

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión
Turística y Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto de Investigación

“GESTIÓN Y CALIDAD EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS
TURISTICOS DEL CANTÓN COLTA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

Autora: Gabriela Elizabeth Salgado Uquillas

Tutora: Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández. PhD.

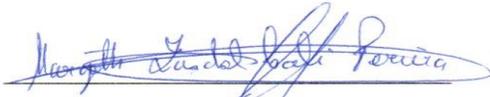
Riobamba – Ecuador

2019

CERTIFICACIÓN

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: Gestión y calidad en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta provincia de Chimborazo, presentado por: Gabriela Elizabeth Salgado Uquillas y dirigida por: Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández. PhD. Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:



Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira.
Presidenta del Tribunal



Mgs. Danilo Paul Quintana Puga.
Miembro del Tribunal



Mgs. Gustavo Enrique Camelos Encalada.
Miembro del Tribunal

Autoría de investigación

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, las ideas y los resultados obtenidos corresponden exclusivamente a: Gabriela Elizabeth Salgado Uquillas (autora), Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández. PhD. (tutora) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Gabriela Elizabeth Salgado Uquillas

0604739318

Dedicatoria:

A mis abuelos en el cielo y mi abuelita que con sus bendiciones guiaron mi camino. Al motor de mi vida apoyo incondicional de amor y fortaleza a quien desde el primer día creyó en mi MADRE, quien al igual que su nombre es un Angel en mi vida. Mi padre ejemplo de fortaleza y entrega quien con su sacrificio hoy me otorga su mejor herencia mi educación.

A mis hermanos quienes son mi mejor equipo, aquellos que con sus palabras, sacrificios y amor me ayudaron a conseguir mis objetivos. A mi cuñada quien con su apoyo y experiencia apoyo mis decisiones. Al mejor regalo que Dios otorgo a mi familia mis hermosos sobrinos quien con sus ocurrencias y sonrisas llenan de inspiración mi vida. A mi familia que apoyó cada paso en mi vida y hoy celebran este gran triunfo junto a mí.

A la Amistad de grandes personas que compartieron junto a mí.

Gracias por haber sido parte de este triunfo.

Agradecimiento:

A la Universidad Nacional de Chimborazo formadora de grandes profesionales, a mi Carrera de Gestión de Turística y Hotelera y sus docentes quienes por medio de sus conocimientos y experiencia fueron instructores de mi vida profesional.

A la Ing. Silvia Aldaz quien con su importante aporte profesional y gran ser humano fue guía por medio de sus conocimientos y experiencia en el cumplimiento de mis objetivos.

Al Municipio del cantón Colta por la apertura que brindaron a mi investigación quienes con su apoyo constante permitieron la elaboración de este estudio.

ÍNDICE GENERAL

Certificación.....	ii
.....	iii
Autoría de investigación.....	iv
Dedicatoria:.....	v
Agradecimiento:.....	vi
Índice general.....	vii
Lista de cuadros.....	ix
Lista de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Situación problemática.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. Justificación teórica.....	4
1.3.2. Justificación práctica.....	5
1.3.3. Justificación metodológica.....	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.4.3. Hipótesis general.....	6
1.4.4. Hipótesis Específicas.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Marco Filosófico.....	9
2.3 Estado del arte.....	10
2.3.1 Estado del arte I / Variable Independiente Gestión.....	10
2.3.2 Estado del arte I / Variable Dependiente Calidad.....	13
3. CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	17
3.2. Unidad de Análisis.....	18
3.3. Población de estudio.....	19
3.4. Tamaño de la muestra.....	19
3.5. Selección de la muestra.....	20
3.6. Operalización de variables.....	21
3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación.....	23
3.8. Validez de los instrumentos.....	23
3.9. Confiabilidad de los instrumentos.....	24
3.10. Análisis e interpretación de la información.....	26
4. CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
4.1 Análisis, interpretación.....	27
4.2 Discusión de resultados.....	28
4.3 Pruebas de hipótesis.....	29
4.4 Presentación de resultados.....	33
5. Conclusiones.....	37
6. Recomendaciones.....	38
7. Bibliografía.....	39
8. ANEXOS.....	41
8.1. Anexo 1 propuesta.....	41

8.2.	Tema: Manual de gestión para el proceso administrativo en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta provincia de Chimborazo	41
8.3.	Introducción	41
8.4.	Justificación	41
8.5.	Objetivos	42
8.6.	Objetivo General	42
8.7.	Objetivos Específicos.....	42
9.	ANEXOS VARIOS	57
9.1.	Anexo 1. Árbol de Problemas	57
9.2.	Anexo 2: Presentación de resultados	58
9.3.	Anexo 3 Cronograma.....	85
9.4.	Anexo Instrumentos	86

Lista de cuadros

Tabla 1: Dimensiones de la Gestión de la calidad	11
Tabla 2 Dimensiones de la calidad	14
Tabla 3: Población de estudio	19
Tabla 4: Matriz de consistencia	21
Tabla 5: Operalización de variables.....	22
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad	24
Tabla 7: Coeficiente de Kendall	25
Tabla 8: Hipótesis general	29
Tabla 9: Hipótesis específica 1	30
Tabla 10: Hipótesis específica 2	31
Tabla 11: Hipótesis específica 3	32
Tabla 12: Hipótesis específica 4	33
Tabla 13 Cargo.....	58
Tabla 14 Género.....	59
Tabla 15 Edad	60
Tabla 16 Proceso de gestión	61
Tabla 17 Gestión de la calidad.....	62
Tabla 18 Proceso de calidad	63
Tabla 19 Planes y programas	64
Tabla 20 Acciones administrativas	65
Tabla 21 Programas	66
Tabla 22 Divulgación de actividades	67
Tabla 23 Talento humano	68
Tabla 24 Herramientas de evaluación y control	69
Tabla 25 Gestión Pública	70
Tabla 26 Visitante	71
Tabla 27 Género.....	72
Tabla 28 Edad	73
Tabla 29 Permanencia del visitante	74
Tabla 30 Calidad del servicio	75
Tabla 31 Variedad en servicios.....	76
Tabla 32 Rapidez del colaborador	77
Tabla 33 Información.....	78
Tabla 34 Medios multimedia	79
Tabla 35 Confort.....	80
Tabla 36 Limpieza	81
Tabla 37 Distribución	82
Tabla 38 Accesibilidad e inclusividad	83
Tabla 39 Manejo de quejas	84

Lista de figuras

Figura 1: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	58
Figura 2: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	59
Figura 3: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	60
Figura 4: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	61
Figura 5: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	62
Figura 6: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	63
Figura 7: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	64
Figura 8: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	65
Figura 9: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	66
Figura 10: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	67
Figura 11: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	68
Figura 12: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	69
Figura 13: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	70
Figura 14: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	71
Figura 15: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	72
Figura 16: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	73
Figura 17: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	74
Figura 18: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	75
Figura 19: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	76
Figura 20: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	77
Figura 21: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	78
Figura 22: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	79
Figura 23: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	80
Figura 24: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	81
Figura 25: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	82
Figura 26: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	83
Figura 27: Prestadores de servicio turístico cantón Colta.....	84

Resumen

La gestión y calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta provincia de Chimborazo. El presente proyecto de investigación tuvo su base en determinar la relación existente entre la gestión y calidad en prestadores de servicios turísticos.

Planteando la investigación en la relación entre gestión y calidad de prestadores de servicios turísticos, que tuvo como fin de estudio la gestión de procesos que se realizan, asegurando así una mejora en la calidad durante la prestación de servicios al turista.

Este proyecto de investigación de acuerdo a su naturaleza de estudio es un estudio descriptivo y correlacional, en el cual se utilizó diferentes técnicas para la recolección de datos, tales como la observación directa y la encuesta que fue aplicada tanto a prestadores como visitantes información que me permitió obtener información relevante para la investigación.

Concluyendo así una vez analizados los resultados obtenidos, se estableció la elaboración de un manual de calidad de atención y servicio al cliente como herramienta de implementación, control y evaluación para la gestión de la calidad que se lleva a cabo en los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de los prestadores de servicios turísticos con el fin de convertir a Colta en un destino turístico de calidad lo que generará un desarrollo del turismo de manera local que beneficiará a todos, una vez se cumpla con cambios que mejoraran el trato con el visitante.

Palabras claves: Gestión de la calidad, estudio correlacional, manual de calidad, gestión de procesos.

ABSTRACT

The management and quality in the lendors of tourist services of the Colta canton in Chimborazo province, it is performance to establish its development. The present investigation project has its base in determining the existing relation between the management and quality in lendors of Colta's tourist services. The principal point of this research is how the management is clarity in the quality of the lendors of tourist services of the canton Colta, which took as an end of study how one makes the process management that is realized, assuring this way an improvement in the quality during the provision of services the tourist. This project of investigation of agreement to its nature of the study is a descriptive study and correlational, in which one used different technologies for the compilation of information, such as the direct observation and the survey that was applied so many to lendors as visitors information that allowed us to obtain relevant information for the investigation.

Concluding in this way after to analyze the obtained results, there was established the production of a quality manual of attention and service to the client as tool of implementation, control and evaluation for the management of the quality that is carried out in the processes and activities that are supported out inside the lendors of tourist services in order to turn Colta into a tourist destination of quality that will generate a development of the tourism of a local way that it will benefit to all, once be fulfilled by changes that were improved the treatment with the visitor.

Keywords: Management of the quality, study correlational, manual of quality, process management.

Reviewed by: López, Ligia
LINGUISTIC COMPETENCES TEACHER



Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como base el estudio de la gestión y la calidad en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta, mediante la ejecución de este trabajo investigativo, se podrá determinar el grado de relación existente entre la gestión y calidad turística dentro de los prestadores de servicios turísticos.

Buscar un progreso en el cantón Colta por medio del turismo es una oportunidad de desarrollo, donde quienes hagamos turismo lo hagamos con calidad, recordando que un buen servicio es la mejor carta de presentación.

Tomando en cuenta que los servicios turísticos que se ofrezcan, impulsen nuevas propuestas que permitan la mejora continua en cuanto a su gestión o creación de futuros emprendimientos que promuevan la consolidación de la actividad turística de calidad por medio del aprovechamiento de los atractivos turísticos dentro de la localidad.

En el marco metodológico se utilizará a la herramienta encuesta, la cual será dirigida a dueños de prestadores de servicios turísticos. Por otra parte, se realizará un muestreo probabilístico de turistas y visitantes, obteniendo así la muestra para aplicación del instrumento basado en un cuestionario ejecutado y aprobado por expertos en el tema.

Planteando, así como objetivo de este trabajo de investigación identificar la relación de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Situación problemática

En la actualidad la competencia de destinos turísticos es muy alta, por lo cual cada lugar debe estar en constante mejora y a la vanguardia de los cambios. Tomando en cuenta que Colta es un cantón portador de una belleza turística incomparable, busca introducirse en la calidad total mediante los servicios turísticos que oferta.

La gestión y la calidad en los prestadores de servicios turísticos para el cantón Colta, provincia de Chimborazo, es necesaria puesto que se plante establecer la relación existente entre la gestión y calidad. Desde el punto de vista de la gestión, luego de haber realizado un diagnóstico se pudo identificar una serie de problemas que vienen comprometiendo el desarrollo de la calidad turística en las actividades que ejecutan los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

- El liderazgo que se ejecuta en los prestadores de servicios turísticos es inadecuado puesto que la existencia de jefes y no líderes genera que los colaboradores realicen sus actividades por órdenes y no más por proyectos y resultados conjuntos.
- Desde otro punto la planificación que se lleva a cabo en los prestadores de servicios turísticos del Cantón Colta se realiza de manera empírica lo que ha ocasionado que no se pueda dar el cumplimiento de objetivos propuestos dentro de los establecimientos.
- Así mismo es notorio, la gestión del talento humano y su desconocimiento parcial que ha influido de manera significativa en el desarrollo de las empresas de turismo, el no manejar el talento acompañado del conocimiento de cada uno de sus colaboradores.
- De igual forma relevante la gestión de procesos dentro de los establecimientos, lo cual ha generado retrasos en actividades que afectan de forma directa a las metas y objetivos de los establecimientos.

Desde el punto de vista de la calidad luego de haber realizado un análisis se pudo identificar una serie de problemas que vienen comprometiendo el desarrollo las actividades que los prestadores de servicios turísticos ofrecen tales como:

- La fiabilidad dentro de la empresa, en donde los prestadores de servicios turísticos no llevan de forma idónea los procesos que ejecutan a la hora de atender al cliente lo que genera desconfianza de parte del mismo.
- Así mismo la capacidad de respuesta lenta ante un inconveniente suscitado dentro del establecimiento lo que causa inconformidades al cliente el mismo que busca una solución de forma inmediata.
- De otro modo la seguridad percibida durante el servicio la misma que no se lleva acabo cuando se está cara a cara al cliente, causando titubeos que el mismo denota como falta de preparación.
- Un elemento muy importante es la empatía la misma que no se la practica en la mayoría de los prestadores de servicios turísticos los mismos que dan una información muy cerrada y limitante al momento de llegada al lugar, limitando la comunicación con su cliente.
- De igual manera los elementos tangibles que ve mi cliente, los mismos que no cuenta con la señalización y rotulación necesaria para in fácil entendimiento y acceso.

Por lo anterior es importante determinar la relación existente entre la gestión y la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

1.2. Formulación del problema

- Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?

- Problemas específicos
 - ¿Cómo se relaciona el liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?
 - ¿Cómo se relaciona la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?
 - ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?
 - ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica.

La presente investigación justifica su realización desde la perspectiva teórica, con el fin de aportar el conocimiento adquirido a través de investigaciones, lecturas y a la vez que se pretende aprovechar todo el referencial teórico existente sobre la gestión, modelos y formas de una correcta aplicación en el campo turístico y por otro lado de la calidad fuentes de medición forma idónea de aplicación, nuevas tendencias para ejecutar en prestadores de servicios turísticos basándome en modelos de reconocidos autores y tratadistas, contenidos en libros, revistas, artículos científicos, investigación, trabajos de titulación y linkografía actualizada y especializada, tanto nacional e internacional que permite una visión globalizada de la situación actual de manera mundial.

A la vez que al ser un trabajo fundamentado por investigación de diversos autores permiten obtener una visión global del problema lo mismo que me permitirán obtener como resultados la sistematización de una propuesta que va a mitigar los problemas existentes y

a la vez dando paso a un proceso de mejora en todos los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

1.3.2. Justificación práctica.

La presente investigación justifica su desarrollo desde la parte práctica, ya que permitirá resolver el principal problema con el que cuentan los prestadores de servicio turístico del cantón Colta, en el cual los principales beneficiados serán los dueños de los prestadores de servicios turísticos de cantón Colta, pues existirá un desarrollo equitativo que beneficia a todos de manera directa o indirecta dentro de los mismos prestadores generará mejor rentabilidad, a la vez otros beneficiados serán los visitantes los mismos que ya contarán con una diversidad en la oferta permitiéndole al turista elegir lo que mejor satisface sus expectativas de viaje y el mismo contando con la seguridad que el lugar que elija será un prestador de servicios turísticos de calidad ya que se establece la estandarización de manuales de calidad de atención y servicio al cliente que todo establecimiento turístico que funcione dentro del cantón debe ejecutarlo.

1.3.3. Justificación metodológica.

Desde el punto metodológica la presente investigación es de carácter descriptivo-relacional, ya que se utilizará diferentes métodos como: sistemático estructural, histórico lógico, inductivo, deductivo. También se utilizarán distintas técnicas como: entrevista, observación directa, herramientas como cuestionarios con el fin de realizar una investigación objetiva que nos proporcione resultados reales y confiables que nos permita obtener información muy valiosa de la investigación.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Identificar la relación de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Analizar la relación del liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.
- Establecer la relación de la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.
- Identificar la relación de la gestión del talento humano en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.
- Estudiar la relación de la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

1.4.3. Hipótesis general.

Existe relación positiva de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

1.4.4. Hipótesis Específicas.

- Existe relación positiva del liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.
- Existe relación positiva de la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.
- Existe relación positiva de la gestión del talento humano en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.
- Existe relación positiva de la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÒRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación es de vital importancia revisar investigaciones afines realizadas en distintas instituciones de educación superior, a saber:

Roque, M., (2016), n su trabajo de titulación denominado: Caracterización de la gestión de la calidad, bajo el enfoque de planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro agencias de viaje del distrito de Huaraz, 2016. (p.35)

(Tesis de Licenciatura), realizado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz-Perú concluye lo siguiente:

Dentro de esta investigación obtuvo información relevante que demostró que los establecimientos de servicios en un gran porcentaje desconocían de planeamiento estratégico por lo cual la gestión de la calidad no es tomada en cuenta por ende los servicios ofertados carecen de calidad en su servicio por lo tanto se propone que aplicar procesos de calidad que traerán beneficios realmente favorables a las empresas que se convertirán en un desarrollo para las mismas.

