



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Gestión  
Turística y Hotelera**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**Título del proyecto:**

**“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA HOSTERÍA MILLIGUAYCO  
PARA INCREMENTAR SU PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO  
TURÍSTICO”**

**Autora:** Irene Elizabeth Bastidas Berrones

**Director:** Ing. Margoth Cali Pereira

**Riobamba-Ecuador**

**2018**

## INFORME DEL TUTOR

Luego de haber asesorado y revisado, la investigación realizada por la Señorita Irene Elizabeth Bastidas Berrones en calidad de Tutor me permito dar a conocer que el trabajo de investigativo con el tema: **“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA HOSTERÍA MILLIGUAYCO PARA INCREMENTAR SU PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO TURÍSTICO”**. Cumple con todos los requisitos establecidos, por lo tanto, autorizo proseguir los trámites pertinentes para su debida presentación.

Para constancia de lo expuesto firma:

Riobamba 18 de Enero de 2018

Presidente del Tribunal

Mgs. Silvia Aldaz

Firma

Ing. Margoth Cali Pereira

**TUTOR**

Director del Proyecto de Investigación

Ing. Margoth Cali

Firma

Miembro del Tribunal

Mgs. Karen Santos

Firma

Miembro del Tribunal

Lic. Carlos Inga

Firma

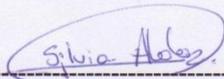
**AUTO PÁGINA DE REVISIÓN**

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: “LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA HOSTERÍA MILLIGUAYCO PARA INCREMENTAR SU PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO TURÍSTICO”, presentado por: Irene Elizabeth Bastidas Berrones y dirigido por: Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira.

Para constancia de lo expuesto firma:

**Presidente del Tribunal**

Mgs. Silvia Aldaz

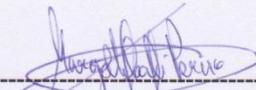


---

**Firma**

**Director del Proyecto de Investigación**

Ing. Margoth Cali

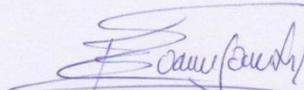


---

**Firma**

**Miembro del Tribunal**

Mgs. Karen Santos

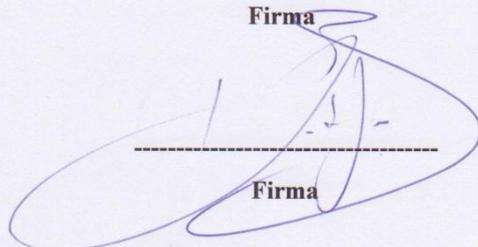


---

**Firma**

**Miembro del Tribunal**

Lic. Carlos Inga



---

**Firma**

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Primordialmente a ti señor padre  
La responsabilidad del contenido del proyecto con fines de graduación, corresponde únicamente a: Irene Elizabeth Bastidas Berrones autora del trabajo; y los conocimientos obtenidos de la Universidad Nacional de Chimborazo.

unos excelentes padres por tantas cosas buenas esperadas que no las necesito por tu ser mi consuelo en momentos de soledad y porirme a cumplir mi primer



Irene Elizabeth Bastidas B.  
CI.0605402304

## **AGRADECIMIENTO**

Primordialmente a ti señor padre todo poderoso que estas en los cielos dueño de todo el universo, agradezco por permitir conocer este mundo y lo bello de el, por darme unos excelentes padres por tantas cosas buenas inesperadas que no las merezco, por tu ser mi consulelo en momentos de soledad y por ayudarme a cumplir mi primer sueño.

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación se lo dedico a la mujer quien me dio la vida mi madre la sr. Luz Berrones por su apoyo incondicional cuidado dedicación dia tras dia , por sus enseñanzas de mujer luchadora, arebasar las adversidades y que un resbalon no es una caída, nunca dejes que se oxide el hierro que hay dentro de ti.

A mi padre el sr. Jaime Bastidas, por su apoyo moral sus enseñanzas su amor puro y sincero a mi hermano el Lic. Vinicio Bastidas por su apoyo y cariño hacia mi persona

Al gran amor de mi vida Ángel Rojas, por su apoyo constante en estos tres años siete meses de vida estudiantil, millón gracias y bendiciones para ti por la paciencia dedicación hacia mi persona , por tus enseñanzas que en esta vida si te lo propones lo logras, para dios no hay imposibles.

## INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
INDICE DE CONTENIDOS .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN .....	xi
A. INTRODUCCIÓN .....	1
B. OBJETIVOS: .....	4
C. MARCO TEÓRICO .....	5
D. METODOLOGÍA .....	15
E. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	32
G. BIBLIOGRAFÍA: .....	88
H. ANEXOS.....	90

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estado del Arte .....	14
Tabla 2 Segmento de la investigación .....	16
Tabla 3 Muestra de la investigación .....	17
Tabla 4 Edad .....	21
Tabla 5 Genero.....	22
Tabla 6 Instrucción .....	23
Tabla 7 Servicios .....	24
Tabla 8 Mercado Turístico.....	25
Tabla 9 Organización.....	26
Tabla 10 Percepción de la gestión .....	27
Tabla 11 Calidad del servicio .....	28
Tabla 12 Calidad de servicio .....	29
Tabla 13 Cuenta con certificación .....	30
Tabla 14 Requisitos del cliente .....	40
Tabla 15 Evaluación de los indicadores propuestos .....	52
Tabla 16 Evaluación de los indicadores propuestos .....	54
Tabla 17 Evaluación de los indicadores propuestos .....	56
Tabla 18 Evaluación de los indicadores propuestos .....	58
Tabla 19 Evaluación de los indicadores propuestos .....	60
Tabla 20 Evaluación de los indicadores propuestos .....	62
Tabla 21 Evaluación de los indicadores propuestos .....	64
Tabla 22 Proceso de administración .....	65
Tabla 23 Proceso de Mejora continua.....	66
Tabla 24 Proceso de recepción .....	67
Tabla 25 Proceso de Camarería .....	69
Tabla 26 Proceso de Alimentos y bebidas.....	70
Tabla 27 Proceso de Recursos Humanos .....	71
Tabla 28 Proceso de Mantenimiento y Seguridad .....	73
Tabla 29 Procesos .....	75
Tabla 30 Procesos Principales .....	76

Tabla 31 Características de los procesos principales .....	77
Tabla 32 Cuadro plan de calidad para el proceso de Recepción .....	79
Tabla 33 Cuadro plan de calidad para el proceso de; Camarería.....	80
Tabla 34 Cuadro plan de calidad para el proceso de; Alimentos y Bebidas.....	81
Tabla 35 Cuadro plan de calidad para el proceso de; Recursos Humanos .....	82
Tabla 36 Matriz de Interrelación de procesos.....	84

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad de los turistas .....	21
Gráfico 2 Género .....	22
Gráfico 3 Nivel de instrucción .....	23
Gráfico 4 Calidad de los departamentos .....	24
Gráfico 5 Facilidades de la hostería.....	25
Gráfico 6 Organización de los departamentos .....	26
Gráfico 7 Organización de los departamentos .....	27
Gráfico 8 Organización de los departamentos .....	28
Gráfico 9 Calidad de los sesrvcios.....	29
Gráfico 10 Certificación de calidad .....	30
Gráfico 11 Mapa de procesos .....	42
Gráfico 12 Proceso administrativo .....	43
Gráfico 13 Proceso de mejora continua .....	44
Gráfico 14 Proceso de recepción .....	45
Gráfico 15 Proceso de Camarería .....	46
Gráfico 16 Proceso de Alimentos y Bebidas .....	47
Gráfico 17 Proceso de recreación .....	48
Gráfico 18 Proceso de recursos humanos .....	49
Gráfico 19 Proceso de mantenimiento y seguridad .....	50
Gráfico 20 Proceso de administración .....	51
Gráfico 21 Proceso de mejora continúa .....	53
Gráfico 22 Proceso de Recepción .....	55
Gráfico 23 Proceso de camarería .....	57
Gráfico 24 Proceso de alimentos y bebidas .....	59
Gráfico 25 Proceso de Recursos Humanos .....	61
Gráfico 26 Proceso de mantenimiento y seguridad .....	63

## RESUMEN

El presente trabajo tiene el propósito de gestionar la calidad en los servicios de la hostería Milliguayco, con la finalidad de mejorar el servicio brindado al cliente es por ello que durante el análisis de los datos obtenidos en esta investigación se ha logrado determinar la necesidad de efectuar una mejora basada en la calidad de los servicios mediante la utilización de una metodología que se enfoca en los procesos organizacionales.

Según la segmentación de mercado en el lugar existen diferentes actividades turísticas para realizar, en la actualidad la demanda turística es alta y por ende crece las exigencias, necesidades y deseos de los consumidores.

Para la obtención de los resultados se utilizó varios estudios, tales como:

El Diagnóstico de la situación actual, es por esto que se ha decidido desarrollar un proyecto de investigación que mejore y organice la calidad de los servicios en los diferentes departamentos de la hostería Milliguayco, lo que permitirá que dicha hostería se posicione entre una de las mejores en el mercado turístico nacional e internacional.

La finalidad que tiene el presente trabajo de investigación es lograr generar más movimiento turístico y económico en esta hostería, la misma que necesita seguir desarrollándose a nivel turístico.

Debido a esto surge la necesidad de gestionar la calidad por procesos para el mejoramiento de los servicios que ofrecen los departamentos de la Hostería Milliguayco, logrando así brindar un servicio innovador que cumpla con las necesidades, exigencias y expectativas que los turistas buscan al momento de encontrar un sitio de descanso en un lugar nuevo.

## ABSTRACT

The purpose of this research is managing the quality of the services of the Milliguayco Inn, in order to improve the services offered to the guests. During the analysis of the information got in this investigation, it has been achieved to determine the need to effect an improvement based on the quality of the services through the use of a methodology that is focused on organizational processes.

Because the market segmentation, there are different tourist activities to carry out. At present the tourist demand is high and the consumers' needs also increase obviously.

Several studies were used to obtain the results, such as:

The Diagnosis of the current situation. For that reason, we have been decided to develop a researching project that improves and organizes the quality of services in the different departments of the Milliguayco Inn. It will allow it is positioned among one of the best in our country and around the world.

Another purpose of this research is generating more tourist and economic movement in the Milliguayco Inn and the development of the tourist sector.

Due to this purpose grow the need of manage quality by improvement processes of the services offered by the departments of the Milliguayco Inn. In that way, the guests could find the better place to rest and relax.

**Keywords:** quality, services, Inn, guests, improvement, organizational processes.

  
SIGNATURE

Reviewed by: Maldonado, Ana  
Language Center Teacher



## **A. INTRODUCCIÓN**

La gestión de la calidad es imprescindible dentro de toda empresa para lograr estándares de calidad, de tal forma llegar a cumplir las expectativas de los turistas. López (2017) afirma: El interés por mejorar y organizar la calidad en los servicios surge a partir de los años ochenta del siglo XX y llega a ser un requisito imprescindible para que las empresas logren ser competitivas.

El interés por mejorar la calidad en el servicio surge a partir de los años ochenta del siglo XX y llega a ser un requisito imprescindible para que las empresas logren ser competitivas en el sector donde actúan. Según la Organización Internacional de Normalización, la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Desde este punto de vista, la calidad es percibida por el cliente cuando el producto tangible o intangible se ajusta a las especificaciones o normas establecidas.. (p.10)

En todo establecimiento se deben manejar estándares internacionales como las normas de calidad. A pesar de esto el cliente es el último quien decide si un producto o servicio es de calidad.

La hostería Milliguayco, cuenta con una extensión de aproximadamente trescientas hectáreas, ubicado a cinco kilómetros de la carretera principal de Pallatanga, desde el año 2012 comienza a funcionar como hostería. Los turistas que visitan este establecimiento son especialmente familias solicitando alojamiento, esto provocó que la hostería preste sus servicios de una forma más activa.

Considerando que la hostería Milliguayco es nueva en el mercado con cinco años de funcionamiento; además que no ha logrado invertir en el mejoramiento de infraestructura por ende los servicios que ofrece son limitados y la tecnología es insuficiente; esto ha provocado que no brinde servicios con estándares de calidad debido a que el personal desconoce los parámetros de calidad utilizados en los

establecimientos hoteleros. Además existe una alta rotación del personal, por ende el mismo tiene poca capacitación.

Debido a todo estos inconvenientes existe una desorganización notoria y limitada en los departamentos existentes por lo que surge la necesidad de mejorar la calidad de los mismos, con el objetivo principal de incrementar, organizar y lograr su participación y permanencia en el mercado turístico a través de gestión por procesos de calidad como alternativa de solución a los problemas que se presentan con las quejas e inconvenientes constantes de los huéspedes.

El desarrollo del presente proyecto de investigación surge como respuesta a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de la hostería Milliguayco, con la implementación de gestión de calidad por procesos en los departamentos de la hostería que permita controlar y organizar los procesos y así garantizar un óptimo servicio al cliente. Así, a nivel de destino turístico, se podrá contar con parámetros de calidad que sean sinónimo de excelencia.

**En el capítulo I** Se desarrolló la introducción englobando la problemática y la justificación del tema de investigación.

**En el capítulo II** Se desarrolló el enfoque teórico enfocado en el estudio del arte de la investigación, el mismo que permitió estudiar los temas relacionados a la investigación; desarrollando los antecedentes del tema que respaldaron la investigación; relacionándolo con las variables dependiente e independiente.

**En el capítulo III** Se analizó e interpretó los resultados de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados, lo que permitió detectar la necesidad de generar una propuesta para dar solución a los problemas detectados. Posteriormente se definió el nivel de significación y realizó el cálculo estadístico.

**En el capítulo IV** Se realizó la discusión de los resultados obtenidos y los mismos se los mencionó con porcentajes adquiridos mediante la aplicación de la encuesta.

**El capítulo V** Abarca las conclusiones y recomendaciones del proyecto a las que se llegó después del proceso de investigación.

**El capítulo VI** Corresponde a la propuesta la cual dará una solución al problema de investigación, el mismo que deberá ser justificado y fundamentado de acuerdo a su avance.

## **B. OBJETIVOS:**

### **General**

- Gestionar la calidad en la hostería Milliguayco para incrementar su participación en el mercado turístico

### **Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la hostería mediante un estudio de caso para determinar los problemas existentes dentro de la empresa.
- Fundamentar el marco teórico de la investigación mediante la revisión bibliográfica para que la información sea verídica.
- Diseñar la propuesta de la investigación para brindar una herramienta que permita mejorar la participación en el mercado turístico de la hostería.

## **C. MARCO TEÓRICO**

### **Ancedentes de la Empresa**

#### **Ubicación**

La hostería Milliguayco está ubicada en el cantón Pallatanga provincia del Chimborazo a ciento cuarenta kilómetros de Guayaquil y a cincuenta y dos Kilómetros de Riobamba, limita al norte con Colta, la sur Alausí, al este Guamote y al oeste con Chillanes. tiene una extensión aproximada de trescientas hectáreas.

#### **Servicios**

Cuenta con veinte cuatro habitaciones entre ellas dos suits y veinte y dos sencillas, equipadas con internet las veinte cuatro horas, chimeneas en las suits. Además se encuentra una capilla para celebrar diferentes eventos. Se encuentra con una piscina, máquinas de spa, una cabelliza.

### **Estado del arte relacionado a la temática**

#### **Variable independiente: La gestión de la calidad**

##### **La Gestión de la calidad.**

La calidad no es un concepto que se lo puede definir de una sola forma, ya que depende de muchos factores como las gustos y exigencias del turista. Cuatrecasas (2017) afirma:

La calidad es un concepto dinámico y vivo, y depende de muchos factores, como los gustos y motivaciones del consumidor, la competencia. La calidad evoluciona y es necesario estar pendiente de este momento, anticipándose a los diferentes cambios y reaccionando de forma rápida y flexible. (p.20)

La calidad está sujeta a cambios constantes, todo esto influye dependiendo las exigencias de los turistas.

Las normas de calidad ISO nos permiten la organización, la estandarización de los procesos de gestión de calidad y producción de las empresas para alcanzar índices de excelencia. El término de la calidad no solo mantiene toda su vigencia si no que se hace en pleno desarrollo y expansión, ya que se han desarrollado normativas internacionalmente aceptadas (Tobar, 2014). Cuando los establecimientos cumplen con las normas de calidad internacionales, se está cumpliendo y ofreciendo al turista un valor agregado que la diferencia a las demás empresas competitivas.

### **Principios de la gestión de la calidad**

Los principios de la gestión de la calidad han sido desarrollados por grupos expertos que conocen sobre normativas de calidad. Servera( 2015) afirma.”Los principios de gestión de la calidad han sido desarrollados y definidos por los grupos de trabajo formado por expertos en sistemas de gestión, (...).Representan una regla fundamental para ejercer el liderazgo”(p.14). Cuando las empresas cumplen estas normativas están direccionadas a ser pioneras en el mercado turístico.

La calidad en la hostería Milliguayco se ve afectada en diferentes ámbitos, como es la desorganización evidente en la empresa .Alarcon y Espinoza (2015) afirma.”La hostería Milliguayco ha mantenido un sistema de gestión de calidad rústico, es decir, de acuerdo a las necesidades de crecimiento se ha contratado personal sin las debidas pruebas ni experiencia necesaria para el cumplimiento del puesto encomendado”(p.11).Debido a que la empresa mantiene un sistema de calidad rústica no ha podido cumplir las expectativas del turista, debido a que el personal que labora desconoce las normas del sistema de calidad.

## **Importancia de la calidad**

La calidad en un establecimiento turístico es de vital importancia, ya que brindan beneficios dentro y fuera de la empresa, que ayudan al rendimiento empresarial.

La gestión de la calidad hotelera tiene beneficios internos y externos; internos a través de la mejora de los procesos y externos a través de beneficios del mercado ( Molina , Claver y Pereira,2009). Cuando estos beneficios se cumplen la empresa se posiciona en la mente de los clientes y ayuda al crecimiento económico empresarial.

Sin la gestión de la calidad una empresa no puede lograr su desarrollo y por ende no cumple las expectativas del cliente. La gestión de la calidad es importante ya que cubre las expectativas de los turistas de tal forma que queden netamente satisfechos, y con ello se puede lograr su satisfacción (Sancho, 2008). Cuando un turista queda satisfecho, puede recomendar a otras personas para que visitan o hagan uso de los servicios de la empresa y de esta forma incrementa la demanda.

## **Normas de calidad ISO**

Los ocho principios de la gestión de la calidad son de suma importancia tanto para la empresa y para los turistas, ya que generan incremento en la demanda y la oferta.

La norma ISO 9000-2005 ha sido tomada como base tomando los ocho principios de gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor(Vértice, 2010). Cuando los ocho de principios de la gestión de la calidad se cumplen, la empresa se enfoca a la excelencia.

## **VARIABLE DEPENDIENTE: Participación en el mercado turístico**

### **Mercado turístico**

El mercado turístico es un espacio muy complejo, en donde surgen las necesidades de los clientes y se tratan de cubrir sus necesidades que no siempre son las mismas.

Díaz (2017) afirma que los mercados turísticos presentan algunas singularidades debido a las características de la oferta, que constituye un complejo conjunto de bienes y servicios, a una demanda creciente y cada vez más diversa. Es por ello que el mercado debe adaptarse cada vez a constantes cambios, dependiendo sus requerimientos.

La relación de los elementos del mercado turístico permite que se desarrolle la oferta y la demanda de bienes y servicios.

Es un lugar o espacio donde se acude para un intercambio de bienes, servicios y productos, en el cual los vendedores(oferta), mediante una retribución económica, transfieren la propiedad de sus productos, bienes o fuerza de trabajo a sus compradores (demanda) .(Guerrero, 2014,p.40)

Cuando existe diversidad de oferta y demanda, incrementa las exigencias para los prestadores de servicios, por ende los costos disminuyen en el mercado turístico.

Los componentes del mercado turístico son la oferta y la demanda, que están interesados en vender y adquirir sus servicios.

Se define como mercado turístico la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores. (Socateli, 2013, p.31)

La propuesta de los oferentes debe dirigirse a satisfacer las necesidades de los consumidores para lograr un posicionamiento en el mercado turístico.

