documentar la situación es una buena base para mejorar.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** es la consecuencia del análisis de las causas y es donde se definen acciones o procesos para evitar ese problema en otras ocasiones.

### **Buzones de quejas y sugerencias**

Constituyen una importante fuente de información para la empresa y para su proceso de mejora continua.

Hoy día existen diferentes formas en las que se pueden habilitar canales de comunicación directos entre la empresa y el cliente, donde éstos pueden emitir sus inconformidades, así tenemos: página web, correo electrónico de sugerencias y quejas, un buzón físico en los predios de la institución o medios electrónicos de calificación del servicio.

#### **Buzón Físico:**

- ✓ Debe estar colocado en un lugar visible
- ✓ Debe tener medidas apropiadas donde se pueda depositar de forma fácil las hojas de quejas.
- ✓ A su lado debe tener formularios de quejas y sugerencias, listos para que el cliente pueda usarlos, además de uno o varios esferográficos con el fin de que éste proceso se pueda realizar sin inconveniente. (Un ejemplo de formulario puede ser)

Hotel “.....”		
Formulario de Quejas y Sugerencias		
Nombre:.....	Fecha de Hospedaje:.....	
Queja o Sugerencia (por favor especifique en que área o parte del servicio específico se originó su duda o inconformidad):		
.....		
.....		
Le agradecemos por colaborar con la mejora continua de nuestra institución, recuerde que siempre buscamos mejorar y sus opinión es muy importante para nosotros		

- ✓ Puede ser de madera, metal, o vidrio (eso lo decide la empresa).
- ✓ Debe informarse siempre a los clientes que de tener alguna queja y no poderla expresar inmediatamente con alguno de los empleados se puede acceder al buzón de sugerencias. (Indicar su ubicación y que se uso se puede realizar sin ningún problema)

#### Correo de Quejas y Sugerencias:

- ✓ Tener un medio digital al cual los clientes puedan acceder y dejar sus sugerencias o quejas es muy importante.
- ✓ La administración de éste sitio se daría a cargo de la dirección administrativa o directamente del gerente de la institución.
- ✓ Debe ser informado a los clientes al momento de su ingreso que pueden enviar sus sugerencias o quejas a éste correo electrónico.

#### Método electrónico de calificación

- ✓ De existir la posibilidad en la empresa se podría implementar éste método de calificación general del servicio en la recepción del hotel.

- ✓ Mediante un dispositivo electrónico enlazado a un programa computacional se recibiría la calificación del cliente en cuanto al servicio.
- ✓ Éste método se ha implementado con éxito en las dependencias públicas del estado y generalmente califica así: Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular y Malo.

### Manejo de las Quejas

En ciertas ocasiones las quejas son presentadas directamente al administrador del establecimiento o a la recepción cuando el origen de la inconformidad fue generada en otra instancia y a veces por un mal servicio de otro trabajador. En esos casos y siempre que sea posible se recomienda manejar fichas de registro de inconformidades o reclamos a cada uno de los supervisores de área o los altos directivos de la institución.

Un formato a manera de ejemplo para sistematizar la información de la queja podría ser el siguiente:

Hostal "....." Formulario de Registro de Quejas o Inconformidades	
Fecha:	
Área (lugar del establecimiento) de Recepción de la Queja:	
Nombre de quien reporta la inconformidad:..... .....	Nombre de quien recibe la inconformidad:..... ..... (Cargo que Desempeña)
Motivo o causa de la inconformidad:.....	



Empleado            quien            causó            la            inconformidad: ..... .....	
Medidas que se tomaron:	Descripción de la medida:
Observaciones:	

### 3.2.10. Sostenibilidad ambiental

Un indicador claro de la calidad incorporada a procesos empresariales es el cuidado al medio ambiente y los esfuerzos que hace la empresa por reducir la huella ambiental. En éste aspecto transversal al proceso productivo se puede señalar lo siguiente:

- Incorporar sistemas de iluminación amigables con el ambiente (focos ahorradores), e inclusive de ser posibles sensores de movimiento para que las luces no permanezcan encendidas a toda hora.
- Realizar una correcta disposición de desechos y es recomendable de igual manera hacer la clasificación de desechos para contribuir con procesos posteriores de reciclaje.
- Manejar convenios con instituciones que realicen el reciclaje de diversos desechos emitidos por la empresa.
- Manejar programas de reciclaje (Por ejemplo para la generación de fichas de registro o de formularios se podría realizarlo en papel reciclado cuando sea posible).
- Otras alternativas que el establecimiento puede implementar de acuerdo a su creatividad e inventiva.

### 3.2.11. Garantías

El establecimiento de alojamiento durante la prestación del servicio debe ofrecer ciertas garantías al huésped antes y durante su estadía:

- Información correcta y fiel a la realidad.
- Rapidez, agilidad y eficacia en el servicio.
- Confort y cortesía.
- Seguridad (mediante implementos de seguridad y mediante el talento humano del que disponga)
- Acción rápida y oportuna ante quejas.
- Seguridad para los objetos que el cliente guarde en su habitación. El establecimiento deberá identificar, verificar y proteger los objetos que el cliente guarde y ponga en conocimiento de un empleado su valor e importancia.

### 3.3. Verificar

#### Medición, análisis y mejora

El proceso de medición, análisis y mejora constituye el pilar fundamental del mejoramiento continuo y por ende del logro de la calidad en el servicio.

Dentro de éste aspecto medimos algunos parámetros:

**Satisfacción del Cliente:** Para medir la satisfacción del cliente debemos

- ✓ Identificar a los clientes de los cuales queremos extraer información.
- ✓ Decidir cuándo medir su satisfacción, qué aspectos mediremos y cómo lo haremos.
- ✓ Poner en práctica el proceso de medir su satisfacción a través de la herramienta seleccionada.

- ✓ Analizar los resultados y mejorar.

El proceso de medición de satisfacción del cliente puede darse a través de diversas herramientas y en diversos tiempos. Se recomienda realizar ésta medida al menos dos veces por año.

La ejecución de ésta actividad puede estar a cargo de del Gerente General o de la Dirección Administrativa.

Un ejemplo de cómo medir la satisfacción del cliente sería la siguiente encuesta:

### HOSTERÍA “.....”

#### Encuesta para medir la satisfacción del cliente

1. ¿Ha disfrutado de los servicios del establecimiento?