Janeth, H, (2017), en su trabajo de titulación denominado: Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, agencias de viaje y tours turísticos, provincia de Satipo. (p.42)

(Tesis Licenciatura), realizado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz-Perú concluye lo siguiente:

Al analizar esta investigación se evidencia información que plantea que los dueños de las mypes no buscan una mejora e innovación el mismo factor que se combina con el costo que no están dispuestos a pagar frente a esto se plantea la adopción de un sistema de gestión de calidad que conduzca a un nivel óptimo de administración y enfocados en el cliente.

Mellissa, R., (2017), en su trabajo de maestría titulado Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana. (p.24)

(Tesis de maestría), realizado en la Universidad Cesar Vallejo, Distrito Metropolitano de Lima-Perú determina lo siguiente:

La presente investigación arroja como resultados la existencia de una correlación significativa de calidad turística y buenas prácticas de servicios donde cuando se aplican buenas prácticas se obtiene calidad turística en lo que existe un nivel regular de calidad turística por lo que se propone promover desde un enfoque académico la evaluación de los 3 niveles de gobierno a favor del sector del turismo. (p.24)

William, R., (2017), en su trabajo de titulación denominado: Diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14001: 2015 para el destino turístico “Mindo”, pichincha, Ecuador. (p.32)

(Tesis de Licenciatura), realizado en la Universidad Central del Ecuador, Quito plantea lo siguiente:

En la investigación se determina que se observó que los primeros impactos ambientales, están localizados en los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas por lo cual se propone que se establezca un plan de gestión ambiental que ayudará a mitigar el impacto que se está ocasionando a la misma vez el desarrollo sustentable del lugar.

Delgado, C., (2016), en su trabajo de titulación denominado: Análisis de la gestión de calidad de los servicios en A& B en el complejo club Garza Roja del cantón Nobol de la provincia del Guayas. (p.43)

(Tesis de Licenciatura) Universidad de Guayaquil determina lo siguiente:

En la investigación realizada se concluye la existencia de deficiencias enfocadas en la calidad del servicio, la imagen del personal, la infraestructura y falta de difusión de los productos turísticos recomendando así un plan de acción con mejora continua dirigido a corregir las deficiencias que afectan la calidad e imagen del restaurante en el Complejo Club Garza Roja en aras de contribuir a la conformidad con los servicios.

2.2 Marco Filosófico

La investigación realizada previa a investigaciones se fundamenta en los saberes de un gran filósofo Sócrates quien trato de dar respuesta a un problema mediante dos alternativas. La alternativa de Parménides muy criticado por sus sucesores, al referirse a un ser fijo que jamás cambiaría, eterno y perfecto lo cual detalla que el cambiar es una vanalidad.

La segunda alternativa, que se la encomendó a Herácito, quien determina que todo es un cambio, mediante el seguimiento de un proceso de constantes mejoras, de llegar a ser. (Echeverria, 2012) Es decir como nosotros nos consideremos a nosotros mismos, lograremos la realidad de las cosas en cierta parte, las relaciones y decisiones del ser humano estarán basadas en nuestra concepción sobre lo humano.

Cada ser humano tiene una visión de lo correcto pero no es correcto cerrarse a eso, lo correcto es que somos seres perfectos cuando buscamos un cambio, cuando aún haya algo que cambiar para mejorar habremos considerado la perfección.

En la gestión de la calidad las alternativas de Sócrates son las que llevan a la realidad a un ser humano que dirige una empresa o un lugar, donde para realizar bien sus actividades no tiene que ver lo bueno, debe ver más allá eso que nadie más ve lo que se debe cambiar. Un gestor siempre debe escuchar lo que no quiere escuchar, no siempre una crítica es algo negativo solo uno mismo decide como tomarlo aquello que parece negativo lo tomaré como una oportunidad de mejora.

2.3 Estado del arte

2.3.1 Estado del arte I / Variable Independiente Gestión

De acuerdo a la filosofía de Deming, W., (2006) establece que la gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Los sistemas de gestión de calidad son aquellos que permiten al administrador innovar y a la vez de ir enfrentando situaciones que se presenten en el momento ayudados de información que se va recopilando a través de estos sistemas. (p. 56)

La teoría de la gestión de la calidad ha sido desarrollada a partir de tres áreas principales:

- Las contribuciones de los líderes de la calidad
- Los modelos de calidad
- Los estudios de medida

Estas enseñanzas determinan como aspectos comunes el desarrollo de una cultura de calidad, tomando en cuenta dimensiones como: el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua.

La calidad se ha ido desarrollando a partir de dimensiones que garantizan el éxito empresarial: enfoque basado en el cliente, compromiso de la dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores.

Con relación a los modelos de calidad utilizados en las empresas como guía para su implantación o para hacer autoevaluaciones de las prácticas de calidad se deben basar en la Norma ISO 9001; que identifica un conjunto de dimensiones para desarrollar una cultura de calidad en la empresa.

Tabla 1: Dimensiones de la Gestión de la calidad

DIMENSIONES
Liderazgo
Planificación
Gestión de las personas (participación, formación, equipos, etc.)
Gestión de procesos
Información y análisis (mejora continua, gestión de la información, sistema de medición, benchmarking)
Enfoque en el cliente
Gestión de proveedores
Diseño del product

Fuente: Filosofía de William Deming

Elaborado por: Gabriela Salgado

Por su parte Tari, & Garcia, (2009), define al liderazgo el mismo que está relacionado con el compromiso con la dirección; la planificación con la definición, comunicación y revisión de objetivos y planes. La implicación, formación y equipos son factores asociados con la gestión de las personas; la gestión de procesos considera la gestión y mejora de los procesos; el análisis de datos para la calidad, medida y benchmarking son factores relacionados con la gestión de la información para la toma de decisiones; el enfoque en el cliente considera aspectos relativos a las relaciones con los clientes; la gestión de proveedores representa las relaciones con los proveedores de la empresa y el diseño del producto mide la participación de todos los departamentos afectados en el diseño y sus revisiones.

De lo anterior concluyo que estas dimensiones son aquellas que permiten al administrador determinar los procesos a seguir en sus operaciones dentro de la empresa, que van dando a lugar a nuevas propuestas de mejora.

Gestión Conceptos

Almeida, A., (2015), define a la gestión como guías para orientar la acción, previsión, visualización, empleo de recursos y esfuerzos con fines a alcanzar, la secuencia de actividades que deben

realizarse para lograr objetivos, el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Villamayor & Lamas, (2017), define a la gestión como una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática.

De otro lado Bravo, F., (2008), define a la gestión de procesos como una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

Tipos de Gestión

El autor Almeida, (2015), enmarca los siguientes tipos de gestión que el administrador empresarial debe conocer en fin de un buen manejo de su establecimiento y define las siguientes:

- **Gestión Social:** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión de Conocimiento:** Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros.
- **Gestión Gerencial:** Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes productos o la prestación de servicios, actividades especializadas dentro de organizaciones.

- **Gestión Financiera:** Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
- Gestión Pública:** No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

2.3.2 Estado del arte I / Variable Dependiente Calidad

Calidad Conceptos

Según define el autor Garvin, D., (1988), establece que la Calidad del producto o servicio depende de la percepción del Cliente y de que esa evaluación personal para lo mismo que es necesario crear una estructura para la Calidad que cubra diferentes abordajes como desempeño, características, conformidad, confiabilidad, durabilidad, atención, estética y calidad percibida donde si la calidad debe ser gerenciada, debe ser primero comprendida.

De acuerdo al estudio de los siguientes autores Sanabria, Romero, & Floréz, (2014), conceptualizan a la calidad que implica dos aspectos esenciales que son los que permiten su constatación: el resultado y el estándar, en otras palabras, esta se encuentra al comparar el resultado parcial o total obtenido en un proceso frente a determinados requerimientos planteados previamente estándares. (p.175)

Otra expresión de calidad es la que define Vargas & Aldana, (2014), quienes mencionan que la calidad es la búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ellos se necesita de la participación, de la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio (p, 15).

El autor Peralta, (2015) plantea que la calidad involucra tanto aspectos relativos a la funcionalidad y adecuación para el consumidor como también aspectos relativos al diseño de los productos y servicios, así como al proceso de elaboración y/o entrega de estos. (p,203).

Del mismo modo el autor González & Arciniegas, (2016), determina a la calidad como el conjunto de actividades operativas, y administrativas que emplea una organización para diseñar, mejorar, y

optimizar sus procesos, productos y servicios; disminuyendo tiempo de ciclo, variabilidad y costos, con el objetivo de ofrecer la mejor calidad con el menor precio y mejor tiempo de servicio del mercado.(p, 25-26)

Dimensiones de calidad

Tabla 2 Dimensiones de la calidad

Dimensiones
Fiabilidad
Capacidad de respuesta
Seguridad
Empatía
Elementos tangibles

Fuente: Dimensiones de calidad servqual

Elaborado por: Gabriela Salgado

Escala Servqual

Herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que mide las necesidades, expectativas y percepciones del cliente, sobre la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos materiales o tangibles. (Masaquiza, 2016)

Enfoques de la calidad

El enfoque técnico orientado al producto y al proceso: la calidad como el cumplimiento de un conjunto de características o especificaciones de un producto o servicio, y como la ausencia de deficiencias en los procesos de fabricación respectivamente.

El enfoque humano o cultural de la calidad: se basa en una concepción de la calidad como satisfacción del cliente, tanto interno como externo. Un aumento de la importancia de los recursos humanos y de aspectos de naturaleza cultural en la implantación de los sistemas de la gestión de la calidad.

El enfoque estratégico o de gestión de la calidad: se caracteriza por ser multidimensional y dinámico, y se les ha denominado tradicionalmente Sistemas de Gestión de la Calidad Total.

Los enfoques de la calidad permiten que se realice un análisis exploratorio de tanto como se maneja la calidad dentro de la empresa y como se percibe la calidad a través de la perspectiva del cliente quien es aquel que define que es para él la calidad y que no.

Sistemas de gestión de la calidad

Como lo define la Norma ISO9000:2005, (2005), los Sistemas de Gestión de Calidad son documentos de aplicación voluntaria que contienen especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología, y deben satisfacer determinados requerimientos, entre otros los descriptos en las normas. Una norma es un documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido en actividades de Normalización

La ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda empresa que necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación.

Cultura organizacional

Como lo menciona Chiavenato, E., (2009) entiende por cultura organizacional al “conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización”. La cultura respalda la mentalidad que predomina en una organización.

Chiavenato sostiene que la cultura organizacional presenta seis características principales:

1. Regularidad en los comportamientos observados de los participantes. Estas interacciones se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con las conductas.
2. Normas. Son patrones de comportamiento que incluyen guías respecto a la manera de hacer las cosas

3. Valores dominantes. Son los valores básicos que abraza la organización y que espera que sus participantes compartan, como serían la calidad de los productos y servicios.
4. Filosofía. Son las políticas que afirman las creencias relativas al trato que deben recibir los empleados y los clientes.
5. Reglas. Son guías establecidas que refieren al comportamiento dentro de la organización.
6. Clima de la organización. Es la sensación que transmite el lugar físico, la forma en que interactúan los participantes, el trato que unas personas dan a otras (clientes, proveedores, etc.).

3. CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

En base a las características de la presente investigación se utilizaron los siguientes tipos de estudio:

Se realiza una investigación documental sobre información relevante acerca de la gestión y calidad del cantón Colta, realizado mediante la consulta de proyectos de factibilidad y tesis previas a obtención de títulos existentes nacional e internacionalmente como base de estudio para nuestra investigación.

De Campo

La recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Investigación de campo en base a un sondeo de la opinión a través de una recolección de datos directa a los habitantes y turistas acerca del proyecto.

Diseño de la investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo según lo menciona Sampieri,(2014) este tipo de estudios “permite especificar las características o propiedades más significativas de personas, grupos, poblados o de cualquier fenómeno con el cual se desarrollará el estudio”.

Con la utilización del estudio descriptivo buscamos obtener información veraz y relevante que nos sirva para analizar el entorno donde ejecutaremos el proyecto de investigación siendo

capaces de identificar los recursos disponibles y reducir amenazas que podrían afectar al proyecto.

- Investigación Descriptiva nos permite definir claramente un objeto, llegando a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Se busca la recolección de datos, en base a la identificación de las relaciones que existen para poder determinar la demanda y oferta lo cual nos ayudará a determinar el potencial mercado de un producto o los parámetros demográficos y actitudes de los clientes que van a utilizar los productos y servicios.
- Investigación correlacional es aquella que admite medir el nivel de correlación existente entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular.
- Investigación Transversal es una investigación que se realiza mediante la observación la cual analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo determinado sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

3.2.Unidad de Análisis

Unidad de Análisis I: Prestadores de servicios turísticos del cantón Colta

Población utilizada en la investigación del proceso de gestión de la calidad en los prestadores de servicios turísticos.

- Personal administrativo
- Personal operativo

Unidad de Análisis II: Visitantes que adquirieron servicios turísticos del cantón Colta

Población utilizada en la investigación para evaluar la calidad en los prestadores de servicios turísticos que oferta el cantón Colta.

- Turista nacional
- Turista extranjero

3.3. Población de estudio

Para el estudio del proyecto y la aplicación de la encuesta de la variable calidad se tomará en cuenta a turistas nacionales y extranjeros del cantón Colta mediante la aplicación de la fórmula para obtención de muestras en poblaciones infinitas.

La variable gestión se tomará en cuenta a los prestadores de servicios turísticos del cantón los cuales se han determinado son 12 establecimientos reconocidos por la municipalidad del cantón Colta los mismos que cuentan con el cumplimiento de todos los requisitos y permiso de funcionamiento.

Tabla 3: Población de estudio

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	Nº
Hoteles	4
Operadores de Turismo	1
Restaurantes	7
TOTAL	12

Fuente: Municipio Cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

3.4. Tamaño de la muestra

Al conocer la población objetiva, procedemos a identificar cuál será la muestra, para lo cual se aplica la siguiente fórmula la misma que es utilizada para medir poblaciones infinitas.

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

p= Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno

q= Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno

E= margen de precisión (5%)

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Z= Nivel de confianza

Datos:

Z= 1.96

p= 0.50

q= 0.50

E= error máx. (0.05)

n=?

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

$$n = 384$$

Nota: el error máximo utilizado es del 5%, para cumplir con la investigación.

Para la recolección de datos utilizaremos varias técnicas y herramientas, como la observación directa y finalmente la encuesta que será la más importante para determinar la factibilidad del proyecto.

Las encuestas se aplicarán en el Cantón Colta, para conocer así cuál será nuestra posible demanda, de acuerdo a la fórmula aplicada los resultados analizados y formulados arrojan que se debe realizar encuestas, aplicadas a los visitantes del cantón Colta.

3.5. Selección de la muestra

Según el autor Echevarría, (2009) se procede a dividir la muestra en subgrupos de potenciales turistas con el fin de llevar a cabo una estrategia comercial diferenciada para cada segmento que permita satisfacer de forma más efectiva sus necesidades, intereses, preferencias y comportamientos que nos serán útiles para nuestra investigación.

- **Geográfico:** En este caso el objetivo de estudio está dividido en base a su ubicación que es la Provincia de Chimborazo, cantón Colta.
- **Demográficas:** Se considerará tanto a hombres y mujeres, con edad de entre 20 a 60. De igual forma a los turistas nacionales y extranjeros que visiten el cantón.
- **Psicológicas:** Se pensará en un estrato social medio bajo, medio alto y alto.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO	
G E N E R A L	¿Cómo se relaciona la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?	Identificar la relación de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.	Existe relación positiva de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.	Independiente Gestión	Liderazgo Planificación Gestión del T.H Gestión de procesos	Acciones de liderazgo Programas Procesos Manejo del T.H Seguimiento	Universo: Infinito visitantes Muestral: 384
				Dependiente Calidad	Fiabilidad. Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía. Elementos tangibles	Calidad del servicio Variedad de servicio Rapidez Información Medios multimedia Accesibilidad Distribución Capacidad de resolver Confort Limpieza	Muestra 2 prestadores: 12 Tipo de investigación: Investigación Básica Nivel de investigación: Descriptivo – Correlacional
E S P E C I F I C O S	¿Cómo se relaciona el liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?	Analizar la relación del liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.	Existe relación positiva del liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.	Gestión	Liderazgo	Procesos de gestión Acciones de liderazgo	Descriptivo – Correlacional Tipo de estudio: Estudio Correlacional Método de investigación:
	¿Cómo se relaciona la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?	Establecer la relación de la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.	Existe relación positiva de la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.		Planificación	Planes Programas Tareas	Descriptivo- correlacional Técnicas: Objetivos, Encuestas, Entrevista
	¿Cómo se relaciona la gestión del T?H en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?	Identificar la relación de la gestión del T.H en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.	Existe relación positiva de la gestión del T.H en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.		Gestión del Talento Humano	Manejo del T.H	Instrumentos: Cuestionario con escala de Likert Guía de entrevista Técnica de procesamiento de
	¿Cómo se relaciona la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta?	Estudiar la relación de la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.	Existe relación positiva de la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.		Independiente Gestión por procesos	Divulgación Herramientas	datos: Excel.