### **Equilibrio del mercado turístico**

La oferta y la demanda son componentes del mercado turístico que cuando se mantienen en el mismo nivel brinda beneficios significativo en su actividad. Guerrero (2014) afirma. "El equilibrio del mercado es hacer coincidir la oferta turística con la demanda turística. En una situación normal, por ello es importante mantenerlo debido a que es el paso para iniciar un mercado turístico significativo"(p.40). Cuando se cumplen estas condiciones hay un equilibrio en las exigencias y los requerimientos.

### **Segmentación del mercado turístico**

Los segmentos de mercado son importantes ya que permiten enfocarse en un grupo determinado que posee características especiales con una estrategia diferenciada. Bulla (2013) afirma. "La segmentación es un proceso de división del mercado en subgrupos homogéneos, a los que se aplica una estrategia comercial diferenciada, con el fin de satisfacer de forma más efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos"(p.51). A partir de este proceso de división del mercado es más conveniente aplicar una estrategia comercial diferenciada con el fin de satisfacer al turista.

### **La oferta**

Constituido por los productos y servicios ofrecidos al turista con la finalidad que accedan a ellos para el disfrute de los atractivos. Socateli (2013) afirma. "La oferta se refiere a los distintos servicios propios de la región de tránsito, y que permiten acceder a un determinado sitio turístico, así como los que hacen el disfrute de los atractivos dentro la región de destino"(p.51). La oferta es el servicio ofrecido de una región o lugar para que sea disfrutado o consumido por el turista.

## **La demanda**

La demanda se refiere a los consumidores del servicio o atractivo en un determinado lugar estratégico. Socateli (2013) afirma. “La demanda corresponde al conjunto de consumidores o posibles consumidores de los productos y servicios turísticos “(p.51). Los posibles compradores ayudan al desarrollo del atractivo gracias a la compra y consumo de los servicios.

## **Competencia**

Para que una empresa sea competitiva en el mercado turístico debe cumplir con todas las exigencias a nivel productivo y comercial. Guarda (2006) afirma.”Como conclusiones generales, para que una empresa turística sea competitiva debe cumplir con una buena gestión a nivel productivo, de comercialización y marketing y a nivel administrativo”(p.46). A nivel administrativo el marketing dentro de una empresa es prioritario ya que el mismo se encarga en publicidad y promoción con un valor agregado, la cual la diferencia de la competencia.

## **Antecedentes del proyecto de investigación**

En el canton Pelileo, en el año 2014, Fernanda Buen Día, en la investigación titulada: “Evaluación de la oferta de servicios turísticos del cantón San Pedro de Pelileo para promover la calidad en el servicio”, se analizó los siguientes aspectos:

En el diagnóstico situacional se pudo determinar los servicios turísticos existentes del cantón Pelileo mediante los catastros de la Unidad de Turismo y Mintur.

En el grado de satisfacción de la demanda, se pudo determinar mediante el FODA los principales problemas que hacen que el cantón Pelileo tenga un déficit en la oferta de servicios turísticos y por ende un deficiente desarrollo local entorno al turismo.

En la ciudad de Guayaquil , en el año 2017, Kimberly Desiré, en la investigación titulada : “Evaluación de la Calidad del Servicio de a & b en la hacienda turística Mundo San Rafael para contribuir con mejoras en el servicio brindado al cliente”se analizó los siguientes aspectos:

Se aplicó encuestas para medir los niveles de satisfacción de los clientes y de esta manera identificar la debilidad existente dentro del restaurante de la hacienda

turística “Mundo San Rafael” reflejando que la atención individualizada y la capacidad de respuesta de los empleados son algunas de las falencias.

Los métodos de investigación que se aplicaron permitieron llevar a cabo la evaluación de la calidad del servicio aplicando la observación directa, esto ayudó a recabar información importante.

El programa de capacitación para mejorar la calidad del servicio de alimentos y bebidas en la hacienda turística está enfocado en mejorar de manera eficaz todas las falencias existentes y de esta manera conseguir el éxito con una excelencia total en la calidad de servicio de alimentos y bebidas que en el sitio se ofrece.

En la ciudad de Guayaquil, en el año 2014, Nancy Chica, en la investigación titulada Según la Tesis de, titulada: “Evaluación de los servicios turísticos ofrecidos en la isla Santay para la implementación de facilidades turísticas que garanticen la satisfacción al visitante” se analizó los siguientes aspectos:

El turismo es un floreciente sector en la economía mundial como se puede analizar desde el principio como un fenómeno causado por los cambios socio económico, tecnológico y de desarrollo en las diferentes épocas de la sociedad mundial. En las tendencias actuales del mercado se destacan dos aspectos fundamentales en cuanto de intereses se trata, los viajes por motivos culturales y los motivados por la naturaleza de una región o país. La demanda estaría compuesta por personas que buscan experiencias auténticas y que le permitan interactuar con otras culturas en su habidad natural.

El sector turístico ecuatoriano ha empezado a desarrollarse en poco tiempo por lo que aún existe una gran necesidad de inversión para mejorar la imagen del Ecuador turístico.

En la ciudad de Cuenca, en año 2010, Ruth Catalina, en la investigación titulada: “Sistemas de Calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel 4 estrellas en Ecuador” se analizó los siguientes aspectos:

Uno de los factores más importantes dentro de la prestación del servicio en un hotel son los colaboradores que allí trabajan, sin ellos ninguno de los objetivos que fueron planteados se podrán realizar, es por esto que se vuelve muy necesario hacer que ellos sientan que no sólo son trabajadores sino que todos se sientan empresa y tengan un compromiso no por un sueldo o salario sino por el hecho de hacer las cosas bien, haciendo que los colaboradores laboren mejor y no más, optimizando así tiempos, movimientos, costos y satisfacción.

Lamentablemente, uno de los principales problemas que se encuentra en la implementación de un sistema de calidad es sólo la búsqueda del certificado que acredite que las actividades que se programaron dentro del mismo se realizan con los más altos estándares; pero esto no significa que luego de la certificación la calidad con la que se realicen los procesos este asegurada.

En la ciudad de Riobamba, en el año 2016, Alejandra Jara, en la investigación titulada: 'Evaluación de la oferta de servicios turísticos del cantón Colta para promover el desarrollo local' se analizó los siguientes aspectos:

En el grado de satisfacción de la demanda se pudo determinar mediante el FODA los principales problemas que hacen que el cantón Colta tenga un déficit en la oferta de servicios turísticos y por ende un deficiente desarrollo local.

En el diagnóstico situacional se pudo determinar los servicios turísticos existentes del Cantón Colta mediante los catastros de COLMITUR y MINTUR

En la ciudad de Andalucía, en el año 2014-2020, Planificación turística integral de Andalucía, en la investigación titulada: 'Plan de calidad turística de Andalucía' se analizó los siguientes aspectos:

Las conclusiones obtenidas han sido una valiosa fuente de información para la elaboración y diagnóstico de la situación y evolución del sector turístico andaluz, integrándose en los diferentes Planes que se están llevando a cabo desde la Consejería.

Aspectos como la calidad, la innovación o la formación, han sido protagonistas en muchos de estos debates como elementos transversales de la actividad turística que requieren un tratamiento específico.

En la ciudad de Guayaquil, en el año 2015, Katherine Espinoza y Mariano Alarcón, en la investigación titulada: “Plan estratégico para la gestión del talento humano para la hacienda hostería Milliguayco localizada en el cantón Pallatanga provincia del Chimborazo” se analizó los siguientes aspectos:

Los datos que se recolectó de la empresa para el respectivo análisis indican inconvenientes como problemas en el clima laboral y en el trato con el cliente, afectando a la estabilidad laboral de los colaboradores a esto se le suma la presión que sienten las personas que trabajan en la hostería con la situación de vivir en otros cantones y estar lejos de sus familias.

Después de los pertinentes estudios es necesaria la recolección constante de información para saber la situación actual interna de la empresa para poder medir el descontento de los colaboradores.

En la ciudad de Guayaquil, en año 2011, María Vélez y Joe Llerena, en la investigación titulada: “Determinación de la oferta de calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados y /o comunitarios reconocidas por el Ministerio de Turismo en la sierra ecuatoriana, Andes” se analizó los siguientes aspectos:

En cuanto a los avances tecnológicos, no solo el país sino todo el mundo, se encuentra ante una nueva forma de comunicar, interactuar y participar con los clientes, tal es así; que si el Ecuador pudiera aprovechar las posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías podría fomentar eficazmente la fidelidad de su marca.

La determinación la oferta de la calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados comunitarios, tiene una percepción positiva en nuestro país con tendencia a mejorar la calidad de sus prestaciones.

**Tabla 1** Estado del Arte

Autores	Año	Tema	Aspectos relevantes
Fernanda Buen Día	2014	“Evaluación de la oferta de servicios turísticos del cantón San Pedro de Pelileo para promover la calidad en el servicio”	En el grado de satisfacción de la demanda, se pudo determinar mediante el FODA los principales problemas que hacen que el cantón Pelileo tenga un déficit en la oferta de servicios turísticos.
Kimberly Desiré	2017	“Evaluación de la Calidad del Servicio de a & b en la hacienda turística Mundo San Rafael para contribuir con mejoras en el servicio brindado al cliente”	El programa de capacitación para mejorar la calidad del servicio de alimentos y bebidas en la hacienda turística está enfocado en mejorar de manera eficaz todas las falencias
Nancy Chica	2014	“Evaluación de los servicios turísticos ofrecidos en la isla Santay para la implementación de facilidades turísticas que garanticen la satisfacción al visitante”	El sector turístico ecuatoriano ha empezado a desarrollarse en poco tiempo por lo que aún existe una gran necesidad de inversión para mejorar la imagen del Ecuador turístico.
Ruth Catalina	2010	“Sistemas de Calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel 4 estrellas en Ecuador”	Uno de los factores más importantes dentro de la prestación del servicio en un hotel son los colaboradores que allí trabajan, sin ellos ninguno de los objetivos que fueron planteados se podrán realizar,
Alejandra Jara	2016	“Evaluación de la oferta de servicios turísticos del cantón Colta para promover el desarrollo local”	En el diagnóstico situacional se pudo determinar los servicios turísticos existentes del Cantón Colta mediante los catastros de COLMITUR y MINTUR
Katherine Espinoza y Mariano Alarcón	2015	“Plan estratégico para la gestión del talento humano para la hacienda hostería Milliguayco localizada en el cantón Pallatanga provincia del Chimborazo”	Los datos que se recolectó de la empresa para el respectivo análisis indican inconvenientes como problemas en el clima laboral y en el trato con el cliente, afectando a la estabilidad laboral de los colaboradores a esto se le suma la presión que sienten las personas que trabajan en la hostería con la situación de vivir en otros cantones y estar lejos de sus familias.
María Vélez y Joe Llerena	2011	“Determinación de la oferta de calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados y /o comunitarios reconocidas por el Ministerio de Turismo en la sierra ecuatoriana, Andes”	La determinación la oferta de la calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados comunitarios

**Elaboración:** Irene Bastidas

## **D. METODOLOGÍA**

En la metodología se identificó los procesos para la recolección y organización de la información necesaria para determinar sus falencias en la hostería, y buscar una herramienta de solución a los problemas detectados.

### **MÉTODOS**

#### **Inductivo**

Con este método se identificó el problema desde lo particular a lo general .Es decir se realizó un estudio de casos relacionados al tema de estudio, de esta forma se detectó posibles soluciones de varias investigaciones.

#### **Deductivo**

Este método se identificó conceptos, investigaciones que se utilizaron en las variables de estudio, las mismas que sirvieron para el desarrollo de la propuesta.

#### **Instrumentos**

- Cuestionario (Encuesta)
- Cuestionario ( Entrevista)

#### **Tipo de Estudio**

##### **Descriptivo**

Se lo utilizó para explicar situaciones relacionados con el ámbito turístico hotelero, su organización, desempeño y cumplimiento en las áreas de trabajo de la empresa.

##### **Explicativo**

Con este estudio permitió encontrar los problemas y hallar las principales causas que los estén provocando.

## **Exploratorio**

Con este tipo de estudio se identificó la situación actual mediante la visita a la hostería y se procedió a proponer una herramienta de posible solución que genere reconocimiento.

## **Población y Muestra**

Este proyecto de investigación está dirigido al segmento de mercado formado por adultos y adultos mayores de clase media, debido a que tiene una remuneración estable. No se ha tomado en cuenta a niños ni adolescentes porque son dependientes y registran una cantidad mínima de visitas al centro turístico.

**Tabla 2** Segmento de la investigación

Segmento	Población	Porcentaje
Turistas Nacionales y Extranjeros	2500	100%
Total	2500	100%

**Fuente:** Datos estadísticos de la hostería Milliguyaco. Enero 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

## **Tamaño de la Muestra**

La población de huéspedes fue de 2500 para el año 2017.

### **Datos:**

$$N = 2500$$

$$n = ?$$

$$E = 5\%$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$k = 2$$

### **De donde:**

**n**= Tamaño de la muestra

**N**= Tamaño de la población

**E**= Error muestral

**p**= Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno

**q**= Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno

**k**= Coeficiente de correlación de error

$$n = \frac{p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + (p)(q)} = \frac{(0.5)(0.5)(2500)}{(2500 - 1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{625}{(2500)(2.5)^2 + (1)} \quad n = \frac{625}{1.624375} \quad n = 384$$
$$4$$

**Tabla N° 3**

**Tabla 3** Muestra de la investigación

Segmento	Poblacion	%	Muestra
Turistas Nacionales y Extranjeros	2500	100%	384
Total	2500	100%	384

**Fuente:** Datos estadísticos de la hostería Milliguayco del año 2017

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Nota:**

La población analizada en la presente investigación fue de 384 personas entre ellos turistas nacionales y extranjeros que visitan la hostería Milliguayco y es lo que registra el Administrador de la misma en cuanto al año 2017.

### **Procedimientos**

La encuesta se dirigió a los turistas nacionales y extranjeros que visitaron la hostería , la cual llevó preguntas de carácter cerrado con varias opciones que permitieron medir el problema, y luego se procedió a realizar la tabulación y el análisis.

### **Procesamiento y análisis**

Para entregar una información confiable se guió en el siguiente esquema:

- Se elaboró instrumentos de gran ayuda a la investigación
- Se procedió a realizar la encuesta.
- Recolección de información clave.
- Tabulación en tablas y gráficos, mediante un estudio estadístico se realizó la presentación de los resultados.
- Se presentó con su respectiva gráfica los resultados obtenidos.
- Se desarrolló las conclusiones así como las recomendaciones
- Propuesta de solución.

### **Materiales**

- Hojas de papel bon
- Esferográficos
- Carpetas

### **Tecnológicos**

- Computadoras
- Cámara fotográfica

- Internet
- Impresora

### **Humanos**

- Estudiante
- Administrador del lugar

### **Económico**

Fue el costo monetario designado para la ejecución de cada actividad que conste dentro del proyecto de desarrollo, el cual se financió en su totalidad por la autora.

## **E. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Con el proceso antes mencionado se logró comprobar que la mayoría de los turistas que visitan Milliguayco están inconformes y consideran que sería excelente la aplicación de las normas de calidad, ya que mediante esta método, hará de ella una de las mejores y estará en competencia con el mercado turístico.

Además se pudo constatar mediante la entrevista aplicada al propietario, economista José Romero , quien mencionó que sería de gran ayuda aplicar la gestión por procesos para el mejoramiento de la calidad en los departamentos, de tal manera se organice y pueda alcanzar su posicionamiento .

Los servicios que se ofrecen en la empresa están enfocados a personas con nivel de instrucción superior, mayoritariamente de género femenino, con un alto porcentaje de turistas nacionales.

## Pregunta 1

### ¿Cuál es su edad?

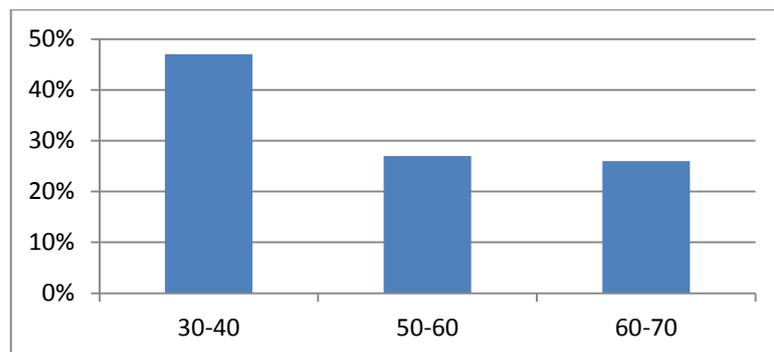
**Tabla 4** Edad

Edad	Turistas	Porcentaje
30-40	180	47%
50-60	104	27%
60-70	100	26%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjero. Enero 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Gráfica. N° 1**



*Gráfico 1 Edad de los turistas*

### **Análisis interpretativo**

El 47% de los turistas tienen la edad de 30-40 años; el 27% la edad de 50-60 años y finalmente el 26% tiene la edad es de 60-70 años

## Pregunta 2

### ¿Cuál es su género?

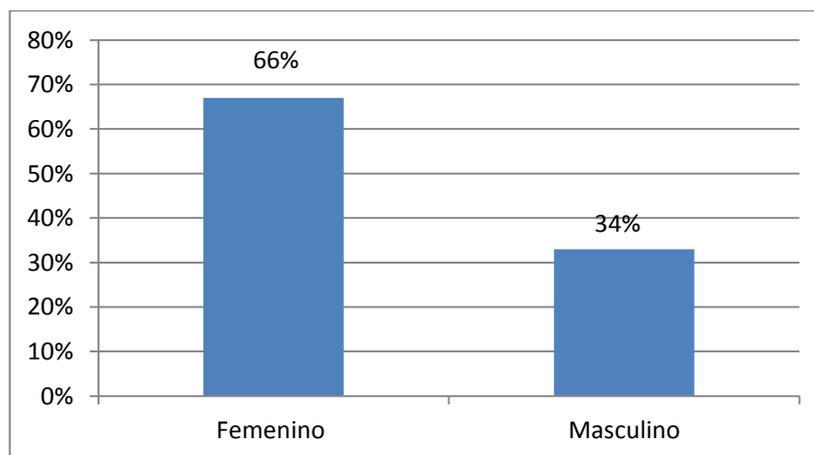
**Tabla 5** Genero

Género	Turistas	Porcentaje
Femenino	255	66%
Masculino	129	34%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Gráfica.Nº2**



*Gráfico 2 Género*

### **Análisis interpretativo**

El 66% de turistas de los turistas encuestados son mujeres, mientras que el 34% son hombres.

### Pregunta 3

#### ¿Cuál es su nivel de instrucción?

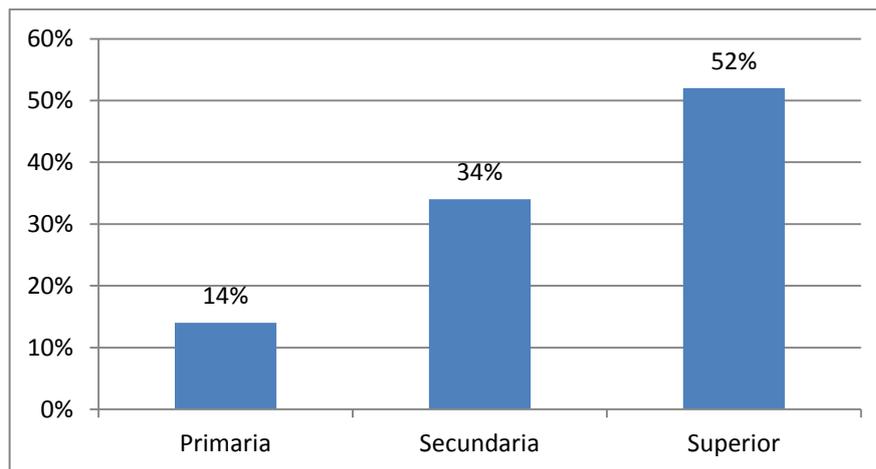
**Tabla 6** Instrucción

Instrucción	Turistas	Porcentaje
Primaria	54	14%
Secundaria	130	34%
Superior	200	52%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

**GraficaN°3**



*Gráfico 3 Nivel de instrucción*

#### **Análisis interpretativo**

El 14% de los turistas tienen un nivel de instrucción primaria, el 34 % posee una instrucción secundaria y el 52 % poseen una instrucción superior es superior. Concluimos que el mayor porcentaje de turistas tienen un nivel instrucción superior.