Mucho ( )      Poco ( )      Nada ( )

2. Ha recibido un trato amable y cordial por parte de todos los empleados?

Sí ( )      No ( )

3. El servicio ha sido rápido y eficaz?

Totalmente ( )      Poco ( )      Nada ( )

4. Ha tenido algún inconveniente en el establecimiento?

Sí ( )      No ( )

De qué manera se lo han solucionado los empleados?.....

- 5.Cuál ha sido el aspecto que más le ha agradado dentro del servicio

Trato amable ( )      Rapidez del Servicio ( )      Seguridad ( )  
Instalaciones ( )      Comida ( )      Limpieza ( )

6. Del 1 al 10 cuán satisfecho se siente con el servicio que ha recibido? .....

### Auditoría Interna

Las auditorías internas deben ser planificadas y ejecutadas por la alta dirección de la empresa en periodos que ellos consideren necesarios. No obstante se sugiere que se realice la auditoría interna al menos 1 vez cada dos años o de ser posible más pronto.

Dentro de éste aspecto lo que se busca es ver la conformidad de las actividades con la Norma ISO 9001.

Los instrumentos y procesos dependerán de la dirección que la alta directiva le a éste aspecto. Como uno de los instrumentos para éste fin podemos mostrar el siguiente ejemplo:

Fichas de evaluación de Desempeño Laboral						
Nombre (empleado):						
Área a la que pertenece:						
Cargo desempeñado:						
Persona que evalúa:						
Área de calificación	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Puntaje
<b>Resultados que obtiene</b>						
Termina sus trabajos a tiempo						
Cumplimiento de tareas						

Cantidad de trabajo adecuado						
<b>Calidad</b>						
No precisa supervisión para trabajar bien						
Otorga buen trato a todos						
Sabe lo que tiene que hacer						
Mantiene los errores al mínimo						
Nos desperdicia recursos						
<b>Relaciones Interpersonales</b>						
Muestra cortesía con clientes y compañeros						
Se integra al equipo de trabajo						
Es sociable						
No incurre en riñas ni peleas						
<b>Trabajo de Equipo</b>						
Busca aportar a su área de trabajo						
Puede trabajar con sus compañeros sin problema						
Puntaje Total:.....						
Observaciones:.....						
Firmas:						
Evaluador:..... Evaluado:.....						

### **Análisis de Datos**

La dirección mediante el uso de la herramienta que considere oportuna y viable, debe realizar el análisis de todos los datos obtenidos a través de los procesos de verificación antes descritos.

## **Mejora Continua**

Uno de los pilares fundamentales para lograr la calidad es la mejora continua, ésta forma parte de la política de calidad que los establecimientos deben implementar. Luego del análisis de datos y la obtención de conclusiones los establecimientos deben aspirar a mejorar los procesos y proponer actividades de mejora continua que les permita seguir creciendo en competitividad y mejorar su calidad, para alcanzar así más competitividad en el mercado.

### **6.7. Impactos**

La presente propuesta permite dotar de un instrumento que facilite la inclusión de estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento y mediante esto satisfacer a la demanda hotelera. El beneficio social radica en la prestación de servicios de buena calidad y en el respeto al consumidor generando servicios garantizados.

Económicamente, el desarrollo de la industria del turismo, específicamente en el sector del alojamiento permite el fortalecimiento de otras actividades que se ven beneficiadas indirectamente de la visita de turistas. Además brindar una atención personalizada incrementaría los beneficios y la rentabilidad del sector.

En cuanto a lo cultural, al propender siempre una cultura de calidad se modifica los comportamientos y formas de atención, impactando no solo al sector turístico sino también al resto de los sectores de la economía local.

## **6.8. Difusión**

- A través de los propios establecimientos de primera y segunda categoría de la ciudad e Ibarra.
- Reunión de socialización del instrumento con cada uno de los propietarios de los establecimientos.

## **6.9. Bibliografía**

Alcalde, P. (2007). *Calidad*. Thomson Paraninfo. España

Senlle, A. (2001). *ISO 9000:2000-Calidad y Excelencia*. Gestión 2000. España.

## **Glosario de términos**

1. **Producto Turístico:** es un conjunto de seis componentes básicos (transporte aéreo, servicios de agente de viajes, transporte terrestre, alojamiento turístico, restaurantes y bares, atractivos o animaciones), que permiten el desarrollo de la actividad turística en algún lugar (Ascanio, 2012).
2. **Facilidades Turísticas:** son aquellos elementos inherentes a la actividad turística que facilitan la realización de diversas actividades y el goce de diversos servicios durante el tiempo de visita. (Ascanio, 2012).
3. **Establecimientos de alojamiento:** Son aquellos establecimientos o instituciones cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a las personas mediante el pago de un precio fijado, de manera habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios (Benavides Chicón, 2012).
4. **Alojamiento turístico:** es una estructura turística que tiene la finalidad de alojar a turistas tanto nacionales como extranjeros durante sus visitas a los destinos turísticos. Es indispensable para formar el producto turístico (Ascanio, 2012).
5. **Calidad:** Es un conjunto de características y propiedades inherentes a productos o servicios relacionados a distintas etapas de producción de los mismos, los cuales permiten satisfacer necesidades, expectativas y deseos de las personas quienes los compran (Civera, 2008).
6. **Carácter multidimensional:** propiedad a través del cual un mismo bien o servicio puede ser enfocado desde varios puntos de vista o ámbitos.



7. Bien: es todo aquello, generalmente tangible que satisface de forma directa o indirecta, las necesidades de los seres humanos (Iglesias, Talón, Gracia-Viana, 2007).
8. Servicios: Se entiende por servicios todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores (Fontalvo y Vergara, 2010).
9. Carácter intangible: se refiere a la naturaleza incorpórea de los servicios que diferencia a éstos de los bienes, pues su naturaleza es física (Hoffman y Bateson, 2012).
10. Necesidades: aquello que resulta indispensable o un estado en el que la persona percibe que carece de algo y por ello se hace indispensable adquirirlo (Monteagudo, González, y Martínez, 2009).
11. Expectativas: son suposiciones creadas por una persona a futuro. En el ámbito del turismo son suposiciones que el cliente crea en base a las características que le fueron ofertadas dentro de un producto o servicio que adquiere (Monteagudo Moya et al., 2009).
12. Proceso de producción: son todos aquellos procedimientos y actividades que se realizan de forma sincronizada para poder producir o crear un bien o servicio y que como fin último se plantea ofertarlo en el mercado con el fin de obtener beneficio económico (Cenobio, Jaramillo y Serrano, 2009).
13. Servucción: Se entiende por Servucción el proceso de creación de un servicio. Es un conjunto de actividades identificables como intangibles, resultantes de un proceso productivo, cuya misión es satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores (Hoffman & Bateson, 2012).