3.6.Operalización de variables

Tabla 4: Matriz de consistencia

Fuente: Matriz de consistencia

Elaborado por: Gabriela Salgado

Tabla 5: Operalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>GESTIÓN</p> <p>La teoría de la gestión se ha ido desarrollando a partir de las diferentes dimensiones para garantizar su éxito: enfoque basado en el cliente, compromiso de liderazgo de la dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad. (Deming, 2006)</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>CALIDAD</p> <p>Actividades operativas, y administrativas que emplea una organización para diseñar, mejorar, y optimizar sus procesos, productos y servicios; disminuyendo tiempo de ciclo, variabilidad y costos, con el objetivo de ofrecer la mejor calidad con el menor precio y mejor tiempo de servicio del mercado González & Arciniegas, (2016). Escala servqual: Herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que mide las necesidades, expectativas y percepciones del cliente, sobre la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos materiales o tangibles. (Masaquiza, 2016)</p>	Liderazgo	Procesos de gestión Acciones de liderazgo	Técnicas: Encuestas
	Planificación	Planes Programas Tareas	Instrumentos: Cuestionario con
	Gestión del T.H	Manejo del Talento Humano	escala de Likert
	Gestión de procesos	Divulgación Herramientas	Técnica de procesamiento de
			datos: Excel.
	Fiabilidad.	Información Medios multimedia	Spss
	Capacidad de respuesta.	Rapidez Capacidad de resolver	
	Seguridad.	Confort Limpieza	
	Empatía.	Calidad del servicio Variedad de servicio	
	Elementos tangibles	Distribución Accesibilidad	

Fuente: Operalización de variables
Elaborado por: Gabriela Salgado

3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación

En este proyecto de investigación se encuentran fuentes externas de datos de información. Los datos surgen de la necesidad como investigadora de atender al problema que planteado mediante la recolección de información que se enlazan a mis objetivos propuestos en este estudio, información que obtenemos a través de:

- Encuesta

Los datos secundarios fueron recolectados de libros, tesis, proyectos de factibilidad los cuales aportaron de manera importante a mi investigación, permitiéndome obtener conocimientos sobre este proyecto de investigación, además de facilitar la obtención de los datos primarios.

- Cuestionario

Permitió recopilar datos de la población que presenta la problemática planteada. Las preguntas que se llevan a cabo en una encuesta serán estructuradas en escala de Likert con valoración que va de 1 como puntuación más baja a 5 como puntuación más alta: malo, regular, bueno, muy bueno, excelente.

3.8. Validez de los instrumentos

- Ver anexo 9.4

3.9. Confiabilidad de los instrumentos

Para realizar el análisis de confiabilidad de los instrumentos y consistencia interna de la escala de aptitud utilizada en la investigación escala Likert aplicada al cuestionario, se realiza a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach determina que los ítems medidos en escala tipo Likert utilizados miden un mismo nivel y que están altamente correlacionados. Tomando como referencia que cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad

ESTADÍSTICAS	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	10

Fuente: Estadísticas de fiabilidad

Elaborado por: Gabriela Salgado

De acuerdo al criterio de George & Mallery (2003), el coeficiente alfa de Cronbach se evalúa como bueno.

Para realizar la validación del constructo, se aplica el AFE, conocido como Análisis Factorial Exploratorio. El análisis factorial consta de cuatro fases características: el cálculo de una matriz capaz de expresar la variabilidad conjunta de todas las variables, la extracción del número óptimo de factores, la rotación de la solución para facilitar su interpretación y la estimación de las puntuaciones de los sujetos en las nuevas dimensiones.

Coeficiente de concordancia de Kendall

En la presente investigación se realizaron 13 preguntas de las cuales 10 de ellas proporcionan información relevante para el análisis y de esta forma determinar la concordancia entre los expertos, el resultado fue el siguiente:

Tabla 7: Coeficiente de Kendall
Estadísticos de prueba

N	12
W de Kendall ^a	,297
Chi-cuadrado	32,060
gl	9
Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Coeficiente de Kendall
Elaborado por: Gabriela Salgado

Como se puede observar en los estadísticos de pruebas, se aplicó el cuestionario a 12 personas, el Coeficiente de Concordancia de Kendall tiene un valor de 0,297 y el valor de significación asintótica es de 0,000, por lo que se plantean dos hipótesis:

H_0 : *No existe concordancia entre los expertos*

H_1 : *Existe concordancia entre los expertos*

Como la significación asintótica bilateral es menor que el valor de significación teórico de 0,05, existe suficiente evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula, por lo que culminamos que existe concordancia entre los expertos aunque ésta no es elevada.

3.10. Análisis e interpretación de la información

Dentro de esta investigación se realizó la aplicación de 2 instrumentos que fueron aplicadas a los prestadores de servicios turísticos y turistas que visitan el cantón Colta.

Obteniendo como muestra de la población visitantes una muestra de 384 encuestados números obtenidos a través de la aplicación de la fórmula para poblaciones infinitas por otra parte dentro de prestadores de servicios turísticos se aplicó a 12 establecimientos los mismos que son reconocidos por la municipalidad al ser una población pequeña se aplicó las encuestas a la totalidad.

Se presenta la información por medio de tablas y gráficos con porcentajes y frecuencias de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento en los cuales cada una de las preguntas presentas su análisis individual para mejor entendimiento de información obtenida para establecer propuestas.

4. CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación

El análisis final de la información recopilada determina la variedad de criterios evidenciada en la población investigada, donde se aplicó encuestas al personal administrativo con un porcentaje de más del 50% y el otro 50 % corresponde al personal operativo de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta, evidenciando que el personal a cargo en su mayoría pertenece al género femenino. Los responsables de la administración tanto como de la función operativa tienen un conocimiento inadecuado del manejo en la ejecución del proceso de gestión de la calidad, donde los establecimientos cuentan con programas planes o actividades que buscan el manejo adecuado de la calidad, pero son realizados de manera empírica, existiendo un porcentaje muy bajo de control tanto interno como externo por parte de entidades públicas.

Dentro del análisis realizado con la información recopilada a visitantes se ha podido determinar que existe mayor influencia de turista nacional masculino donde su período de visita es de 2 a 3 días en su mayoría, los mismos que arrojan de manera mayoritaria su inconformidad por la calidad percibida dentro de los prestadores de servicios turísticos, tanto en el servicio antes de la compra, durante y casi inexistente servicio post venta. El mismo que ha generado inconformidades que afecta de manera significativa el hablar de calidad turística en el cantón Colta. Sus visitantes hoy en día realizan visitas a este cantón por motivos laborales o académicos ya que no existe la mejora en el servicio que invite al turista a visitar el cantón Colta como un sitio de descanso perfecto.

4.2 Discusión de resultados

Dentro de los objetivos planteados en mi investigación, se determinó establecer la relación existente entre la gestión y calidad por lo cual se aplicó encuestas tanto a prestadores de servicios turísticos y turistas que visitan este cantón.

La discusión se centra en los aspectos más relevantes extraído de los resultados obtenidos:

En cuanto a la variable gestión de acuerdo al análisis obtenido se determina que la administración y las decisiones que toman dentro de los prestadores de servicios turísticos no se realizan de manera idónea lo que viene causando fallos en la ejecución de actividades, generando consecuencias que pueden ser resueltas siempre y cuando se encuentre un proceso estructurado de la gestión e la calidad y que se pueda determinar fallos con procesos de mejora.

Determinando la variable calidad una vez realizado el análisis de la información se determina que la calidad dentro de los prestadores de servicios turísticos es regular lo que implica que el cliente al recibir el servicio no cumple ni supera sus expectativas propuestas, lo que puede generar que no se fidelice el cliente o a su vez el fracaso empresarial del establecimiento.

Por lo cual es necesario determinar cómo recomendación una vez analizado la elaboración de un manual de gestión empresarial dentro de los establecimientos de servicios turísticos del cantón Colta provincia de Chimborazo.

4.3 Pruebas de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación positiva de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Hi: Existe relación positiva de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Tabla 8: Hipótesis general

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,000 ^a	1	,001
Corrección de continuidad ^b	7,922	1	,005
Razón de verosimilitud	15,276	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	11,000	1	,001
N de casos válidos	12		

Fuente: Chi-cuadrado

Elaborado por: Gabriela Salgado

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,33.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Como la significación asintótica equivale a 0,001 es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se puede corroborar que existe relación positiva de la gestión en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación positiva del liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Hi: Existe relación positiva del liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Tabla 9: Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,720 ^a	1	,000
Corrección de continuidad ^b		1	,000
Razón de verosimilitud	9,767	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	1,739	1	,000
N de casos válidos	12		

Fuente: Chi-cuadrado

Elaborado por: Gabriela Salgado

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,04

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Como la significación asintótica equivale a 0,000 es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación por lo que se puede corroborar que efectivamente existe relación positiva del liderazgo en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Ho: No existe relación positiva de la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Hi: Existe relación positiva de la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Tabla 10: Hipótesis específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	20,822	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,000	1	,001
N de casos válidos	12		

Fuente: Chi-cuadrado

Elaborado por: Gabriela Salgado

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

Análisis: Como la significación asintótica equivale a 0,000 es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se puede corroborar que efectivamente existe relación positiva de la planificación en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Ho: No existe relación positiva de la gestión del talento humano en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Hi: Existe relación positiva de la gestión del talento humano en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Tabla 11: Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,000 ^a	1	,046
Corrección de continuidad ^b	1,778	1	,182
Razón de verosimilitud	5,178	1	,023
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	3,667	1	,046
N de casos válidos	12		

Fuente: Chi-cuadrado

Elaborado por: Gabriela Salgado

a. 4 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Como la significación asintótica equivale a 0,046 es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se puede corroborar que efectivamente existe relación positiva de la gestión del Talento Humano en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Ho: No existe relación positiva de la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Hi: Existe relación positiva de la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Tabla 12: Hipótesis específica 4

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 ^a	2	,040
Razón de verosimilitud	7,638	2	,022
Asociación lineal por lineal	4,661	1	,031
N de casos válidos	12		

Fuente: Chi-cuadrado

Elaborado por: Gabriela Salgado

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

Análisis: Como la significación asintótica equivale a 0,040 es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se puede corroborar que efectivamente existe relación positiva de la gestión de procesos en la calidad de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

4.4 Presentación de resultados

Variable Gestión

Una vez revisado y analizado los resultados obtenidos:

- El proceso de gestión obtuvo una calificación intermedia según nuestra escala de Likert utilizada lo que se interpreta que la actividad realizada es un 50% errónea lo que interfiere en la ejecución de los procesos.
- En el ítem que se aborda la gestión de la calidad se obtuvo una calificación en porcentajes mayoritarios como regular lo que implica que dentro de los prestadores de servicios turísticos se maneja el sistema de calidad de manera empírica sin fundamentos establecidos.

- Al analizar los procesos para la gestión de la calidad los resultados obtenidos arrojan una puntuación intermedia lo que demuestra que se provoca que los procesos que se dan dentro de la empresa no sean los aptos y causen interferencias en la hora de ejecutar actividades.
- El ítem que se refiere a los planes y procesos fue puntuado de una manera baja por lo que se debe mejorar la capacitación laboral para la consecución de objetivos empresariales.
- En acciones administrativas según el personal operativo y administrativo le otorga una calificación intermedia lo que permite reconocer que se el proceso que se lleva a cabo administrativamente no es el idóneo por completo creando vacíos que generan dificultades en el logro de procesos.
- Al analizar los programas ejecutados se evidencia un desfase en la ejecución de los mismos lo cual retrasa procesos y se debe analizarla para establecer procesos de mejora.
- En cuanto a la divulgación de actividades y procesos posee una calificación intermedia lo que implica que el personal sabe lo que debe hacer, pero no en su totalidad, lo cual para una gestión de la calidad efectiva se debe conocer la totalidad de la información por parte de cada uno de los participantes del proceso mas no una información a medias.
- Dentro del talento humano recibió una calificación intermedia lo que implica que su trato laboral tiene desfases, donde se evidencia que el empleado solo realiza un trabajo físico mas no un trabajo mental como aporte de conocimientos por lo cual el empleado se interesa en recibir motivación laboral, seguridad tanto personal como familiar busca una estabilidad emocional.
- Al analizar las herramientas de evaluación y control dentro de los procesos de calidad obtiene una calificación intermedia lo que implica que los procesos no son vigilados de

forma correcta por sus responsables lo que no permite tener una visión clara de que se está fallando y en que se puede mejorar.

- Gestión Pública tuvo una calificación regular lo que implica que los prestadores de servicios no reciben información por parte de las autoridades públicas lo que implica se debe actuar de forma correcta sobre el proceso de divulgación a la ciudadanía.

Variable Calidad

Referente a la encuesta de calidad los visitantes se han expresado:

- En cuanto al servicio ofertado los visitantes le dan una calificación intermedia lo que implica que el servicio ofertado no cumple o satisface las expectativas esperadas por lo cual se determina que el proceso ofertado no es el idóneo.
- La variedad de servicios obtuvo una calificación regular ya que los visitantes expresan no se puede realizar actividades diversas durante su estadía lo que implica que es un lugar que se podría realizar una visita de 1 día esto que a su vez generaría que muchos servicios turísticos no sean utilizados.
- La rapidez durante el servicio fue calificada como regular lo que implica que el visitante tuvo que esperar para lograr ser atendido y cubrir sus necesidades de viaje lo que puede implicar que el cliente sienta que sus necesidades no fueran cubiertas en su totalidad generando inconformidades lo que genera que ese cliente no se fidelice.
- Información recibida por los visitantes tuvo una calificación intermedia lo que implica que el turista obtuvo aun vacíos de información aun ya llegando al establecimiento lo que a la larga generará que ese visitante busque otros lugares como opción de viaje ya que podría estar recibiendo información errónea que les direcciona a tomar otras elecciones.
- Al analizar los medios multimedia se obtuvo una calificación alta lo que implica que los medios utilizados son los correctos y son de fácil acceso y entendibles lo que permitió al visitante acceder a los mismos.

- Al analizar el confort en los prestadores de servicios turísticos obtuvo una calificación alta es decir el servicio in situ es correcto y efectivo, pero que cada vez podría mejorar aún más lo que nos da carta blanca a que los prestadores si pueden manejar una gestión de calidad adecuada en un futuro previo preparación.
- Al evaluar limpieza se obtuvo una calificación intermedia por lo que se debe tener un especial cuidado ya que la limpieza es la imagen más importante en una empresa, y no es solo que todo sea limpio correctamente es la armonía que el lugar ofrece.
- Dentro del indicador distribución se obtuvo una calificación intermedia lo que implica que muchos lugares o atractivos se encuentran lejos de los prestadores lo que dificulta al visitante conocerlos o a su vez llegar, entonces por lo cual no se está generando un turismo que beneficie a todos.
- Al evaluar accesibilidad se obtuvo una calificación alta ya que para los visitantes no tuvieron inconvenientes al adquirir el servicio por lo cual es un punto favorable a la consecución de convertirse en un establecimiento de calidad.
- El manejo de quejas recibió una calificación intermedia ya que se implica que la actuación no ha todos a cubierto según sus exigencias por lo cual se debe llevar un control de cómo se manejan las quejas que ayuda siempre a mejorar, equivocarse es una oportunidad de aprender y mejorar, pero equivocarse y dejarlo pasar puede convertirse en nuestro fracaso empresarial.

5. Conclusiones

Una vez realizada la investigación se determina:

- El manejo de la gestión de la calidad en los prestadores de servicios turísticos se realiza de manera empírica, desde el punto de vista del liderazgo no se realiza un proceso idóneo lo que provoca que el manejo del personal no se esté llevando adecuadamente.
- Al analizar el proceso de planificación este se está llevando de manera empírica ya que no se establecen fechas límites o formas de cumplir los procesos durante el trabajo lo que ocasiona retrasos e insatisfacción del cliente, el mismo que se desconoce el proceso correcto que se debe llevar dentro de un lugar que busca prestar servicios de calidad.
- La gestión del talento humano es utilizada dentro de las empresas es de manera inadecuada en procesos tales como la formación de los colaboradores, salud ocupacional, motivación laboral lo que provoca que el colaborador trabaje por cumplir una obligación y no se refleje una estabilidad laboral que se muestre en un excelente servicio, ya que este no se encuentra motivado y no se siente importante dentro de la organización.
- La gestión de procesos que se lleva a cabo se la realiza de manera empírica lo que no permite a las empresas llevar de forma sistematizada los procesos, inhabilitando llevar un control adecuado de las actividades que se encuentran realizando los departamentos o si algún proceso está cometiendo fallos en sus actividades.

6. Recomendaciones

- La gestión de la calidad en los prestadores de servicios turísticos debe ser llevada mediante un proceso administrativo determinando objetivos y políticas de calidad dentro de los prestadores de servicios turísticos.
- El proceso de planificación de actividades se debe ejecutar mediante la designación de responsabilidades a departamentos los mismos que deben remitir informes periódicos de las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Se recomienda determinar un responsable de talento humano que sea responsable de la verificación de formación de los colaboradores tanto por la empresa y de forma autónoma, salud ocupacional, motivación laboral y remitir informes mensuales de actividades con el personal.
- La gestión de procesos que se lleva a cabo se debe realizar mediante una determinación de procesos de acuerdo a los objetivos de calidad que se hayan establecidos dentro de los objetivos de calidad

Una vez realizado un análisis de resultados se establece como propuesta la elaboración de un manual de gestión empresarial para los establecimientos de servicios turísticos del cantón Colta provincia de Chimborazo.