#### Pregunta 4

¿Cómo considera usted la calidad de los servicios recibidos dentro de los departamentos que tiene la hostería?

Tabla 7 Servicios

Alternativas	Turistas	Porcentaje
Bueno	30	8%
Malo	200	52%
Regular	154	40%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017.

Elaboración: Irene Bastidas

Grafica. N°4

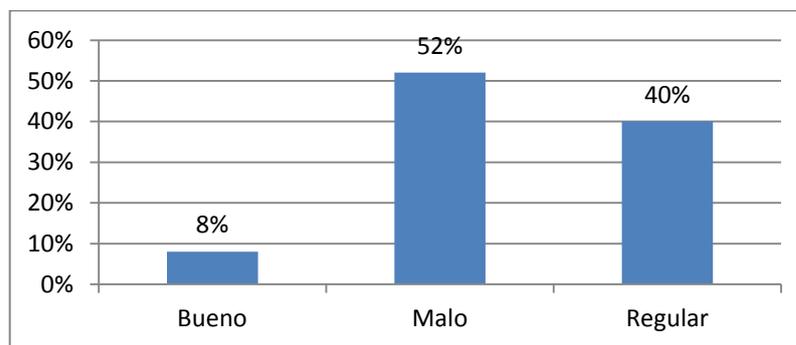


Gráfico 4 Calidad de los departamentos

#### Análisis interpretativo

De las 50 encuestas aplicadas en el ámbito turístico y con ello interpretando cuantos de los turistas consideran la calidad de los servicios en la hostería Milliguayco el 70% menciona que es regular, el 20% contestó que era Bueno y finalmente el 10% respondió que era malo.

#### Pregunta 5

## ¿Qué facilidades considera usted que deberían implementarse en la hostería para mejorar su posicionamiento en el mercado turístico?

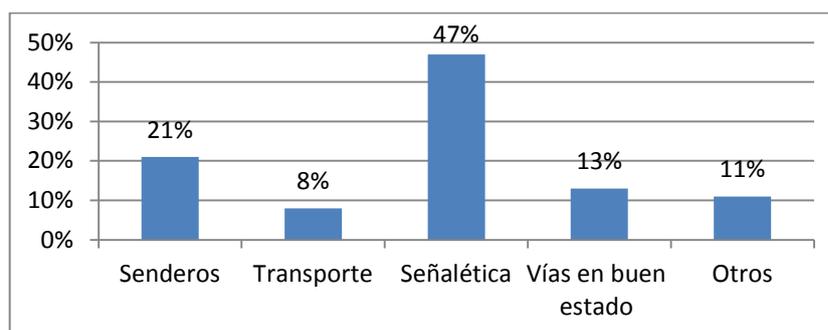
**Tabla 8** Mercado Turístico

Alternativas	Turistas	Porcentaje
Senderos	80	21%
Transporte	30	8%
Señalética	180	47%
Vías en buen estado	50	13%
Otros	44	11%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Gráfica. N°5**



*Gráfico 5 Facilidades de la hostería*

### **Análisis interpretativo**

De los turistas que visitan la hostería Milliguayco en su mayoría han respondido que se debería implementar buena señalética representado por el 47%, el 21% de los encuestados respondió que se debería mejorar los senderos, finalmente en las demás opciones han respondido entre el 13% el 11%, el 8% solicitando vías en buen estado, transporte y otros

## Pregunta 6

¿Cómo calificaría usted la organización de los departamentos que se desarrollan dentro de la Hostería Milliguayco?

Tabla 9 Organización

Alternativas	Turistas	Porcentaje
Bueno	49	13%
Malo	220	57%
Regular	115	30%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017

Elaboración: Irene Bastidas

Gráfica. N°6

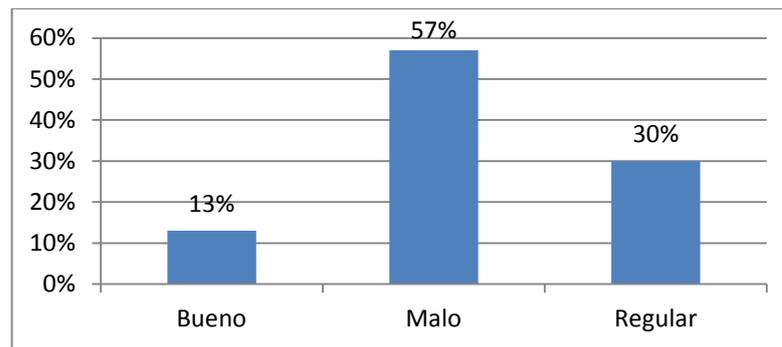


Gráfico 6 Organización de los departamentos

### Análisis interpretativo

Se puede concluir que la mayoría de turistas que visitan la hostería Milliguayco han respondido que la organización de los departamentos es malo, equivalente a un 57%, el 30% califica como regular y finalmente el 13% contestó que es bueno.

### Pregunta 7

**¿Cuál es su percepción acerca la gestión de la calidad para resolver conflictos e inconvenientes dentro de la Hostería Milliguayco?**

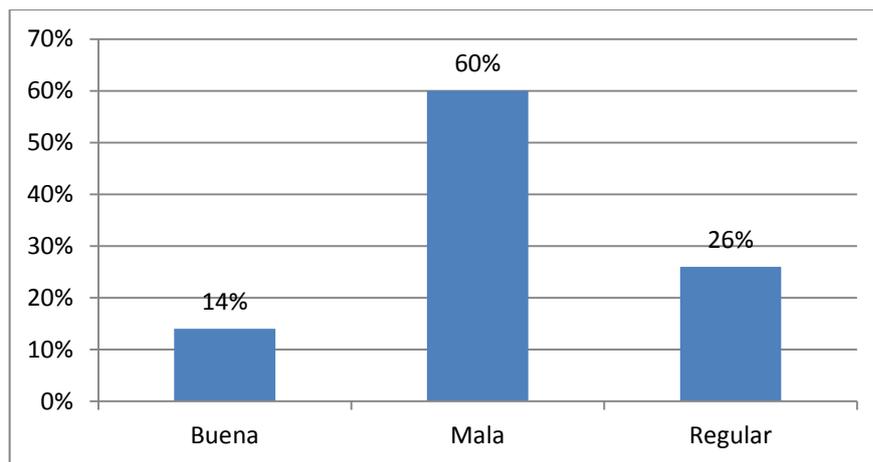
**Tabla 10** Percepción de la gestión

ALTERNATIVAS	Turistas	Porcentaje
Buena	54	14%
Mala	230	60%
Regular	100	26%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros.Enero del 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Gráfica N°7**



*Gráfico 7 Organización de los departamentos*

### Análisis interpretativo

Se puede concluir que la mayoría de turistas que visitan la hostería Milliguayco perciben que la calidad de los servicios en cuanto a conflictos inconvenientes es baja y representa el 60% mientras que el otro porcentaje es el 26% lo que es regular y finalmente el 14% opina que es buena.

### Pregunta 8

**¿Considera usted que la calidad del servicio dentro de la hostería mejoraría con la organización e implementación por procesos?**

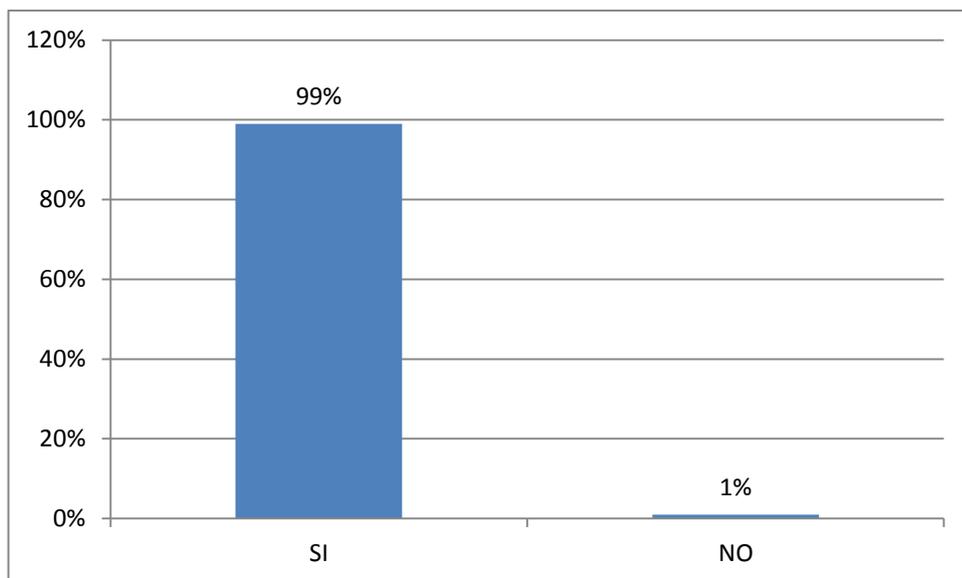
**Tabla 11** Calidad del servicio

Alternativas	Turistas	Porcentaje
Si	382	99%
No	2	1%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Gráfica N°8**



*Gráfico 8 Organización de los departamentos*

### Análisis interpretativo

Se observa que el 99% de los turistas mencionaron que si mejoraría la calidad con la implementación de procesos y el 1 % respondió lo contrario.

## Pregunta 9

**¿De qué manera cree usted que beneficia la calidad de los servicios en la hostería Milliguayco?**

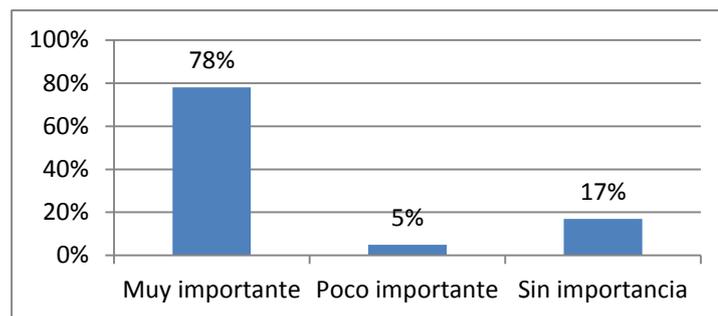
**Tabla 12** Calidad de servicio

Alternativas	Turistas	Porcentaje
Muy importante	300	78%
Poco importante	20	5%
Sin importancia	64	17%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Gráfica N°9**



*Gráfico 9 Calidad de los sesrvicios*

## Análisis interpretativo

Los turistas que visitaron la hostería Milliguayco contestaron que es muy importante la calidad en la hostería y eso equivale al 78% , y el 5% respondió que era poco importante y finalmente el 17% respondió que no es importante la calidad de los servicios en la hostería Milliguayco.

## Pregunta 10

**¿Conoce si la Hostería Milliguayco cuenta con alguna certificación de calidad? En el caso de ser su respuesta afirmativa, indique cual ?**

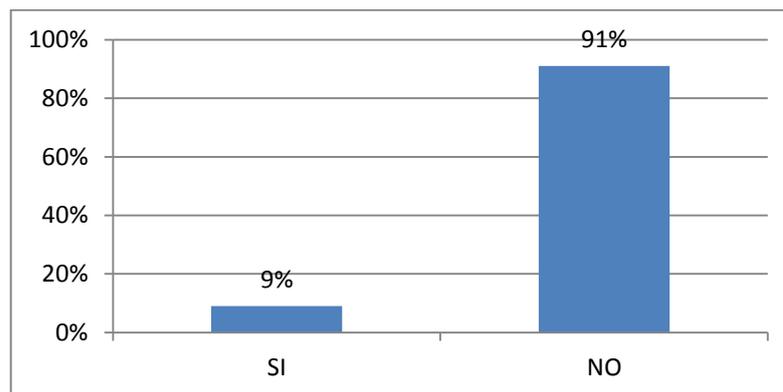
**Tabla 13** Cuenta con certificación

Alternativas	Turistas	Porcentaje
Si	34	9%
No	350	91%
Total	384	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros. Enero 2017.

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Gráfica N°10**



*Gráfico 10 Certificación de calidad*

## Análisis interpretativo

Se pudo observar que la mayoría de turistas que llegan no conocen ninguna certificación de la hostería Milliguayco y eso equivale al 91%, mientras que el 9% respondieron que si conocían.

## **DISCUSIÓN**

Los servicios de la hostería está enfocados en su totalidad a turistas de treinta años en adelante, para lo cual es importante ofrecer diversidad de actividades para el público adulto, el lugar donde encuentran un ambiente en contacto con la naturaleza.

La organización y el cumplimiento de la empresa hacia el cliente no es el adecuado, debido a que la mayoría del personal pertenecen a las comunidades aledañas y cuentan con una instrucción primaria, la cual desconocen las normas de calidad de los establecimientos turísticos, ya que no se presta atención a estos estándares.

La organización de los departamentos influye en la imagen de la empresa, ya que el visitante se lleva una experiencia buena o mala del servicio ofertado de manera general, en la cuál el turista a recomendado mejorar la organización, su desempeño, su habilidad para resolver cualquier inconveniente previsto.

El interés que tiene el dueño de mejorar la operación de sus actividades turísticas, permitio proponer posibles soluciones a los problemas que se presentan en el dia a dia con la atención a lo huéspedes.

## **F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- Mediante el estudio realizado en esta investigación se concluye que el establecimiento brinda diversidad de servicios pero no se están ofreciendo de la mejor manera, lo cual está perjudicando a la empresa para lograr su posicionamiento.
- Se realizó estudios de diversos libros con autores expertos en calidad, los cuales sirvieron para la orientación en la investigación, con una metodología utilizada para mejorar las actividades.
- La atención al cliente mejoraría si se implementa una estrategia de mejora, enfocada a la satisfacción del turista y siguiendo parámetros de la calidad en los servicios.

## **Recomendaciones**

- Los servicios que se ofrezcan al turista deben enfocarse a cumplir con los requerimientos y expectativas del mismo, con el objetivo de lograr la satisfacción total.
- La bibliografía consultada debe ser actualizada, ya que las empresas nuevas requieren de información actual que ayude a innovar y mejorar su desempeño.
- Se debe brindar una buena atención al cliente, para motivarlo a regresar y a promocionar los buenos servicios que presta el establecimiento hotelero.

## **VI. Propuesta**

Gestión por procesos para el mejoramiento de la calidad en los departamentos de la Hostería Milliguayco

### **Introducción**

Para mejorar la calidad del servicio en los diferentes departamentos de la hostería Milliguayco se pretende implementar y organizar una metodología basada en procesos de calidad, el mismo que va a contribuir de manera favorable para elevar los niveles de satisfacción del cliente y también será una herramienta fundamental para incrementar los conocimientos y las habilidades de las personas a quienes va dirigido.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la realización de las encuestas se lograron identificar muchas falencias dentro de los diferentes departamentos. Es por esto que se propone una nueva idea, la cual consiste en identificar y caracterizar a cada uno de los procesos que se llevan a cabo en los departamentos de la institución; para así poder identificar los problemas y sus respectivas causas que los producen. Además se pretende mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

Los procesos que se implementarán están direccionados a los departamentos de la hostería, tales como: Administrativo, Alimentos & Bebidas ,Camarería y mantenimiento . Mediante la visita de campo se pudo identificar los procesos que se llevan a cabo en la hostería. Además se desarrolló la entrevista con el administrador, en la cual comentó el funcionamiento de la hostería y la necesidad de documentar y organizar las actividades, debido a que gran parte de las mismas se desarrollan empíricamente y requieren de su presencia. A partir de esto se vio la necesidad de organizar en procesos.

Por medio de la implementación de los procesos se buscará organizar mejor las actividades que se llevan a cabo en cada uno de los departamentos.

La siguiente es una propuesta de sistema de calidad ISO 9001, el cual está basado en los procesos de una hostería 4 estrellas, en este caso se han tomado 8 procesos en total: 2 procesos estratégicos, 4 procesos claves y 2 procesos de apoyo.

- Los procesos estratégicos son: Administrativo y mejora continua
- Los procesos clave son: Recepción, Camarería , recreación, alimentos & bebidas.
- Los procesos de soporte son: RRHH y Mantenimiento

### **Sistema de calidad ISO 9001 para el desarrollo de la gestión por procesos en la hostería Milliguayco**

- Organigrama de la hostería.
- Política de Calidad y objetivos de Calidad.
- Requisitos del cliente, requisitos implícitos de la hostería y requisitos legales.
- Mapa de procesos de la hostería.
- Mapa de cada proceso.
- Descomposición del propósito de cada proceso en sus objetivos implícitos y evaluación de los mismos.
- Cuadro de control de los indicadores.
- Cuadro para determinar los procesos en los que se debe realizar un plan de calidad.
- Plan de calidad de los procesos.
- Matriz de interrelación de procesos.
- Auditorías internas.

### **Alcance**

El presente proyecto será puesto a consideración de la administración de la Hostería Milliguayco para ser implementado con el fin de mejorar la gestión de la calidad a través de gestión por procesos organizacionales de los departamentos, de tal forma alcanzar su posicionamiento en el mercado turístico.

## **Objetivo General**

Gestión por procesos para el mejoramiento de la calidad en los departamentos de la Hostería Milliguayco .

## **Objetivos Específicos**

- Determinar los procesos de calidad mediante una norma internacional de calidad para el posicionamiento en el mercado.
- Caracterizar los procesos y su interrelación mediante un mapa de cada proceso para cumplir con las expectativas y requerimientos del huésped.
- Manual de gestión por procesos a través de un sistema de gestión de calidad para lograr satisfacer las expectativas del cliente.

## **ANTECEDENTES GENERALES**

### **Historia de la organización**

La Hostería Milliguayco está ubicada en el cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo, es una empresa dedicada al turismo de los Andes cuenta en la actualidad con cinco empleados que tienen más de un año laborando con ellos y pertenecen a las comunidades cercanas del sector, los servicios que ofrece son de hospedaje con capacidad de hasta cien personas, servicio de comedor, eventos sociales y conferencias con capacidad de diez y seis mesas de seis personas, servicios de paseos cuentan con una caballeriza.

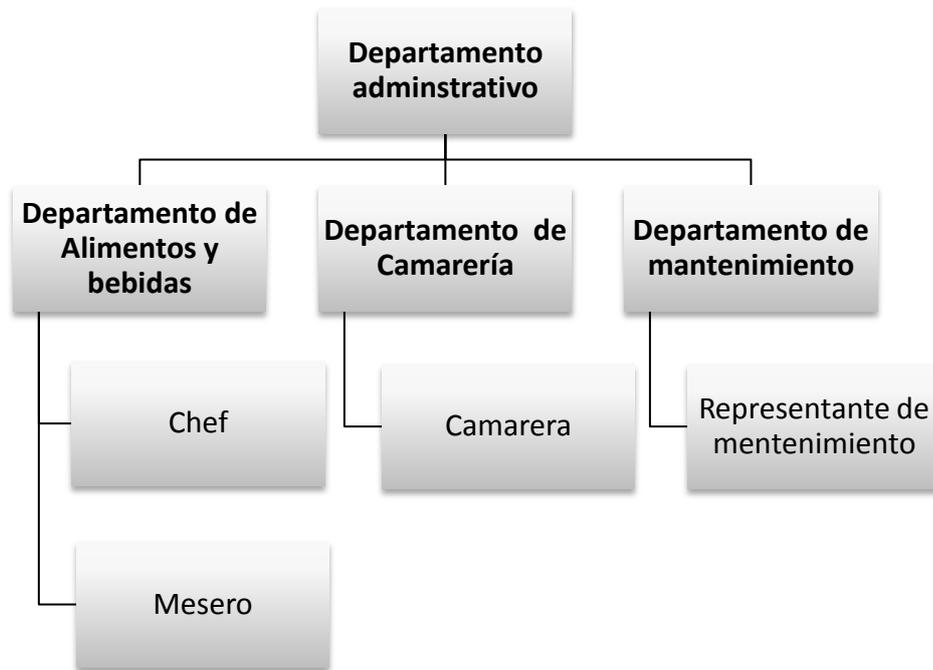
A nivel de competencia no cuenta dentro de Pallatanga con competencia directa según las características de sus servicios brindados ofertando sus servicios a un mercado con recursos económicos altos.