14. Gestión de calidad: En significado más global apunta a que una organización sea consistente en cuanto a la producción de un bien o servicio se refiere. Es un proceso que no solo se centra en la calidad del producto o en la satisfacción del cliente, sino en los medios que se usan por parte de la empresa para lograrlos (Fontalvo y Vergara, 2010).
15. Sistema de gestión de calidad: Es una estructura operacional definida para una empresa que se integra tanto a los procesos técnicos como a los procesos gerenciales de la misma. Busca guiar todas las acciones de la empresa de manera clara, precisa y coordinada para asegurar la satisfacción del cliente y generar bajos costos para la calidad (Fontalvo y Vergara, 2010).
16. Mejora continua: es un proceso de gestión empresarial cuya base es la autoevaluación para detectar fortalezas que hay que acrecentar y puntos que hay mejorar permanentemente (Alcalde, 2007)
17. Calidad en el servicio: Es una actitud formada por medio de la evaluación a largo plazo de un desempeño empresarial. Es una medida subjetiva que el cliente juzga mediante su percepción (Cenobio et al., 2009).
18. Satisfacción del cliente: Es el sentimiento de bienestar generado en cliente por un producto o servicio que ha adquirido y que ha tenido la capacidad de cubrir una necesidad o llenar una expectativa (Álvarez García et al., 2013).
19. Serviespacio: Se refiere a los factores físicos que constituyen el entorno en el cual se brinda el servicio, por ello constituye un elemento visible en la prestación de servicios (Ramírez, 2006).

20. Control de calidad: es un elemento de la gestión de calidad, que se basa principalmente en controlar o inspeccionar que el bien o servicio ofertado cumpla con los estándares establecidos (Fontalvo y Vergara, 2010).
21. Aseguramiento de la calidad: Es un conjunto de actividades ordenadas, sistemáticas y cuidadosamente planeadas para que los requisitos de calidad de un bien o un servicio sean satisfechos (Cenobio et al., 2009).
22. Innovación: éste término hace referencia a la introducción de nuevos bienes o servicios, o de nuevas características a bienes o servicios ya existentes en el mercado y también en la organización o gestión de una empresa (Moteagudo y Martínez, 2009).
23. Competitividad: es la capacidad que posee una empresa, organización, bien o servicio de mantenerse vigente en el mercado y de poder captar una cuota de mercado a pesar de la competencia existente (Fernández, Álvarez, y Vega, 2013).
24. Control de calidad: Se refiere a todos los procesos y acciones que se emplean para evaluar que un bien o servicio cumpla con sus especificaciones de manera que pueda satisfacer al cliente (Ortiz et al., 2015).
25. Sector turístico: Es aquel sector terciario compuesto por empresas tanto públicas como privadas cuya actividad principal es la de prestar servicios turísticos (Zamorano Casal, 2012).

26. Sello Q de calidad: programa manejado por el Ministerio de Turismo del Ecuador, que otorga un distintivo a los prestadores de servicio turísticos que han certificado su calidad.
27. Fuentes Primarias: todas las personas que puedan aportar información relevante de primera mano a la investigación.
28. Grupos de atención Prioritaria: grupos sociales, reconocidos dentro de la legislación ecuatoriana vigente como aquellos que necesitan atención prioritaria dentro de los ámbitos público y privado. Éstos son: adultos mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas con enfermedades catastróficas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2005). *Promoción Turística: un enfoque metodológico*. 7ma Edición. Trillas. México.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. Thomson Paraninfo. España
- Álvarez, J., Fraiz, J. A., & Del Río Rama, M. (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: Beneficios percibidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(63), 379–407. Retrieved from <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84884179170&partnerID=tZOtx3y1> \n <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29028476002>
- Ascanio, A. (2012). *Teoría del turismo*. Trillas. México.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. (Editorial Shalom, Ed.). Retrieved from <http://museoarqueologico.univalle.edu.co/imagenes/Proyecto de Grado 1/lecturas/Libro metodologia investigacion. Libro NB.pdf>
- Benavides, C. G. (2012). *Calidad Y Productividad En El Sector Hotelero Andaluz*. Universidad de Málaga.
- Cabarcos, N. (2011). *Administración de Servicios Turísticos*. Ediciones de la U. Bogotá.
- Cegarra, J. (2006). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. (Ediciones Díaz de Santos, Ed.). España. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10135781&pg=7>
- Cenobio, J., Jaramillo, D., & Serrano, I. (2009). *Gestión de la Calidad en Procesos de Servicios y Productivos*. México: México: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from

<http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10345267>

Civera, M. (2008). *Análisis De La Relación Entre Calidad Y Satisfacción En El Ámbito Hospitalario En Función Del Modelo De Gestión Establecido*. Universitat JAUME-I. Retrieved from <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>

Cordones, C. (2003). *Evaluación de la calidad de destinos turísticos de sol y playa : una aplicación a la Costa del Sol*. Universidad de Málaga. Retrieved from <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16699336.pdf>

Dahadá, J.(2007). *Elementos del Turismo*. Trillas. México.

De la Colina, J. M. (2009). Marketing turístico. *El Cid Editor/ Apuntes*, (December), 16. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=10327393>

Fernández, R. M., Álvarez, A. A., & Vega, A. (2013). La Fase De Pre-Inversión Hotelera : Modificaciones Para Elevar la Eficiencia. *Retos Turísticos*, 12(3), 25–35. Retrieved from <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=8&sid=f532d629-3439-4438-a02d-66a967ddc4c1@sessionmgr111&hid=115&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=108759101&db=a9h>

Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001-2008 (Segunda)*. España: B- Eumed. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10577077>

GAD Ibarra. (2012). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Ibarra*. Ibarra-Ecuador.

Garcés, H. (2000). *Libro de metodología de investigación científica t.s.* (E.

Abya.Yala, Ed.) (1ra Edición). Quito-Ecuador. Retrieved from <http://es.slideshare.net/GiovaRamos/libro-de-metodologia-de-investigacion-cientifica-ts>

García, J., & Giacobbe, M. (2009). *Nuevos desafíos en investigación: teorías, métodos, técnicas e instrumentos*. (H. S. Ediciones, Ed.). Argentina. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10741515&pg=6>

Guerrero, P; Ramos,J. (2000). *Introducción al Turismo*. Editorial Patria. Mexico.