7. Bibliografía

- Almeida, A. (2015). *Guía Didáctica de Gestión de Talento Humano*. Loja, Loja, Ecuador: Editorial UTPL.
- Bravo, J. (2008). *Gestión por procesos*. Santiago de Chile : Evolución.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F: Thomson.
- Deming, E. (2006). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Kalamo Libros, S.L.
- Echevarría, M. R. (2009). *Evaluación de Proyectos de Inversión*. DF México.
- Echeverría, R. (2012). *El observador y su mundo*. Granica.
- Garvin, D. (1988). *Calidad Total*. Cambridge, Estados Unidos : Universidad Harvard .
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Guerrero, M. (2008). *La Nueva Gestión Pública*. México: D.G. Monserrat Martínez López.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México, DF: McGraw-Hill.
- ISO9000:2005. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.
- Masaquiza, U. (2016). *Análisis de la calidad de los prestadores de servicios turísticos en la parroquia Salasaca provincia de Tungurahua en el año 2016*. Salasaca, Tungurahua, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Peralta, J. (2015). *Rol de las expectativas*. Límite. Revista de Filosofía y Psicología, 203.
- Sanabria, P., Romero, V., & Floréz, C. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad*. Universidad & Empresa , 175.

Tari, G., & Garcia, M. (2009). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad*: UNA. Investigaciones Europeas de Dirección y, 139-152.

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas* . Bogota: ECOE Ediciones.

Villamayor, & Lamas. (2017). *Gestión de la radio comunitaria y ciudadana*. Quito, Pichincha, Ecuador: AMARC.

8. ANEXOS

8.1. Anexo 1 propuesta

8.2. Tema: Manual de gestión para el proceso administrativo en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta provincia de Chimborazo

8.3. Introducción

Una vez finalizada la investigación de campo puedo determinar que en la mayoría de establecimientos del cantón Colta se maneja la gestión de la calidad de manera empírica, lo que no permite mantener un seguimiento de las actividades de los establecimientos y la percepción que los clientes reciben de sus servicios.

Por lo que es fundamental se elabore un manual de gestión empresarial que pueda ser implementado, controlar, evaluar y mejorar los procesos en sus empresas, a la vez conseguir la calidad turística en todos los establecimientos lo mismo que ocasionará la mejora del servicio en todo el lugar convirtiendo a Colta en un destino de Calidad turística.

El manual de gestión empresarial es una herramienta que proporciona información del establecimiento y como se realizan los procesos dentro del lugar.

Este manual va dirigido para las administraciones de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta provincia de Chimborazo.

8.4. Justificación

Una vez analizados los resultados se pudo constatar que las actividades administrativas ejecutadas en los prestadores de servicios turísticos se desarrollan de manera empírica, basados solamente en el criterio de los administradores los mismos que ejecutan este cargo basados en su experiencia mas no en su formación hotelera, muchos dueños de sus propios negocios quienes se hacen cargo

de la administración como forma de velar sus intereses no tomando en cuenta un criterio profesional.

Determinando así el problema de mi investigación se enfoca en el área administrativa, lo cual mediante la recopilación de datos se aprecia los fallos en procesos de todas áreas el momento de la ejecución de las actividades.

Estableciendo así la realización de un manual de gestión empresarial, que realice un proceso de mejora en la ejecución de actividades y procesos.

8.5.Objetivos

8.6.Objetivo General

Elaborar un manual de gestión empresarial que permita la implementación y evaluación de la calidad en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta al brindar servicios.

8.7.Objetivos Específicos

- Guiar mediante el manual como un instrumento de apoyo para la gestión de calidad en los prestadores de servicios turísticos como mejora del servicio al cliente.
- Describir los procesos principales de forma estructural y funcional que se deben ejecutar dentro de los prestadores de servicios turísticos
- Presentar una visión estandarizada de atención y servicio al cliente en todos los prestadores de servicios turísticos.



MANUAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESTADORES
DE SERVICIOS
TURÍSTICOS

CANTÓN COLTA

2019

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

1. Introducción
2. Descripción de la organización
3. Proceso administrativo a seguir
4. Dirección
5. Control
6. Desarrollo manual de calidad
7. Conclusión final

- **Introducción**

El sistema de gestión de calidad en prestadores de servicios turísticos es uno de los puntos fundamentales que toda empresa debe tratar. Cada empresa debe definir y llevar documentación de los procesos que se generan los mismos que deben ser de fácil acceso, entendimiento y mejora.

Los clientes buscan satisfacer sus necesidades y las empresas los cubren es aquello que hay que buscar superar, no solo brindar el servicio es sobrepasar expectativas.

- **Descripción de la organización**

Es importante que la empresa establezca:

Misión: lo que un establecimiento pretende cumplir en el área donde se encuentre.

Visión: lo que un establecimiento pretende hacer o a donde quiere que llegue su establecimiento.

Objetivos: metas a cumplir un establecimiento en un determinado tiempo en busca de la calidad.

- **Proceso administrativo a seguir**



Figura 29: Proceso administrativo
Elaborado por: Gabriela Salgado

Planificación

Planificación dentro del establecimiento significa determinar las acciones que se van a llevar a dentro de la organización y la coordinación de las metas u objetivos empresariales.

El gestor o administrador debe estar apto para la realización de sus actividades y solución de quejas que se presenten a medida de la ejecución de procesos.

Organización

Este proceso implica la consecución de los objetivos empresariales propuestos. En este proceso se determina el organigrama estructural y funcional de la empresa donde cada colaborador conoce las actividades y responsabilidades que posee en el establecimiento



Figura 30: Organigrama empresarial
Elaborado por: Gabriela Salgado

Gestión del talento humano

Esta etapa es una de las más importantes dentro del ámbito administrativo donde su encargado debe desarrollar las siguientes actividades:

- Integración con todos los compañeros de trabajo
- Crear un clima laboral agradable
- Generar trabajo en equipo
- Motivación laboral
- Dirigir y supervisar actividades

Determinar plantillas de puestos de trabajo:

En esta etapa se debe detallar las funciones de cada colaborador y sus competencias.

Tabla 40: Cargo del colaborador

CARGO DEL COLABORADOR	
Rol:	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Función 1 • Función 2 • Función 3
Requerimientos:	<ul style="list-style-type: none"> • Idioma • Experiencia • Formación académica

Fuente: Manual administrativo
 Elaborado por: Gabriela Salgado

- Dirección

Esta función es de gran relevancia en el establecimiento en donde ya no solo se busca en una empresa dirigir empleados se busca trabajar en equipo es decir no solo se aprovecha la fuerza del trabajador sino su intelecto para ellos es necesario establecer algunos requisitos guías:
Conocer de cada colaborador aptitudes, actitudes, conocimientos y experiencia

Capacitar al personal

Comunicación eficaz

Trabajo en equipo

Motivación laboral

Liderazgo

Es aquel que no ordena a un empleado más bien le enseña cómo realizar su actividad, hoy en día en las organizaciones ya no se maneja el termino jefe sino líder quien su función es buscar equilibrio en sus colaboradores para un correcto ambiente laboral

Responsabilidades:

Crear metas de vida

Tomar en cuenta las ideas de los colaboradores

Aprender de ellos

Motivación laboral

El termino motivación laboral es de gran relevancia en una empresa, un empleado motivado es aquel que mejor desempeño tiene dentro de su trabajo, lo cual podemos obtener con sencillas actividades tales como

Elección de días libres buscando un equilibrio laboral

Reconocimiento de logros

Ambiente laboral

Interés por la vida del trabajador

- Control

Se identifica como la última fase en un sistema de gestión de la calidad en el cual se establece para vigilar cambios presentados, consecuencias y planes de mejora.

Técnicas de evaluación y control

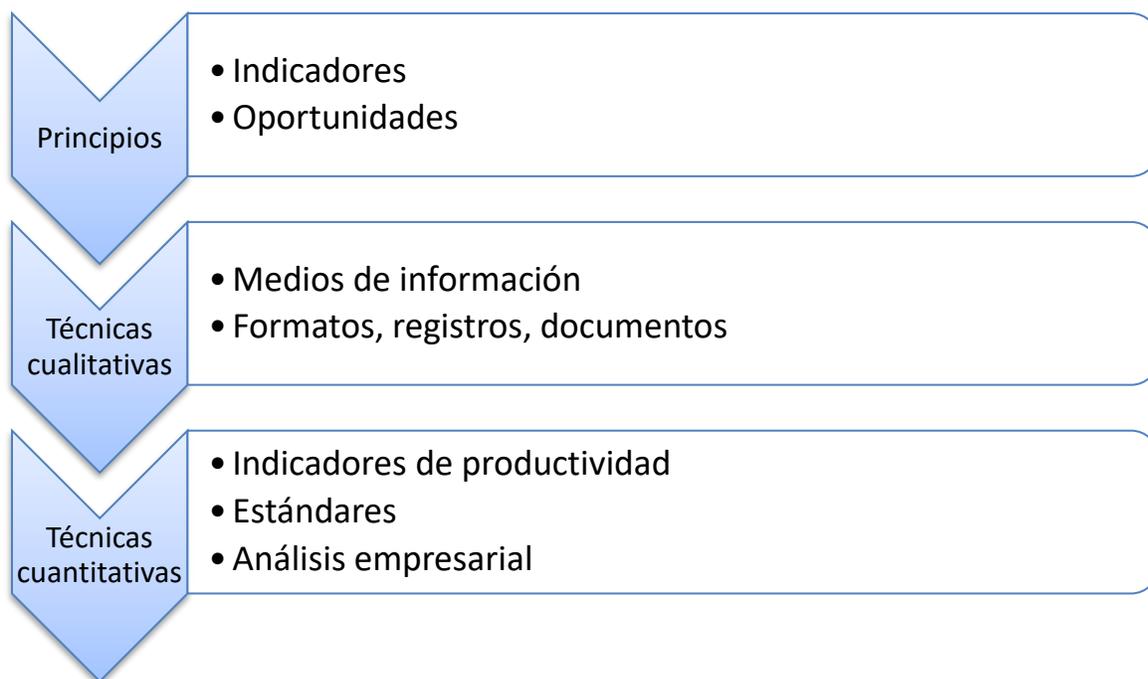


Figura 31: Control

Elaborado por: Gabriela Salgado

MANUAL DE CALIDAD

Control de documentos

Es un documento guía del sistema de gestión de la calidad que cada empresa lleva, donde se debe detallar de forma general lo que se realiza en la empresa.

Debe incluir:

- El alcance a obtener con el sistema de gestión de la calidad

Procedimientos documentados para el sistema de gestión de la calidad

- Mapa de procesos de la empresa
- Actividades
- Características del Sistema de Gestión de la calidad
- Política de calidad y objetivos de la empresa
- Definición de responsabilidades
- Organigrama
- Glosario



Figura 32: Manual de calidad
Elaborado por: Gabriela Salgado

Control de registros

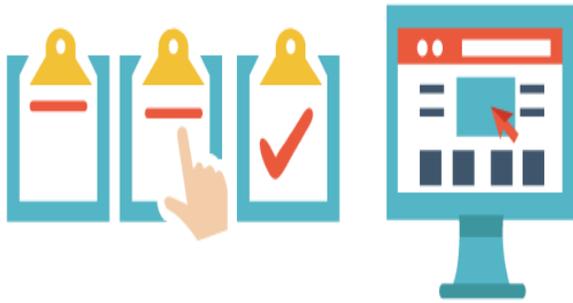


Figura 33: Control de registros
Elaborado por: Gabriela Salgado

Al llevar a cabo el control de los registros previo se debe determinar responsables de cada proceso y documentación a entregarse.

Debe existir un espacio de almacenamiento exclusivamente para documentación y una persona responsable de su archivo después de su verificación.

El control de registros debe ser realizado en las fechas que se establezca y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados.

- Aprobar los documentos a medida del proceso antes de su exposición
- Revisar y actualizar los documentos de forma periódica
- Identificación de los cambios y estado actual de la revisión de documentos
- Documentos legibles y de fácil entendimiento
- Identificación de documentos de que proceso pertenece
- No incluir documentación obsoleta que pueda entorpecer los nuevos procesos

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La parte administrativa de una empresa juega el papel más importante no por jerarquía sino por liderazgo es el cerebro de la empresa aquel que dirige, pero de la manera correcta no es ser jefe es ser líder. La calidad solos e logra con trabajo en equipo.

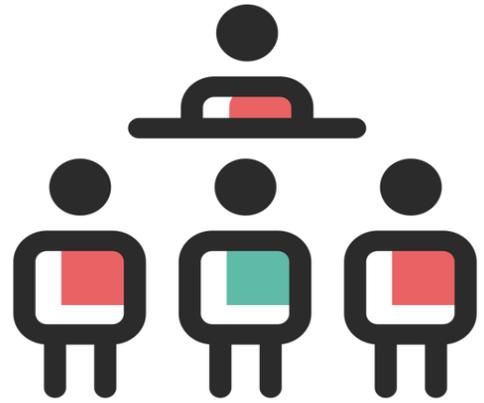


Figura 34: Control de registros
Elaborado por: Gabriela Salgado

Funciones a llevar a cabo:

- Reuniones periódicas o comunicaciones escritas de la importancia de brindar servicio de calidad e implementar nuevos sistemas para esto.
- Establecer la política de calidad de la empresa
- Establecimiento de objetivos de calidad
- Revisiones de la dirección y verificar que exista los recursos necesarios para la ejecución del sistema de gestión de la calidad.

Documentación del Sistema de Gestión de la calidad



- Obligatorios por la norma: Política de calidad
- Recomendables: Objetivos e indicadores, definición de responsabilidades de la dirección, procedimiento de comunicación interna, organigrama, Manual de organización (donde se especifiquen responsabilidades y autoridades de cada puesto de trabajo).

Gestión de los recursos

Figura 35: Sistema de calidad
Elaborado por: Gabriela Salgado

Se debe hacer:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia
- Aumentar la satisfacción del cliente a medida de las nuevas implementaciones

Recursos humanos

Planificar y especificar mediante fichas los requisitos mínimos a la hora de realizar una actividad dentro de su lugar de trabajo.

Formación continua y actualización de conocimientos por parte de la empresa y de manera autónoma.

Mantener registros de cursos de preparación de los colaboradores

Infraestructura y ambiente de trabajo

La empresa debe gestionar un ambiente idóneo para la ejecución de actividades de cada empleado garantizando su seguridad laboral.

2. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Planificación y desarrollo de los procesos para el desarrollo de los productos
- Cada documento que se realice debe tener de manera exigible verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo.
- La organización debe poseer registros que demuestren que el producto se está realizando con total garantía.



Figura 36: Servicio
Elaborado por: Gabriela Salgado

Procesos relacionados con el cliente

- Requisitos de los clientes hacia el producto o servicio
- Identificar con claridad y precisión los requisitos del cliente
- Revisión del cumplimiento de requerimientos especificados
- Implementar medios de comunicación eficaces con los clientes
- La comunicación entre el cliente y la organización debe ser constante
- Encuestas de satisfacción constantes e informes de resultados



Figura 37: Proceso del cliente
Elaborado por: Gabriela Salgado

Medición análisis y mejora



Figura 38: Análisis y mejora
Elaborado por: Gabriela Salgado

Las técnicas estadísticas son un instrumento será de mucha utilidad en la ejecución de este punto.

Una información correctamente interpretada puede revelar la situación real de nuestra empresa al brindar servicios o productos.

Técnicas más usadas:

- Métodos gráficos
- Base de datos para control estadístico de procesos
- Diseño de instrumentos para determinar que variable tienen una influencia significativa en el rendimiento del proceso y producto.

MEDICIÓN

Se debe realizar auditorías tanto interna como externa donde se observará y comprobará lo conocido y realizado.

- Determinar el responsable del proceso de auditoría
- Realizar un proceso documentado de la ejecución

Procesos: La organización debe especificar los requisitos de medición para sus procesos y así comprobar si se han alcanzado los requisitos especificados para estos.

Productos: Debe mantenerse evidencias de que los productos cumplen con los criterios de aceptación.

En caso de existir no conformidades:

- ✓ Detectarla y descripción de lo ocurrido
- ✓ Causas
- ✓ Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- ✓ Implementar una acción correctora
- ✓ Realizar una nueva revisión si fue superada la no conformidad

Análisis

Debe solicitarse evidencias escritas del análisis de datos y decisiones adoptadas como resultado del estudio.

Mejora



La administración debe establecer continuamente mejorar la eficacia de los procesos dentro de su establecimiento.