## **Organigrama estructural de la Hostería Milliguayco**

Para empezar, se debe determinar cómo está organizada la empresa, los procesos que sigue y cuáles son los responsables de los diferentes departamentos.

En la **Gráfica 11** se muestran claramente los departamentos en orden jerárquico además de los sub departamentos y los encargados de cada uno de ellos. Con el organigrama de la hostería se determina los procesos que se realizan y sobre los cuales se va a implementar el sistema de calidad, cabe recalcar que el sistema puede ser desarrollado para todos los procesos o solo en aquellos que sean necesarios.

**Gráfica N°11**  
**Organigrama estructural**



**Fuente:** Economista José Romero (propietario de la Hostería Milliguayco)

**Elaboración:** Irene Bastidas

### **Políticas de calidad y objetivos de calidad**

La política de calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del servicio, la eficiencia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas. (Urgilés, 2010, p.40)

La política de calidad y los objetivos de la calidad varían de acuerdo a la empresa, en el caso de hosterías, el principal objetivo es la satisfacción de sus huéspedes y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como ejemplo, se detalla a continuación la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la hostería Milliguayco, ubicada en el cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, Ecuador.

**La política de calidad de la hostería Milliguayco es:**

“Asegurar el máximo nivel de satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus procesos, mediante el cumplimiento de los Objetivos de Calidad establecidos por la empresa, siendo además la satisfacción de nuestros huéspedes la única base sólida para la sostenibilidad y crecimiento de la empresa.”

**Sus objetivos de la calidad son los siguientes:**

- Con los clientes, es objetivo primordial brindar un servicio cuyo nivel de prestación sea superior al ofrecido por la hostería de nuestra categoría consiguiendo con él superar las expectativas de satisfacción de nuestros clientes.
- Crear un ambiente de trabajo favorable a la promoción de la calidad y respeto al medio ambiente formando y motivando al personal en relación con estos aspectos y el trabajo en equipo, que permita el desarrollo profesional y personal de todos sus miembros y la consecución de la calidad requerida.
- Trabajar por la mejora continua, para lo cual es fundamental mantener entre todos, un espíritu de continua superación. Sistematizamos nuestra gestión de calidad y medio ambiente mediante la implantación de la relación y la toma de decisiones entre todos los niveles de la organización.

**Requisitos del cliente, requisitos implícitos de la hostería y requisitos legales**

Es necesario determinar los requisitos del cliente, los requisitos implícitos que la hostería brinda y los requisitos legales para la conformación de la misma y su correcto funcionamiento.

Para obtener los requisitos del cliente, se ha visto necesario la realización de una encuesta dirigida a un grupo focal conformado por 10 personas, las cuales han visitados hosterías de 4 estrellas alrededor del Ecuador.

Luego de la ejecución del grupo focal, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 14** Requisitos del cliente

<b>Requisito</b>	<b>Descripción</b>
Instalaciones adecuadas	Cómodas, limpias amplias y seguras; con ambiente agradable.
Calidad de servicio / atención	Rápido, seguro y eficiente.
Calidad en alimentos y bebidas	Variedad de platos y bebidas, bien presentados.
Buena atención	Persona amable, educada, hospitalaria y bien presentada.

**Fuente:** Resultados de grupo focal.

**Elaboración:** Irene Bastidas

### **Requisitos legales**

A su vez, los requisitos legales son aquellos que la empresa debe cumplir para su correcto funcionamiento, los permisos que debe poseer para laborar y las obligaciones tributarias y patronales.

Dentro de la Ley de Turismo, en el Capítulo II (de las actividades turísticas y de quienes las ejercen), Art. 8 y 9, encontramos lo siguiente:

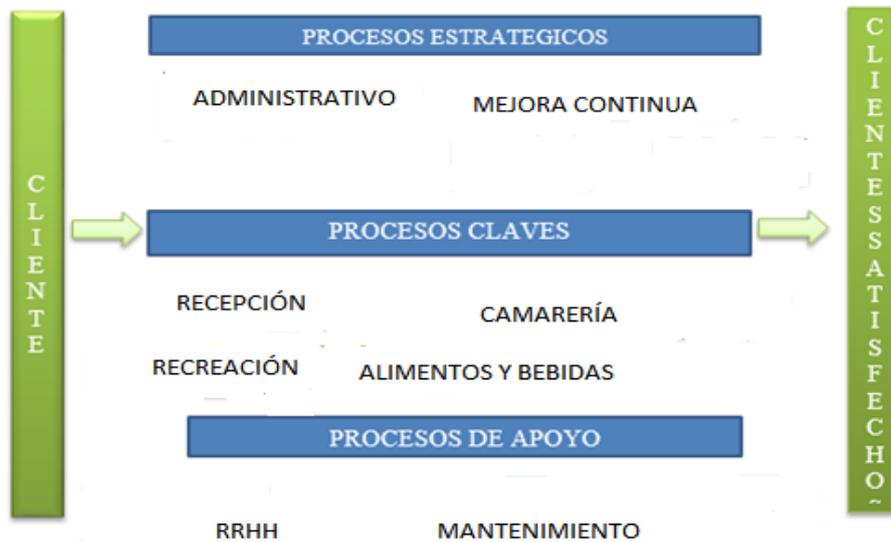
Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda. (Mintur, 2008,p.81)

### **Mapa de procesos de la hostería**

Una vez determinados los requisitos necesarios, se procede a elaborar el “Mapa de Procesos”; los procesos deben ser debidamente clasificados acorde a los objetivos de satisfacción y rentabilidad que persiguen cada establecimiento de alojamiento, por ello no existe un mapa de procesos modelo sino que cada prestador de servicio posee uno propio.

**Gráfica N°11**



*Gráfico 11 Mapa de procesos*

**Fuente:** Economista José Romero (propietario de la Hostería Milliguayco)

**Elaboración:** Irene Bastidas

Cabe recalcar que existen tres tipos de procesos: los estratégicos, los claves (operativos) y los de soporte (apoyo).

Los procesos estratégicos son aquellos mediante los cuales la empresa define sus objetivos y desarrolla sus estrategias para llevar a cabo los procesos clave.

Los procesos claves son aquellos que denominamos propios del negocio o actividad. Entre ellos podemos citar el proceso de recreación, alimentos y bebidas. No suelen ser más de cuatro o seis en hostelería.

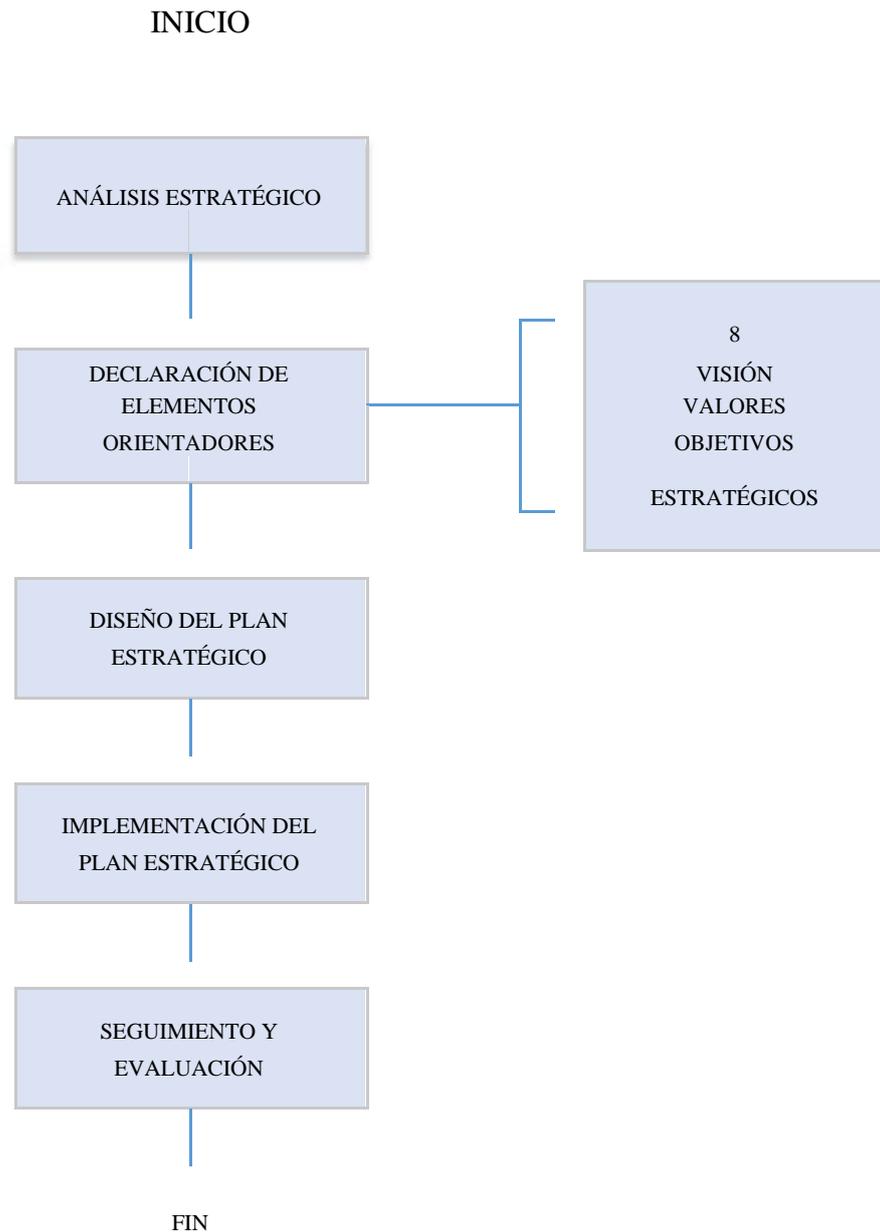
Finalmente, los procesos de soporte son aquellos que sirven de apoyo y proporcionan recursos a los procesos clave, tales como Recursos Humanos y Mantenimiento. (Urgilés, 2010, p.75)

### **Mapa de cada proceso**

Una vez determinados los procesos de la hostelería, se desarrolla un mapa de cada proceso en el cual se va a implementar el sistema de calidad; en éste, se anota el propósito del mismo, las entradas (insumos), las salidas, los recursos necesarios para la realización de las actividades y los controles de las mismas.

En la **Gráfica 12** se observa el Mapa del proceso de Administración; este proceso estratégico es uno de los principales en la organización porque se programan o desarrollan los planes y gestiones generales de la hostería, obteniendo como resultados planes, recursos, políticas, indicadores, etc.

*Gráfico 12 Proceso administrativo*



**Elaboración:** Irene Bastidas

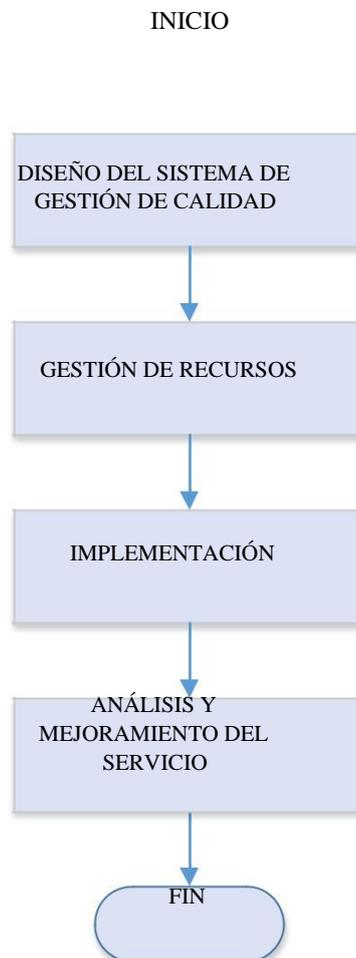
**Propósito:**

Desarrollar planes de gestión para el correcto funcionamiento de la hostería, para cumplir con las expectativas del huésped.

En la **Gráfica 13** se observa el Mapa del proceso de Mejora Continua, en el que se detalla de mejor manera las actividades que se desarrollan en este proceso.

### Gráfica N°13

*Gráfico 13 Proceso de mejora continua*



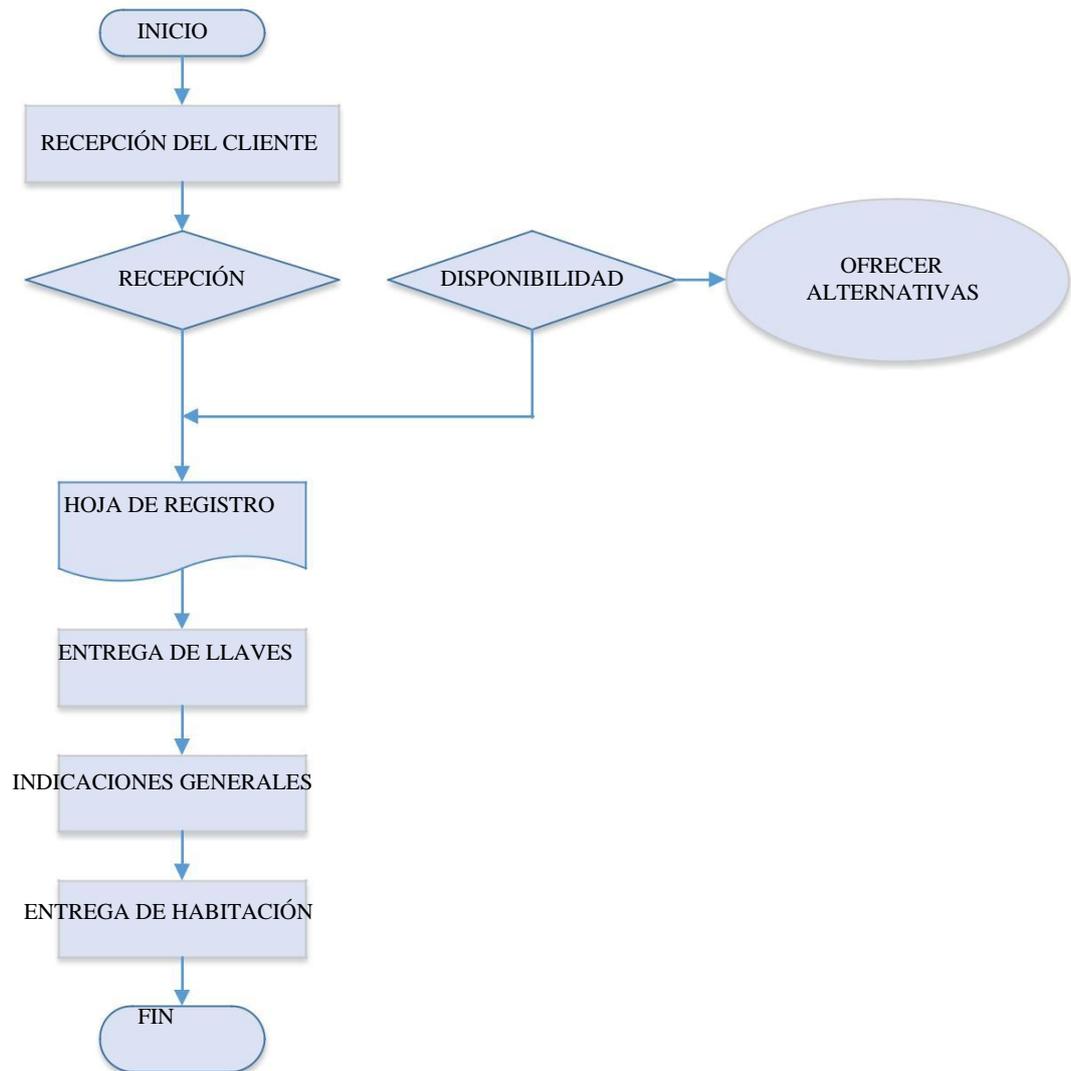
**Elaboración:** Irene Bastidas

**Propósito:** Coordinar la planificación, el mantenimiento del sistema de calidad de la empresa para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente y de la organización.

En la **Gráfica 14** se observa el Mapa del proceso de recepción, el cual tiene como principal actividad la atención al cliente y su satisfacción.

### Gráfica N°14

Gráfico 14 Proceso de recepción



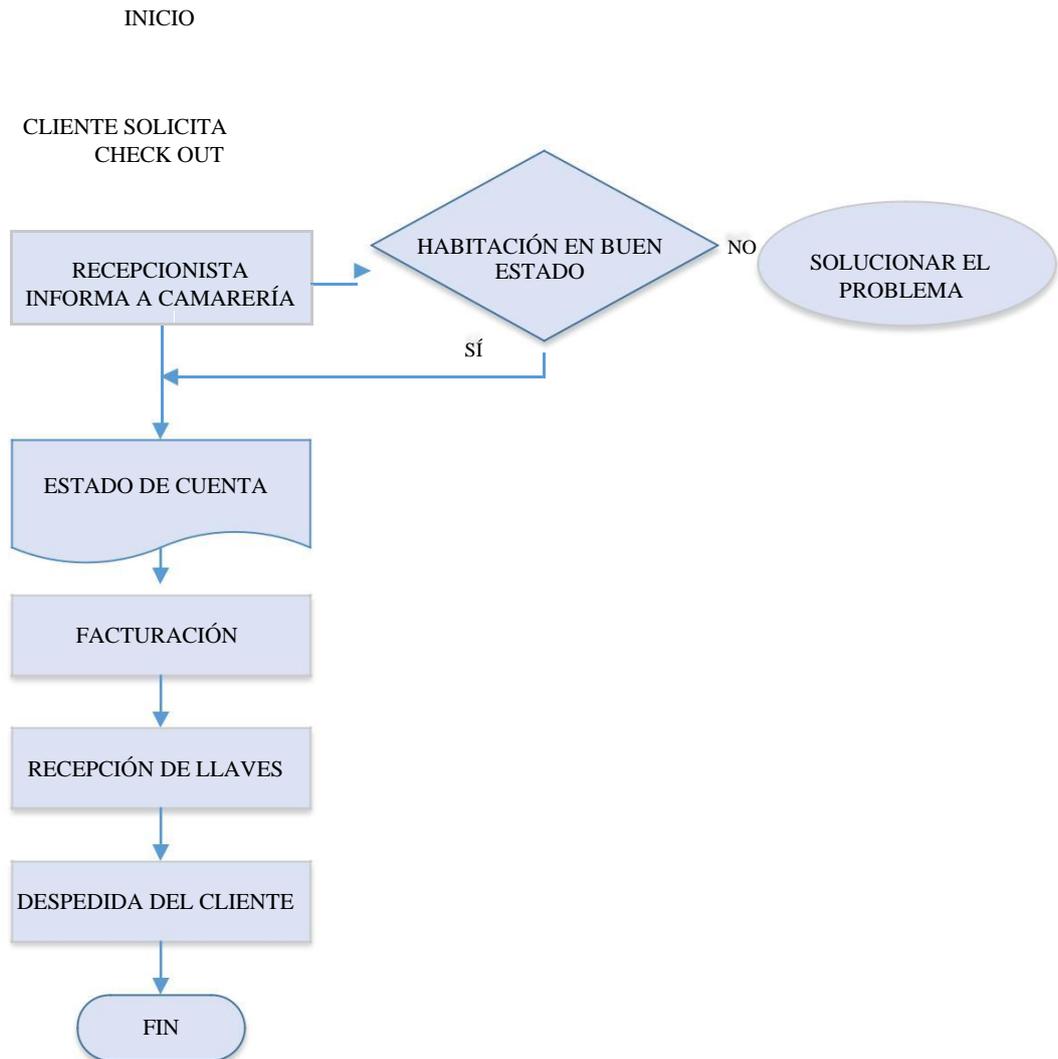
**Elaboración:** Irene Bastidas

**Propósito:** Acoger a los huéspedes con hospitalidad, para asegurar la satisfacción de sus requerimientos y expectativas.