Gurría, M. (2004). *Introducción al Turismo*. México: Editorial Trillas. 1era Edición.

Ibarra, O.(2006).*Estadísticas para la administración Turística*. Trillas.México.

Iglesias, J; Talón, P; García-Viana, R. (2007). *Comercialización de productos y servicios Turísticos*. 2da Edición.

MINTUR. (2015). *RO.465 Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito.

Monteagudo, Y., González, B. L., & Martínez, C. (2009). Procedimiento para el diagnóstico estratégico en la empresa turística. *Retos Turísticos*, 8(1), 8–13. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&sid=9ac0e71f-8a58-43c4-b47c-b4c55a3249a6@sessionmgr4001&hid=4112&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=61467057>

Ortiz, M et al. (2015). *Marketing- Conceptos y Aplicaciones*. Editorial Universidad del Norte. Colombia.

Ramírez, C. (2006). *Marketing Turístico*. Editorial Trillas. México

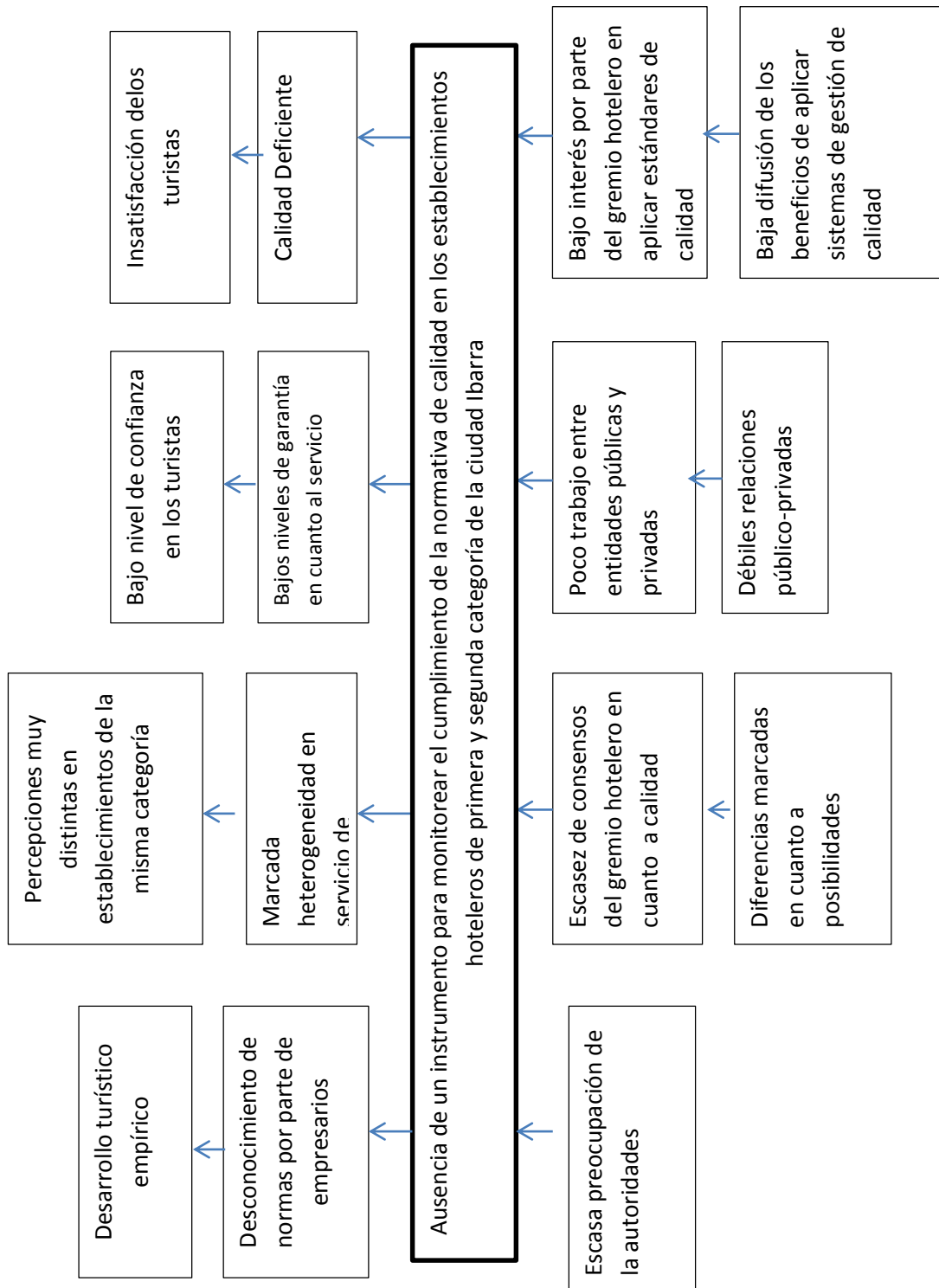
Senlle, A. (2001). *ISO 9000:2000-Calidad y Excelencia*. Gestión 2000.  
España.

Zamorano, F. (2012). *El Negocio del turismo- Tu empresa paso a paso*.  
Editorial Trillas. México.



# ANEXOS

## ANEXO 1. Árbol de problemas



## Anexo 2. Matriz de coherencia

<p><b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Niveles de calidad de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.</p>	
<p><b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad que presentan los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Analizar los niveles de calidad de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra en relación a la normativa del MinTur, para diseñar la propuesta de un manual de calidad.</p>
<p><b>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>1. ¿Cuáles son los principales aspectos de la calidad presentes en la normativa de valoración</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Determinar los principales aspectos de la calidad presentes en la normativa de valoración para establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría existente en el Ecuador.</p>

<p>para establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría existente en el Ecuador?.</p> <p>2. ¿Cuáles son las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa del Ministerio de Turismo para certificación de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra?</p> <p>3. Cuáles son los niveles de satisfacción percibida del consumidor de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra?.</p>	<p>2. Evaluar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa del Ministerio de Turismo para certificación de los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.</p> <p>3. Determinar los niveles de satisfacción percibida del consumidor de establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.</p>
--	---

4. ¿Cuál sería la propuesta más idónea para la implementación de parámetros de calidad para establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de Ibarra?

4. Elaborar la propuesta de implementación del diseño un manual de calidad para los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra.