- Seguimiento de procesos
- Observaciones de auditorias
- Sugerencias de usuario, cliente, proveedor
- Observaciones de carácter reglamentario

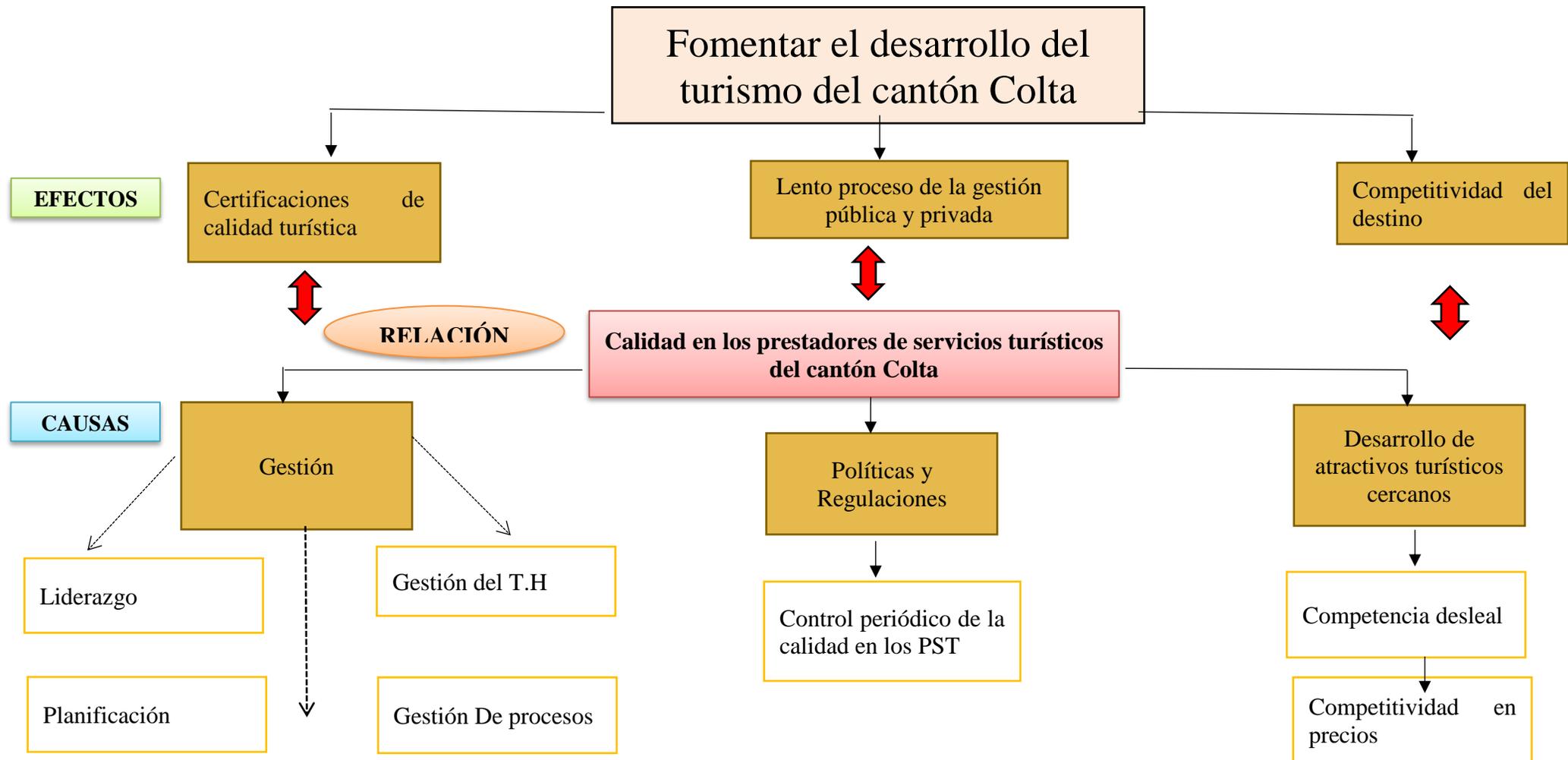
Figura 39: Análisis y mejora
Elaborado por: Gabriela Salgado

CONCLUSION FINAL

El éxito de una buena implementación del sistema de gestión de la calidad es un trabajo en equipo donde todos puestos la camiseta del establecimiento busquen superar las expectativas del cliente. Así como poseer el compromiso firme de ser los mejor aquellos que puedan decir en mi establecimiento se brinda un servicio de calidad.

9. ANEXOS VARIOS

9.1. Anexo 1. Árbol de Problemas



9.2. Anexo 2: Presentación de resultados

A continuación, se presentan los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo de los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta, Provincia de Chimborazo.

Preguntas:

Cargo desempeñado:

Tabla 13 Cargo

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Operativo	5	42%
Administrativo	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

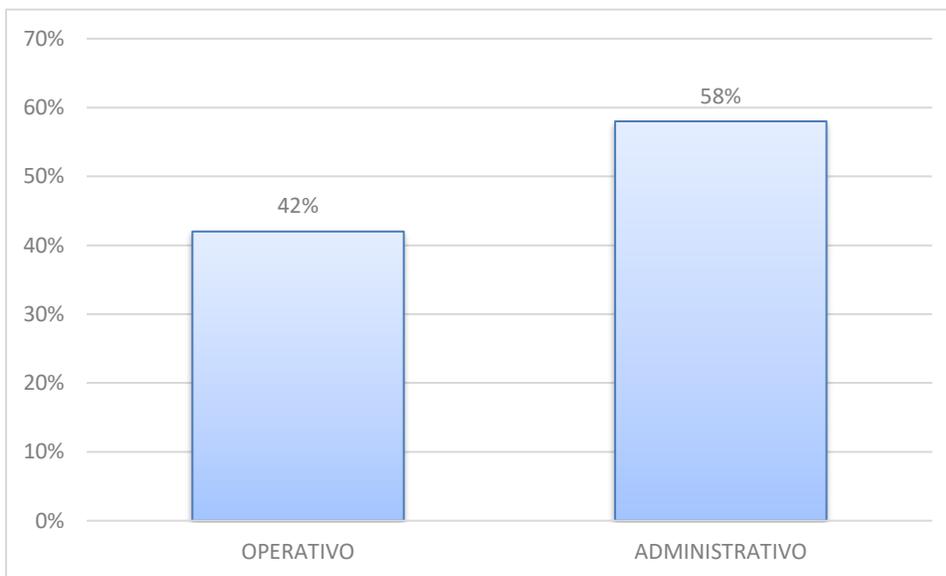


Figura 1: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados: Se procedió a realizar la encuesta en donde la primera pregunta hacía referencia al cargo que ocupa el colaborador en la empresa a lo cual el 58% de los encuestado respondieron pertenecer a un cargo administrativo y un 42% a un cargo operativo.

Género:

Tabla 14 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	3	25%
Femenino	9	75%
LGBTI	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

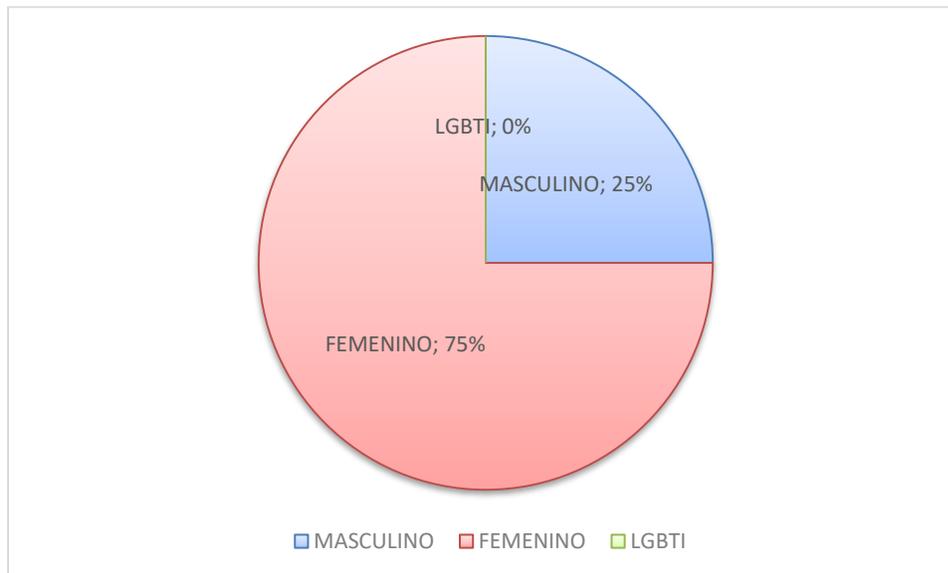


Figura 2: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Dentro de la encuesta realizada hace referencia al género del colaborador(a) de la empresa a lo cual el 75% de los encuestados respondieron pertenecer al género femenino y un 25% al género masculino determinando que en su mayoría son mujeres quienes laboran en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Edad:

Tabla 15 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-30	2	17%
31-40	6	50%
41-50	2	17%
51 en adelante	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

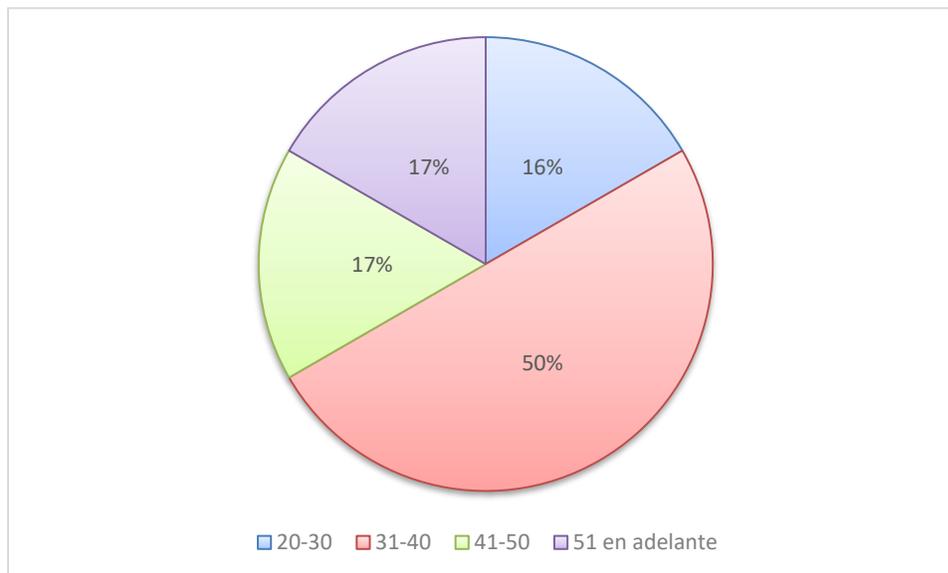


Figura 3: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Dentro de la encuesta realizada hace referencia que en su porcentaje mayoritario el personal que labora en estos establecimientos está entre el rango de edad de 31-40 años y el otro 50% es ocupado por el resto de rango de edad lo que explica que las labores en su mayoría son realizadas por gente adulta.

1. Conoce Ud. el proceso de gestión para la calidad en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta.

Tabla 16 Proceso de gestión

Proceso	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	4	33%
2 regular	6	50%
3 bueno	1	8%
4 muy bueno	0	0%
5 excelente	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

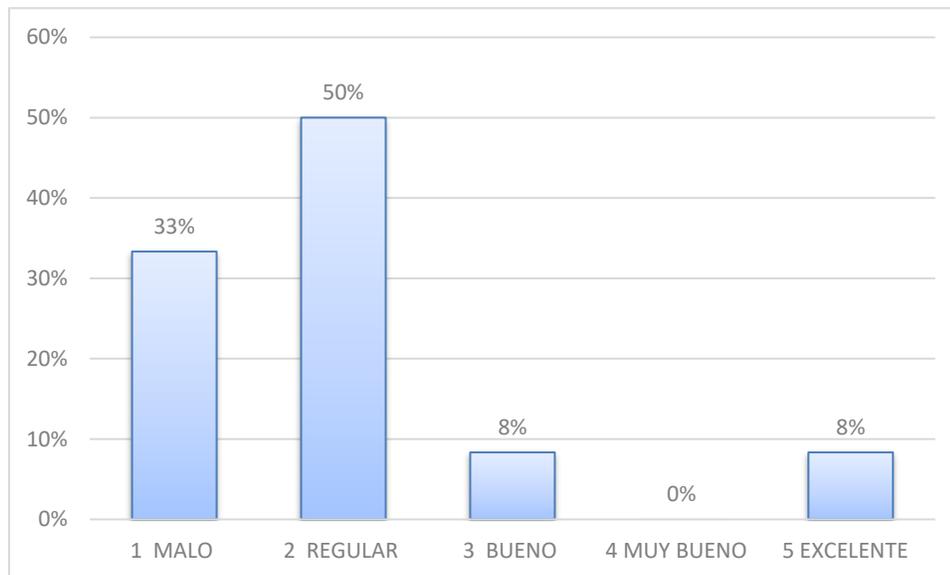


Figura 4: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Dentro de la encuesta realizada al personal acerca de su conocimiento con el proceso de la gestión de la calidad en prestadores de servicios turísticos señalan un porcentaje alto el 50% que su conocimiento es regular, seguidos de un 30% que señala que su nivel de conocimiento del tema es malo lo que permite evidenciar que su trabajo y procesos de gestión de la calidad se maneja de manera empírica.

2. Según su criterio la gestión de la calidad en los prestadores de servicios turísticos:

Tabla 17 Gestión de la calidad

Gestión	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	3	25%
2 regular	3	25%
3 bueno	5	42%
4 muy bueno	1	8%
5 excelente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

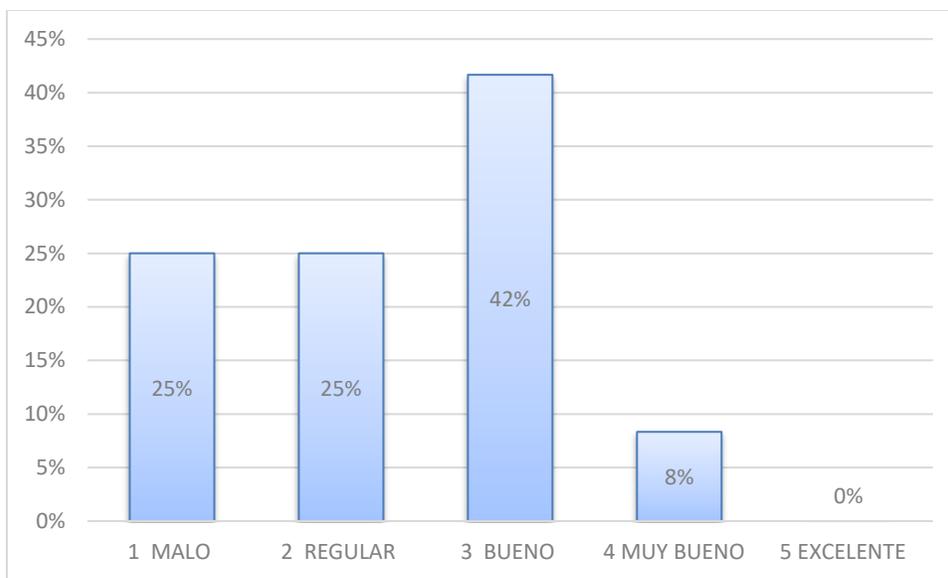


Figura 5: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada del personal acerca de la gestión de la calidad en prestadores de servicios turísticos señalan un porcentaje del 42% que según su criterio la gestión de la calidad en prestadores de servicio turísticos es bueno, pero en su contraste sumado un porcentaje mayor nos arroja un 50% que definen que la gestión de la calidad de prestadores de servicios turísticos es mala y regular, lo que permite determinar que un gran porcentaje admite que la gestión de calidad en los prestadores de servicios turísticos está fallando.

3. Como considera Ud. El proceso de gestión de la calidad en su establecimiento.

Tabla 18 Proceso de calidad

Proceso de calidad	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	0	0%
2 regular	1	8%
3 bueno	6	50%
4 muy bueno	4	33%
5 excelente	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

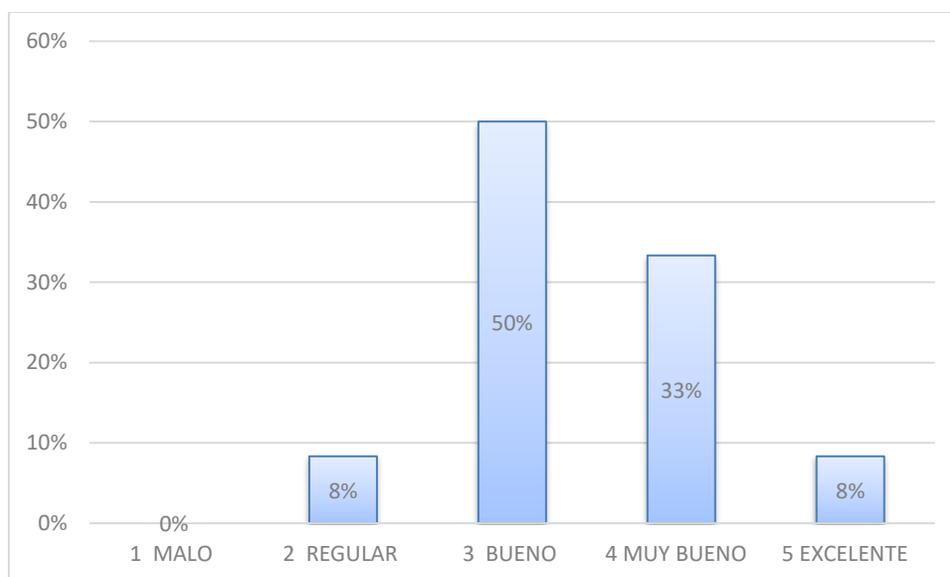


Figura 6: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Una pregunta muy clave en la investigación acerca de cómo considera se encuentra el proceso de gestión de la calidad en el establecimiento señalan un porcentaje del 50% que según su criterio el proceso de gestión de la calidad en el establecimiento es bueno, seguido de un porcentaje también alto de un 33% califican como muy bueno y con un porcentaje mínimo del 8% quienes consideran que sus procesos son inadecuados, lo que permite determinar ayudado de la pregunta No. 1 en donde denotan su desconocimiento acerca del tema lo que me indica que se maneja de forma empírica y no se maneja un sistema de control para verificación si su proceso es efectivamente el correcto.