En el **Gráfica 15** se observa el mapa del proceso de camarería, que se encarga principalmente del cuidado y aseo de las habitaciones para el bienestar de los huéspedes.

### Gráfica N° 15

Gráfico 15 Proceso de Camarería



**Elaboración:** Irene Bastidas

**Propósito:** Ofrecer habitaciones debidamente equipadas e higienizadas, que sean confortables y con ambiente para hacer de la estadía de nuestros huéspedes una experiencia inolvidable.

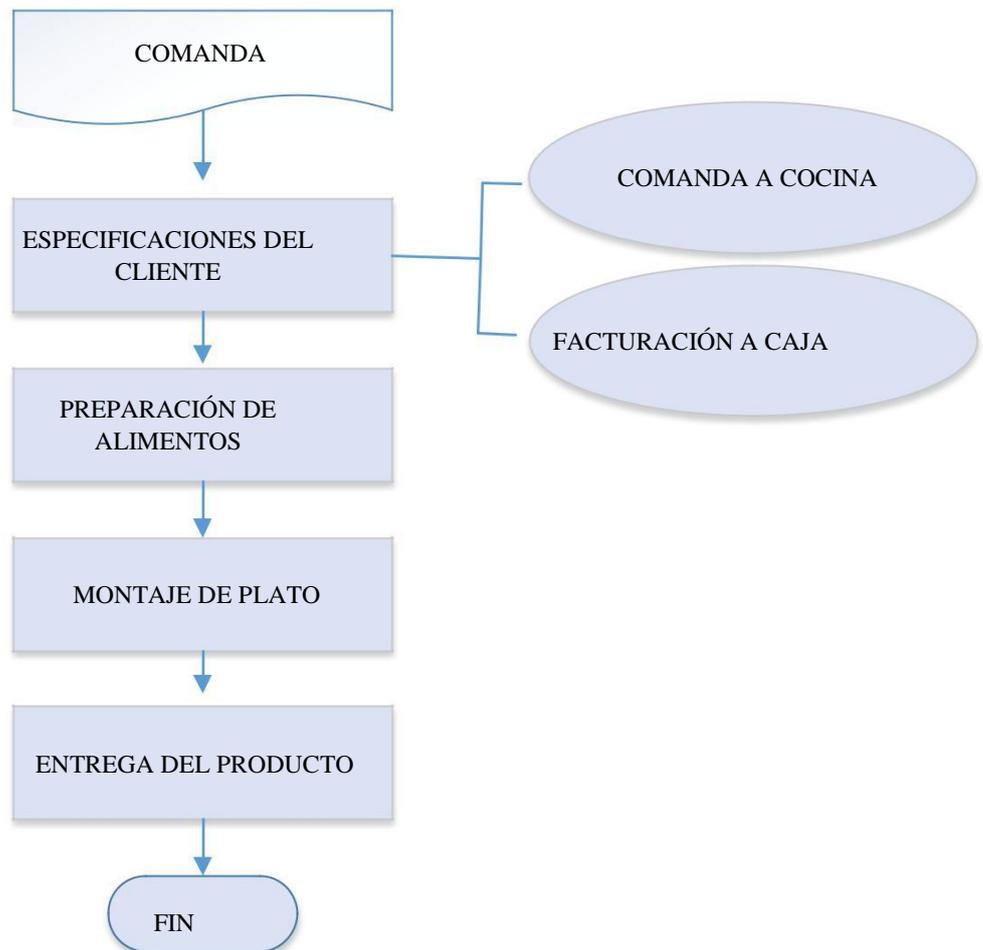
En la **Gráfica 16** se observa el Mapa del proceso de AA-BB, que se encarga de la preparación de los alimentos y de las bebidas, haciendo que los clientes y huéspedes queden satisfechos.

### Gráfica N°16

Gráfico 16 Proceso de Alimentos y Bebidas

INICIO

ATENCIÓN AL CLIENTE



**Elaboración:** Irene Bastidas

**Propósito:** Deleitar al huésped con una variedad de platos local y nacional, además de ofrecer una gran variedad de bebidas en general.

En el **Cuadro 8** se observa el Mapa del proceso de recreación, que se encarga del entretenimiento y distracción de los huéspedes y clientes con actividades como guianza, organización de eventos y juegos infantiles.

### Gráfica N°17

Gráfico 17 Proceso de recreación



**Elaboración:** Irene Bastidas

**Propósito:** Ofrecer al cliente un ambiente agradable para su esparcimiento y recreación en las diferentes actividades.

En la **Gráfica 18** se observa el mapa del proceso de RRHH, que se encarga del reclutamiento del personal, seguimiento y mejoramiento del rendimiento de los colaboradores de la hostería.

### Gráfica N°18

*Gráfico 18 Proceso de recursos humanos*



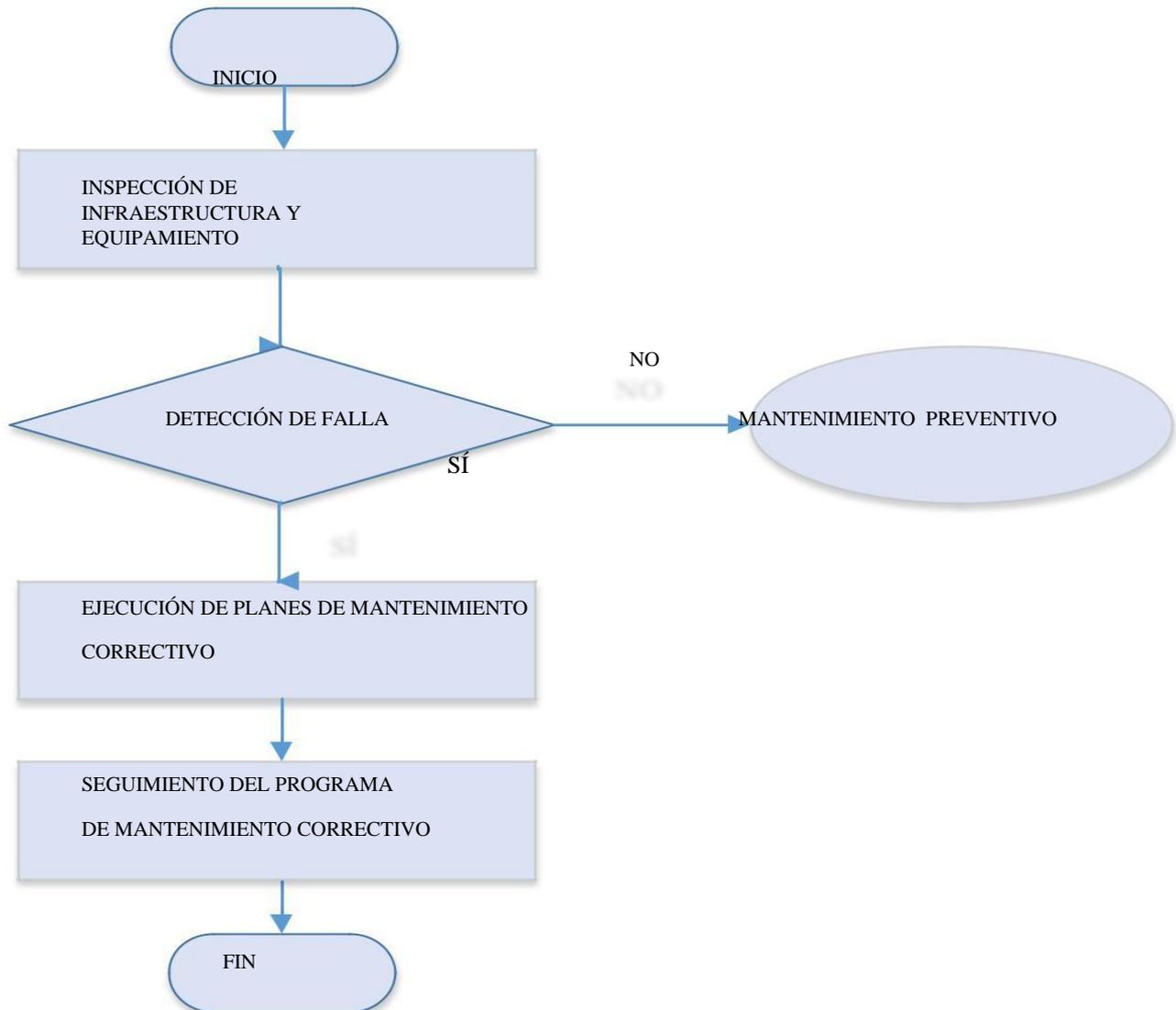
**Elaboración:** Irene Bastidas

**Propósito:** Desarrollar el equipo de recursos humanos, a través de la elección de los mejores trabajadores con el fin de lograr la satisfacción de nuestros huéspedes, los objetivos empresariales de calidad y a la vez su propio bienestar.

En el **Gráfica 19** se observa el Mapa del proceso de mantenimiento y seguridad, encargado de la conservación de equipos y áreas; además de la seguridad de la hostería.

### Gráfica N°19

Gráfico 19 Proceso de mantenimiento y seguridad



**Elaboración:** Irene Bastidas

**Propósito:** Asegurar el cumplimiento del programa preventivo y correctivo de mantenimiento y seguridad a tiempo para entregar instalaciones en perfecto estado y seguridad para el cliente y sin reclamaciones.

**Descomposición del propósito de cada proceso en sus objetivos implícitos y evaluación de los mismos.**

Al propósito de cada proceso se lo descompone en sus objetivos implícitos para poder realizar el control de su avance y cumplimiento. Cada uno de estos objetivos debe ser evaluado mediante la aplicación de los indicadores pertinentes.

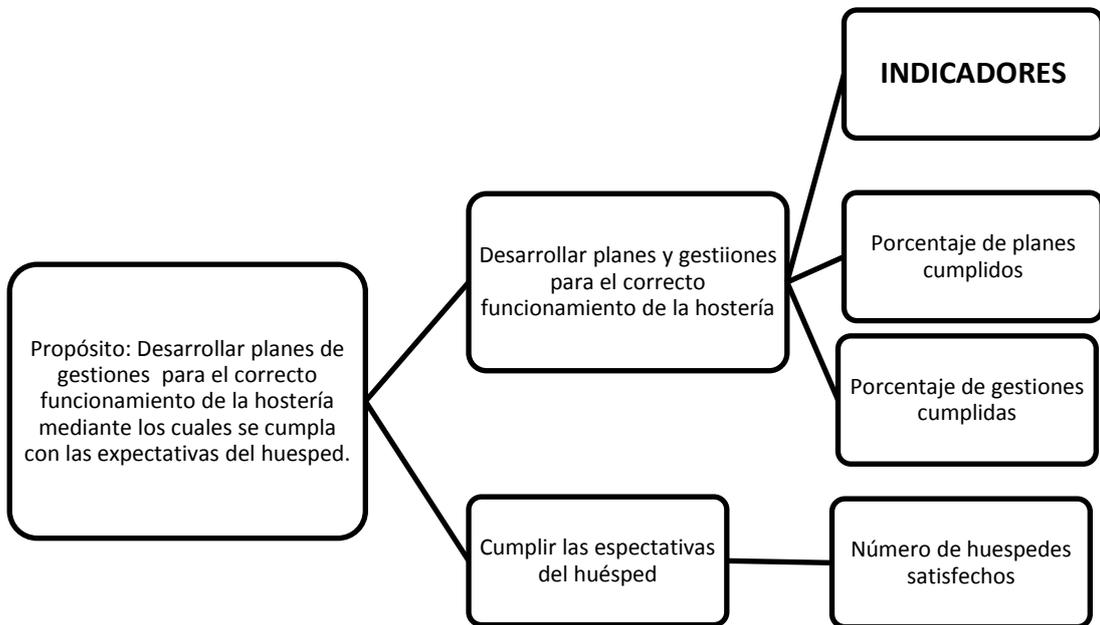
Para elegir un indicador hay que tener en cuenta que debe ser medible, entendible y controlable.

A continuación se muestran los indicadores para el propósito del proceso de administración, los cuales están medidos en porcentajes. A continuación se evalúan los indicadores propuestos a través de una de las herramientas de gestión de la calidad como lo es el Análisis de Pareto, el cual está basado en la valoración de las causas para saber cuán importante es cada una de ellas y para poder extraer conclusiones de estudio.

**Gráfica N°20**

**Proceso de administración**

**Descomponer el propósito en sus objetivos implícitos**



*Gráfico 20 Proceso de administración*

**Elaboración:** Irene Bastidas

Para esto, se realiza una tabla con el nombre del indicador, el efecto del cliente (A), la disponibilidad de datos (B), la brecha de mejoramiento (C) y la ponderación que es el resultado de la multiplicación de los valores de A, B y C.

A continuación se realiza el análisis de Pareto, ordenando de mayor a menor las ponderaciones o valoraciones obtenidas para su análisis.

Seguido de esto vamos valorando cada requisito con cada proceso; los valores van en un rango de 1 a 5, considerando que 5 significa directa relación del requisito con el proceso, 3 significa mediana relación y 1 significa baja relación.

**Tabla 15** Evaluación de los indicadores propuestos

Indicador	Efecto del cliente	Disponibilidad de datos	Brecha de mejoramiento	Ponderación
<b>Porcentaje de planes cumplidos</b>	5	5	3	75
<b>Porcentaje de gestiones cumplidas</b>	3	5	3	45
<b>Número de huéspedes satisfechos</b>	3	5	5	75

#### **Análisis de Pareto**

<b>Porcentaje de planes cumplidos</b>	75
<b>Porcentaje de gestiones cumplidas</b>	45
<b>Número de huéspedes satisfechos</b>	75

#### **Ordenar de mayor a menor**

<b>Número de huéspedes satisfechos</b>	75
<b>Porcentaje de planes cumplidos</b>	75
<b>Porcentaje de gestiones cumplidas</b>	45

**Elaboración:** Irene Bastidaas

En el siguiente diagrama de Pareto se muestra la descomposición del propósito de Mejora Continua, que está medido principalmente por la política y objetivos de la calidad, acciones correctivas, preventivas y de mejora, la eficiencia del SGC y el número de huéspedes satisfechos. Una vez que se realiza este procedimiento, se evalúan los indicadores propuestos:

### Gráfica N°21

#### Proceso de mejora continúa

#### Descomponer el propósito en sus objetivos implícitos

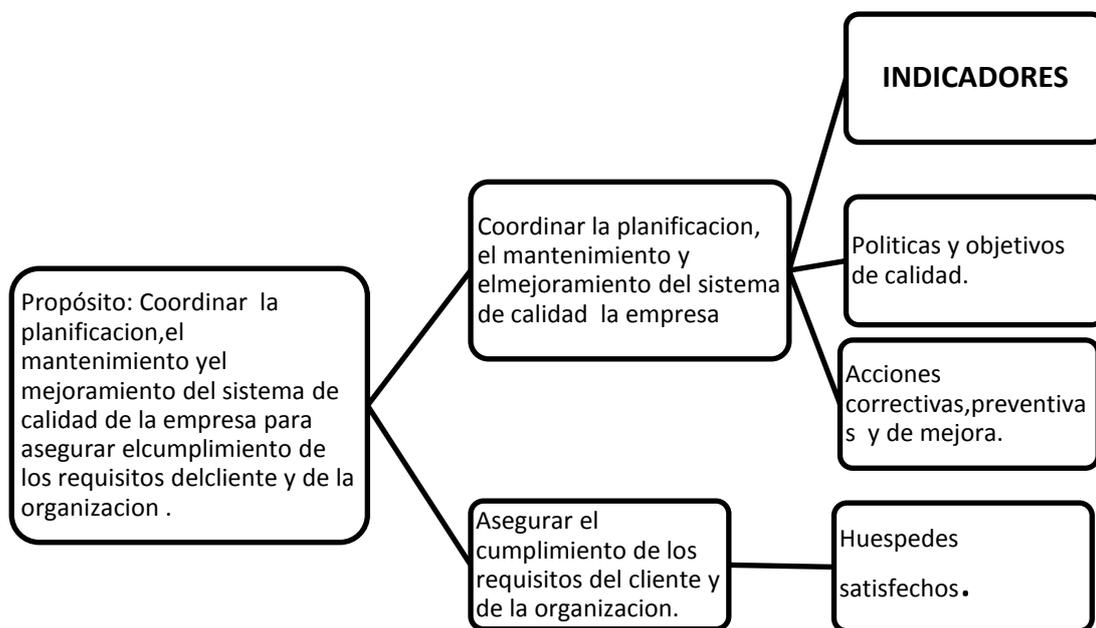


Gráfico 21 Proceso de mejora continúa

Elaboración: Irene Bastidaas

**Tabla 16** Evaluación de los indicadores propuestos

Indicador	Efecto del cliente	Disponibilidad de datos	Brecha lo mejoramiento	Ponderación
<b>Política y objetivos de calidad</b>	3	5	5	75
<b>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>	3	5	5	75
<b>Huéspedes satisfechos</b>	3	3	5	45
<b>Eficiencia del sistema de la gestión de la calidad</b>	5	5	5	125

**Análisis de Pareto**

<b>Política y objetivos de calidad</b>	<b>75</b>
<b>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>	75
<b>Huéspedes satisfechos</b>	45
<b>Eficiencia del sistema de la gestión de la calidad</b>	125

**Orden de mayor a menor**

Eficiencia del sistema de la gestión de la calidad	125
Políticas y objetivos de calidad	75
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	75
Huéspedes satisfechos	45

**Elaboracion:** Irene Bastidas

En el siguiente diagrama de pareto aparece la descomposición del propósito de recepción, que está medido principalmente por el número de huéspedes satisfechos y el

número de quejas recibidas por mala atención. Concluida la descomposición, se realiza la evaluación de los indicadores propuestos.

### Gráfica N°22

#### Proceso de Recepción

#### Descomponer el propósito en sus objetivos implícitos

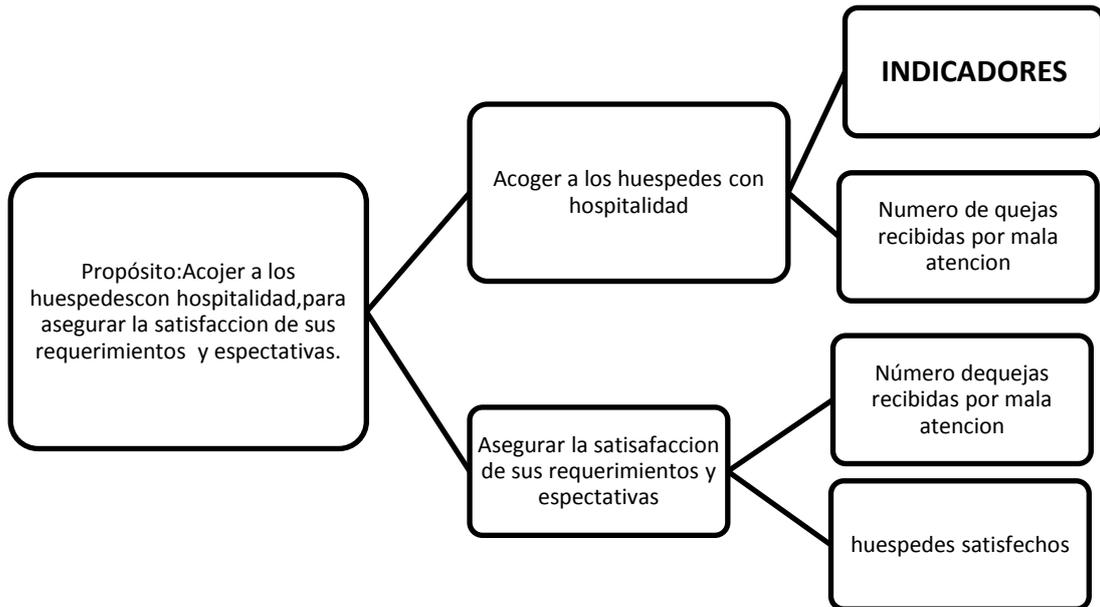


Gráfico 22 Proceso de Recepción

Elaboracion: Irene Bastidas

**Tabla 17** Evaluación de los indicadores propuestos

Indicador	Efecto del cliente	Disponibilidad de datos	Brecha de mejoramiento	Ponderación
<b>Numero de huéspedes satisfechos</b>	5	5	5	125
<b>Número de quejas recibidas por mala atención</b>	5	5	5	125
<b>Análisis de Pareto</b>				
<b>Numero de huéspedes satisfechos</b>				125
<b>Número de quejas recibidas por mala atención</b>				125
<b>Orden de mayor a menor</b>				
<b>Numero de huéspedes satisfechos</b>				125
<b>Número de quejas recibidas por mala atención</b>				125

**Elaboracion:** Irene Bastidas

En el diagrama de pareto se encuentra la descomposición del propósito de camarería, que está medido principalmente por el número de quejas, número de cancelaciones y número de clientes satisfechos. Luego se realiza la evaluación de los indicadores propuestos.