### Anexo 3. Matriz categorial

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es un conjunto de características y propiedades inherentes a productos o servicios relacionados a distintas etapas de producción de los mismos, los cuales permiten satisfacer necesidades, expectativas y deseos de las personas quienes los compran.	Calidad	Calidad de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementos tangibles e intangibles</li> <li>-Cumplimiento de la promesa</li> <li>-Actitud de servicio</li> <li>-Competencia del personal</li> <li>-Empatía</li> </ul>
		Calidad de Servicios de Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Componentes de la calidad de alojamiento</li> <li>-Indicadores de calidad</li> </ul>
Es principalmente un conjunto de servicio compuestos por una mezcla o combinación de elementos de la industria turística.	Turismo	Producto Turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Turísticos</li> <li>• Servicio de Alojamiento</li> <li>• Denominaciones</li> <li>• El alojamiento en Ibarra</li> </ul>
Es un proceso que no solo se centra en la calidad del producto o en la satisfacción del cliente, sino en los medios que se usan por parte de la empresa para lograrlos	Gestión de la calidad	Factores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsión</li> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>

## Anexo 4. Cuestionario de encuesta

### • ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS QUE USAN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

#### UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

#### Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

**Encuesta:** “La calidad dentro de los establecimientos de servicios hoteleros de Ibarra”

**Objetivo:**

La presente encuesta tiene el fin de recolectar información para realizar la investigación respectiva sobre la calidad de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ibarra.

Se pide de la manera más comedida se dignen en llenar de forma clara y honesta la siguiente encuesta, ya que de su honestidad y colaboración depende que ésta encuesta tenga éxito.

**Datos Informativos:**

**Encuestadores:** Estudiantes del noveno nivel de la Carrera de Turismo de la UTN.

**Lugar:** Establecimientos de alojamiento

**Nombre:**.....

**Edad:**

**Cuestionario:**

1. ¿Con que frecuencia usa los servicios de alojamiento de la ciudad de Ibarra?

A menudo ( ) Rara vez ( ) Una sola vez ( )

Otros:.....

2. ¿Cree usted que en la ciudad se oferta servicios de alojamiento de suficiente calidad (que satisfagan las necesidades y expectativas de los visitantes) para complacer al turista?

Sí ( ) No ( )

3. ¿Cree usted que la información brindada por el establecimiento de alojamiento acerca de sus políticas, procedimientos y facilidades es clara y suficiente?

Totalmente ( ) En cierta medida ( ) Muy Poco ( ) Nada ( )

4. ¿Cómo ponderaría usted al estado de las instalaciones y equipamientos con que cuenta el establecimiento de alojamiento que usted ha usado?

Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

5. A su parecer, ¿cómo calificaría las condiciones de limpieza del servicio de alojamiento que ha usado?

Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

6. Al momento de elegir el establecimiento de alojamiento, ¿obtuvo cierta información de las facilidades y prestaciones del mismo a través de herramientas tecnológicas como: blogs, páginas de internet, redes sociales u otros medios?

En gran medida ( ) Poco ( ) Nada ( )

7. ¿Cree usted que las instalaciones del establecimiento de alojamiento están debidamente señalizadas en caso de emergencias o desastres, como calificaría éste aspecto?

Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

8. ¿Pudo usted observar si el establecimiento de alojamiento que usó poseía áreas de fácil acceso para personas con discapacidad?

Sí ( ) No ( )

De ser favorable la respuesta, ¿Cómo calificaría éstas?

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

9. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal del establecimiento de alojamiento?

Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

10. ¿Cómo ponderaría usted la capacidad de respuesta del establecimiento en forma general con respecto a sus necesidades durante el servicio que recibió?

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

11. ¿Cómo calificaría el hotel en cuanto a su percepción del servicio recibido? Diría que la calidad fue:

Mala ( ) Regular ( ) Buena ( ) Excelente ( )

12. ¿En qué grado cree usted que se cumplieron sus expectativas tras adquirir el servicio de alojamiento?

Totalmente (100%) ( ) Parcialmente (75% o más) ( ) Poco (-50%) ( ) Nada ( )

13. ¿Cree que la calidad de los servicios que recibió estuvieron acordes al precio que usted pagó?

Si  No

14. ¿Apoyaría la idea que las instituciones pertinentes incorporen programas de monitoreo que aseguren la calidad de los establecimientos de alojamiento de la ciudad?

Sí  No

15. Finalmente ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar la calidad del servicio?

.....  
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## **Anexo 5. Guía de entrevista #1**

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DIREGENTES DEL GREMIO HOTELERO**

1. Como gremio Hotelero, ¿qué medidas o estrategias toman para incorporar el aspecto de calidad en el servicio hotelero?
2. ¿Aplican algún tipo de procedimientos o actividades conjuntas entre todos los integrantes del gremio para mejorar la calidad de los servicios de alojamiento?
3. Como una asociación legalmente constituida y reconocida, ¿qué políticas ustedes disponen para el mejoramiento de la calidad en las instituciones miembros?
4. ¿Cuál es su postura como gremio hotelero ante la normativa y reglamento vigente para los establecimientos de alojamiento?
5. ¿Cree usted que el reglamento vigente ayuda a mejorar la calidad del servicio de alojamiento?
6. ¿Se ha intentado alguna vez incurrir en algún programa (sello) que garantice la calidad?. ¿Promueven esas acciones como gremio o se lo deja como iniciativa de cada uno de los propietarios de los establecimientos?
7. Cree usted que existe el apoyo suficiente por parte de las autoridades para mejorar en temas como el de la calidad en la industria turística?. ¿Qué les diría a las autoridades competentes?

## **Anexo 6. Guía de entrevista #2**

### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES (MINTUR)**

1. Al ser la autoridad rectora de la actividad turística a nivel nacional, ¿Con qué documentos cuentan para calificación y control de calidad para establecimientos de alojamiento?
2. ¿Cuáles son los procedimientos que deben seguirse para calificación y control de los establecimientos de alojamiento?
3. ¿Disponen ustedes de acuerdos o convenios con el gremio hotelero para controlar los servicios que ellos ofertan?
4. ¿Con qué frecuencia, luego de haberlos acreditado y calificado, ustedes como institución revisan o evalúan los servicios de alojamiento?
5. ¿Cuáles son los instrumentos de los que ustedes disponen y utilizan para monitorear los parámetros de calidad y cumplimiento de exigencias en hoteles?
6. ¿Cree usted que el reglamento vigente para los establecimientos de alojamiento es suficiente para orientar a que se oferten servicios que satisfagan al cliente?
7. ¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas y debilidades del reglamento vigente para la actividad de alojamiento?
8. ¿Posee actualmente el Ministerio algún programa o proyecto al que los establecimientos hoteleros puedan incorporarse para obtener algún certificado o sello de calidad?