- La existencia de planes o programas generales y particulares para la gestión de la calidad son efectivos en su establecimiento.

Tabla 19 Planes y programas

Planes	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	1	8%
2 regular	5	42%
3 bueno	2	17%
4 muy bueno	1	8%
5 excelente	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

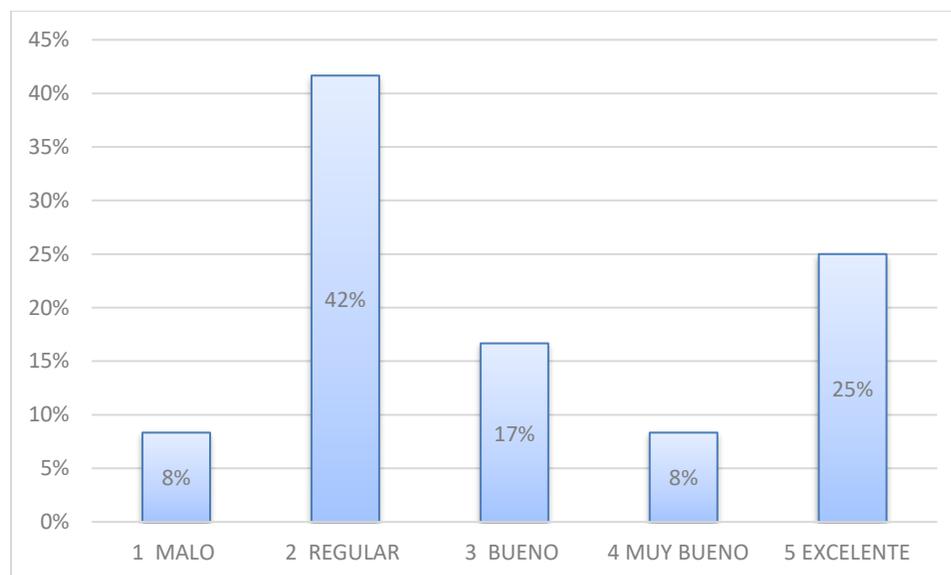


Figura 7: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada del personal acerca de los planes y procesos para la gestión de la calidad en el establecimiento donde laboran sus respuestas señalan lo siguiente un porcentaje del 42% determina que los planes y procesos tienen una puntuación regular y en contraste a un 25% señala que existe un proceso excelente de calidad y otros porcentajes relativos que dan puntuaciones favorables, lo que apoya a la sustentación de que no todos poseen el conocimiento del manejo de un sistema de calidad por lo cual sus procesos fallan.

- Está de acuerdo con las acciones realizadas por la administración de su establecimiento para la gestión de la calidad.

Tabla 20 Acciones administrativas

Acciones	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	1	8%
2 regular	1	8%
3 bueno	9	75%
4 muy bueno	1	8%
5 excelente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

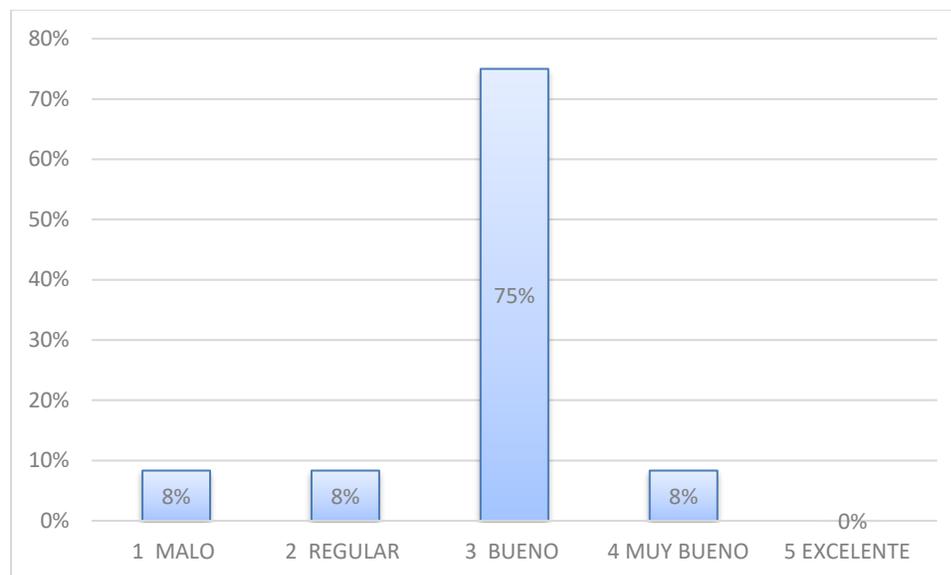


Figura 8: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Mediante este ítem obtuvimos información relevante en referencia a las acciones administrativas que se toman en los establecimientos para la gestión de la calidad donde existen respuestas tanto del personal administrativo como operativo que nos ayuda a tener una visión global y no solo de un segmento en específico que señalan lo siguiente un porcentaje del 75% determina que los planes y procesos tienen una puntuación buena, donde señalan que las decisiones administrativas tomadas son buenas pero se podrían mejorarlas dando apertura a un proceso de mejora que todos buscan estar involucrados.

6. Considera que los programas, tareas ejecutadas son las idóneas para el proceso de gestión de la calidad.

Tabla 21 Programas

Programas	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	6	50%
2 regular	3	25%
3 bueno	2	17%
4 muy bueno	1	8%
5 excelente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

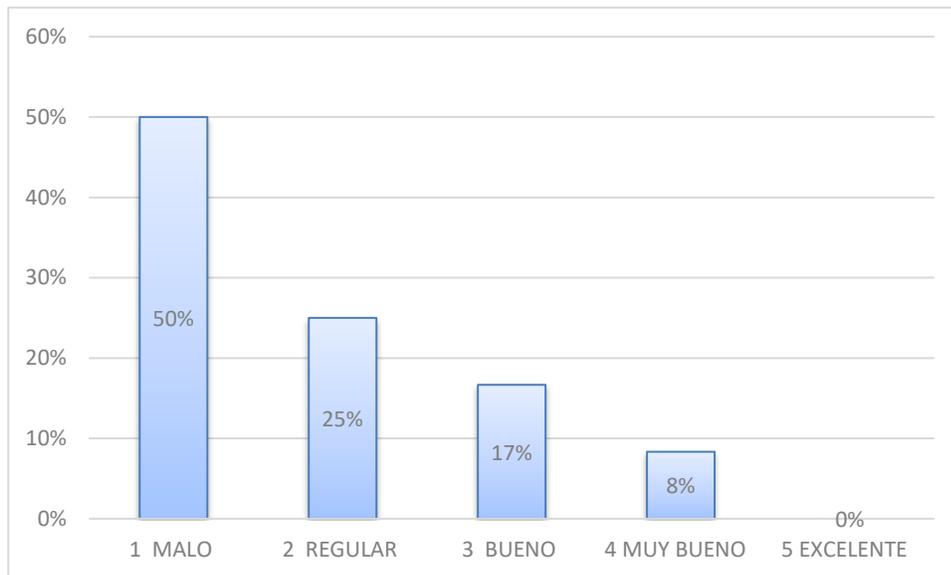


Figura 9: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

A través de esta pregunta se obtuvo información primordial referente a los programas tareas ejecutadas si son las idóneas para la gestión de la calidad donde los principales porcentajes de respuestas señalan lo siguiente un porcentaje del 50% determina que los programas y tareas no son las idóneas seguidos de un porcentaje de 25% que determina que estas actividades tienen una puntuación regular indicando que los procesos podrían ser mejorados si se ejecutan de manera correcta los programas y tareas que realizan.

7. La divulgación de las actividades, procesos ejecutados en la gestión de la calidad dentro de su establecimiento la considera:

Tabla 22 Divulgación de actividades

Divulgación	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	1	8%
2 regular	4	33%
3 bueno	5	42%
4 muy bueno	2	17%
5 excelente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

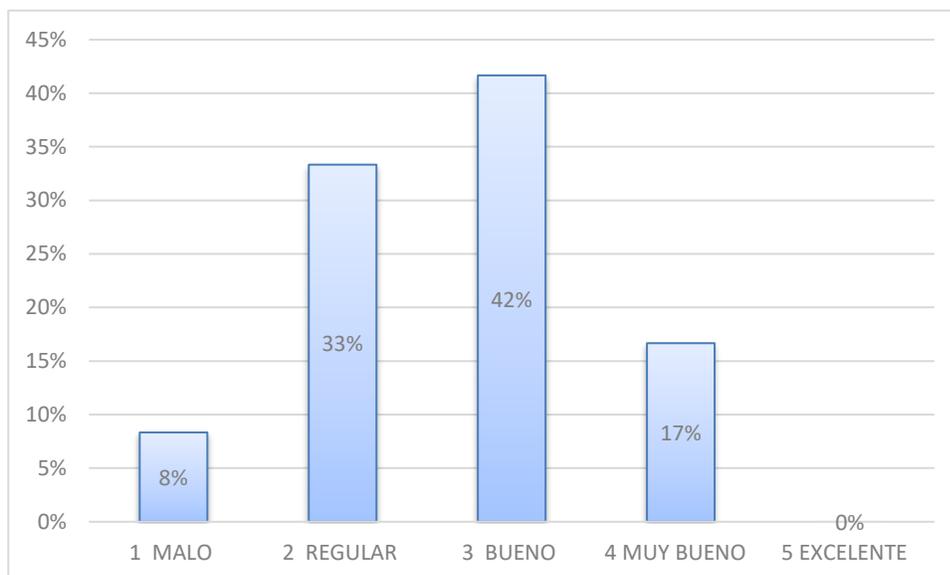


Figura 10: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

A través de esta pregunta se obtuvo información que determina como se encuentran los medios de divulgación de los procesos ejecutados para la gestión de la calidad donde los principales porcentajes de respuestas sumados dan un porcentaje de mayoría con el 42% calificación bueno y 33% calificación regular lo que determina que los medios de divulgación no son los ideales lo que podría estar causando que los procesos no se realicen de modo correcto por no estar empapados de manera idónea acerca de la gestión de la calidad.

8. El manejo del Talento Humano en los procesos de gestión de calidad en su establecimiento lo considera.

Tabla 23 Talento humano

Talento Humano	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	0	0%
2 regular	0	0%
3 bueno	10	83%
4 muy bueno	1	8%
5 excelente	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

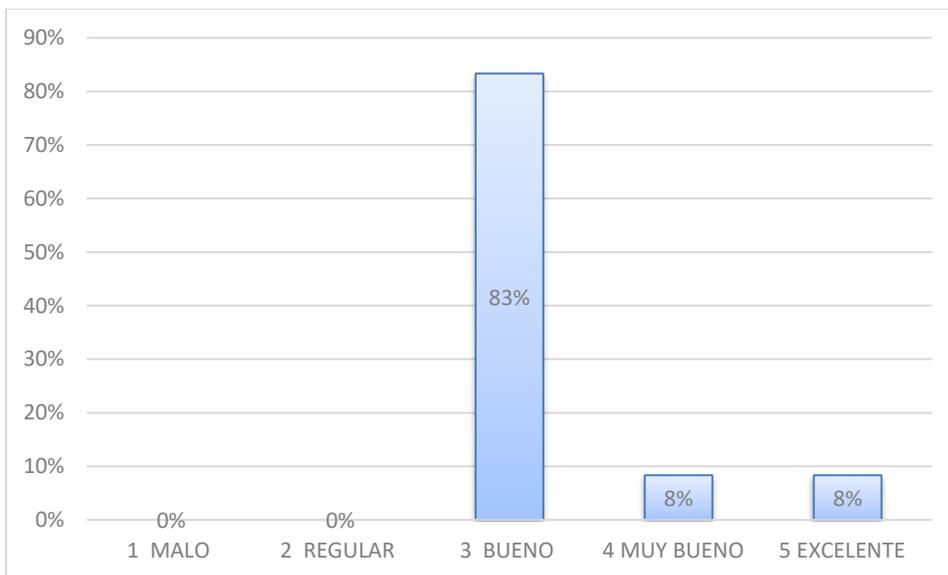


Figura 11: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

A través de esta pregunta se obtuvo información que nos da información relevante de cómo se siente el talento humano dentro del establecimiento quienes todos los porcentajes han sido positivos obteniendo si la mayoría de un 83% una calificación de bueno y porcentajes menores de muy bueno y excelente lo que implica que el personal se encuentra trabajando de forma armónica pero se puede mejorar a través de la motivación laboral lo mismo que como beneficios otorga que el personal realice de mejor manera sus labores.

9. La herramienta de la evaluación de control y seguimiento para medir el cumplimiento de los procesos es.

Tabla 24 Herramientas de evaluación y control

Proceso	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	1	8%
2 regular	4	33%
3 bueno	6	50%
4 muy bueno	1	8%
5 excelente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

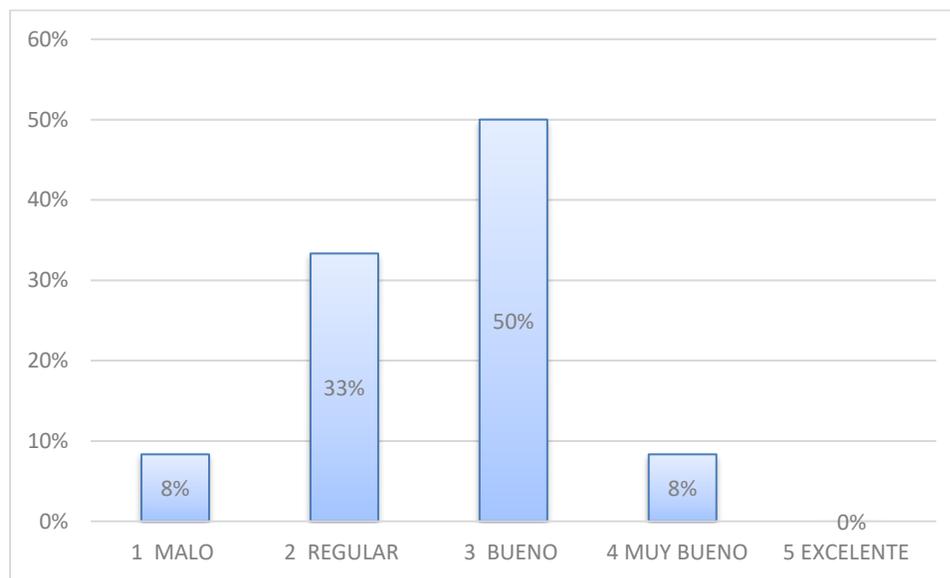


Figura 12: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

A través de esta pregunta se obtuvo información de cómo la empresa verifica que sus procesos y actividades son idóneas, si la empresa utiliza herramientas de control y seguimiento para sus procesos evidenciándose un porcentaje de 33% con una calificación regular y un 50% una calificación de bueno lo que denota que las empresas no tienen una correcta forma de controlar los procesos que implica que puede ser a causa del desconocimiento.

10. Cree que las autoridades públicas aplican correctamente la gestión de la calidad en los prestadores de servicios turísticos.