### Gráfica N°23

#### Descomponer el propósito en sus objetivos implícitos

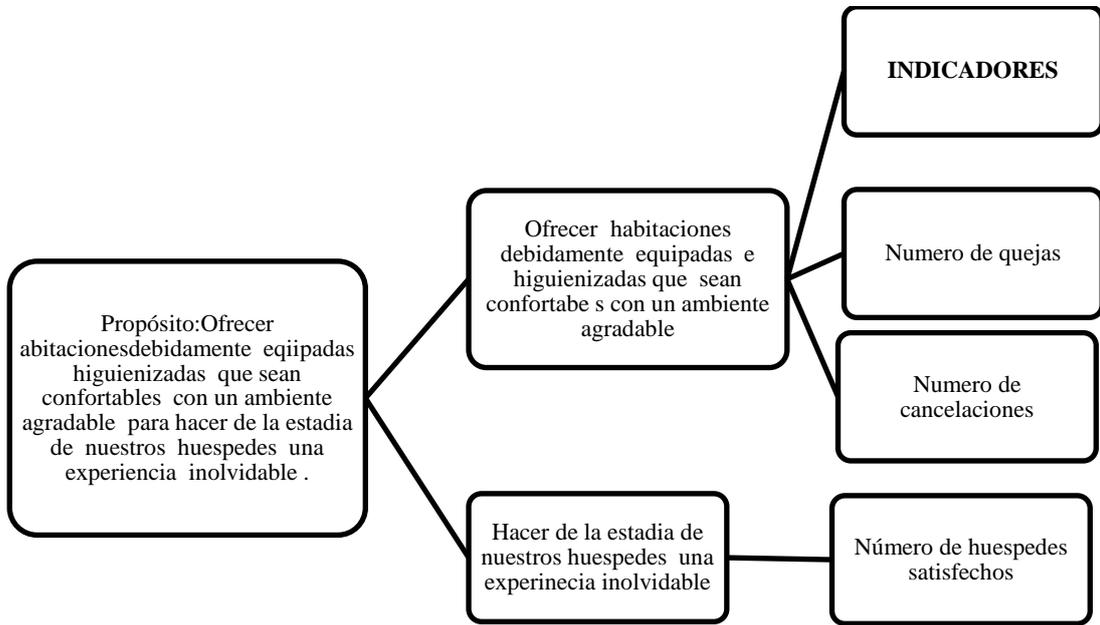


Gráfico 23 Proceso de camarería

Elaboracion: Irene Bastidas

**Tabla 18** Evaluación de los indicadores propuestos

Indicador	Efecto del cliente	Disponibilidad de datos	Brecha de mejoramiento	Ponderación
<b>Número de quejas</b>	5	5	5	125
<b>Número de cancelaciones</b>	5	5	5	125
<b>Número de huéspedes satisfechos</b>	5	5	5	125

**Análisis de Pareto**

<b>Número de quejas</b>	125
<b>Número de cancelaciones</b>	125
<b>Número de huéspedes satisfechos</b>	125

**Ordenar de mayor a menor**

<b>Número de quejas</b>	125
<b>Número de cancelaciones</b>	125
<b>Número de huéspedes satisfechos</b>	125

**Elaboracion:** Irene Bastidas

En el diagrama de Pareto se ha descompuesto el propósito de alimentos y bebidas, que está medido principalmente por la calidad de los menús y cocteles, el número de clientes satisfechos y % de ventas tanto del restaurante como del bar. Luego de esto se realiza la evaluación de los indicadores propuestos.

### Gráfica N°24

#### Descomponer el propósito en sus objetivos implícitos

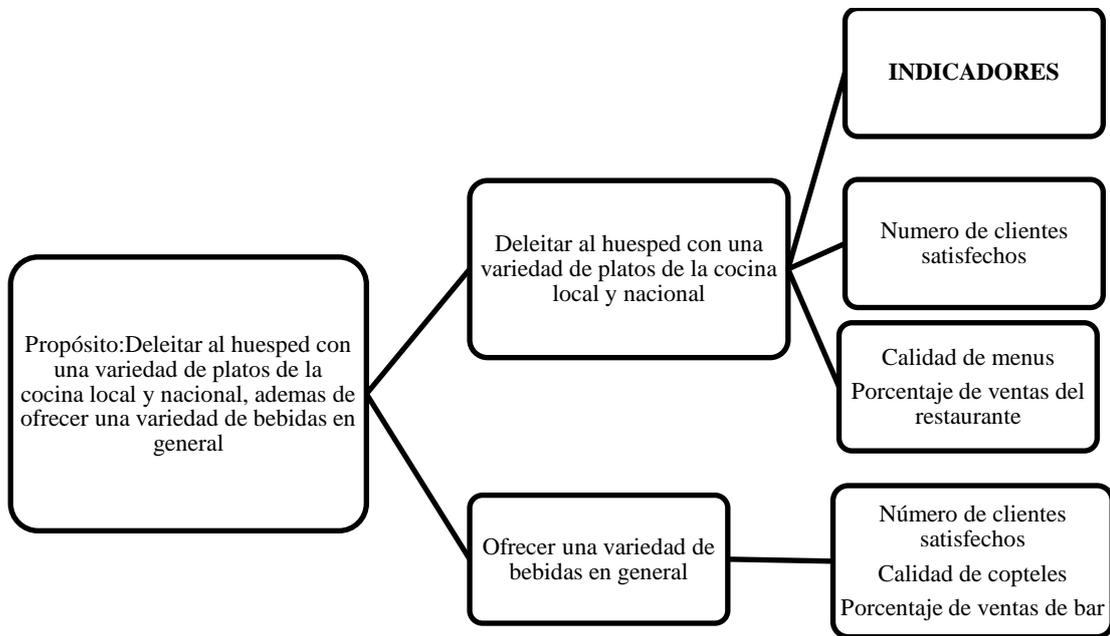


Gráfico 24 Proceso de alimentos y bebidas

Elaboracion: Irene Bastidas

**Tabla 19** Evaluación de los indicadores propuestos

Indicador	Efecto del cliente	Disponibilidad de datos	Brecha de mejoramiento	Ponderación
<b>Número de clientes satisfechos</b>	5	5	5	125
<b>Calidad de menús</b>	5	5	5	125
<b>Porcentaje de ventas del restaurante</b>	5	5	5	125
<b>Calidad de cocteles</b>	5	5	5	125
<b>Porcentaje de ventas de bar</b>	5	5	5	125

**Análisis de Pareto**

<b>Número de clientes satisfechos</b>	125
<b>Calidad de menús</b>	125
<b>Porcentaje de ventas del restaurante</b>	125
<b>Calidad de cocteles</b>	125
<b>Porcentaje de ventas de bar</b>	125

**Ordenar de mayor a menor**

<b>Número de clientes satisfechos</b>	125
<b>Calidad de menús</b>	125
<b>Calidad de cocteles</b>	125
<b>Porcentaje de ventas de restaurante</b>	125
<b>Porcentaje de ventas de bar</b>	125

Elaboracion: Irene Bastidas

En el diagrama de Pareto, se ve de mejor manera la descomposición del propósito de RRHH, que está medido principalmente por el número de colaboradores competentes, y satisfechos con su trabajo. La evaluación de los indicadores de este proceso se realiza posterior a la descomposición del propósito.

### Gráfica N°25

#### Proceso de Recursos Humanos

#### Descomponer el propósito en sus objetivos implícitos

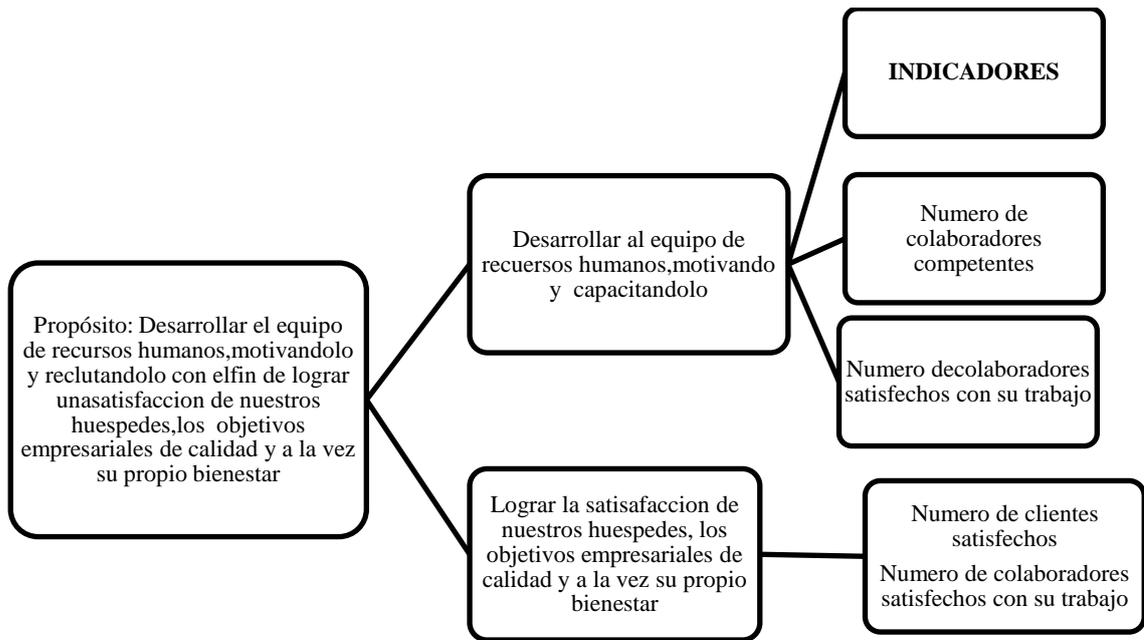


Gráfico 25 Proceso de Recursos Humanos

Elaboración: Irene Bastidas

**Tabla 20** Evaluación de los indicadores propuestos

Indicador	Efecto del cliente	Disponibilidad de datos	Brecha de mejoramiento	Ponderación
<b>Numero de colaboradores competentes</b>	5	5	5	125
<b>Numero de colaboradores satisfechos con su trabajo</b>	5	5	5	125
<b>Número de clientes satisfechos</b>	5	5	5	125
<b>Análisis de Pareto</b>				
<b>Numero de colaboradores competentes</b>			125	
<b>Numero de colaboradores satisfechos con su trabajo</b>			125	
<b>Número de clientes satisfechos</b>			125	
<b>Ordenar de mayor a menor</b>				
<b>Numero de colaboradores competentes</b>			125	
<b>Numero de colaboradores satisfechos con su trabajo</b>			125	
<b>Número de clientes satisfechos</b>			125	

Elaboración: Irene Bastidas

**Gráfica N°26**

## Proceso de mantenimiento y seguridad

### Descomponer el propósito en sus objetivos implícitos

En el diagrama de Pareto, se ve de mejor manera la descomposición del propósito de Mantenimiento y seguridad, que está medido principalmente por el tiempo de respuesta en la reparación y la disminución del número de mantenimientos correctivos. Acabado este procedimiento, se realiza la evaluación de los indicadores propuestos.

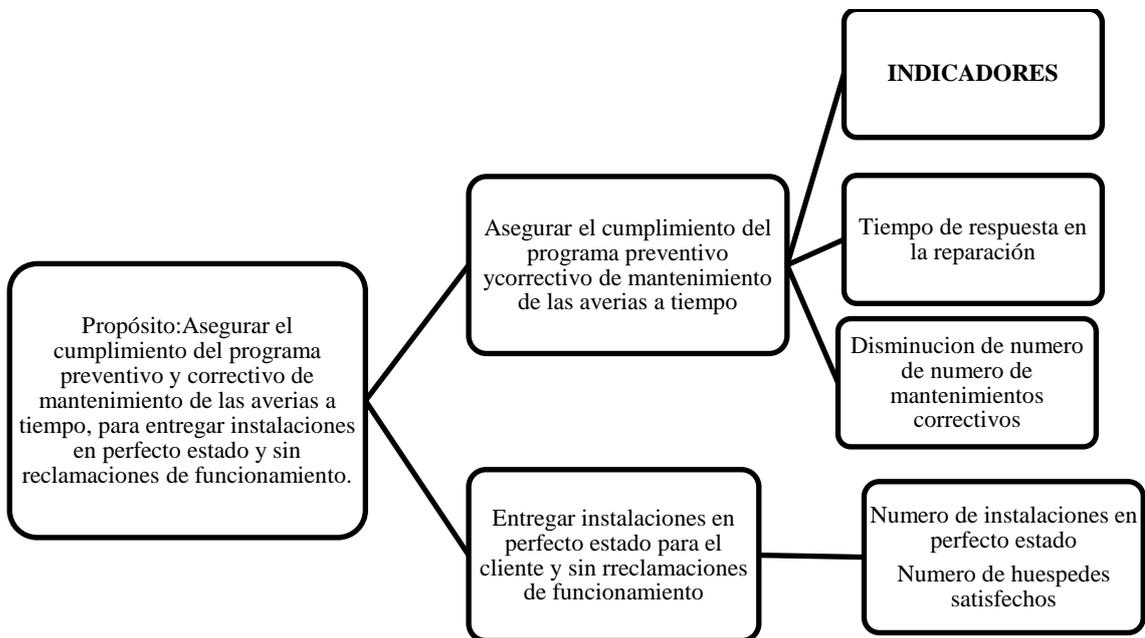


Gráfico 26 Proceso de mantenimiento y seguridad

Elaboración: Irene Bastidas

**Tabla 21** Evaluación de los indicadores propuestos

Indicador	Efecto del cliente	Disponibilidad de datos	Brecha de mejoramiento	Ponderación
<b>Tiempo de respuesta en la reparación</b>	5	5	5	125
<b>Disminución del número de mantenimientos correctivos</b>	5	5	5	125
<b>Número de instalaciones en perfecto estado</b>	3	5	5	75
<b>Número de huéspedes satisfechos</b>	3	5	5	75

**Análisis de pareto**

<b>Tiempo de respuesta en la reparación</b>	125
<b>Disminución del número de mantenimientos correctivos</b>	125
<b>Número de instalaciones en perfecto estado</b>	75
<b>Numero de huéspedes satisfechos</b>	75

**Ordenar de mayor a menor**

<b>Tiempo de respuesta en la reparación</b>	125
<b>Disminución del número de mantenimientos correctivos</b>	125
<b>Número de instalaciones en perfecto estado</b>	75
<b>Numero de huéspedes satisfechos</b>	75

Elaboracion: Irene Bastidas

**Cuadro de control de los indicadores**

Este cuadro nos ayuda al control de los indicadores, el cual contiene el propósito del proceso, los indicadores que se obtuvieron luego del Análisis de Pareto, la unidad de medida del indicador, la fórmula de cálculo, el límite crítico, la meta, la frecuencia de medida, el responsable de acopio, de procesamiento, de análisis y de reporte, además de la presentación de los datos que se obtengan.

A continuación se observa el cuadro de control de indicadores para el proceso de Administración; los indicadores que se van a controlar son el número de huéspedes satisfechos y el porcentaje de planes cumplidos.

**Tabla 22** Proceso de administración

Propósito		<b>Desarrollar planes y gestiones para el correcto funcionamiento de la hostería, para cumplir con las expectativas del huésped.</b>		
Indicador(s)	→	Número de huéspedes satisfechos	de	Porcentaje de planes cumplidos
1.Unidad de medida	Unidad en que se especifican los valores	Porcentaje		Porcentaje
2.Fórmula de cálculo	Fórmula matemática que se usa para calcular el indicador	(Número de clientes satisfechos/ número total de clientes encuestados)x100	de	Números de planes planteados/ números de planes cumplidos)x100
3.Límite crítico	Valor del indicador en el que se debe tomar acción inmediata	70%		75%
4. Meta	Valor máximo que razonablemente se podría obtener.	90%		90%
5. Frecuencia de medida	Cada cuánto se va a medir	Bimensualmente		Trimensualmente
6.Responsables	Cargos	Gerente		Gerente

6.1 Acopio	De recolectar la información	Recepcionista	Gerente
6.2 Procesamiento	De alistar para el análisis	Recepcionista	Gerente
6.3 Análisis	De concluir sobre los datos	Gerente	Gerente
6.4 Reporte	De presentación de los resultados	Jefe de recepción	Gerente
7. Presentación	Tipo de gráfico o tabla	Gráfico de barras	Gráfico de barras

**Elaboracion:** Irene Bastidas

A continuación, se observa el cuadro de control de indicadores para el proceso de Mejora Continua; los indicadores que se van a controlar son la eficiencia del sistema de gestión de calidad y la política y objetivos de calidad.

**Tabla 23** Proceso de Mejora continua

Propósito	<b>Coordinar la planificación, el mantenimiento y el mejoramiento del Sistema de Calidad de la Empresa para asegurar el cumplimiento de los registros del cliente y de la organización.</b>			
Indicador(s)	→	Eficiencia del sistema de gestión de la calidad	Política y objetivos de la calidad	
1.Unidad de medida	Unidad en que se especifican los valores	Porcentaje	Porcentaje	
2.Fórmula de cálculo	Fórmula matemática que se usa para calcular el indicador	(Número de objetivos planteados/ Número de objetivos cumplidos x100	Números de planes planteados/ números de planes cumplidos)x100	

3.Límite crítico	Valor del indicador en el que se debe tomar acción inmediata	50%	70%
4. Meta	Valor máximo que razonablemente se podría obtener.	90%	90%
5. Frecuencia de medida	Cada cuánto se va a medir	Trimensualmente	Trimensualmente
6.Responsables	Cargos	Jefe de mejora continua	Jefe de mejora continua
6.1 Acopio	De recolectar la información	Asistente de mejora continua	Asistente de mejora continua
6.2Procesamiento	De alistar para el análisis	Asistente de mejora continua	Asistente de mejora continua
6.3 Análisis	De concluir sobre los datos	Jefe de mejora continua	Jefe de mejora continua
6.4 Reporte	De presentación de los resultados	Jefe de mejora continua	Jefe de mejora continua
7. Presentación	Tipo de gráfico o tabla	Gráfico de barras	Gráfico de barras

**Elaboracion:** Irene Bastidas

A continuación, se observa el cuadro de control de indicadores para el proceso de recepción; los indicadores que se van a controlar son el número de huéspedes satisfechos y el número de quejas recibidas por mala atención.

**Tabla 24** Proceso de recepción

Propósito	<b>Acoger a los huéspedes con hospitalidad, para asegurar la satisfacción de sus requerimientos</b>
-----------	---

		<b>y expectativas.</b>			
Indicador(s)	→	Numero	de	Política	y
		huéspedes		objetivos	de
		satisfechos		calidad	
1.Unidad de medida	Unidad en que se especifican los valores	Porcentaje		Porcentaje	
2.Fórmula de cálculo	Fórmula matemática que se usa para calcular el indicador	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes encuestados x100		Números de planes planteados/ números de planes cumplidos)x100	
3.Límite crítico	Valor del indicador en el que se debe tomar acción inmediata	70%		60%	
4. Meta	Valor máximo que razonablemente se podría obtener.	90%		95%	
5. Frecuencia de medida	Cada cuánto se va a medir	Bimensualmente		Bimensualmente	
6.Responsables	Cargos	Gerente		Gerente	
6.1 Acopio	De recolectar la información	Recepcionista		Recepcionista	
6.2Procesamiento	De alistar para el análisis	Recepcionista		Recepcionista	
6.3 Análisis	De concluir sobre los datos	Gerente		Gerente	
6.4 Reporte	De presentación de los resultados	Jefe de Recepción		Jefe de Recepción	
7. Presentación	Tipo de gráfico o tabla	Gráfico de barras		Gráfico de barras	

**Elaboracion:** Irene Bastidas

A continuación, se observa el cuadro de control de indicadores para el proceso de camarería; los indicadores que se van a controlar son el número de huéspedes satisfechos y el número de quejas recibidas.

**Tabla 25** Proceso de Camareria

Propósito		<b>Ofrecer habitaciones debidamente equipadas e higienizadas que sean confortables y con ambiente agradable para hacer de la estadia de nuestros huéspedes una experiencia inolvidable.</b>			
Indicador(s)	→	Numero de huéspedes satisfechos	de	Politica y objetivos de calidad	
1.Unidad de medida	Unidad en que se especifican los valores	Porcentaje		Porcentaje	
2.Fórmula de cálculo	Fórmula matemática que se usa para calcular el indicador	(Numero de clientes satisfechos/ Numero otal de clientes encuestados x100	de	Números de planes planteados/ números de planes cumplidos)x100	
3.Límite crítico	Valor del indicador en el que se debe tomar acción inmediata	60%		60%	
4. Meta	Valor máximo que razonablemente se podría obtener.	90%		95%	
5. Frecuencia de medida	Cada cuánto se va a medir	Bimensualmente		Bimensualmente	
6.Responsables	Cargos	Camarera		Camarera	
6.1 Acopio	De recolectar la información	Camarera		Camarera	

6.2 Procesamiento	De alistar para el análisis	Camarera	Camarera
6.3 Análisis	De concluir sobre los datos	Camarera	Camarera
6.4 Reporte	De presentación de los resultados	Camarera	Camarera
7. Presentación	Tipo de gráfico o tabla	Gráfico de barras	Gráfico de barras

**Elaboracion:** Irene Bastidas

A continuación, se observa el cuadro de control de indicadores para el proceso de alimentos y bebidas; los indicadores que se van a controlar son el número de clientes satisfechos, la calidad de menús y cocteles.

**Tabla 26** Proceso de Alimentos y bebidas

Propósito	<b>Deleitar al huésped con una variedad de platos de la cocina local y nacional, además de ofrecer una gran variedad de cocteles, jugos y bebidas en general.</b>		
Indicador(s)	→	Clientes satisfechos	Calidad de menus
1.Unidad de medida	Unidad en que se especifican los valores	Porcentaje	Porcentaje
2.Fórmula de cálculo	Fórmula matemática que se usa para calcular el indicador	(Numero de clientes satisfechos/ Numero otal de clientes encuestados x100	(Total de menus consumidos /Total de menus preparados)x100
3.Límite crítico	Valor del indicador en el que se debe tomar acción inmediata	80%	60%
4. Meta	Valor máximo	95%	95%

		que razonablemente se podría obtener.		
5. Frecuencia de medida	de	Cada cuánto se va a medir	Trimensualmente	Trimensualmente
6.Responsables		Cargos	Chef	Chef
6.1 Acopio		De recolectar la información	chef	chef
6.2Procesamiento		De alistar para el análisis	Chef	Chef
6.3 Análisis		De concluir sobre los datos	Chef	Chef
6.4 Reporte		De presentación de los resultados	Chef	Chef
7. Presentación		Tipo de gráfico o tabla	Gráfico de barras	Gráfico de barras

**Elaboracion:** Irene Bastidas

A continuación , se observa el cuadro de control de indicadores para el proceso de Recursos Humanos; los indicadores que se van a controlar son colaboradores competentes y satisfechos con su trabajo.

**Tabla 27** Proceso de Recursos Humanos

Propósito		<b>Desarrollar al equipo de recursos humanos,motivándolo y capacitándolo con el fin de lograr la satisfacción de nuestro huéspedes, los objetivos empresariales de calidad y a la vez su propio bienestar.</b>
Indicador(s)	→	Colaboradores Competentes Colaboradores satisfechos con

			su trabajo
1.Unidad de medida	Unidad en que se especifican los valores	Porcentaje	Porcentaje
2.Fórmula de cálculo	Fórmula matemática que se usa para calcular el indicador	(Numero de colaboradores competentes/ Numero de colaboradores)x100	(Total de menus consumidos /Total de menus preparados)x100
3.Límite crítico	Valor del indicador en el que se debe tomar acción inmediata	60%	50%
4. Meta	Valor máximo que razonablemente se podría obtener.	95%	95%
5. Frecuencia de medida	Cada cuánto se va a medir	Semestralmente	Trimensualmente
6.Responsables	Cargos	Recursos Humanos	Recursos Humanos
6.1 Acopio	De recolectar la información	Recursos Humanos	Recursos Humanos
6.2Procesamiento	De alistar para el análisis	Recursos Humanos	Recursos Humanos
6.3 Análisis	De concluir sobre los datos	Recursos Humanos	Recursos Humanos
6.4 Reporte	De presentación de los resultados	Recursos Humanos	Recursos Humanos
7. Presentación	Tipo de gráfico o tabla	Gráfico de barras	Gráfico de barras

**Elaboracion:** Irene Bastidas

A continuación, se observa el cuadro de control de indicadores para el proceso de Mantenimiento y Seguridad; los indicadores que se van a controlar son el tiempo de respuesta en la reparación y la disminución del número de mantenimientos correctivos.

**Tabla 28** Proceso de Mantenimiento y Seguridad

Propósito		<b>Asegurar el cumplimiento del programa de seguridad y el correcto mantenimiento de las averías a tiempo, para entregar instalaciones en perfecto estado y seguridad para el cliente y sin reclamaciones de funcionamiento.</b>		
Indicador(s)	→	Tiempo de respuesta en la reparación	de la	Disminución del número de mantenimientos correctivos.
1.Unidad de medida	Unidad en que se especifican los valores	Tiempo		Porcentaje
2.Fórmula de cálculo	Fórmula matemática que se usa para calcular el indicador	Tiempo de respuesta Tiempo de reparación	de + de	(Número de mantenimientos correctivos terminados /Total de mantenimientos correctivos por realizar)x100
3.Límite crítico	Valor del indicador en el que se debe tomar acción inmediata	3 días		50%
4. Meta	Valor máximo que razonablemente se podría obtener.	1 día		90%
5. Frecuencia de medida	Cada cuánto se va a medir	Semestralmente		Semestralmente

6.Responsables	Cargos	Jefe de Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento
6.1 Acopio	De recolectar la información	Técnico de Mantenimiento	Técnico de Mantenimiento
6.2Procesamiento	De alistar para el análisis	Técnico de Mantenimiento	Técnico de Mantenimiento
6.3 Análisis	De concluir sobre los datos	Jefe de Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento
6.4 Reporte	De presentación de los resultados	Jefe de Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento
7. Presentación	Tipo de gráfico o tabla	Gráfico de barras	Gráfico de barras

**Elaboracion:** Irene Bastidas

### **Cuadro para determinar los procesos en los que se debe realizar un plan de calidad**

El Plan de Calidad es un documento que especifica qué procedimiento y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Para elaborar el Plan de Calidad, primeramente construimos una tabla con los requisitos del cliente con su definición y los 8 procesos propuestos. Seguido de esto vamos valorando cada requisito con cada proceso; los valores van en un rango de 1 a 5, considerando que 5 significa directa relación del requisito con el proceso, 3 significa mediana relación y 1 significa baja relación.

En cada uno de los procesos en los que se haya obtenido la valoración de 5 es en donde se debe realizar el plan de calidad; en este caso se obtuvieron los siguientes procesos: Recepción, Camarería, Alimentos y bebidas, Recursos Humanos.

**Tabla 29** Procesos

**Plan de calidad**

Requisitos	Definición	Procesos							
		Administración	Mejora Continua	Recepción	Camarería	Alimentos y bebidas	Recreación	Recursos Humanos	Seguridad y Mantenimiento
Instalaciones Adecuadas	Cómodas, limpias y seguras; con ambiente agradable	3	3	3	5	5	3	3	3
Calidad de Servicio/Atención	Rápido, seguro y eficiente.	3	3	5	5	5	3	3	1
Buena Atención	Persona amable, Educado hospitalario y bien presentado.	3	3	5	5	5	3	5	1
Calidad en Alimentos y bebidas	Variedad de platos y bebidas.	3	3	1	1	5	3	3	3

**Elaboración:** Irene Bastidas

Posteriormente se elabora la tabla en la cual constan los requisitos con sus definiciones y las características de los procesos principales que se obtuvieron anteriormente. En la tabla 30 y 31 se estiman los detalles de lo anteriormente escrito.

**Tabla 30 Procesos Principales**

Requisitos	Definición	Recepci ón	Camare ria	Aliment os y Bebidas	Recurs os Human os	Mantenimie nto y Seguridad
<b>Instalacio nes adecuadas</b>	Cómodas, limpias amplias y seguras; con ambiente agradable.	-- -	5	5	-----	-----
<b>Calidad de Servicio- /Atención</b>	Rapido,seguro y eficiente	5	5	5	-----	-----
<b>Buena Atención</b>	Persona amable, educado,hospital ario y bien prsentado.	5	5	5	5	-----

**Elaboracion:** Irene Bastidas

**Tabla 31** Características de los procesos principales

Requisitos	Definición	Recepción	Camarería	Alimentos y bebidas	Recursos Humanos
<b>Instalaciones Adecuadas</b>	Cómodas, limpias amplias y seguras; con ambiente agradable	-----	Habitaciones limpias y confortables	Salón limpio y amplio para el expendio de alimentos y bebidas	-----
<b>Calidad de servicio/Atención</b>	Rápido, seguro y eficiente	-Hospitalidad cuando se recibe y despide al huésped. - Información de las facilidades de la hostería. -Solución de problemas y seguimiento del huésped.	-Atender las peticiones del huésped. -Mantener las habitaciones según las especificaciones de la hostería.	-Atender las peticiones de los clientes. -Ofrecer los menús y dar seguimiento al cliente.	-----
<b>Buena atención</b>	Persona amable educado, hospitalario y bien presentado	-Cuidar de la apariencia personal -Mantener las normas de hospitalidad.	-Cuidar de la apariencia personal -Mantener las normas de hospitalidad.	-Cuidar de la apariencia personal -Mantener las normas de hospitalidad.	Capacitación continua del personal.
<b>Calidad en alimentos y bebidas</b>	Variedad de platos y bebidas	-----	-----	Servir los platos y bebidas conforme a lo establecido	-----

**Elaboración:** Irene Bastidas

## **Plan de calidad de los procesos**

Determinados los procesos principales, se procede a elaborar una tabla denominada Cuadro Plan de Calidad en la que anotamos las actividades que se realizan en cada proceso, la característica por controlar, la especificación, el medio de evaluación, la frecuencia, el tamaño de la muestra, el o los criterios para tomar acción de control, la acción de control, el registro y el responsable de la evaluación.

En la **tabla 32**, podemos apreciar el Cuadro del Plan de Calidad del Proceso de Recepción que realiza check in, check out, control del acceso a las habitaciones, ofrecimiento de productos y servicios, entrega de facturas y realización de informes.

En la **tabla 33**, podemos apreciar el Cuadro del Plan de Calidad del Proceso de Camarería que tiene por actividades de: Diseñar y mantener la decoración de los diferentes ambientes, limpiar y ordenar las habitaciones, verificar el funcionamiento y el confort de la habitación, entregar facturas y realizar informes.

En la **tabla 34**, podemos apreciar el Cuadro del Plan de Calidad del Proceso de Alimentos y Bebidas que realiza la elaboración del menú o carta, el cuidado de la higiene, seguridad alimentaria y presentación personal, limpieza, lavado e higiene de utensilios y equipo, administración de existencia y consumo.

En la **tabla 35**, podemos apreciar el Cuadro del Plan de Calidad del Proceso de Recursos Humanos que tiene por actividades: la búsqueda y selección del personal, plan de formación y acciones formativas y evaluación del rendimiento.

**Tabla 32** Cuadro plan de calidad para el proceso de Recepción

Actividad	Característica por controlar	Especificación	Medio de Evaluación	Frecuencia	Tamaño de la muestra	Criterios para tomar acción de control	Acción de control	Registro	Responsable de la evaluación
Realizar check in, check out.	Cordialidad en el proceso de check in y check out.	4 de 5 huéspedes están conformes con la atención que reciben	Encuestas al huésped	Mensual	5 clientes	Menos de 3 clientes están conformes	Llamado de atención al personal	Hoja del seguimiento del cliente fantasma	<b>Recursos humanos y cliente fantasma</b>
Controlar el acceso a las habitaciones.	Rapidez en el acceso a las habitaciones	4 de 5 huéspedes están conformes con la atención que reciben	Encuestas al huésped	Mensual	5 clientes	Menos de 3 clientes están conformes	Llamado de atención al personal	Hoja de seguimiento de la camarera	<b>Recursos humanos y cliente fantasma</b>
Ofrecer productos y servicios.	Servicio de soporte para selección de productos y servicios.	4 de 5 huéspedes están conformes con la atención que reciben	Encuestas al huésped	Mensual	5 clientes	Menos de 3 clientes no están conformes	Capacitación al personal en apoyo y decisión al cliente.	Resultados de encuesta	<b>Recursos humanos</b>
Entregar facturas y realiar inormes.	Facturas e informes claros y si errores	4 de 5 facturas bien hechas	Encuestas al huésped	Mensual	5 clientes	Mas de 3 clientes reclaman por su factura	Llamada de atención al personal	Facturas realizadas en el mes	<b>Recepcionista</b>
Aprobado:									
				Fecha:				Revisión:	

**Elaboracion:** Irene Bastidas

**Tabla 33** Cuadro plan de calidad para el proceso de; Camarería

Actividad	Característica por controlar	Especificación	Medio de Evaluación	Frecuencia	Tamaño de la muestra	Criterios para tomar acción de control	Acción de control	Registro	Responsable de la evaluación
<b>Diseñar y mantener la decoración de los diferentes ambientes</b>	Diseño de ambientes de acuerdo a la temporada.	6 de 7 huéspedes están conformes con la decoración	Encuestas al huésped	Semestral	6 clientes	Menos de 4 clientes están conformes	Rediseñar la decoración ambientes	Hoja de seguimiento camarera	Administrador y huéspedes
<b>Limpiar y ordenar las habitaciones.</b>	Rapidez en el proceso de limpieza de habitaciones	4 de 5 huéspedes están conformes con la atención que reciben	Encuestas al huésped	Bimensual	5 clientes	Menos de 3 clientes están conformes	Llamado de atención al personal	Hoja de seguimiento de la camarera	Camareara y huéspedes
<b>Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación.</b>	Funcionamiento adecuado de los equipos de habitaciones	4 de 5 huéspedes están conformes con la atención que reciben	Encuestas al huésped	Bimensual	5 clientes	Menos de 3 clientes no están conformes	Mantenimiento de los equipos y revisión de confort	Hoja de seguimiento de camareria	Camarera y mantenimiento
<b>Entregar facturas y realizar informes.</b>	Facturas e informes claros y si errores	4 de 5 facturas bien hechas	Facturas	Mensual	5 clientes	Mas de 3 clientes reclaman por su factura	Llamada de atención al personal	Facturas realizadas en el mes	Recepcionista y camareria
<b>Aprobado:</b>				<b>Fecha:</b>				<b>Revisión:</b>	

**Elaboracion:** Irene Bastidas

**Tabla 34** Cuadro plan de calidad para el proceso de; Alimentos y Bebidas

Actividad	Característica por controlar	Especificación	Medio de Evaluación	Frecuencia	Tamaño de la muestra	Criterios para tomar acción de control	Acción de control	Registro	Responsable de la evaluación
<b>Elaborar menú o carta.</b>	Variedad de platos y bebidas.	4 de 5 clientes están conformes con el menú y bebidas que reciben.	Encuestas a los clientes	Con cada nuevo menú	5 clientes	Menos de 4 clientes están conformes	Rediseñar el menú/hacer los ajustes necesarios	Hoja de seguimiento del chef	Chef
<b>Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria.</b>	Alimentos sanos	4 de 5 clientes están conformes con los alimentos y bebidas	Encuesta a los clientes	Mensual	5 clientes	Menos de 4 clientes están conformes	Suspender la compra de alimentos y bebidas y/o cambiar de proveedor	Hoja de control de la calidad de la materia prima	Chef
<b>Limpia, lavar e higienizar utensilios y equipos.</b>	Limpieza de utensilios y equipos	Cumplimiento del programa de limpieza y desinfección	Revisión de utensilios y equipos	Semanal	No aplica	Cumplimiento del programa de limpieza y desinfección	Limpia, desinfectar y reforzar la capacitación en el programa	Hoja de control de limpieza	Chef
<b>Administrar existencia y consumo.</b>	Existencia y consumo	% de consumo acorde al% de ventas	Inventarios y pedidos	Semanal	70% de existencias	Las existencias no duran lo establecido	Verificar existencias y consumo	Inventario	Chef
<b>Aprobado:</b>				<b>Fecha:</b>			<b>Revisión:</b>		

**Elaboracion:** Irene Bastidas



### **Matriz de interrelación de procesos.**

Cada uno de los procesos de la hosteria están relacionados unos con otros, por eso es necesario realizar una matriz de interrelación de todo ellos.

Se elabora una tabla en la que colocamos los procesos tanto de manera horizontal como vertical y especificamos las relaciones que existen entre ellos.

El la **tabla 36**, deja ver de mejor manera las relaciones de los procesos.

**Tabla 36** Matriz de Interrelación de procesos

<b>Procesos</b>	<b>Administración</b>	<b>Mejora Continua</b>	<b>Recepción</b>	<b>Camarería</b>	<b>Alimentos y Bebidas</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Mantenimiento y Seguridad</b>
<b>Administración</b>		Plan de Acciones del SGC	Satisfacción del huésped	Satisfacción del huésped	Satisfacción del huésped	Planes de capacitación y Seguimiento	Progrma preventivo y de seguridad
<b>Mejora continua</b>	Planes de mejoramiento del SGC		Documentos públicos y difundidos	Documentos públicos y difundidos	Documentos públicos y difundidos	Seguimiento de colaboradores	Acciones Correctivas,Preventivas y de Mejora.
<b>Recepción</b>	Reservas confirmadas	Plan de Acciones del SGC		Reporte de habitaciones limpias y ordenadas	Calidad de menús y cocteles	Colaboradores competentes	Instalaciones debidamente mantenidas
<b>Camareria</b>	Número de habitaciones y sus equipos	Planes de mejoramiento del SGC	Reservas cofirmadas		Facturas e informes	Colaboradores satisfechos con su trabajo	Lista de habitaciones y sus equipos
<b>Alimentos y Bebidas</b>	Calidad de menús y cocteles	Mejoramiento del SGC	Facturas e informes	Facturas		Seguimiento	Informes de fallos
<b>Recursos Humanos</b>	Plan de capacitación y acciones formativas	Necesidad de formación	Colaboradores competentes	Colaboradodes competentes	Colaboradores competentes		Instalaciones en buen estado
<b>Mantenimiento y Seguridad</b>	Plan de mantenimiento	Materiales y repuestos	Instalaciones debidamente mantenidas	Informe de fallos	Salon en buen estado	Colaboradores competentes	

**Elaboración:** Irene Bastidas

### **Auditorías internas.**

La auditoría de calidad interna, es aquella que evalúa todos los elementos del sistema de calidad, los cuales deben estar acorde a las bases y planes establecidos por la dirección de la hostería. Este tipo de auditorías debe realizarse en periodos de tiempo regulares en función de la situación de la hosteria o de la importancia de las actividades que se desarrollan.

Además de las auditorías internas, es recomendable que se realicen auditorías externas realizadas por personal ajeno o independiente a la hosteria.

Una auditoría de calidad externa consiste en un exámen sistemático de las actuaciones respecto a la calidad para verificar y evaluar de forma independiente el cumplimiento de unos determinados requisitos. Además de la obtención de un certificado de empresa registrada. (Urgilés, 2010)

## Conclusiones

- Se pudo identificar los procesos de calidad que se deben ejecutar en la hostería Milliguayco según su clasificación de primera categoría a la que pertenece, lo cuál se consiguió siguiendo la normativa de calidad ISO 9001.
- Se logró caracterizar los procesos que se desarrollan dentro de la hostería Milliguayco, y su relación que tiene cada uno de ellos para el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.
- Se determinó los procesos que se desarrollan dentro de la hostería, mediante una guía que brinde una camino para llevar a la empresa hacia estándares internacionales de calidad, que cumplan con las expectativas del cliente y logren posicionarse en el mercado turístico local y nacional.

## Recomendaciones

- Es importante que se den prioridad la ejecución de programas y proyectos siguiendo estándares internacionales como las normas de calidad ISO 9001, que tengan como eje prioritario el mejoramiento de la calidad en la oferta turística de la hostería Milliguayco.
- El personal de la hostería debe conocer cada uno de los estándares de calidad para poder desarrollar en sus actividades diarias, de tal forma mantener una organización y así brindar servicios de calidad y por ende posicionarse en el mercado nacional como internacional.
- Se recomienda tomar en cuenta el proyecto y ejecutarlo en un futuro, aplicando las herramientas en todos los departamentos de la hostería, con el fin de ser una de las mejores hosterías, y siempre lograr el cumplimiento de las expectativas del turista.

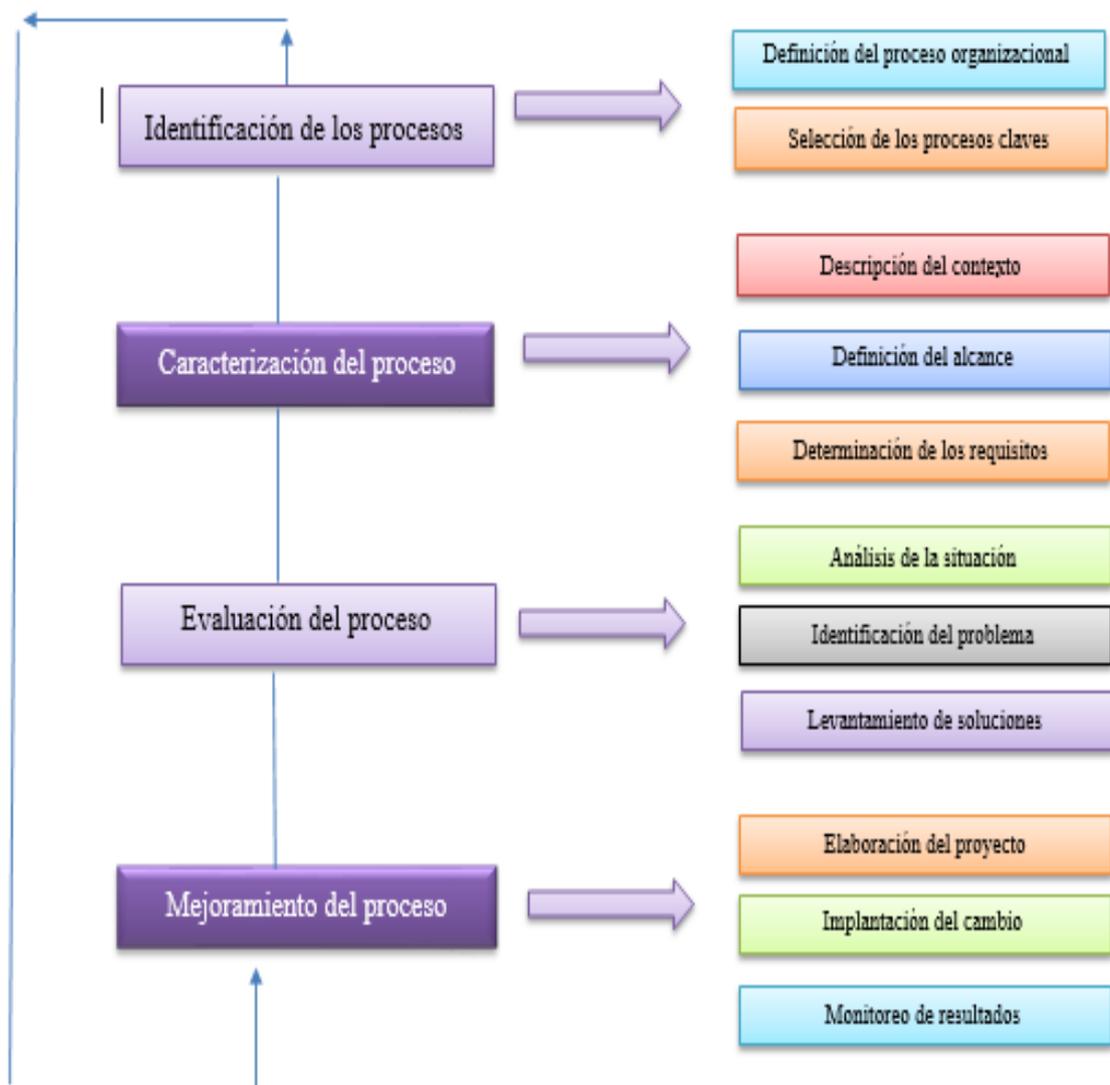
## G. BIBLIOGRAFÍA:

- Aguera, E. (2014). *Liderazgo y compromiso social*. Puebla- Mexico: Dirección General de Fomento.
- Alarcon , F., & Espinoza, K. (2015). “*Plan estratégico para la gestión del talento humano para la hacienda hostería Milliguayco localizada en el cantón Pallatanga provincia del Chimborazo*”. Guayaquil.
- Bércial, R. A., & Barrado, D. (2016). *Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos*. Madrid.
- Buendía Neira, F. (2014). *Evaluación de la oferta de servicios turísticos del cantón San Pedro de Pelileo para promover la calidad en el servicio*. San Pedro de Pelileo.
- Bulla , L. (2013). *Turismo tendencias globales y planificación estratégica*. Colombia: Ecoe Ediciones 2010.
- Castillo, R. (2012). *Identificación de los procesos* .
- Chica García, N. (2014). *Evaluación de los servicios turísticos ofrecidos en la isla Santay para la implementación de facilidades turísticas que garanticen la satisfacción al visitante*. Isla Santay.
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit.
- Desiré Suárez, K. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio de alimentos y bebidas en la hacienda turística Mundo San Rafael para contribuir con mejoras en el servicio brindado al cliente*. Guayaquil.
- Diaz, M., & Anne, R. (Noviembre de 2013). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*. Obtenido de Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera.
- Duran, M. (1992). *Gestión de la calidad*. España: Diaz de Santos.
- Garay, L. J. (2008). *Estructura industrial e internacionalización*. Colombia: Departamento Jurídico.
- Guarda, M. (2006). *Competitividad en las empresas turísticas de la ciudad de Valdivia*. Valdivia.
- Guerrero, P. (2014). *Introducción al Turismo*. México: Ebooks.
- López, L. (2017). *Sistema de gestión de calidad para los establecimientos de alojamiento turístico del cantón, Otavalo*. Otavalo.
- López, R. (2012). . *Motivación a ministros*. . El periódico.
- Molina Azorín, J., Claver Cortés, E., & Pereira Moligner, J. (2009). *Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de los hoteles españoles*. Alicante: Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa.
- Mantero, C. (2005). *Nodalidades Turísticas*. Mar del Plata.
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2012). *Manual de Facilidades Turísticas*. Quito.
- Mintur. (2008). *Ley de Turismo*. Quito.
- miturecuador. (s.f.). Turismo.
- Molina, A. (2007). Segmentación de la demanda turística: un análisis aplicado a un destino de turismo cultural. *Revista de análisis turístico*, 44.

- Molina, S. (2000). *El postturismo en los centros industriales a las ludópolis*. México: Tesis Económicas Profesionales.
- Sancho, A. (2008). *Introducción al turismo*.
- Sancho, A. (2011). *Introducción al turismo*.
- Servera, J. (2015). La transición a las nuevas ISO 9000: 2000 y su implantación. En J. Cervera, *La transición a las nuevas ISO 9000: 2000 y su implantación* (pág. 14). Madrid: Díaz de Santos.
- Socateli, M. (2013). *Mercadeo aplicado al turismo*. Costa Rica: Universidad Nacional de Costa Rica.
- Socateli, M. (2013). *Mercadeo aplicado al turismo*. Costa Rica: Universidad Nacional de Costa Rica.
- Socateli, M. (2013). *Mercadeo aplicado al turismo*. Costa Rica: Universidad Nacional de Costa Rica .
- Socateli, M. (s.f.). Mercado aplicado al Turismo.
- Tobar, R. (2007). *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Mexico: Trillas
- Tobar, R. (2014). *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Mexico: Trillas.
- Urgilés, R. (2010). "*Sistema de calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel cuatro estrellas en Ecuador*". Cuenca.
- Vértice, P. (2010). Gestión de la Calidad ISO 9001-2008. En P. V. S.L., *Gestión de la Calidad ISO 9001-2008* (págs. 19,20). España: Editorial Vértice.
- Vértice, P. (2015). Gestión de la Calidad ISO 9001-2008. En P. V. S.L., *Gestión de la Calidad ISO 9001-2008* (págs. 19,20). España: Editorial Vértice.

## H. ANEXOS

### Metodología aplicada para la mejora de los procesos



**Fuente:** (Castillo R. , 2012)  
**Elaboración:** Irene Bastidas

## Operacionalización de variables

Operacionalización de la Variable Independiente: Gestión de la calidad

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Variable independiente  Gestión de la Calidad	Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la Satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.  Fuente: (Duran, 1992)	Satisfacción de las necesidades del cliente	Gestión por procesos	Encuesta: Cuestionario
		Desempeño de procesos	Posicionamiento en el mercado turístico	

**Elaboración:** Irene Bastidas

**Operacionalización de la variable dependiente: Mercado Turístico**

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Variable dependiente  Mercado Turístico	Se define como mercado turístico la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores.  Fuente: (Socateli, Mercado aplicado al Turismo)	Oferta	Prestadores de servicios	
		Demanda		
		Competencia	Turistas nacionales y extranjeros  Empresas de turismo	Encuesta: Entrevista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELELERA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS DE LA HOSTERIA**

**MILLIGUAYCO.**

**Encuestador:** \_\_\_\_\_ **Formulario n:** \_\_\_\_\_

**Ciudad:** \_\_\_\_\_ **Fecha de la encuesta:** \_\_/\_\_/\_\_/

El propósito de esta encuesta es recolectar información para el estudio de mercado que permita la elaboración de un “proyecto de gestión de calidad en la hostería Milliguayco para incrementar su participación en el mercado turístico.

**Instrucciones generales**

- ❖ Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
- ❖ Marque con una (x) el paréntesis que indique su respuesta
- ❖ Escriba con letra clara los renglones donde sea necesario
- ❖ Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos su colaboración.

**A.-Información General**

**1. ¿Cuál es su edad?** .....

**2. ¿Cuál es su género?**

1. Femenino ( )

2. Masculino ( )

**3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

1. Primaria ( )

2. Secundaria ( )

3. Superior ( )

**B.-Información Especifica**

**4.- Como considera usted la calidad de los servicios recibidos dentro de los departamentos que tiene la hostería.**

- 1. Bueno ( )
- 2. Malo ( )
- 3. Regular ( )

**5.- Que facilidades considera usted que deberían implementarse en la hostería para mejorar su posicionamiento en el mercado turístico.**

- Senderos ( )
- Trasporte ( )
- Señalética ( )
- Vías en buen estado ( )
- Otros.....

**6.- Como calificaría usted la organización de los departamentos que se desarrollan dentro de la Hostería Milliguayco**

- Bueno ( )
- Malo ( )
- Regular ( )

**7.-Cuál es su percepción acerca la gestión de la calidad para resolver conflictos e inconvenientes dentro de la Hostería Milliguayco?**

- Buena ( )
- Mala ( )
- Regular ( )

**8.- Considera usted que la calidad del servicio dentro de la hostería mejoraría con la organización e implementación por procesos?**

- Si ( ) No ( )
- Por qué?.....

**9. ¿De qué manera cree usted que beneficia la calidad de los servicios en la hostería Millyguayco?**

- Muy importante ( )
- Poco importante

Sin importancia ( )

**10.- ¿Conoce si la Hostería Milliguayco cuenta con alguna certificación de calidad?**

**En el caso de ser su respuesta afirmativa, indique cual ?**

Si ( )

No ( )

Cual .....

**Gracias por su colaboración.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELELERA**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL GRUPO FOCAL**

**Encuestador:** \_\_\_\_\_ **Formulario n:** \_\_\_\_\_

**Ciudad:** \_\_\_\_\_ **Fecha de la encuesta:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

El propósito de esta encuesta es recolectar información que permita identificar los requisitos del cliente que visitan hosterías de cuatro estrellas.

**Instrucciones generales**

- ❖ Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
- ❖ Marque con una (x) el paréntesis que indique su respuesta
- ❖ Escriba con letra clara los renglones donde sea necesario
- ❖ Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos su colaboración.

**A.-Información General**

**1. ¿Cuál es su edad?** .....

**2. ¿Cuál es su género?**

1. Femenino ( )                      2. Masculino ( )

**3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

1. Primaria            ( )  
2. Secundaria        ( )  
3. Superior            ( )

## **B.-Información Específica**

**4.- Cuales son los requisitos que usted considera que debe poseer una hostería de cuatro estrellas para incrementar su participación en el mercado.**

- 1. Instalaciones adecuadas ( )
- 2. Muebles y enseres ( )
- 3. Habitaciones confortables ( )

**5.- Qué requisito considera usted que debe obtener un establecimiento para la obtención de una buena calidad en el servicio**

- Rápido, seguro y eficiente ( )
- Poseer instalaciones seguras ( )
- Poseer mobiliario nuevo ( )

**6.- De qué manera considera usted que los alimentos y bebidas se debe ofrecer para que los mismos sean de calidad**

- Variedad de platos y bebidas ( )
- Bien presentados ( )
- Inadecuados ( )

**7.- Cómo considera usted que debe ser la atención dentro de una hostería de cuatro estrellas**

- Persona amable ( )
- Educada y bien presentada ( )
- Ineficiencia ( )

**Gracias por su colaboración.**



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

### FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

#### ENTREVISTA

Nos encontramos ahorita en la hacienda hostería Milliguayco en compañía del economista José Romero que es el fundador y creador de la hacienda hostería Milliguayco y vamos a hacer la entrevista con un solo fin que va a ser usado para un método científico para elaborar la de gestión por procesos para el mejoramiento de la calidad en los departamentos para la misma localizada aquí en el cantón Pallatanga,

#### **1 ¿Economista para arrancar con esta entrevista, Usted cómo definiría a Milliguayco?**

Milliguayco es un lugar para hospedaje y entretenimiento donde la gente que viene de la ciudad a buscar un lugar que está en medio de la naturaleza que ofrece un descanso absoluto libre del bullicio de la ciudad y de todo el contacto con la civilización y plena naturaleza. El lugar es específicamente creado por lo que está alrededor de la naturaleza donde pueden venir otras personas a la vez con los niños donde pueden disfrutar de un momento ameno, exacto, realmente lo que tuvimos en mente es crear que podemos ofrecer es un ambiente tranquilo, un ambiente familiar con comodidades, con buena alimentación y repito un ambiente relajante y libre de toda clase de ruidos, aquí lo único que usted puede escuchar es el ruido de su respiración.

#### **2 ¿A través de qué medios mide usted la satisfacción de sus clientes?**

Yo mido básicamente a través de encuestas de satisfacción al cliente, mediante ese diagnóstico puedo detectar las falencias, inconvenientes y mejorarlos diariamente con el trabajo mancomunado entre mi persona y mis trabajadores, de tal manera que el turista se vaya satisfecho y que nos pueda recomendar y por ende incrementar la demanda.

### **3 ¿Cómo se realiza la venta de servicios**

La venta de los servicios se realiza por medio de la página Trip Advisor, es una página digital internacional en la cual tenemos muy buena calificación por nuestras visitas. Además, nos promocionamos en medios reconocidos a nivel local nacional como son: medios radiales y televisivos, en la cual hemos tenido buena acogida y a Milliguayco nos visitan gente de todas las regiones de nuestra querida patria, y también tenemos una gran demanda de turistas extranjeros.

### **4 ¿Cuál han sido los problemas que con mayor frecuencia se observan? Es decir, si ha tenido algún inconveniente con algún cliente, ¿cuál ha sido y cómo lo ha solucionado?**

Lo que he detectado aquí es que la mayoría de mis trabajadores no son personas profesionales, existe mucho empirismo, lo que de cierta forma ha dificultado el cumplimiento efectivo de su trabajo; observando desorden, mala presentación y descuido en los procesos. He solucionado estos desordenes con un incentivo al turista es decir con un souvenir, no contrato personal capacitado en el área de turismo por dos motivos: el primero es por generar fuente de trabajo a las familias de las comunidades de mi alrededor, la cual considero una obra social y benéfica, la segunda es por que aspiro capacitarlos constantemente de manera que puedan alcanzar a dar un servicio de calidad al turista visitante. De esta manera genero fuentes de trabajo a la gente de las comunidades aledañas y del cantón pallatanga, de paso la ayuda es mutua me genero yo como dueño de Milliguayco más ingresos económicos.

### **5 ¿Usted cree que es necesario diseñar un manual de gestión por procesos para los diferentes departamentos de la hostería Milliguayco?**

Si sería de gran ayuda para la hostería ya que no tengo nada documentado, mediante la creación del manual me ayudaría en una manera muy significativa ya que por medio del mismo puedo organizar e implementar de mejor manera los diferentes departamentos que tiene Milliguayco, de tal forma posicionarnos en el mercado turístico competitivo con calidad y excelencia.

**6 ¿De qué manera aplica el termino de calidad para la prestación de los servicios?**

Yo aplico el termino de calidad siempre en atención al cliente y servicio, no únicamente vender la habitación, sino además ofrecer otros servicios al cliente; por ejemplo, si tengo un mapa de Milliguayco, brindarle al cliente y darle una pequeña guía adicional a lo explicado personalmente.

**7 ¿Qué servicios considera usted que la diferencian del mercado competitivo?**

Milliguayco se diferencian del mercado competitivo y la hace única es por: la atención personalizada que yo les brindo somos todos como una familia, de tal forma al momento de partir nunca se van sin despedirse con un caluroso abrazo.

**8 ¿Cuenta el establecimiento con algún reconocimiento de calidad?**

No específicamente pero el Ministerio de Turismo nos ha calificado en una posición superior, ósea en el nivel más alto, los turistas o los turistas extranjeros vamos a decir por ejemplo azafatas y pilotos de CAILEN, huéspedes frecuentes nos han calificado muy bien y por eso regresan y nos recomiendan a sus colegas. Los huéspedes locales igual de ahí que tenemos una buena calificación en la página de Trip advisor, que es un sitio que la gente se expresa con toda libertad y nos califican bien.

## Anexo: Fotografías



**Fotografía No.1:** Entrada a la hostería Milliguayco

Recepción de los huéspedes.

**Autor:** Irene Bastidas



**Fotografía No.2:** coordinación del proceso de atención al cliente con lavandería.

**Autor:** Irene Bastidas



**Fotografía No.3:** durante el proceso de camarería en la suit.

**Autor:** Irene Bastidas



**Fotografía No.4:** proceso del reclutamiento del personal durante la actividad de selección de las carpetas.

**Autor:** Irene Bastidas



**Fotografía No.5:** durante la actividad en el proceso de alimentos y bebidas.

Autora: Irene Bastidas



**Fotografía No.5:** durante la actividad en el proceso de recreación especialmente para los niños

**Autor:** Irene Bastidas



**Fotografía No.6:** Durante la actividad en el proceso de mantenimiento y seguridad en el establo de la hostería.

**Autor:** Irene Bastidas



**Fotografía No.7:** actividad de montaje de mesas para el proceso de organización de eventos.

**Autor:** Irene Bastidas



**Fotografía No.8:** durante el proceso de guianza por las áreas de recreación de la hostería.

**Autor:** Irene Bastidas