### **Anexo 7. Guía de entrevista #3**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES (MUNICIPIO; DEP. DE TURISMO)**

- A. ¿Cómo se maneja el tema de la descentralización de competencias en el ámbito turístico?, ¿Qué funciones cumple el Mintur y cuáles el Departamento de Turismo del Municipio?
- B. ¿Se ha descentralizado la función de control a los establecimientos turísticos?, ¿Cómo ejerce eso la municipalidad?
- C. ¿De qué manera controla la municipalidad el cumplimiento de la normativa vigente para establecimientos de alojamiento?
- D. ¿Cada que lapso de tiempo realizan ustedes el control en los establecimientos?
- E. ¿Ha desarrollado la municipalidad algún instrumento para apoyar a los establecimientos de alojamiento especialmente en el tema de la calidad?
- F. ¿El año anterior el ministerio sacó una noticia que se trataba de la implementación del Sistema Q de calidad como plan piloto en los establecimientos turísticos? ¿Qué función desempeñan ustedes dentro de éste plan?

## Anexo 8. Ficha de observación

### FICHA DE OBSERVACIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DE IBARA

1. DATOS DE LOCALIZACIÓN	
Provincia:	Cantón:
Parroquia:	Urbana: <input type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/>
Localidad:	
2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL	
Descripción de la fotografía:	
3. DATOS INFORMATIVOS	
RAZÓN SOCIAL:..... PROPIETARIO:..... ADMINISTRADOR (GERENTE):..... ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO: .....m2 PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total ( ) Hombres ( ) Mujeres ( )	

### 4. ASPECTOS GENERALES

Aspectos Generales					
INDICADOR	DIMENSIONES	VALORACIÓN			
		Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)

INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (PAG WEB)	Claridad					
	Veracidad					
	De Fácil comprensión					
INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS, INSUMOS Y MOBILIARIO	Condiciones					
	Mantenimiento					
	Aspecto					
LIMPIEZA	Rigurosidad					
	Periodicidad					
	Control y evaluación					
FACILIDADES (TECNOLOGÍA USADA, SENALÉTICA, ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD)	Existencia					
	Estado					
	Mantenimiento					
DISPOSICIÓN DE DESECHOS	Organización					
	Planificación					
	Control					

## 5. CALIFICACIÓN POR ÁREA

INDICADOR	DIMENSIONES		VALORACIÓN				
			Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Mal (1)
RECEPCIÓN	Equipamiento Tecnológico	Teléfono ( ) Fax ( ) Computador ( ) Calculadora ( )					
	Estética						
	Rapidez del servicio						
	Presentación del Personal						
	Limpieza						

	Cordialidad del personal						
	Condiciones de insumos y equipamiento						
	Información brindada	Conocimiento de las instalaciones () Conocimiento de los servicios () Conocimiento ofertas, facilidades y otros ()					
CAMARERIA	Limpieza						
	Personal Suficiente						
	Presentación del Personal						
	Insumos y Equipamiento	Útiles aseo () Equipo planchado () Equipo de lavado, secado () Otros ¿Cuáles?..... .....					
	Equipos en caso de emergencia						
SALON COMEDOR	Dimensiones						
	Equipamiento e insumos	Muebles y enseres () Utensillos () Refrigeradores y equipos de frío () Mantelería () Equipos de limpieza ()					
	Limpieza						
	Agilidad del Servicio						

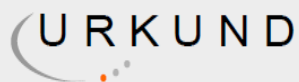
	Comodidad						
	Decoración y estética	Arreglos florales ( )					
		Cortinas ( ) Decoraciones en general ( )					
	Elementos en caso de emergencia						
Señalética							
COCINA	Personal (asepsia)						
	Presentación Personal						
	Mantenimiento						
	Manipulación de Alimentos						
	Estado de los alimentos						
	Limpieza y Asepsia						
	Elementos en caso de emergencia	Extintidor ( ) Luces de Emergencia ( ) Señalización ( ) Otros ¿Cuáles?..... ..... .....					
HABITACIONES	Infraestructura						
	Equipamientos	Al menos un velador ( ) Basurero ( ) Buena Iluminación ( ) Cortinas ( ) Buena Cama ( ) Buen Colchón ( )					
		BAÑO: Inodoro: asiento, tapa ( ) Lavamanos ( ) Espejo ( ) Tomacorriente ( ) Basurero: funda, tapa ( ) Jabón ( ) Papel Higiénico ( )					

	Toallas ( ) Iluminación ( )						
	Limpieza y control						
	Estética						
	Comodidad						
	Dimensiones y área suficiente						
	Facilidades personas con discapacidad						
ESPACIOS DE TRÁNSITO	Dimensiones (facilidad para transitar)						
	Facilidades personas con discapacidad	Rampas de acceso ( ) Otros ¿Cuáles?..... ..... .....					
	Señalética	Letreros ( ) Mapas de Ubicación ( )					
	Estado de los espacios de tránsito						
ÁREAS VERDES Y RECREATIVAS	Limpieza y mantenimiento						
	Dimensiones (en relación a toda el área del establecimiento)						
	Estética						
	Personal asignado a éstas áreas						
SEGURIDAD	Personal Suficiente						
	Presentación del Personal						
	Elementos Tecnológicos						
	Estado de elementos e instrumentos						



	Plan de contingencias en caso de pérdidas de objetos					
CALIFICACIÓN FINAL (SOBRE 250 PUNTOS)						
PERCEPCIÓN PERSONAL FINAL						
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES						

## Anexo 9. Certificado urkund



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** CAPÍTULO II BRYAN GUERRERO.docx (D20184136)  
**Submitted:** 2016-05-22 04:47:00  
**Submitted By:** piopao\_bg123@hotmail.com  
**Significance:** 5 %

Sources included in the report:

TESIS.doc (D16693976)  
tesis final.docx (D18160519)  
<http://www.aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%203/2.%20Barreras%20a%20la%20implantacion%20y%20certificacion%20de%20la%20Q%20de%20Calidad%20Turistica..pdf>  
<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TUR%20C3%8DSTICO.pdf>

Instances where selected sources appear:

8

## Anexo 10. Encuesta llena por un turista

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS QUE USAN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Encuesta:** “La calidad dentro de los establecimientos de servicios hoteleros de Ibarra”

**Objetivo:** La presente encuesta tiene el fin de recolectar información para realizar la investigación respectiva sobre la calidad de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ibarra. Se pide de la manera más comedida se dignen en llenar de forma clara y honesta la siguiente encuesta, ya que de su honestidad y colaboración depende que ésta encuesta tenga éxito.