Tabla 25 Gestión Pública

Gestión Publica	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	2	17%
2 regular	3	25%
3 bueno	4	33%
4 muy bueno	1	8%
5 excelente	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
 Elaborado por: Gabriela Salgado

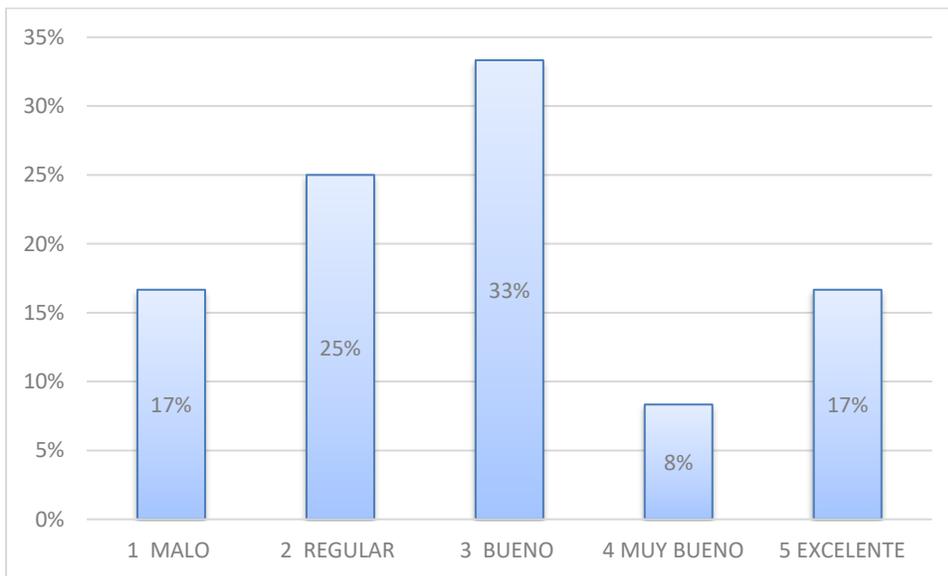


Figura 13: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
 Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

A través de esta pregunta se obtuvo información de cómo los prestadores de servicios turísticos ven la gestión pública que se da en el cantón quienes califican con un porcentaje de un 17% como mala gestión, un 25% como una gestión regular y un 33% como una gestión buena que implica que los prestadores deberían ser conocedores de todos los procesos públicos que se realizan en beneficio de un servicio de calidad.

A continuación, se presentan los datos obtenidos de la encuesta aplicada a visitantes que han llegado durante estos últimos 6 meses al cantón Colta, Provincia de Chimborazo.

Visitante

Tabla 26 Visitante

Visitante	Frecuencia	Porcentaje
Nacional	226	59%
Extranjero	158	41%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

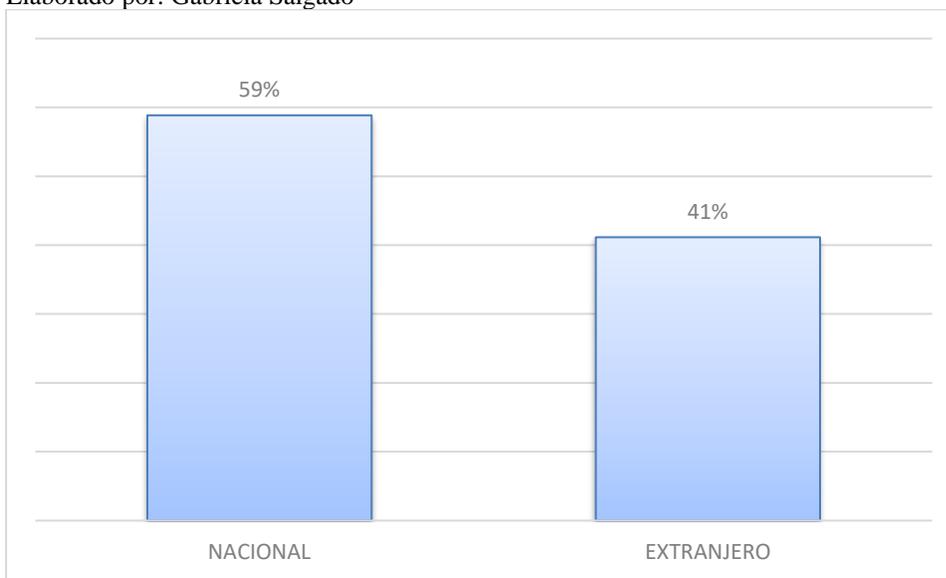


Figura 14: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Se procedió a realizar la encuesta en donde la primera pregunta hacía referencia que tipo de visitantes llegan al cantón Colta donde el 41% de los encuestado respondieron ser visitantes nacionales y un 59% a turistas extranjeros quienes mencionan estar en Colta de paso antes de visitar el nevado Chimborazo.

GENERO

Tabla 27 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Maculino	199	52%
Femenino	156	41%
GLBTI	29	8%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

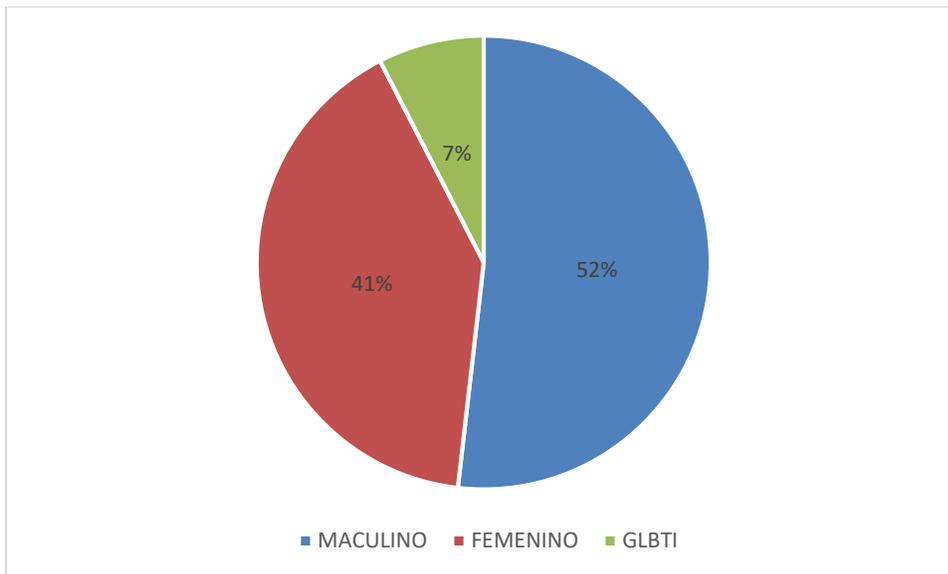


Figura 15: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Dentro de la encuesta realizada hace referencia al género del visitante que llega al cantón Colta 52% de los encuestados respondieron pertenecer al género femenino, un 41% al género masculino y un 7% pertenecen al género GLBTI.

EDAD

Tabla 28 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-30	98	26%
31-40	167	43%
41-50	87	23%
51 en adelante	32	8%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

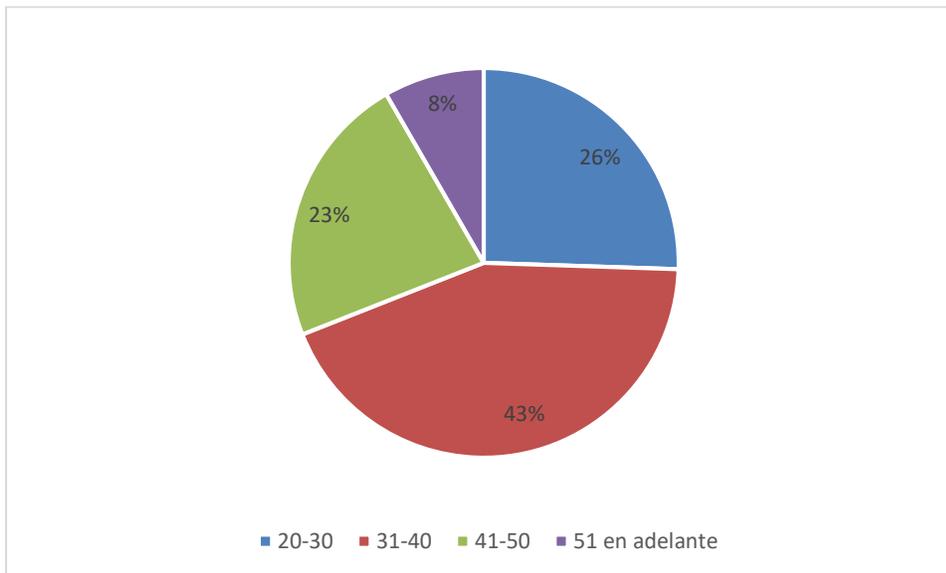


Figura 16: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Dentro de la encuesta realizada hace referencia que en su porcentaje mayoritario el visitante que llega al cantón Colta está en el rango de edad de 31-40 años y el otro 26% es ocupado por el rango de edad entre 20-30.

PERMANENCIA

Tabla 29 Permanencia del visitante

Días	Frecuencia	Porcentaje
1 o 2	115	30%
2 o 3	171	45%
4 o mas	98	26%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

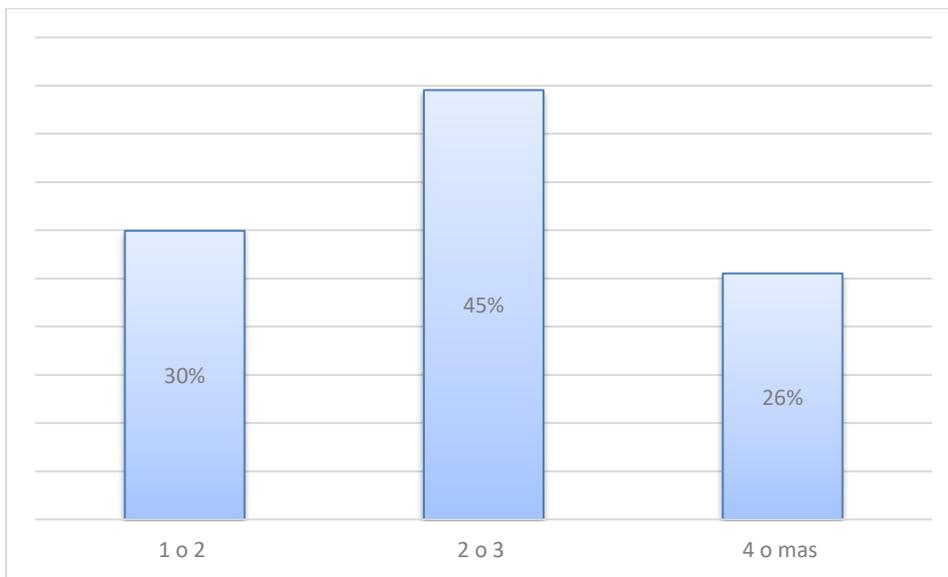


Figura 17: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Dentro de la encuesta realizada hace referencia que en su porcentaje mayoritario del 45% el visitante que llega al cantón Colta permanece 2 o 3 días, un porcentaje del 30% 1 o 2 días los mismos que señalan que no encuentran diversidad de servicios en estos días que permanecen en el lugar.

1. Califique la calidad del servicio – valor pagado.

Tabla 30 Calidad del servicio

Calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	71	18%
2 regular	50	13%
3 bueno	125	33%
4 muy bueno	74	19%
5 excelente	64	17%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

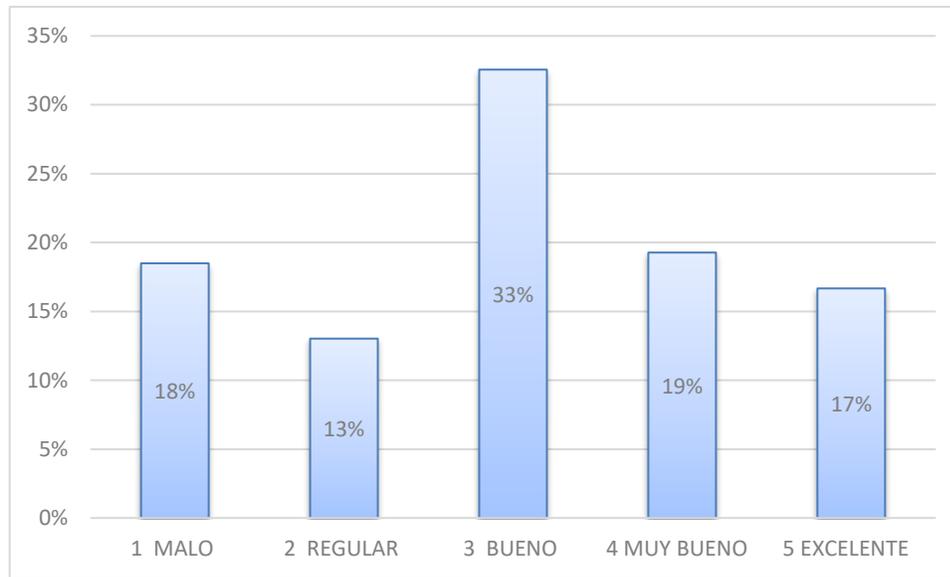


Figura 18: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señala que la calidad vs el servicio lo califica con un porcentaje de 33% como un servicio bueno, y una sumatoria de 36% obtiene una calificación entre muy bueno y excelente, pero en contraste obtiene una calificación de sumatoria 31% que califican un servicio malo y regular lo que determina que la calidad no es la idónea en la prestación de servicios.

2. Califique la variedad de los servicios ofertados dentro del lugar.

Tabla 31 Variedad en servicios

Variedad	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	39	10%
2 regular	128	33%
3 bueno	82	21%
4 muy bueno	90	23%
5 excelente	45	12%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

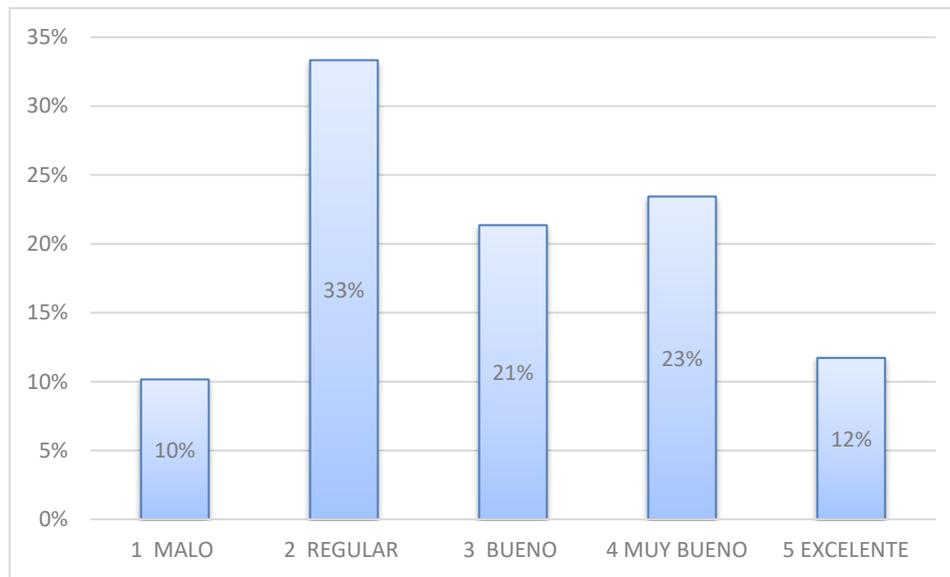


Figura 19: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señala que la variedad del servicio ofertado es del 33% es decir una calificación regular y porcentajes altos como el 21% y 23% entre bueno y muy bueno que implica que el visitante al momento de su llegada no tiene una amplia oferta a la cual adquirir y cubrir sus necesidades de viaje.

3. Califique la rapidez del colaborador al momento de prestar el servicio.

Tabla 32 Rapidez del colaborador

Rapidez	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	43	11%
2 regular	104	27%
3 bueno	81	21%
4 muy bueno	78	20%
5 excelente	78	20%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

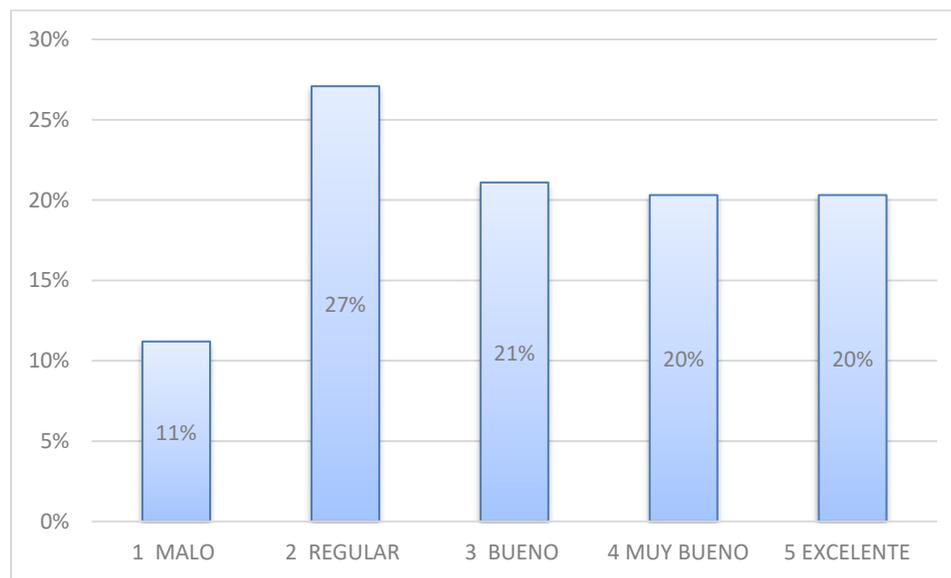


Figura 20: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señala que la rapidez del colaborador al prestar el servicio ofertado es del 27% es decir una calificación regular y porcentajes altos como el 21%, 23% y 20% entre bueno, muy bueno y excelente que implica que el visitante al momento de su llegada no recibe un servicio rápido y eficaz.