**Datos Informativos:**

**Encuestador:** Bryan Guerrero. Estudiante de la Carrera de Turismo de la UTN.

**Lugar:** Establecimientos de alojamiento

**Nombre:** FRANCISCO MIRALA

**Edad:** 46 años

**Cuestionario:**

1. ¿Con que frecuencia usa los servicios de alojamiento de la ciudad de Ibarra?

A menudo (✓) Rara vez ( ) Una sola vez ( )

Otros: .....

2. ¿Cree usted que en la ciudad se oferta servicios de alojamiento de suficiente calidad (que satisfagan las necesidades y expectativas de los visitantes) para complacer al turista?

Sí (✓) No ( )

3. ¿Cree usted que la información brindada por el establecimiento de alojamiento acerca de sus políticas, procedimientos y facilidades es clara y suficiente?

Totalmente (✓) En cierta medida ( ) Muy Poco ( ) Nada ( )

4. ¿Cómo ponderaría usted al estado de las instalaciones y equipamientos con que cuenta el establecimiento de alojamiento que usted ha usado?

Excelente (✓) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

5. A su parecer, ¿cómo calificaría las condiciones de limpieza del servicio de alojamiento que ha usado?

Excelente (✓) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

6. Al momento de elegir el establecimiento de alojamiento, ¿obtuvo cierta información de las facilidades y prestaciones del mismo a través de herramientas tecnológicas como: blogs, páginas de internet, redes sociales u otros medios?

En gran medida (✓) Poco ( ) Nada ( )

7. ¿Cree usted que las instalaciones del establecimiento de alojamiento están debidamente señalizadas en caso de emergencias o desastres, cómo calificaría éste aspecto?

Excelente (✓) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

8. ¿Pudo usted observar si el establecimiento de alojamiento que usó poseía áreas de fácil acceso para personas con discapacidad?

Sí (✓) No ( )

De ser favorable la respuesta, ¿Cómo calificaría éstas?

Excelente (✓) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

9. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal del establecimiento de alojamiento?

Excelente (✓) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

10. ¿Cómo ponderaría usted la capacidad de respuesta del establecimiento en forma general con respecto a sus necesidades durante el servicio que recibió?

Excelente (✓) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

11. ¿Cómo calificaría el hotel en cuanto a su percepción del servicio recibido? Diría que la calidad fue:

Mala ( ) Regular ( ) Buena ( ) Excelente (✓)

12. ¿En qué grado cree usted que se cumplieron sus expectativas tras adquirir el servicio de alojamiento?

Totalmente (100%) (✓) Parcialmente (75% o mas) ( ) Poco (-50%) ( ) Nada ( )

13. ¿Cree que la calidad de los servicios que recibió estuvieron acordes al precio que usted pagó?

Sí (✓) No ( )

14. ¿Apoyaría la idea que las instituciones pertinentes incorporen programas de certificación que aseguren la calidad de los establecimientos de alojamiento de la ciudad?

Sí (✓) No ( )

15. Finalmente ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar la calidad del servicio?

*N/A*

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 11. Ficha de establecimientos de alojamiento llena


FICHA DE OBSERVACIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DE IBARA

1. DATOS DE LOCALIZACIÓN

Provincia: Imbabura Cantón: Ibarrá  
Parroquia: Sagrario Urbana:  Rural:

Localidad: Ibarrá (Barrio el Clivo)

2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL



Descripción de la fotografía:  
La fotografía corresponde a la fachada principal del establecimiento de alojamiento, cuyo razón social es 'Hostería El Prado'

### 3. DATOS INFORMATIVOS

RAZÓN SOCIAL: Hostería "El Prado"

PROPIETARIO: Lic. Rubén López

ADMINISTRADOR (GERENTE): Lic. Rubén López

ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO: .....m<sup>2</sup>

PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total ( ) Hombres ( ) Mujeres ( )

#### 4. ASPECTOS GENERALES

Aspectos Generales						
INDICADOR	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
		Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (PAG WEB)	Claridad	X				
	Veracidad		X			
	De Fácil comprensión	X				
INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS, INSUMOS Y MOBILIARIO	Condiciones		X			
	Mantenimiento		X			
	Aspecto	X				
LIMPIEZA	Rigurosidad	X				
	Periodicidad	X				
	Control y evaluación		X			
FACILIDADES (TECNOLOGÍA USADA, SENALÉTICA, ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD)	Existencia			X		
	Estado		X			

	Mantenimiento		X			
DISPOSICIÓN DE DESECHOS	Organización	X				
	Planificación	X				
	Control	X				

### 5. CALIFICACIÓN POR ÁREA

INDICADOR	DIMENSIONES		VALORACIÓN				
			Exc elent e (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regul ar (2)	Ma lo (1)
RECEPCIÓN	Equipamiento Tecnológico	Teléfono (X)					
		Fax (X)					
		Computador (X)	X				
		Calculadora (X)					
		Estética	X				
		Rapidez del servicio	X				
		Presentación del Personal		X			
	Limpieza	X					
	Cordialidad del personal	X					



	Condiciones de insumos y equipamiento		X				
	Información brindada	Conocimiento de las instalaciones (+)					
		Conocimiento de los servicios (+)	X				
		Conocimiento ofertas, facilidades y otros (+)					
CAMARERIA	Limpieza		X				
	Personal Suficiente		X				
	Presentación del Personal		X				
	Insumos y Equipamiento	Útiles aseo (+)					
		Equipo planchado (+) Equipo de la vado, secado (+) Otros ¿Cuáles?..... .....	X				
Equipos en caso de emergencia			X				



SALON COMEDOR	Dimensiones		X				
	Equipamiento e insumos	Muebles y enseres ( )					
		Utensillos ( )					
		Refrigeradores y equipos de frío ( )	X				
		Mantelería ( )					
		Equipos de limpieza ( )					
	Limpieza		X				
	Agilidad del Servicio			X			
	Comodidad		X				
	Decoración y estética	Arreglos florales ( )					
Cortinas ( )		X					
Decoraciones en general ( )							
Elementos en caso de emergencia		X					
Señalética			X				
COCINA	Personal (asepxia)		X				
	Presentación Personal			X			

	Mantenimiento		X				
	Manipulación de Alimentos	X					
	Estado de los alimentos	X					
	Limpieza y Asepsia	X					
	Elementos en caso de emergencia	Extinguidor (X) Luces de Emergencia (X) Señalización (X) Otros ¿Cuáles?..... ..... .....		X			
	Infraestructura		X				
	Equipamientos	Al menos un velador (X) Basurero (X) Buena Iluminación (X) Cortinas (X) Buena Cama (X) Buen Colchón (X)		X			
HABITACIONES	BAÑO:	Inodoro: asiento, tapa (X) Lavamanos (X)					

	Espejo	(✓)					
	Tomacorriente	(✓)					
	Basurero: funda, tapa	(✓)					
	Jabón	(✓)					
	Papel Higiénico	(✓)					
	Toallas	(✓)					
	Iluminación	(✓)					
	Limpieza y control		✓				
	Estética		✓				
	Comodidad		✓				
	Dimensiones y área suficiente		✓				
	Facilidades personas con discapacidad				✓		
ESPACIOS DE TRÁNSITO	Dimensiones (facilidad para transitar)			✓			
	Facilidades personas con discapacidad	Rampas de acceso ( ) Otros ¿Cuáles?..... ..... .....				✓	
	Señalética	Letreros ( ) Mapas de Ubicación ( )	✓				
	Estado de los espacios de tránsito		✓				

ÁREAS VERDES Y RECREATIVAS	Limpieza y mantenimiento	X				
	Dimensiones (en relación a toda el área del establecimiento)	X				
	Estética	X				
	Personal asignado a estas áreas	X				
SEGURIDAD	Personal Suficiente		X			
	Presentación del Personal		X			
	Elementos Tecnológicos	X				
	Estado de elementos e instrumentos	X				
	Plan de contingencias en caso de pérdidas de objetos		X			
CALIFICACIÓN FINAL (SOBRE 250 PUNTOS)	291 / 315					
PERCEPCIÓN PERSONAL FINAL	La hostería es un establecimiento muy bien equipado en todas sus áreas y cuenta con el personal suficiente, que en la mayoría de los casos se esfuerza en dar un servicio amable. Su crecimiento hasta llegar a lo que es hoy ha sido paulatino.					
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Como algunos de los establecimientos se han creado por esfuerzos familiares</li> <li>✘ Su crecimiento paulatino en todas las áreas le permiten brindar un servicio excelente.</li> <li>✘ Todos sus facilidades y servicios son o corresponden a establecimientos de primera categoría.</li> <li>✘ Los servicios extras que ofrece al cliente, ayudan mucho a satisfacer a los clientes.</li> <li>✘ La seguridad debería ser más rigurosa y contar con al menos un guardia debidamente capacitado.</li> </ul>					

## Anexo 11. Certificado Resumen CAI

### SUMMARY

Ecuador has a lot of touristic attractions: both natural and cultural, and it is why most of its geography has the necessary conditions to open up and innovate with interesting tourism projects. There are some involved areas in tourism, where this industry has become one of the largest foreign exchange earners, creating direct and indirect employment. However, along with tourism growth, the demand increases expectations, needs and requirements about the quality of service. The accommodation service as part of the touristic offers is not alien to this reality, which is a worldwide problem, the main objective of this research is to analyze the quality levels of accommodation sites of first and second category from Ibarra city. So, it attempts to determine the degree of attachment of these places in connection with the current regulation of touristic accommodation, which is the only legal body issued by the Ministry of Tourism, showing the management guidelines for the afore mentioned establishments. Besides attempting to determine the degree of satisfaction perceived by the consumer of the services of accommodation of first and second category in Ibarra, the study was performed based on general theoretical and practical research methods: documentary – bibliographical, field, statistical, analytical and synthetic; through surveys, interviews and observation sheets, they have allowed to organize data and the required information. Therefore, as a result of the research, it has been proposed the development of a quality manual for accommodation dotes of first and second category in Ibarra city, it can constitute an instrument for continuous improvements.





## Anexo 12. Fotografías

Fachada y comedor del Hostal "Nueva Colonia"

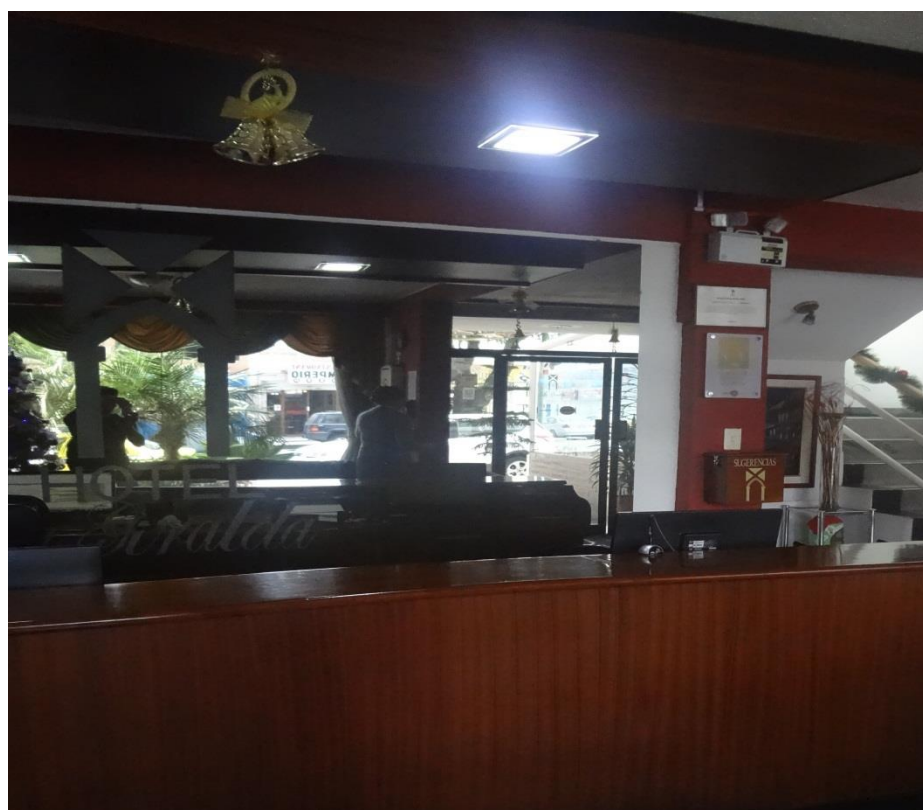


Fachada y Recepción del Hostal el portal





Fachada y Recepción del Hotel “La Giralda”





Fachada Hotel "Montecarlo"



Fachada del Hotel "Ajavi"



Turista llenando encuesta



Sr. Luis Carlos Ruiz (entrevistado)