4. Considera Ud. fue oportuna la información acerca de los prestadores de servicio turístico.

Tabla 33 Información

Información	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	36	9%
2 regular	52	14%
3 bueno	139	36%
4 muy bueno	91	24%
5 excelente	66	17%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

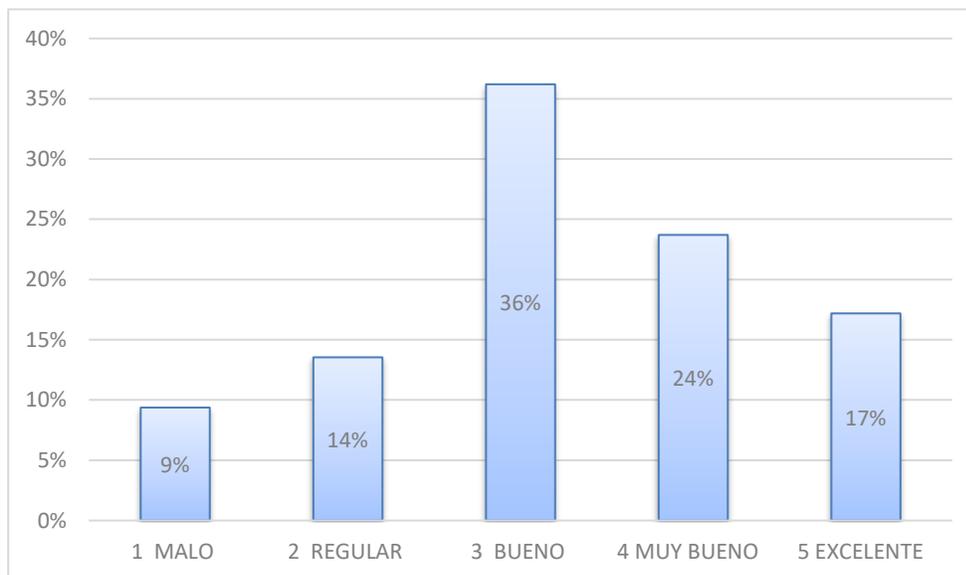


Figura 21: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señala que la información emitida por el colaborador al prestar el servicio ofertado es del 36% es decir una calificación buena, seguido del 24% como calificación muy buena y un 17% excelente lo que implica que la información recibida tiene una calificación media que podría ser mejorada a través de la implementación de procesos adecuados.

5. Considera que los medios multimedia utilizados para la difusión del servicio fueron:

Tabla 34 Medios multimedia

Medios multimedia	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	63	16%
2 regular	94	24%
3 bueno	77	20%
4 muy bueno	98	26%
5 excelente	52	14%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

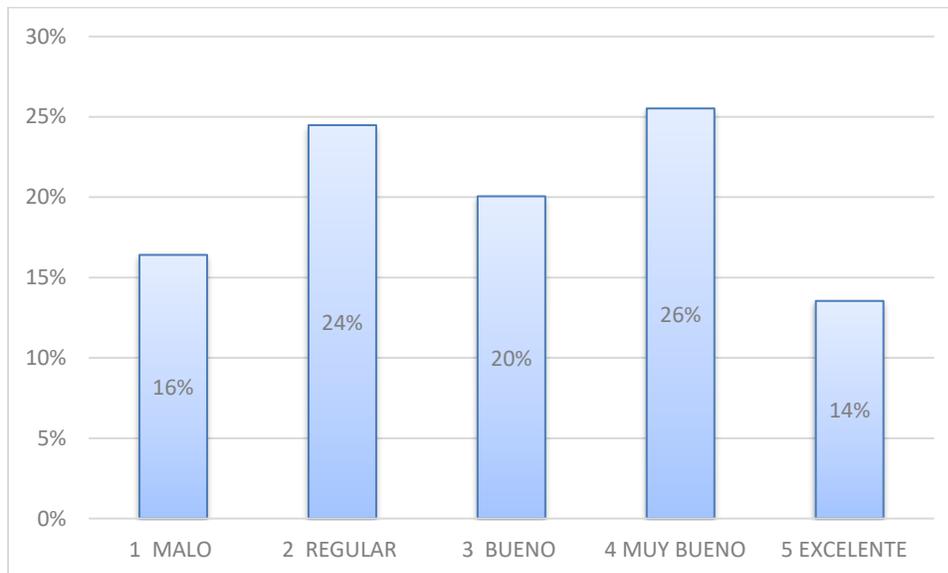


Figura 22: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señala que los medios multimedia utilizada para ofrecer los servicios fue es del 26% es decir una calificación muy buena, pero en contraste con porcentajes igual de altos señala que los medios multimedia utilizados son de calificación regular es decir se encuentra un manejo de medios multimedia a la mitad de lo que se debería manejar normalmente lo que implica que el visitante no pueda adquirir información idónea.

6. Califique Ud. el confort del servicio que adquirió

Tabla 35 Confort

Confort	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	26	7%
2 regular	70	18%
3 bueno	69	18%
4 muy bueno	132	34%
5 excelente	87	23%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

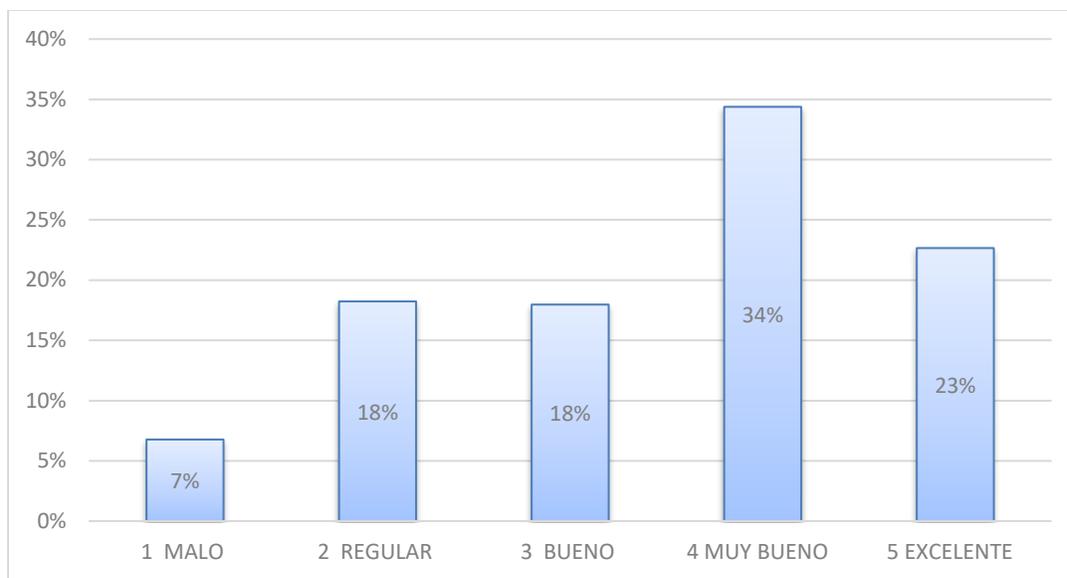


Figura 23 Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señala que el confort en el servicio recibido es del 34% es decir una calificación muy buena, seguida por un valor del 23% como una calificación excelente, un 18% como calificación buena lo que implica que el servicio que reciben in situ es adecuado, pero podría ser mejorado para obtener un servicio de calidad y así mejorar incluso el progreso de la empresa.

7. Evalué la limpieza e higiene durante el servicio adquirido

Tabla 36 Limpieza

Limpieza	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	19	5%
2 regular	38	10%
3 bueno	164	43%
4 muy bueno	104	27%
5 excelente	59	15%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

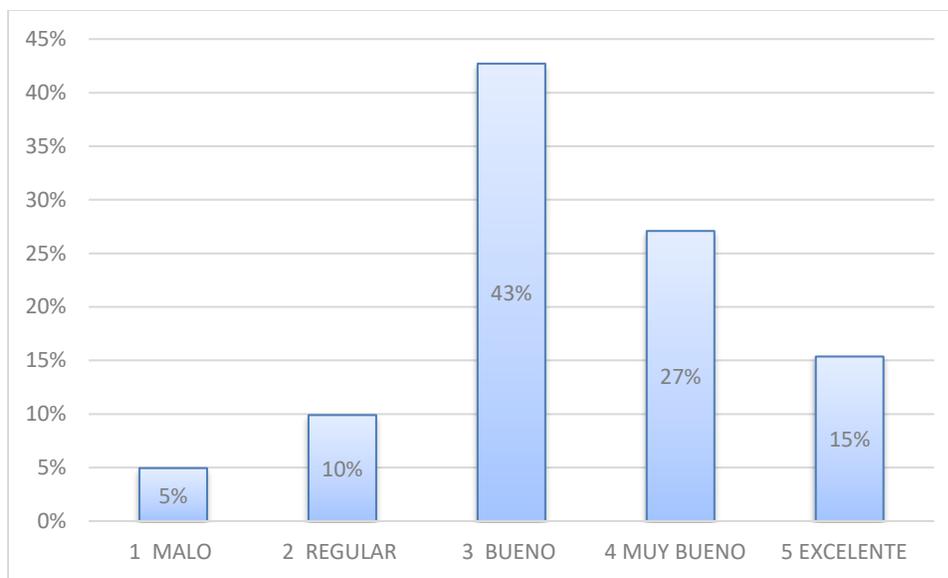


Figura 24: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señala que la limpieza del lugar del servicio recibido es del 43% es decir una calificación buena, seguida por un valor del 27% como una calificación muy buena, lo que determina que la limpieza no satisface de total forma al cliente lo cual hay que establecer medidas de mejora, como controles de limpieza permanentes.

8. La distribución de los prestadores de servicio turístico y atractivos fueron los idóneos

Tabla 37 Distribución

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	44	11%
2 regular	87	23%
3 bueno	105	27%
4 muy bueno	77	20%
5 excelente	71	18%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

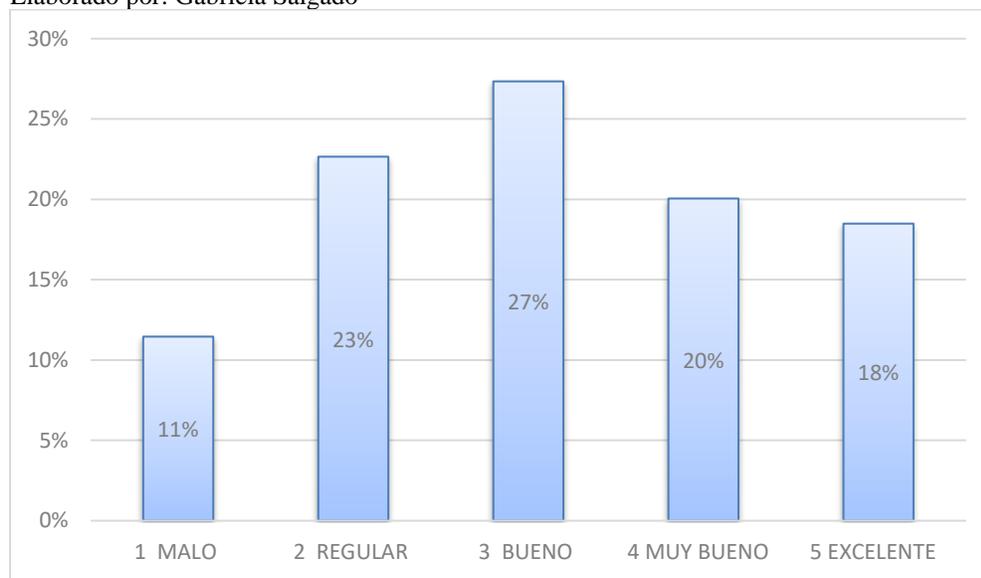


Figura 25: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

La información arrojada por los visitantes señalan que la distribución del lugar y atractivos dentro del cantón fue del 27% es decir una calificación buena, seguida por un valor del 27% como una calificación muy buena, lo que determina que la limpieza no satisface de total forma al cliente lo cual hay que establecer medidas de mejora, como controles de limpieza permanentes que determina que hay la mitad de insatisfacción por parte de los visitantes ya que dan un valor neutro de calificación lo mismo que se debe buscar una alternativa de alianza transportes ofrecer medios de traslado que permitan al visitante adquirir mi servicio pero poder visitar atractivos del lugar.

9. En el servicio adquirido existía accesibilidad e inclusividad

Tabla 38 Accesibilidad e inclusividad

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	8	2%
2 regular	33	9%
3 bueno	82	21%
4 muy bueno	67	17%
5 excelente	194	51%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado



Figura 26: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Dentro de esta encuesta los visitantes señalan que Colta es un lugar Inclusivo permitiendo que el visitante pueda acceder de manera fácil tanto atractivo y ciertos prestadores de servicios turísticos lo que es un gran aporte al manejar un servicio de calidad determinando un 51% que es la mayoría como un lugar inclusivo y accesible.

10. La capacidad de resolver quejas e inquietudes que se dieron en el momento por parte del personal fue:

Tabla 39 Manejo de quejas

Manejo de quejas	Frecuencia	Porcentaje
1 malo	26	7%
2 regular	33	9%
3 bueno	158	41%
4 muy bueno	125	33%
5 excelente	42	11%
Total	384	100%

Fuente: Prestadores de servicio turístico cantón Colta
Elaborado por: Gabriela Salgado

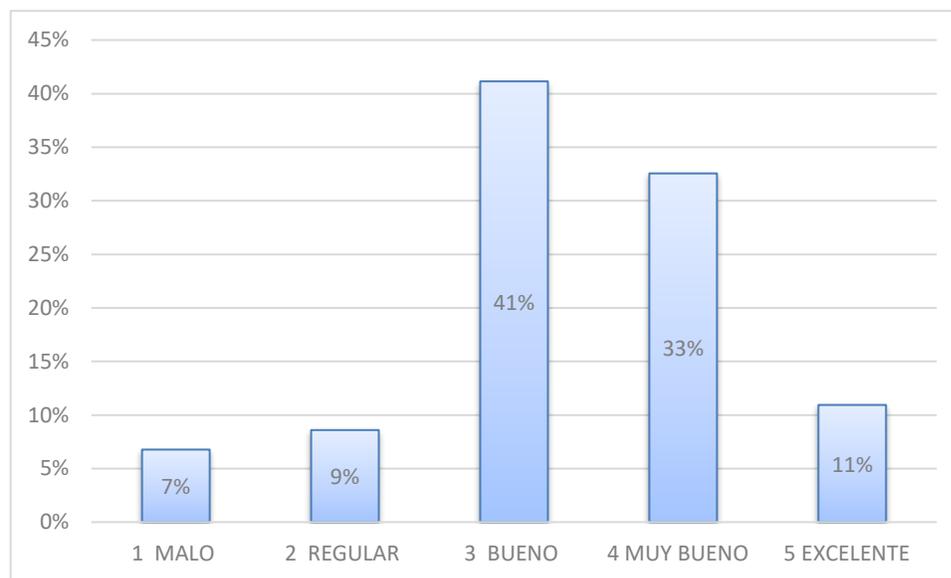


Figura 27: Prestadores de servicio turístico cantón Colta

Elaborado por: Gabriela Salgado

Interpretación de resultados:

Una pregunta de gran importancia en tema de servicio al cliente es la capacidad de resolver quejas dentro del establecimiento lo cual se obtuvo una valoración del 41% que determina que el manejo de quejas fue bueno y seguido de un 33% con calificación de muy bueno lo que implica que las quejas fueron resueltas pero no en el momento o a su vez no satisficieron por completo a los clientes, al manejar quejas se debe dar un seguimiento total una vez recibida la queja, actuar al momento y verificar que se cumpla y el cliente sienta que su solicitud fue solucionada.

9.3.Anexo 3 Cronograma

N°	ACTIVIDADES REALIZADAS	MES OCT				MES NOV				MES DIC				MES ENE			
		1 S	2S	3S	4S	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S	1 S	2 S	3 S	4 S
1	Revisión del perfil de la investigación																
2	Revisión del desarrollo del proyecto de investigación																
3	Introducción / cumplimiento de objetivos																
4	Estado del arte / Marco Teórico																
5	Metodología																
6	Resultados y discusión																
7	Conclusiones y recomendaciones																
8	Referencias bibliográficas																
9	Revisión final del proyecto de investigación																

9.4. Anexo Instrumentos



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Isabel Periera Margell Jacobel
 Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(x)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:
 Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: ___/___/___

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
	Total			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:



Apellidos y nombres del experto: Isabel Pezuela Margoth Loche

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	(X)

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: / /

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

El instrumento de medición pertenece a la variable Independiente:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
	Total			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Quintana Puga Danilo Paul

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: __/__/__

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
	Total			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Quintana Puga Danilo Paul

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(x)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: __/__/__

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

El instrumento de medición pertenece a la variable Independiente:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
	Total			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:



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



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Marilyn Lacayo.....

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(x)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 19/12/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

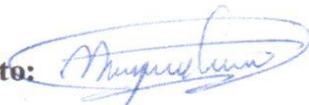
“Gestión y calidad en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta, provincia de Chimborazo”.

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
	Total			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto: 



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



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Marilyn Lascano

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(x)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 19/12/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Gestión y calidad en los prestadores de servicios turísticos del cantón Colta, provincia de Chimborazo”.

El instrumento de medición pertenece a la variable Independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
	Total			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto: