

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 Ingeniero
en Gestión Turística y Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN
Título del Proyecto

**GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL
RIOBAMBA INN. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

AUTOR:

Byron Patricio Rodríguez Naranjo

TUTOR:

Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego

Riobamba-Ecuador

2019

PÁGINA DE REVISIÓN

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: **Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba INN. de la ciudad de Riobamba**, presentado por: Byron Patricio Rodríguez Naranjo y dirigida por Dr. Víctor Velasco.

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:

Presidente del Tribunal


Dr. Héctor Pacheco



Firma

Director del Proyecto

Dr. Víctor Velasco



Firma

Miembro del Tribunal

Dr. José Álvarez Román



Firma

Miembro del Tribunal

Mgs. Sandra Huilcapi



Firma

CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA


Por medio de la presente reciba un cordial saludo, a la vez que tengo el grado de comunicar que el Sr. Byron Patricio Rodríguez Naranjo, con número de cédula 060393892-9, egresado de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; con el tema de proyecto “Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba Inn. de la ciudad de Riobamba”

La cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por la institución.

Por lo que solicito autorice continuar con el trámite pertinente y su posterior defensa.

Por la atención favorable anticipo mi agradecimiento.

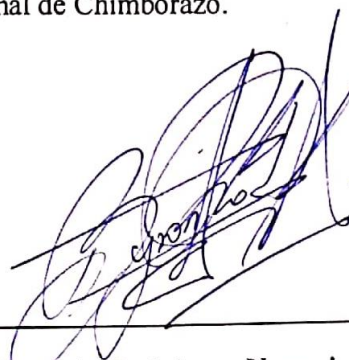
Atentamente



Dr. Víctor Velasco

AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Byron Patricio Rodríguez Naranjo, al director del proyecto Dr. Víctor Velasco; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Byron Patricio Rodríguez Naranjo
CI. 0603938929

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me dio fortaleza para trabajar en este proyecto de investigación.

A mi familia, que con su amor y apoyo incondicional me motivaron en todo momento.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, a la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, a mi tutor de proyecto Dr. Víctor Velasco por su dedicación y paciencia que con su ayuda hizo posible la finalización de este proyecto.

A mis amigos, Cristina, Pamela, Wendy y Javier, cuyo apoyo y compañerismo siempre estaban presentes para motivarnos y seguir adelante.

DEDICATORIA

El presente proyecto quiero dedicar a mi Familia y mis Abuelos por ser un ejemplo de lucha y perseverancia en todo lo que se proponen siendo una fuente de inspiración y apoyo incondicional, y enseñarme que con la constancia todo es posible, cumpliendo así una meta más en mi vida

ÍNDICE

PORTADA	i
PÁGINA DE REVISIÓN	ii
CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA	iii
AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	x
Índice de Figuras.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Situación Problemática	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Formulación del Problema	5
1.4. Problemas Específicos	5
1.5. Alcance y Delimitación de la Investigación	6
1.6. Justificación	6
1.6.1. Justificación Teórica	7
1.6.2. Justificación Práctica.....	7
1.6.3. Justificación Metodológica.	8
1.7. Objetivos:.....	8
1.7.1. Objetivo general.....	8
1.7.2. Objetivos específicos.	8
CAPÍTULO 2. ESTADO DEL ARTE	9
2.1. Bases Teóricas – Estado del Arte	9
2.1.1. Gestión de Calidad de los Servicios.	9
2.1.2. Desempeño Laboral	13
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	18
3.1.1. Tipo de Estudio.....	18
3.1.2. Unidad de Análisis.....	20
3.2. Población y muestra.....	20
3.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	22
3.4. Instrumentos.....	22

3.5.	Análisis e Interpretación de la Información.....	23
CAPÍTULO 4. RESULTADO Y DISCUSIÓN		24
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	24
4.1.1.	Procesamiento e interpretación de Información de la Encuesta.....	24
4.1.1.1.	Cliente Externo	24
4.1.1.2.	Cliente Interno.....	25
4.1.2.	Análisis e Interpretación.....	26
4.2.	Hipótesis General.....	26
4.3.	Hipótesis Específicas	26
4.4.	Comprobación de Hipótesis.	27
4.4.2.	Comprobación de Hipótesis General.....	27
4.4.3.	Comprobación de Hipótesis Específicas.	29
4.4.3.1.	Hipótesis Específica N ^a 1	29
4.4.3.2.	Hipótesis Específica N ^a 2	30
4.4.3.3.	Hipótesis Específica N ^a 3	32
4.5.	Presentación de Resultados	33
4.6.	CONCLUSIONES	35
4.7.	RECOMENDACIONES	36
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
6.	ANEXOS	41
6.1.	Propuesta.....	41
6.1.1.	Introducción.	41
6.1.2.	Objetivos.....	41
6.1.3.	Descripción de la Propuesta.	42
6.1.4.	Análisis Situacional del Hotel	50
6.1.5.	Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	59
6.2.	Conclusiones.....	68
6.3.	Recomendaciones	69
6.4.	Árbol de Problemas.....	70
6.5.	Operacionalización de las Variables	71
6.6.	Matriz de Consistencia.....	72
6.7.	Modelo de Encuesta Clientes Externos	74
6.8.	Modelo de Encuesta Clientes Internos	76
6.9.	Análisis e Interpretación de las Encuestas realizadas	78
6.10.	Hotel Riobamba INN.	99

Índice de Tablas

Tabla 1 Estado del Arte.....	17
Tabla 2. Resumen del análisis cliente externo.....	24
Tabla 3. Resumen del análisis cliente interno	25
Tabla 4. Frecuencias Observadas – H. General.....	28
Tabla 5. Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. General.....	28
Tabla 6. Frecuencias Observadas – H. Específica N ^a 1	29
Tabla 7. Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. Específica N ^a 1	30
Tabla 8. Frecuencias Observadas – H. Específica N ^a 2	31
Tabla 9. Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. Específica N ^a 2.....	31
Tabla 10. Frecuencias Observadas – H. Específica N ^a 3	32
Tabla 11. Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. Específica N ^a 3	33
Tabla 12. Contenido descriptivo de la propuesta	43
Tabla 13. Organigrama Funcional.....	53
Tabla 14. Matriz FODA.....	54
Tabla 15. Priorización Fortalezas.....	55
Tabla 16. Priorización Debilidades	56
Tabla 17. Priorización Oportunidades.....	57
Tabla 18. Priorización Amenazas	58
Tabla 19. Árbol de Problemas.....	70
Tabla 20. <i>Operacionalización de Variables</i>	71
Tabla 21. <i>Matriz de Consistencia</i>	72
Tabla 22. Géneros	78
Tabla 23. Nacionalidad	79
Tabla 24. Edad.....	80
Tabla 25. Nivel de conocimiento – C. Externos.....	81
Tabla 26. Nivel de calidad de los servicios – C. Externos.....	82
Tabla 27. Nivel de desempeño laboral – C. Externos.....	83
Tabla 28. Clasificación de desempeño del personal – C. Externos	84
Tabla 29. Tipo de Servicio.....	85
Tabla 30. Importancia de un sistema de gestión – C. Externos	86
Tabla 31. Formación y capacitación – C. Externos	87
Tabla 32. Nivel de desempeño considerado – C. Externos	88
Tabla 33. Género C. Internos	89
Tabla 34. Edad C. Internos	90
Tabla 35. Grado de Instrucción – C. Internos	91
Tabla 36. Cargo en el Establecimiento – C. Internos	92
Tabla 37. Conocimiento de los modelos de gestión – C. Interno	93
Tabla 38. Manual de gestión – C. Internos.....	94
Tabla 39. Formación mediante capacitaciones – C. Internos	95
Tabla 40. Nivel de conocimiento – C. Internos.....	96
Tabla 41. Buen ambiente laboral – C. Interno.....	97
Tabla 42. Acogimiento de un manual de Gestión – C. Interno.....	98

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Géneros	78
Gráfico 2. Nacionalidad	79
Gráfico 3. Edad.....	80
Gráfico 4. Nivel de conocimiento – C. Externos.....	81
Gráfico 5. Nivel de calidad de los servicios – C. Externos	82
Gráfico 6. Nivel de desempeño laboral – C. Externos	83
Gráfico 7. Clasificación de desempeño del personal – C. Externos	84
Gráfico 8. Tipo de Servicio.....	85
Gráfico 9. Importancia de un sistema de gestión – C. Externos	86
Gráfico 10. Formación y capacitación – C. Externos.....	87
Gráfico 11. Nivel de desempeño considerado – C. Externos	88
Gráfico 12. Género C. Internos	89
Gráfico 13. Edad C. Internos	90
Gráfico 14. Grado de Instrucción – C. Internos	91
Gráfico 15. Cargo en el Establecimiento – C. Internos	92
Gráfico 16. Conocimiento de los modelos de gestión – C. Interno	93
Gráfico 17. Manual de gestión – C. Internos.....	94
Gráfico 18. Formación mediante capacitaciones – C. Internos	95
Gráfico 19. Nivel de conocimiento – C. Internos.....	96
Gráfico 20. Buen ambiente laboral – C. Interno	97
Gráfico 21. Acogimiento de un manual de Gestión – C. Interno.....	98
Gráfico 22. Recepción Hotel Riobamba INN.....	99
Gráfico 23. Fachada Hotel Riobamba INN.	99
Gráfico 24. Fachada 2 Hotel Riobamba INN.	100
Gráfico 25. Habitación Triple Hotel Riobamba INN.	100
Gráfico 26. Sala de estar Hotel Riobamba INN.	101
Gráfico 27. Restaurante - Hotel Riobamba INN.	101

Índice de Figuras

Figura 1. Mejora continua en un servicio de calidad	10
Figura 2. Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral	13
Figura 3. Valores de Excelencia.....	44
Figura 4. Mapa de los criterios del modelo EFQM	45
Figura 5. Lógica REDER.....	46
Figura 6. Modelo enfoque a procesos ISO 9001	47
Figura 7. Ciclo PHVA	48
Figura 8. Mapa y Ubicación del Hotel Riobamba Inn	51
Figura 9. Logotipo Hotel Riobamba Inn	51
Figura 10. Modelo Manual de Calidad.....	63
Figura 11. Modelo Manual de Procedimientos	65
Figura 12. Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral	66

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación es determinar un Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios basado en la Norma ISO 9001-2008, con la finalidad de mejorar el Desempeño Laboral en el Hotel Riobamba Inn. de la Ciudad de Riobamba, ayudando a incrementar la rentabilidad del negocio, disminuyendo gastos, y mejorando su nivel de competitividad con otros hoteles de la ciudad. El trabajo de investigación comienza planteando el problema existente en el hotel, describiendo la metodología de investigación, mediante un análisis FODA el cual permite realizar el diagnóstico situacional actual, obteniendo los resultados que permiten plantearse planes de acción contra los problemas encontrados. Finalmente se muestra la propuesta basado a lo que exige la Norma APA, la elaboración del modelo de un manual de calidad, procedimientos y conformación por parte de los miembros que garantice el funcionamiento del sistema de gestión de calidad de los servicios. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de los servicios, permitirá mejorar el desempeño laboral, estableciendo una estructura de trabajo clara y concisa de cada integrante de la misma, logrando una mejora continua para alcanzar los objetivos propuestos.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine a Quality Management System of the Services Based on the ISO 9001-2008, with the objective of improving the Work Performance in the Riobamba Inn Hotel in the City of Riobamba, and increase this business profitability, reducing expenses, and improve its competitive level with respect to other hotels in the city. The research work begins by addressing the existing problem in the hotel, describing the research methodology, through a SWOT analysis which allow us to make the current situational diagnosis, obtaining the results that let us propose action plans against the identified problems. Finally, the proposal is shown based on what the APA Standard requires, the development of a quality manual model, with procedures and the setting up of the members that guarantee the functioning of the service quality management system. The implementation of a service quality management system, shall let us to improve work performance, setting out a clear and concise work structure of each member and achieve ongoing improvements in order to accomplish their goals.

Translation reviewed by:

Msc. Edison Damian



CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios se ha convertido en una estrategia competitiva para la industria hotelera cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente, la eficiencia económica de la empresa y el buen desempeño laboral de su personal. Un sistema de calidad, debe conducir a la satisfacción de los requisitos del cliente, tanto internos como externos, y a un desempeño eficaz en las instalaciones del hotel al personal que labora y a los huéspedes.

Se toma como vital importancia sistematizar los procesos de gestión de calidad de los distintos servicios hoteleros ofrecidos de estancia y diversión sostenidos en una gestión eficaz y eficiente satisfaciendo todas las necesidades del turismo nacional e internacional.

La presente investigación se desarrolla por capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, Se refiere al planteamiento del problema donde se considera antecedentes, como objetivo general englobando el proyecto; y específicos los cuales serán una guía para obtener un proyecto eficaz.

Capítulo II contiene el estado del arte en donde está compuesto por información sobre autores bibliográficos, artículos científicos, e información de distintos medios que ayuden a la investigación.

Capítulo III embarca a la metodología, instrumentos de investigación, tipo de estudio a aplicar, población y muestra, instrumentos de recolección de datos, procedimientos, proceso y análisis. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas mediante una adecuada tabulación.

Capítulo V descripción de la propuesta donde se desarrolló los objetivos que llevó encaminada a la misma, dando como resultado una solución a los problemas detectados en la institución.

Por último, la bibliografía abarcando todas las citas de los autores que ayudaron a la realización de este proyecto de investigación y anexos correspondientes.

1.1. Situación Problemática

Los establecimientos hoteleros, han sido presentados como un eslabón principal para impulsar el crecimiento del turismo nacional e internacional, con a la ayuda del ministerio de turismo (MINTUR) y el apoyo e incremento publicitario de los principales destinos turísticos que ofrece nuestro país, es por ello que siempre se busca incentivar y desarrollar nuevas estrategias para el incremento de la competitividad en el mercado turístico, específicamente en el ámbito hotelero, dando mayor importancia a la calidad brindada en un servicio con personal capacitado para satisfacer al cliente y las necesidades que demande.

Muchos establecimientos hoteleros en base al desempeño laboral cometen el error de pasar por alto las necesidades de su personal como un desfavorable clima organizacional o la deficiente gestión en la calidad de los servicios que presta el establecimiento, teniendo como consecuencia a corto y largo plazo un ineficiente desempeño laboral, desacuerdos y conflictos laborales, junto a la falta de organización por parte de la misma, disminuyendo el consumo de los servicios por parte de los clientes, dando una reputación negativa hacia el establecimiento lo que ocasiona el fortalecimiento de la competencia.

El establecimiento se deberá enfocar en mejorar tanto la calidad de sus servicios como el desempeño y satisfacción laboral, alcanzando así una adecuada estabilidad en la actitud del trabajador hacia el cliente.

Existen diferentes tipos de estrategias destinadas a la gestión de calidad en los servicios que presta el establecimiento, éstas se tomaran en cuenta para determinar la mejor estrategia que ayude al personal del establecimiento, teniendo la finalidad de ayudar y mejorar la calidad de los servicios prestados en base al buen desempeño de sus trabajadores.

El tema fue seleccionado ya que en el ámbito hotelero un factor relevante en la prestación de sus servicios es el contar con personas capacitadas con niveles aptos de conocimientos en atención al cliente y servicios de calidad para poder cumplir eficazmente sus actividades y alcanzar mayores beneficios económicos.

1.2. Planteamiento del Problema

Reflejando la importancia de las críticas y opiniones de foros de internet (como: booking.com, tripadvisor.com, entre otros). Los turistas que han visitado la ciudad de Riobamba y han hecho uso de los servicios hoteleros, se han encontrado con una problemática en muchos de ellos, así como los brindados en el hotel Riobamba Inn, en relación a la falta de una buena atención a necesidades especiales que requiere el cliente, a su vez con una carencia en la calidad y la inexistencia de un plus que atraiga al cliente.

Pinedo (2009); señala que “La gestión de los servicios es compleja, frágil, y llena de retos. Compleja, por la necesidad de integrar una gran cantidad de variables de gestión; frágil, por el nivel de servicio que alcanza ya que está expuesto al deterioro con el tiempo; y llena de retos, porque requiere cooperación, llevando a fuentes de ventajas competitivas en el mercado. Lo cual demuestra que la calidad constituye un pilar fundamental en los sectores productivos y de servicios en una época enmarcada por la globalización y la competitividad, la ventaja competitiva reside en ofrecer productos y/o servicios que satisfagan las necesidades del cliente. Es así, que las organizaciones se ven inmersas en este proceso, en tanto orientan sus propósitos a encontrar los medios que favorezcan la calidad de los servicios que brindan a través de la certificación de sus áreas operativas y de apoyo.”

Un sistema de gestión de calidad debe cambiar el paradigma con la adopción de una nueva cultura, basada en una metodología de trabajo comprometida desde la alta dirección

hasta el nivel operativo mejorando el desempeño laboral. Para poder gestionarla debe existir un sistema conceptual y estructural en donde los procesos y servicios estén controlados y evaluados con el fin de cumplir con los requisitos del establecimiento, lo que se verá reflejado tanto en la satisfacción de los clientes como en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Es de conocimiento general que la implementación de los sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO 9000 se ha convertido en una fuente absoluta para muchas instituciones como medio para el desarrollo de una mejora continua dentro de organización/establecimiento que permita garantizar la rigurosidad y compromiso con el que desarrollan sus actividades. En este sentido está demostrado que las normas ISO 9000 son una herramienta importante para conducir y operar una organización en forma exitosa, por ello se hace necesario demostrar y lograr un reconocimiento público a la calidad de los servicios que presta, dicho reconocimiento está dado por el logro de la certificación ISO. El propósito de disponer de dicha certificación es atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas normas, con la expedición de un certificado en el que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en tales normas.

Tomando en consideración el conservar un ambiente laboral agradable para los trabajadores, no se suele tomar en cuenta que la mayoría busca solo el subsistir manteniendo un trabajo con un ingreso económico estable, lo que repercute a la falta de motivación al ofrecer un mejor servicio del que ya se brinda en el establecimiento.

La despreocupación de los administradores hoteleros en la ciudad al no tener evaluaciones cada cierto periodo al personal para aprovechar de manera eficiente las cualidades que conllevan cada empleado que forma parte del establecimiento, al no tener convenios con cursos que capaciten a sus empleados se ve afectado directamente el nivel de

calidad que se brinda hacia los clientes repercutiendo malas críticas y perdiendo clientes potenciales tanto a nivel nacional como internacional.

Enfocándose a la vez en la importancia del área de gestión de recursos humanos en una organización determinando la calidad de la misma. Para Rodríguez, J (2004), “El área de recursos humanos consiste en la conjunción de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan en una organización, cuya meta final consiste en colocar la persona adecuada en puesto idóneo, en el momento oportuno, formada y motivada para aportar eficazmente en la realización de los objetivos de la empresa.”

Por ello ha sido necesario utilizar un sistema de gestión de calidad ISO 9001 para lograr la calidad de los servicios en general que solicitan los turistas; todos los servicios necesitan calidad, ninguno puede ser excluido. Se busca que el personal del hotel “Riobamba INN.”, cumpla de forma óptima sus actividades laborales, capacitándoles, y seleccionando a los mismos bajo criterios de competencia y experiencia laboral en el campo, para que pueda cumplir las expectativas y lograr cumplir los objetivos mutuamente, por lo que se realizó un diseño de gestión de calidad de recursos humanos en el cual describe las características necesarias del talento humano, de acuerdo al propósito del hotel, mejorando la calidad de sus servicios y el desempeño laboral.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera influye la gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn?

1.4. Problemas Específicos

- ¿De qué manera influyen los procesos de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral?

- ¿De qué manera influye la planificación en el desempeño laboral?
- ¿De qué manera influye la competitividad en el desempeño laboral?

1.5. Alcance y Delimitación de la Investigación

Para el objeto de estudio mediante el diagnóstico de la prestación de servicios de calidad para mejorar el desempeño laboral del Hotel Riobamba INN, se ha enfocado dentro de los siguientes parámetros:

Alcance:

Campo: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008

Área: Calidad.

Aspecto: Enfoque por procesos y mejora continua.

Tema: Propuesta de un Modelo de un sistema de gestión de calidad de los servicios.

Problema: Cómo elaborar un modelo de un sistema de gestión de calidad de los servicios en el hotel Riobamba INN.

Delimitación

Espacial: Esta investigación comprende la interacción de los dueños y empleados del hotel.

Temporal: Se realiza tomando en cuenta desde el año 2017 hasta la actualidad.

Social: Se efectuó en base al grupo social que labora en el hotel Riobamba INN entre los que se encuentran los dueños, y empleados

1.6. Justificación

El presente trabajo de investigación pretende obtener como resultado que una sistematización en la gestión, el hotel pueda competir con otros servicios hoteleros,

ofreciendo un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente, incremente la rentabilidad del negocio y disminuya los costos, evitando que los clientes se impacienten por la espera en recepción, y disminuyendo los reclamos en el servicio de las habitaciones.

El sistema permitirá organizarse en un enfoque operativo por procesos, donde las actividades que agregan valor en la organización siempre permanecerán y evolucionarán hacia un mejoramiento continuo, garantizando que este esquema sea preciso para la gestión del Hotel.

Con el sistema de gestión se espera lograr que el hotel Riobamba Inn. Encuentre mayor participación en el mercado turístico y esta afluencia ayudara al desarrollo social de la población aumentando el empleo y generando iniciativa para otras actividades turísticas.

1.6.1. Justificación Teórica.

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso de normas y métodos en la gestión de calidad de los servicios prestados por el hotel, como instrumento de evaluación del logro de competencias de indagación científica en la competencia turística, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento a la gestión de calidad de los servicios, ya que se estaría demostrando que el uso de estas mejoran el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

1.6.2. Justificación Práctica.

Esta investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño laboral en el hotel, con el desarrollo de la metodología práctica se brindara una mejora en el proceso de servicios de calidad, de esta forma fortalecerla mejorando la utilización de los recursos, prevenir incidencias laborales en todos los campos, reforzar la calidad de los servicios, reducir el tiempo de respuesta ante posibles problemas.

1.6.3. Justificación Metodológica.

La aplicación de las normas ISO 9001 para cada uno de los puestos de trabajo en el establecimiento es la guía que nos indica cómo hacer y actuar para brindar un servicio de calidad mejorando a su vez el desempeño laboral, guiándonos con este método, permitiendo la correcta documentación y poder detectar problemas durante su desarrollo evitando errores a tiempo, con el fin que se convierta en una guía especializada o herramienta de trabajo ya que se definirá una serie de actividades, acciones y tareas metódicos que apunten a lo que se quiere concluir y genere recomendaciones que mejoren las falencias encontradas.

Esta tesis se justifica porque puede convertirse en una fuente de documentación sobre el tema y en una herramienta para verificar la calidad de los servicios que presta el establecimiento hotelero.

1.7.Objetivos:

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn.

1.7.2. Objetivos específicos.

- Determinar la influencia de los procesos de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral.
- Determinar la influencia de la planificación en el desempeño laboral.
- Determinar la influencia de la competitividad en el desempeño laboral.

CAPÍTULO 2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases Teóricas – Estado del Arte

2.1.1. Gestión de Calidad de los Servicios.

Teniendo como concepto de calidad en el ámbito de los servicios para: Larrea, P “es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o aptitud de uso”

Para que un servicio sea de calidad se debe fijar en lo requisitos o especificaciones que deben cumplir basado en las necesidades del cliente, aclarar las especificaciones de una tarea puede ser difícil pero completamente necesaria en una empresa de servicios.

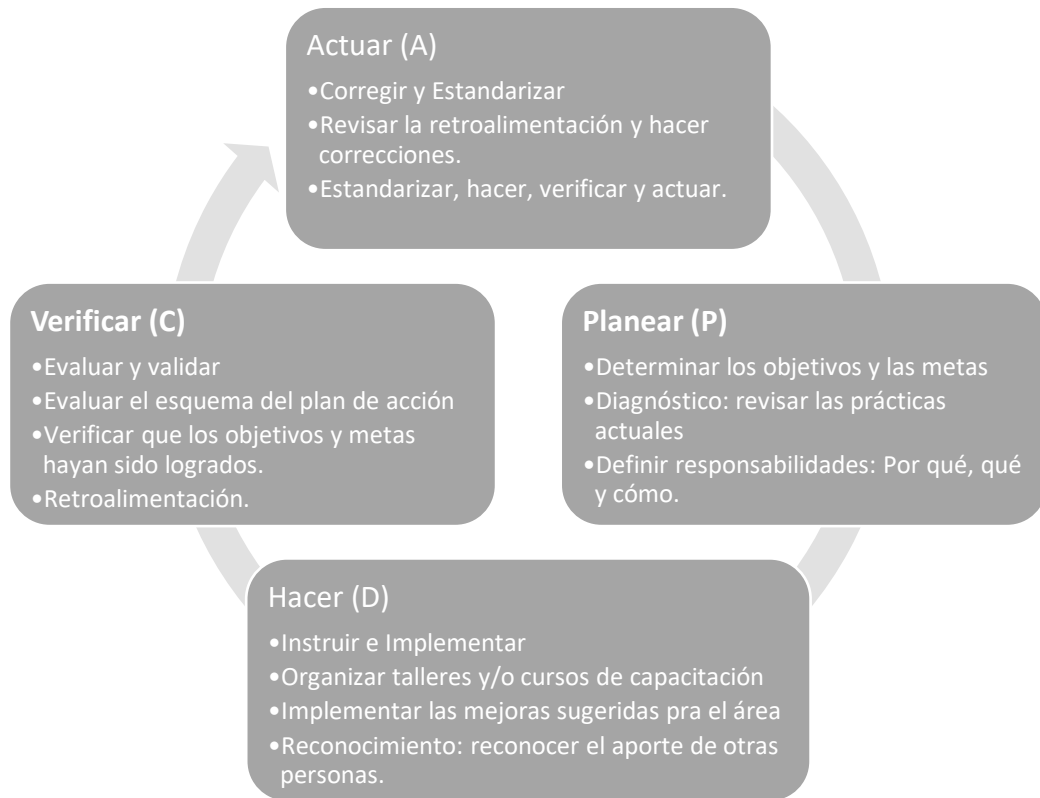
La norma UNE_EN ISO 9000-2000 señala que proceso es “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” siendo entendida como proceso a una secuencia de actividades (incluida trámites involucrados en los procesos administrativos), ordenadas para brindar un servicio al cliente, contribuyendo a dar más de lo esperado aumentando un valor añadido en la organización para brindar el servicio.

La calidad y planificación de los servicios constituye uno de los elementos más importantes para poder tener un alto nivel de competitividad en el mercado de servicios, la implementación de esta relacionada con la mejora continua.

El Diagrama de Porter siendo una de las metodologías que permiten el estudio entre la eficiencia y la productividad empresarial, dando como resultado la competitividad que existe entre las organizaciones o establecimientos que se dedican a brindar los mismos servicios turísticos, para esto determina varios aspectos a tratar como las condiciones de los factores, estrategias, rivalidad en el mercado turístico, la demanda y la productividad del establecimiento al brindar un servicio.

Para Suarez, S “La mejora continua es un proceso estructurado y sistemático dirigido a obtener un rendimiento mayor de un proceso, aumentar la calidad de un servicio o disminuir el costo de obtención de actividades que ya desarrollamos de forma habitual.”

Figura 1. Mejora continua en un servicio de calidad



Elaborado por: Byron Rodríguez
Fuente: Blog Spot, Servicio al cliente, (Suarez, S)

Cárdenas, J. López, C. (2013). Propuesta de un manual de gestión de calidad para el hotel Santa Mónica, relata que un gran número de hoteles no manejan un manual de gestión de calidad, esto ocasiona que los procesos que se desarrollan en el hotel no sean estandarizados, no cumplan con las expectativas de los clientes y por ende de una mala imagen al hotel. Creando así una idea errónea en la mente del cliente en la percepción del servicio que recibe por parte del hotel, es por ello que la propuesta de la creación de un manual de gestión de calidad es eficaz para el establecimiento hotelero.

Dando a entender la falta de normativas en la parte de talento humano perjudicando la calidad de los servicios prestados por la falta de capacitación del trabajador para dicho

puesto al no haber tomado un correcto perfil para situar a la persona optima a desempeñar ciertas actividades lo cual afecta a la rentabilidad y en si a la calidad en el servicio que se pretende brindar al cliente

Según (Morejón; 2016) Un modelo de gestión del talento humano en la calidad concluye que el diseño de este modelo permite reducir las deficiencias detectadas en el manejo del personal, mediante un manual de Recursos Humanos, el correcto proceso de reclutamiento y selección del personal funciona como un filtro para que ingresen al hotel personas con las características deseadas.

Usinia, A. (2016). Gestión de Talento Humano en las hosterías de la ciudad de Riobamba para mejorar el servicio al cliente, relata que el diseño de un plan que consta de: programas, proyectos y actividades enfocadas en la gestión del talento humano, el cual se constituyó la propuesta observando el servicio al cliente, y así poder atender a las necesidades de las hosterías de la ciudad de Riobamba. Se pretende favorecer a desarrollar con mayor facilidad las actividades cotidianas de las hosterías.

Según Camisón, C. Cruz, S. Gonzáles, T. (2006) La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. La literatura en este campo, apoyada en una amplia evidencia empírica, concluye que la competitividad empresarial, en un entorno turbulento como el actual, exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad. El fundamento de esta prescripción teórica es la existencia de una relación positiva entre la Gestión de la Calidad y los resultados organizativos. La abundante

literatura existente reposa en una hipótesis explícita: la implantación de sistemas de gestión y mejora de la calidad permite alcanzar posiciones de mercado, competitivas y financieras más fuertes. Simultáneamente, el proceso de difusión ha revelado una fructífera aproximación de la Gestión de la Calidad al resto de funciones empresariales y directivas, que se ha plasmado en la integración de sistemas de gestión varios (que incluyen desde la Gestión de la Calidad a la gestión de la prevención de riesgos laborales, la gestión de los recursos humanos, la gestión ética y la gestión medioambiental) y en la convergencia de la Gestión de la Calidad con la Dirección Estratégica.

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos
- Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad. (ISO 9001, 2015)

2.1.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral se puede definir según Bohórquez, como “El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.”

Por otro lado, Chiavenato expone que “el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.” (Citado en Araujo y Guerra, 2007).

Figura 2. Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral



Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: Universidad Técnica Federico Santa María, Dirección de Recursos Humanos

Iturralde, J. (2010). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores, relata que la evaluación del desempeño laboral no es un fin en sí misma sino un instrumento para mejorar los recursos humanos, pues mediante este sistema se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, la falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación. La empresa utiliza los resultados a la hora de decidir cambios de puestos, asignación de incentivos económicos o necesidad de formación o motivación de sus empleados. Los trabajadores también obtienen beneficios como conocer las expectativas que tienen de ellos sus jefes y ver canalizados sus problemas.

La evaluación de desempeño laboral y rendimiento es uno de los ejes principales de la empresa puesto que permite medir el rendimiento de los trabajadores y determinar que les falta a los mismos para mejorar su rendimiento.

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño y rendimiento de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades.

Arriaga, S. (2013). Gestión de Recursos Humanos en hoteles de tres estrellas en el municipio de San Sebastián, relata que los hoteles no ejecutan adecuadamente el proceso de análisis y diseño de puestos, ya que constataron que un gran número de hoteles no existe un manual de puestos y que en su lugar llevan a cabo la observación y de acuerdo a incidentes críticos detectar si se requiere cambio en los perfiles de puestos. Así también, cuando se integran nuevos colaboradores a la empresa sus funciones son transmitidas de manera oral, por carecer de dichos documentos.

Según Arrobo, W. (2013). Modelo de gestión del Talento Humano por competencias de la empresa CIMPEXA S.A, cuyo análisis del método tratado logra obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa. El rendimiento operativo del personal, se ve elevado y esto provoca beneficios económicos que serán retribuidos en ellos en términos de capacitación continua, mejorando la autoestima y motivación en sus actividades mejorando a su vez la calidad de los servicios ofrecidos.

Navarro, E. (2014). Modelo de Gestión para mejorar el desempeño individual en una organización de la sociedad civil de Obregón, relata que al presentarse un mejoramiento en el desempeño individual de los empleados de la empresa en cuestión se considera que los servicios ofrecidos por esta aumentarán de calidad al mismo tiempo que esto contribuirá a tener reportes que presentar con evidencias fundamentadas a todas aquellas personas y organizaciones que proporcionan aportaciones financieras para las operaciones de la empresa, por lo que se puede llegar a lograr un aumento en la captación de recursos de este tipo y lo más importante, se tendrán mayores posibilidades de cumplir con la misión establecida.

Según Chuquisengo, R. (2009) Talento Humano “es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”. El esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal.

Según Quintero, N. Africano, N. & Faría, E. (2008). La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados

perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.

Según Ruiz, J. Silva, N. & Vanga, M. (2008). El Determinar la relación entre la ética empresarial y el desempeño laboral, a través de lo cual se busca una manera de ofrecer oportunidades de crear, compartir y consultar información para reforzar los valores, creencias y principios; y al mismo tiempo facilitar a toda organización, alcanzar la ética empresarial deseada. Para las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una novedad debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman. Esto ocurre en un contexto laboral, rodeado y regulado por normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias, incentivos y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad desempeño-resultado.

Para Pérez, O. (2016) Un sistema de gestión de talento humano mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional.

Existen muchas ventajas para las organizaciones que administran el talento de sus empleados, entre las que se encuentran:

- Reducción de la brecha entre las competencias requeridas.
- Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- Fomentar una cultura organizacional con un rendimiento superior.
- Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores
- Disminución de la rotación de personal y aumento en la retención de talento clave.

Tabla 1 *Estado del Arte*

AUTORES	A Ñ O	TEMA	ASPECTO RELEVANTE
Juan Sebastián Cárdenas, Carlos López Sojos.	2 0 1 3	“Propuesta De Un Manual De Gestión De Calidad Para El Hotel Santa Mónica”	Forma de gestión de una organización centrada en la Calidad, basada en la participación de todos sus miembros, apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y a proporcionar beneficios para todos los miembros de la organización y la sociedad.
José Javier Morejón Cabezas	2 0 1 6	“Modelo De Gestión Del Talento Humano, Para Mejorar El Clima Laboral Del Hotel & Spa Casa Real”	La Gestión del Talento Humano es la estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores.
Andrea Stephanny Usinia Iglesias	2 0 1 6	“Gestión De Talento Humano En Las Hosterías De La Ciudad De Riobamba Para Mejorar El Servicio Al Cliente”	El diseño de un Plan de Gestión de Talento Humano para las Hosterías para el mejoramiento del Servicio al Cliente, el cual propone la mejora continua en sus procesos organizativos, de talento humano con la transversalización y optimización del mismo.
César Camisón, Sonia Cruz, Tomás González. Raquel Toro	2 0 1 5	“Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.”	La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.
Julia Irene Iturralde Torres	2 0 1 1	ISO 9001:2015	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.
Sergio Ramón Arriaga Zúñiga	2 0 1 3	“La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda. De La Ciudad De Ambato En El Año 2.010”	Evaluación de desempeño, permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.
Wilmer José Arrobo Celi	2 0 1 3	“Gestión de Recursos Humanos en Hoteles de tres Estrellas en el Municipio de San Sebastián, Retalhuleu.”	La importancia del recurso humano en hoteles para el alcance los objetivos y la capacitación para la mejora continua del Servicio al cliente.
Elba Myriam Navarro Arvizu	2 0 1 4	“Modelo De Gestión Del Talento Humano Por Competencias De La Empresa Cimpexa S.A”	Las organizaciones son esencialmente grupos de personas que realizan una serie de funciones estrechamente interrelacionadas con el propósito de lograr un objetivo. Por esta razón el factor determinante de una organización eficaz es el grupo humano que lo conforma.
Rabin Chuquisengo	2 0 9	Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora	El desempeño individual, es de suma importancia dentro de la organización, ya que si éste es bueno, se garantiza que el desempeño del negocio en general también sea de calidad.
Niria Quintero, Nelly Africano, Elsis Faria.	2 0 0 8	Gestión de Talento Humano	La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos.
Jocelyne Ruiz, Neif Silva, María Vanga.	2 0 0 8	Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago	El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros.
Oscar Pérez	2 0 1 6	Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT)	Determinar la relación entre la ética empresarial y el desempeño laboral
	2 0 1 6	Importancia de la gestión de talento humano en la empresa	La gestión de talento humano en una organización ha llegado a ser reconocida como una parte inherente de la administración.

Elaborado por: Byron Rodríguez

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Estudio.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó diferentes tipos de estudio los cuales coordinaron con la investigación que se realizó, los mismos que ayudaron y beneficiaron para cumplir con los objetivos planteados de manera profunda y seguir mejorando el proyecto hasta obtener mejores resultados.

- **Investigación Exploratorio.-** este tipo de investigación sirvió para aumentar el grado de familiaridad con el tema propuesto para lograr una investigación más completa, estableciendo prioridades en la investigación, este tipo de estudio es más común en situaciones donde se carece de mucha información relacionada al tema.
- **Investigación Correlacional.-** siendo este un método no experimental el cual nos permitió medir dos variables, evaluando la relación entre ellas sin la influencia de una variable aparte, para ello se determina como una correlación positiva ya que tiene lugar cuando una variable conduce al aumento de la otra o viceversa.
- **Investigación Documental.-** este tipo de investigación nos fue útil para guiarnos mediante artículos, libros, revistas, investigaciones y todo lo relacionado con el tema que nos pueda ayudar. Para Martínez, S (2002) puede definirse como “una estrategia de la que se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tiene como

finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica.”

Esta investigación permitió la obtención de información que escasean en bibliotecas ya que en su gran parte es información de artículos científicos publicados en la web, logrando comparar definiciones de cada tipo de investigación que ayuden en el proceso de la investigación.

- **Estudios Transversales.-** es el tipo de investigación observacional y descriptivo, siendo estos útiles para la evaluación del planeamiento de la provisión de un servicio midiendo el efecto de una muestra poblacional en cierto periodo de tiempo. Pueden ser tanto descriptivos (los cuales describen los resultados de una población ya definida), o analíticos (los cuales recolectan simultáneamente resultados de interés y factores de riesgo para la población ya definida).
- **Método Científico.-** este tipo de investigación me permitió para corroborar la veracidad de sus descubrimientos y como finalidad el establecer las relaciones con los hechos, ya que pueden ser comprobados mediante una experimentación por medio de cualquier persona y en cualquier lugar deseado, con énfasis en sus hipótesis cuidadosamente revisadas y cambiadas si no cumplen con el propósito establecido.
- **Método Inductivo.-** obteniendo conclusiones partiendo de aspectos particulares. Aplicando el método más usual en proyectos de investigación, es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Aplicando los pasos de: observación; clasificación y el estudio de los hechos; lo que permite generalizar y poner a prueba las ideas que se obtuvieron en la investigación.

3.1.2. Unidad de Análisis.

- Cliente interno

Administrador

Gerente

Personal

- Cliente externo

Turistas

Cientes

3.2. Población y muestra.

Población

Esta investigación tiene como lugar la Ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, la muestra a tomar en cuenta se dividirá en dos tipos especificadas a continuación:

- **Población 1:** Conformada por los clientes internos del hotel con una población total de 9 personas los cuales se encuentran distribuidos en la parte administrativa por 1 persona, 1 chef, 2 meseras, 2 ama de llaves y 3 recepcionistas las que constituirán esta investigación, datos obtenidos de la base de datos del establecimiento.

Población: 9

- **Población 2:** Conformada por los clientes externos del hotel en la que se toma de referencia la cantidad de clientes que llegan al hotel en determinados meses de temporada alta y feriados con un aproximado de 220 clientes mensuales, datos obtenidos por la base de datos manejada dentro del hotel. Para esto se utilizó la siguiente formula estadística:

Fórmula de la muestra

Datos:

$$N = 220$$

$$n = ?$$

$$E = 5\% (0.05)$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$k = 1.28$$

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

E= Error muestra

p= Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno

q= Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno

k= Coeficiente de correlación de error

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{\frac{E^2(N-1)}{k^2} + p \cdot q}$$

$$n = \frac{(220)(0.25)}{\frac{(0.05)^2(220-1)}{1.28^2} + (0.25)}$$

$$n = 94$$

Muestra final juntando ambas poblaciones (población 1= 9; población 2= 94), nos da un total de 103 encuestas a realizar.

3.3.Técnicas de Recolección de Datos.

En la presente investigación, con el objetivo de buscar y generar conocimientos se realizó una recolección de datos e información al respecto por lo cual se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

Encuesta.- Para Sampierir, H. (2015) Siendo una técnica de recolección de datos para la investigación social para la obtención de información de los trabajadores. Como tal, una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos. Dirigida a la población y miembros del establecimiento.

Observación.- Técnica que me ha permitido tener un contacto con el objeto de estudio con el fin de recopilar mayor y mejor información sobre las necesidades de los turistas en los servicios hoteleros. Realizada entre los meses de diciembre y enero.

3.4.Instrumentos.

Cuestionario.- siendo el formato que se ha utilizado, es el conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto, en este caso para obtener información sobre cada área departamental del hotel. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo a la finalidad específica de cada uno.

3.5. Análisis e Interpretación de la Información.

En este capítulo se calcula el total de población y muestra al cual han sido dirigidas las encuestas con 103 encuestados, las cuales 9 fueron destinadas al personal del establecimiento, mientras que por otra parte 94 han sido dirigidas a los clientes externos del establecimiento que están dispuestos a dar su punto de vista y crítica sobre los servicios recibidos para ser tomados como referencia en busca de soluciones a los problemas planteados.

A la vez se presenta el desarrollo de los objetivos específicos del proyecto de investigación dando a conocer el diagnóstico situacional del hotel referente a la calidad de sus servicios dentro del establecimiento y sus problemas prioritarios a tratar, como el planteamiento de estrategias aptas que se detallaran en la propuesta para mejorar la calidad de sus servicios, logrando un buen desempeño laboral y mejorando su competitividad.

Para lograr establecer un correcto análisis de la información obtenida por medio de las encuestas, se creó una base de datos en Microsoft Excel y para luego ser transferido al programa SPSS (IBM SPSS Statistics 22), con los datos obtenidos se logró mediante gráficas y tablas ser analizados, logrando obtener datos que nos ayudaran a obtener conclusiones claras y concisas en la presente investigación.

CAPÍTULO 4. RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Procesamiento e interpretación de Información de la Encuesta.

4.1.1.1. Cliente Externo

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes externos se lograron determinar la problemática para la toma de posibles soluciones.

Tabla 2. *Resumen del análisis cliente externo.*

N.	Variable	Pregunta	%	Análisis
4	Nivel de Conocimiento	Regular	17%	El 55.32% de los encuestados al nivel de conocimiento sobre los servicios que presta el establecimiento es de nivel "bueno", lo que nos permite dar una idea clara sobre la información que se presta sobre el hotel en diferentes medios.
		Bueno	55.3%	
		Muy Bueno	27.7%	
5	Calidad de los servicios	Regular	47.9%	El 47.87% del total considera que el nivel de la calidad de los servicios es "regular" según las experiencias vividas de los encuestados. Lo que nos permite darnos una idea y buscar los problemas que causa que el nivel de calidad se encuentre bajo
		Bueno	45.7%	
		Muy Bueno	6.4%	
6	Importancia del desempeño	Muy Importante	58.5%	El 58.51% de los encuestados considera "muy importante" el poder identificar y saber el nivel de desempeño laboral que ofrece el establecimiento a sus huéspedes, lo que nos ayudara a dar mayor énfasis sobre la gestión de calidad, como a su vez un 41.49% lo considera "extremadamente importante", siendo la identificación de nivel de vital importancia para el turista que adquiere los servicios.
		Extremadamente Importante	41.5%	
7	Nivel de Desempeño	Regular	45.7%	El 53.19% de los encuestados lo categoriza como "bueno" al nivel de desempeño de los trabajadores al brindar un servicio turístico por medio de las actividades que han logrado observar en su estadía dentro del establecimiento.
		Bueno	53.2%	
		Muy bueno	1.1%	
8	Servicios	Habitaciones	43.6%	El 43.62% de los encuestados cree que debe mejorar en sus habitaciones acondicionadas, mejorando el nivel de calidad que conlleva el brindar este servicio al turista, lo que nos da a conocer un poco más sobre la importancia del proyecto y la calidad que debe conllevar la prestación de sus servicios en diferentes áreas, a su vez con un 18,09% cuál cree que debe mejorar también en el conocimiento de idiomas de su personal
		Acondicionadas		
		Conocimiento de Idiomas	18.1%	
		Reservación en línea	8.5%	
		Restaurant	13.8%	
9	Sistema de gestión	Moderadamente Importante	4.3%	El 50% de los encuestados considera "muy importante" la necesidad de establecer un sistema de gestión para mejorar la calidad de los servicios que ofrece el establecimiento logrando así una mejor experiencia a los clientes y aumentando el nivel de clientela con las buenas recomendaciones que estos pueden dar del mismo por experiencias propias.
		Muy Importante	50%	
		Extremadamente importante	45.7%	
10	Capacitación	Moderadamente Importante	6.4%	El 51.1% de los encuestados determina como "muy importante" la formación y capacitación de servicios de calidad a los trabajadores del establecimiento por parte del hotel, dando a entender que es necesario una capacitación continua a los mismos adaptándose a nuevas tendencias en el mercado turístico.
		Muy Importante	51.1%	
		Extremadamente importante	42.6%	
11	Desempeño Laboral	Regular	40.4%	El 45.7% de los encuestados nos da a conocer con un nivel "bueno" de desempeño laboral demostrado por el establecimiento, pero esto no determina que para el resto de los clientes sea de la misma manera por lo cual se dará énfasis en mejorar el desempeño y así un nivel de calidad más alto en los servicios brindados.
		Bueno	45.7%	
		Muy Bueno	13.8%	

Elaborado por: Byron Rodríguez

4.1.1.2. Cliente Interno

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes internos se lograron determinar la problemática para la toma de posibles soluciones.

Tabla 3. *Resumen del análisis cliente interno*

N.-	Variable	Pregunta	%	Análisis
5	Nivel de Conocimiento	Regular	33.3%	El 44.44% de los encuestados tiene un nivel de conocimiento “bueno” acerca de los modelos de gestión de servicios de calidad para mejorar su desempeño laboral, lo que no es suficiente ya que carecen de información sobre los mismos para poder seguir los pasos establecidos en los mismos.
		Bueno	44.4%	
		Muy Bueno	11,1%	
		Excelente	11,1%	
6	Importancia de un sistema de gestión	Moderadamente importante	44.4%	El 44.44% considera necesario la existencia de un manual de gestión de calidad de los servicios con un nivel de importancia de “moderadamente importante” al igual que “muy importante” ya que ayuda a la realización de mejor manera sobre sus obligaciones dentro del establecimiento.
		Muy Importante	44.4%	
		Extremadamente importante	11.1%	
7	Capacitaciones	Moderadamente importante	33.3%	El 55.6% considera como “muy importante” la existencia de formación por medio de capacitaciones u otros medios al personal del hotel, para poder encontrarse preparados de mejor manera ante la llegada de nuevos huéspedes y de mejor manera si es capacitación continua dentro del establecimiento.
		Muy Importante	55.6%	
		Extremadamente importante	11.1%	
8	Funciones y Obligaciones	Regular	44.4%	El 44.4% tiene un nivel “regular” de conocimientos sobre las funciones y obligaciones de cada área de trabajo, lo que en cierto punto es comprensible ya que desempeñan actividades por las cuales fueron contratados pero eso no significa que sea positivo para el establecimiento por lo que es necesario el informar de las actividades desempeñadas en cada puesto de trabajo.
		Bueno	33.3%	
		Muy bueno	22.2%	
9	Ambiente laboral	Muy Importante	88,9%	El 88.9% de los encuestados cree que es “muy importante” la existencia de un buen ambiente laboral por la comodidad que sienten al realizar sus actividades dadas por el establecimiento, esto provoca una mayor eficiencia y por consecuencia un mejor beneficio para el hotel.
		Extremadamente Importante	11,1%	
10	Gestión de Calidad	De acuerdo	44.4%	El 55.6% está “totalmente de acuerdo” con recibir un manual de gestión de calidad que contenga procesos y estrategias facilitando la ejecución de sus funciones y actividades dentro del establecimiento.
		Totalmente de Acuerdo	55.6%	
		Acuerdo		

Elaborado por: Byron Rodríguez

4.1.2. Análisis e Interpretación.

Todos los encuestados tanto turistas como miembros del personal del hotel dan respuesta positiva a la implementación de un sistema de gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral dentro del hotel, a su vez un apoyo a que exista capacitaciones continuas para mejorar sus conocimientos y crecer profesionalmente, mientras que sobresale que en su gran mayoría existe un buen ambiente laboral lo cual es un factor importante a tomar en cuenta a la hora de desempeñar las actividades designadas, por otro lado en la calidad de los servicios podemos apreciar que para una gran cantidad de encuestados están a favor de mejorar los servicios que brinda el hotel para que la estadía sea lo más placentera posible y es lo que se tomara en cuenta en este proyecto de investigación.

4.2. Hipótesis General

HG: La gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn.

4.3. Hipótesis Específicas

HE1: Los procesos de gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral.

HE2: La planificación influye en el desempeño laboral.

HE3: La competitividad influye en el desempeño laboral.

4.4. Comprobación de Hipótesis.

Para la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación se utilizó el método estadístico denominado Chi-cuadrado, método en cual es de gran utilidad para la comprobación de hipótesis relacionadas tanto con los valores observados y esperados de las mismas, posteriormente al análisis realizado de los resultados de las encuestas se determinan las variables para hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alternativa (H1).

Empleando de tal manera la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum (fo - Fe)^2 / Fe$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

Fo= Frecuencia observada de realización de un acontecimiento determinado

Fe= Frecuencia esperada o teórica

Utilizando un margen de error establecido del 5% (0.05 nivel de confianza), con el que se espera encontrar en los datos arrojados por la tabla Chi-cuadrado.

4.4.2. Comprobación de Hipótesis General.

A) Hipótesis Nula (Ho) La gestión de calidad de los servicios NO influyen en el desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn.

Hipótesis Alternativa (H1) La gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn.

B) Nivel de significancia= 0.05

C) Tabla Chi-Cuadrado

Frecuencias Observadas

Tabla 4. *Frecuencias Observadas – H. General*

		Crosstab					Total	
		Tipo de Servicio C. Externo						
		Habitaciones Acondicionadas	Conocimiento	Fácil	Servicio de			
			del personal en idiomas	reservación en línea	Restaurant	Lavandería		
Nivel de conocimiento sobre los Servicios C. Externo	Regular	Count	8	2	0	5	1	16
		Expected	7.0	2.9	1.4	2.2	2.6	16.0
Total	Bueno	Count	28	6	5	4	9	52
		Expected	22.7	9.4	4.4	7.2	8.3	52.0
	Muy Bueno	Count	5	9	3	4	5	26
		Expected	11.3	4.7	2.2	3.6	4.1	26.0
	Count	41	17	8	13	15	94	
	Expected	41.0	17.0	8.0	13.0	15.0	94.0	

Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

Tabla de Contingencia

Tabla 5. *Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. General*

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.246 ^a	8	.019
Likelihood Ratio	19.421	8	.013
Linear-by-Linear Association	1.472	1	.225
N of Valid Cases	94		

a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.36.

Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

D) Conclusión: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,019 \leq 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn.

4.4.3. Comprobación de Hipótesis Específicas.

4.4.3.1. Hipótesis Específica N^o 1

A) **Hipótesis Nula (H₀)** Los procesos de gestión de calidad de los servicios NO influyen en el desempeño laboral.

Hipótesis Alternativa (H₁) Los procesos de gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral.

B) **Nivel de significancia**= 0.05

C) **Tabla Chi-Cuadrado**

Frecuencias Observadas

Tabla 6. *Frecuencias Observadas – H. Específica N^o 1*

		Necesidad de un Sistema de Gestión C. Externos				
		Moderadamente Importante	Muy Importante	Extremadament e Importante	Total	
Nivel de desempeño laboral - C. Externo	Muy Importante	Count	4	30	21	55
		Expected Count	2.3	27.5	25.2	55.0
	Extremadamente Importante	Count	0	17	22	39
		Expected Count	1.7	19.5	17.8	39.0
Total		Count	4	47	43	94
		Expected Count	4.0	47.0	43.0	94.0

Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

Tabla de Contingencia

Tabla 7. *Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. Específica N^o1*

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.042 ^a	2	.049
Likelihood Ratio	6.475	2	.039
Linear-by-Linear Association	4.478	1	.034
N of Valid Cases	94		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.66.

Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

D) Conclusión; Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,049 \leq 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, los procesos de gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral.

4.4.3.2. Hipótesis Específica N^o 2

A) Hipótesis Nula (H₀) La planificación NO influye en el desempeño laboral.

Hipótesis Alternativa (H₁) La planificación influye en el desempeño laboral.

B) Nivel de significancia= 0.05

C) Tabla Chi-Cuadrado

Frecuencias Observadas

Tabla 8. *Frecuencias Observadas – H. Específica N^o2*

		Crosstab				
		Nivel de conocimiento sobre los Servicios C.				
		Externo				
		Regular	Bueno	Muy Bueno	Total	
Conocimiento de la calidad de los Servicios C. Externo	Regular	Count	2	30	13	45
		Expected Count	7.7	24.9	12.4	45.0
	Bueno	Count	12	18	13	43
		Expected Count	7.3	23.8	11.9	43.0
	Muy Bueno	Count	2	4	0	6
		Expected Count	1.0	3.3	1.7	6.0
Total		Count	16	52	26	94
		Expected Count	16.0	52.0	26.0	94.0

Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

Tabla de Contingencia

Tabla 9. *Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. Específica N^o2*

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.495 ^a	4	.014
Likelihood Ratio	15.278	4	.004
Linear-by-Linear Association	5.112	1	.024
N of Valid Cases	94		

a. 3 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.02.

Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

D) Conclusión: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,014 \leq 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, La planificación influye en el desempeño laboral..

4.4.3.3.Hipótesis Específica N^a 3

A) **Hipótesis Nula (H₀)** La competitividad NO influye en el desempeño laboral.

Hipótesis Alternativa (H₁) La competitividad influye en el desempeño laboral.

B) **Nivel de significancia**= 0.05

C) **Tabla Chi-Cuadrado**

Frecuencias Observadas

Tabla 10. *Frecuencias Observadas – H. Específica N^o3*

			Nivel de desempeño laboral - C. Externo		
			Muy Importante	Extremadamente Importante	Total
Tipo de Servicio C. Externo	Habitaciones Acondicionadas	Count	25	16	41
		Expected Count	24.0	17.0	41.0
	Conocimiento del personal en idiomas	Count	6	11	17
		Expected Count	9.9	7.1	17.0
	Fácil reservación en línea	Count	8	0	8
		Expected Count	4.7	3.3	8.0
	Restaurant	Count	7	6	13
		Expected Count	7.6	5.4	13.0
	Servicio de Lavandería	Count	9	6	15
		Expected Count	8.8	6.2	15.0
Total		Count	55	39	94
		Expected Count	55.0	39.0	94.0

Elaborado por: Byron Rodríguez
Fuente: IBM SPSS Statistics 22

Tabla de Contingencia

Tabla 11. *Tabla de Contingencia (Chi – cuadrado) – H. Específica Nª 3*

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.680 ^a	4	.046
Likelihood Ratio	12.519	4	.014
Linear-by-Linear Association	.058	1	.810
N of Valid Cases	94		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.32.

Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: IBM SPSS Statistics 22

D) Conclusión: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,046 \leq 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la competitividad influye en el desempeño laboral

4.5. Presentación de Resultados

Como resultado del estudio realizado en el hotel Riobamba Inn. se tienen las bases necesarias para implementar una estrategia de gestión de calidad que ayude a mejorar el desempeño laboral, con ayuda del diagnóstico realizado muestra las deficiencias que se presentan en el hotel en relación con la calidad de sus servicios y el efecto que tiene en el desempeño de sus colaboradores. Existen puntos en los que se deben poner mayor énfasis para lograr una mejora de la calidad en los servicios logrando cumplir con la hipótesis planteada debido a que se detectaron problemas en áreas del hotel lo que se requiere planes de mejora continua.

Al tener estos resultados los dirigentes del hotel serán quienes tomen la última palabra al decidir si se implementan estas acciones que permitirán un mejoramiento en el hotel o no. Con ayuda de los datos obtenidos fue posible establecer la situación actual del hotel, en los

resultados se puede observar la carencia de varios elementos necesarios para un buen funcionamiento en el hotel, pero en general, se puede apreciar un gran potencial las cuales pueden ser la pauta para emprender acciones de mejora continua en sus trabajadores.

Tomando de referencia la calidad de los servicios se muestra la necesidad de establecer una estrategia óptima de gestión de calidad en los servicios que optimicen el trabajo en cada área del hotel. Con esta implementación se verá afectado directamente el desempeño laboral de manera positiva, gracias a mantener un ambiente laboral apto y acogedor para los miembros del personal que laboran en el hotel, brindando una mejor experiencia a los turistas que consumen los servicios del establecimiento y en la ciudad.

Al realizarse un diagnóstico situacional actual del hotel, se ha descubierto las falencias por parte del personal afectando su desempeño laboral, con ayuda de la implementación de estrategias de gestión de calidad podrán corregir sus errores capacitándolos y mejorar la prestación de sus servicios.

Gracias a los resultados obtenidos se obtuvo información relevante para la investigación sobre un elevado número de clientes que mostraron insatisfacción con respecto a la calidad de su servicio como un bajo desempeño por parte del personal al no tener la motivación y no tener el incentivo que les exija esforzarse y brindar un plus en sus labores.

El establecer estrategias óptimas para una gestión de calidad permitirá que tanto los trabajadores como los visitantes del hotel, cuenten con servicios de calidad ofreciendo una gratificante experiencia al consumir los servicios del establecimiento, demostrando organización y buen desempeño laboral por parte del hotel.

4.6. CONCLUSIONES

- Frente a la evidencia recaudada se puede determinar la influencia que conlleva el no contar con las estrategias de una gestión de calidad enfocada en los servicios que presta un establecimiento hotelero y la carencia de este produce problemas dentro del establecimiento afectando el desempeño laboral.
- De esta manera, la influencia de la planificación de documentación de los procedimientos, registros, procesos relacionados con la operatividad, origina problemas de comunicación provocando incomodidad e insatisfacción por parte de los turistas.
- En este sentido, el establecimiento carece de estrategias de gestión de calidad de sus servicios afectando a la competitividad, afectando la imagen y reputación del mismo frente a un mercado turístico propio de la ciudad.

4.7. RECOMENDACIONES

- Usar estrategias de gestión de calidad para sus servicios, permitiendo liderar proyectos de mejora en el establecimiento, creando un orden en sus procesos y trayendo rentabilidad al hotel a fin de mejorar la gestión y desempeño laboral.
- Propiciar la existencia de un comité de gestión de estrategias para la calidad, que planifique la documentación de procesos y registros que estarán encargados de llevar a cabo, garantizando el cumplimiento del mismo y mejorando la comodidad y satisfacción de los turistas.
- Impulsar un soporte de estrategias de gestión que ayude a la competitividad en el mercado turístico con un desempeño laboral favorable aprovechando las oportunidades y fortalezas que tiene el establecimiento mejorando su imagen, la reputación frente a sus huéspedes.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARRIAGA ZUÑIGA, S. R. (2013). Tesis: *Gestión de Recursos Humanos en Hoteles De Tres Estrellas en el Municipio de San Sebastián, Retalhuleu*. Universidad Rafael Landívar – Guatemala.
- ARROBO CELI, W. (2013). Tesis: *Modelo De Gestión Del Talento Humano Por Competencias De La Empresa Cimpexa S.A.* Universidad Tecnológica Equinoccial.
- ARTIEDA INGA XIMENA DEL ROCÍO (2006). Tesis: *Mejoramiento de calidad en el servicio de atención al cliente para la unidad operadora del sistema Trole bus, basado en la norma ISO 9001:2000*, Presentado para optar el título de ingeniera de empresas de la Facultad de Ciencias y Negocios de la Facultad de Ingeniería de Empresas de la universidad Tecnológica Equinoccial- Ecuador.
- BOHÓRQUEZ, B. y VÁZQUEZ, D. (2002): *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas*. Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- CAMISÒN, C. CRUZ, S & GONZÁLEZ T. (2006) *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas* PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.
- CÁRDENAS, J. & LÓPEZ, C. (2013). Tesis: *Propuesta de un Manual de Gestión de Calidad para el Hotel Santa Mónica*. Universidad de Cuenca – Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.
- CHARLES LUSTHAUS, MARIE-HÉLÈNE ADRIEN, ANDERSON GARY, CARDEN FRED, PLINIO GEORGE MONTALBÁN. (2002) *Evaluación organizacional marco para mejorar el desempeño*/Marie-Hélène Adrien Charles Lusthaus, Gary Anderson, Fred Carden, George Plinio Montalbán.--Banco Interamericano de Desarrollo

- Washington, D.C. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Ottawa, Canadá, 2002.
- CHIAVENATO, I. (2002). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill. Interamericana editores, S.A. de C.V. Segunda edición. México.
- CHUQUISENGO, R. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Recuperado de Monografias.com
- EFQM y TQM Asesores. (1999) *Modelo EFQM de Excelencia*. Recuperado de: <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>
- HENDRICKS, K.B.; SINGHAL, V.R. (1997): “*Does Implementing an Effective TQM Program Actually Improve Operating Performance? Empirical Evidence from Firms that Have Won Quality Awards*”, *Management Science*, vol. 43, núm. 9, pp. 1258-1274.
- HERNÁNDEZ CELIS DOMINGO. (2016, Agosto 19). *Gestión de calidad para la mejora de los servicios turísticos en Cusco Perú*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-calidad-la-mejora-los-servicios-turisticos-cusco-peru/>
- ITURRALDE TORRES, I. (2011). Tesis: *La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda De La Ciudad De Ambato En El Año 2.010*. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
- LARREA, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid, Díaz de Santos S.A.
- MATEO, RAFAEL J. (2010, marzo 3). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- MARTINEZ, S (2002) *Guía de apuntes básicos para el docente de la materia de técnicas de investigación en Grupo Emergente de Investigación Oaxaca*, México. Recuperado de: <http://www.geiuma-oax.net/asesoriasam>.

- MEDINA, L. (2016) *El sistema de Gestión de Calidad como índice para medir la eficacia del desempeño organizacional*. Centro de Información y de Gestión Tecnológica de Cienfuegos (CIGET)
- MOREJÓN, J. (2016). Tesis: *Modelo de Gestión de Talento Humano, para mejorar el clima laboral del Hotel & SPA Casa Real*. Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador.
- NAVARRO, E. (2014) Tesis: *Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora*. Instituto Tecnológico de Sonora.
- NC ISO 9000:2005. *Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario* [ISO 9000:2005, (Traducción Certificada), IDT].
- NC ISO 9001:2008. *Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos* [ISO 9001:2008 (Traducción Certificada), IDT].
- PÉREZ, O. (2016) *Importancia de la gestión de talento humano en la empresa*. Recuperado de: PeopleNext.com- Director General Blog.
- PORTER, M.; VAN DER LINDE, C. (1995): “*Green and Competitive. Ending the Stalemate*”, Harvard Business Review, vol. 73, núm. 5, pp. 120-134.
- PINEDO LÓPEZ MAYRA LEDITH, (2009) Tesis: *Análisis de los servicios en la unidad de información de CESEL SA con la implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2000 Presentado para optar le título de Licenciada en Bibliotecología de la facultad de letras de la UNMSM*
- QUINTERO, N. AFRICANO, N. & FARÍA, E. (2009). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago*. Revista NEGOTIUM – Ciencias Gerenciales.

- RIERA, P; NARANJO, P (2013). *Propuesta de un modelo de un sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008 en el Hotel HM Internacional*. Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador.
- RODRIGUEZ, J. (2004). *El modelo de Gestión de Recursos Humanos* 1era Edición. Barcelona: Editorial VOC.
- RUIZ, J. SILVA, N. & VANGA, M. (2008) *Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT)*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG) N°43
- SAMPIERI, R. H. (2014). *Metodología De La Investigación*. México: 6ta EDICIÓN.
- SOLUCIONESONG. (2016), *Sistemas de Gestión de Calidad*. Recuperado de: <http://www.solucionesong.org/recurso/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-cuales-existen/25>
- SORIA ROMO, R, (2008), Libro: *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara, México*, Edición: Grupo EUMEDNET.
- SUAREZ ECHEVERRIA, S. (2016), *Mejora continua de los procesos al servicio al cliente*. Recuperado de: <http://servicio-personalidad.blogspot.com/2016/08/mejora-continua-de-los-procesos-de.html>
- USINIA, A. (2016). Tesis: *Gestión De Talento Humano En Las Hosterías De La Ciudad De Riobamba Para Mejorar El Servicio Al Cliente*. Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador.

6. ANEXOS

6.1.Propuesta

ESTRATEGIAS DE PROCESOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL HOTEL RIOBAMBA INN.

6.1.1. Introducción.

En la actualidad existe una gran variedad de estrategias de procesos posibles para aplicar dentro de los establecimientos hoteleros los cuales serán una fuente importante de información para poder determinar un sistema de gestión de calidad acorde a las necesidades que el establecimiento necesite.

Las mismas estrategias serán las que tendrán peso e influirán directamente en el desempeño laboral del personal dentro del Hotel, siendo esta la manera como una persona afronta y se desenvuelve frente a problemas que pueden surgir a la hora de prestar un servicio.

6.1.2. Objetivos.

Objetivo General

Establecer una estrategia de procesos de gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral dentro del Hotel Riobamba Inn.

Objetivos Específicos

- Definir las estrategias de un sistema de gestión de la calidad que se puede aplicar dentro del Hotel Riobamba Inn.
- Reglamentar un sistema de gestión de calidad apta para mejorar el desempeño laboral dentro del Hotel Riobamba Inn.

- Elaborar los componentes de la propuesta de manera descriptiva de un Sistema de gestión de calidad acorde para el hotel.

6.1.3. Descripción de la Propuesta.

Los procesos para la gestión de calidad están conformados por estrategias basadas en los servicios que presta el Hotel a los clientes, por ellos se pudo obtener datos donde se puede determinar qué factores afectan al desempeño laboral de sus trabajadores al momento de prestar un servicio. Obteniendo ayuda muy influyente de las encuestas realizadas tanto a clientes internos como externos, para así lograr una adecuada implementación de estrategias útiles para el hotel.

Se dará a conocer procedimientos, estrategias, reglas, registros, métodos y fases que nos ayudará a tomar un mejor enfoque hacia los problemas que presenta el establecimiento y así poder trabajar con el sistema que mejor se acople beneficiando directamente al hotel.

Un proceso de Gestión de la Calidad es un conjunto de actividades coordinadas con el fin de lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y su satisfacción.

La implementación de estrategias de procesos de calidad es una fuente que permite organizar y liderar al establecimiento proyectos enfocados a la mejora de la misma, creando procesos, retroalimentando los mismos, con el fin de lograr una rentabilidad en la gestión de la calidad de los servicios que presta la misma.

Tabla 12. *Contenido descriptivo de la propuesta*

CONTENIDO DE LA PROPUESTA	
Presentación Introducción	Hace referencia a los aspectos generales y a las finalidades del servicio que se ofrece; además, su contenido es un factor de motivación para el público a quien va dirigido el servicio.
Objetivos	Los objetivos deben ser enunciados con relación a las necesidades, demandas y características de los destinatarios porque son los beneficiarios directos de los logros de las propuestas.
Descripción de la Propuesta	Contenido bibliográfico de estrategias aptas para el ámbito hotelero.
Conceptualización y Pasos	Definición de estrategias de gestión de calidad y procedimientos aptos que pueden ser utilizados dentro del establecimiento que ayuden al cumplimiento de los objetivos establecidos
Análisis Situacional del hotel	El estudio del medio en que se desenvuelve el establecimiento en un determinado momento, tomando en cuenta factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno.
Construcción de un Sistema de Gestión de Calidad apto para el Hotel	La gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización
Conclusiones y Recomendaciones	Debe guardar un estricto orden de relación a cada objetivo específico enunciado, ósea, por cada objetivo planteado corresponde a una conclusión de él.
Referencias Bibliográficas	Las referencias son las fuentes que se utilizaron de apoyo en el trabajo para sustentar los argumentos o los hechos mencionados, en otras normas se llaman las referencias como bibliografía. Siguiendo la normativa APA

Realizado por: Byron Rodríguez

- **Estrategia enfocada a un sistema de gestión de calidad según el modelo europeo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)**

Este sistema pretende la promoción como estrategia la autoevaluación como elemento clave para el diagnóstico y mejora de las organizaciones. Esta Fundación creó el Modelo EFQM, que se caracteriza por:

Ser un referente de cómo las organizaciones deben de definirse y organizarse para alcanzar la excelencia, basada en el concepto de Calidad Total, gira entorno a la premisa “La satisfacción de clientes y empleados y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia, la gestión del personal, los recursos y los procesos hacia la consecución de la excelencia en los resultados de las organizaciones”.

Teniendo como objetivo principal ayudar a las organizaciones a informarse y conocer mejor de sí mismas, facilitando su autoevaluación, permitiendo la medición de su rendimiento en el establecimiento, orientándose en procesos y resultados, entre otras características del mismo modelo.

El Modelo EFQM de Excelencia también se encuentra conformado por los valores de excelencia los cuales describen los cimientos esenciales para lograr los objetivos establecidos.

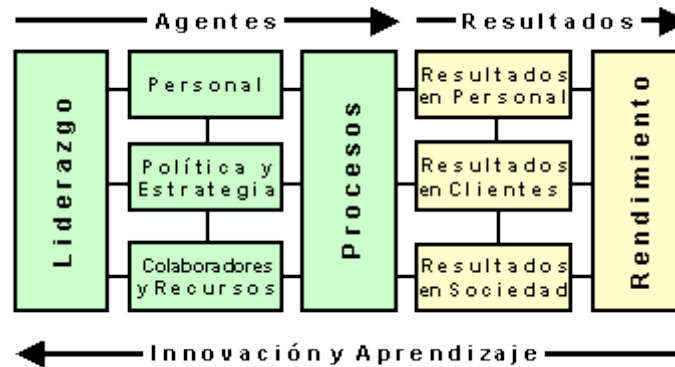
Figura 3. Valores de Excelencia



Elaborado por: TQM Asesores
Fuente: TQM Asesores – Modelo EFQM de Excelencia

¿Cómo se gestiona la organización? Los agentes representan el conjunto de actividades de la organización. En ellos se examina sistemáticamente todo lo que la organización hace y, sobre todo, cómo lo hace y cómo lo gestiona:

Figura 4. Mapa de los criterios del modelo EFQM



Elaborado por: TQM Asesores
Fuente: TQM Asesores – Modelo EFQM de Excelencia

Liderazgo. Todos los que tienen alguna responsabilidad en la organización, a cualquier nivel, estimulan, reflejan y dirigen la gestión de la calidad.

Política y estrategia. Cómo la organización se organiza y formula su estrategia basándose en los principios de la gestión de calidad de los servicios con el fin de convertirlos en planes de acción que ofrezcan una mejora continua en sus procesos. La misión es su razón de ser, y la visión es la imagen deseada en un futuro inmediato.

Gestión del personal. Cómo la organización utiliza el máximo potencial de su personal con un ambiente laboral óptimo para mejorar continua en la calidad de sus servicios.

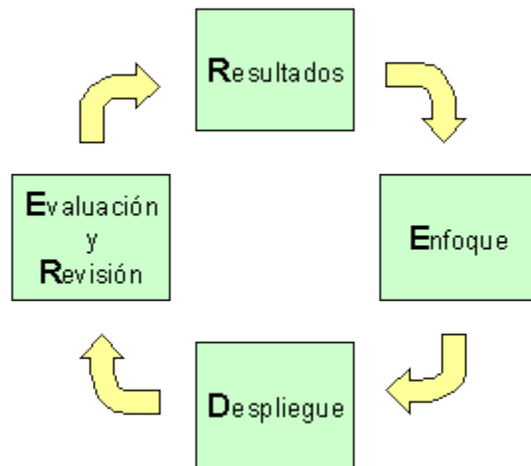
Alianzas y recursos. La gestión de la organización o establecimiento con sus recursos para el desarrollo de su planificación, su estrategia y su mejora continua.

Procesos. Cómo la organización identifica, gestiona, revisa y corrige los procesos para asegurar la mejora continua en todas sus actividades.

¿Qué consigue la organización? Determina como resultados a los efectos logrados por la organización hacia los clientes y el personal con su satisfacción en los servicios prestados, cumpliendo con las necesidades y expectativas demandadas.

La lógica REDER

Figura 5. Lógica REDER



Elaborado por: TQM Asesores

Fuente: TQM Asesores – Modelo EFQM de Excelencia

Resultados.- muestran sus tendencias positivas o un buen nivel sostenido, los objetivos son adecuados y se alcanzan, los resultados se comparan favorablemente con los de otros y están causados por los enfoques planteados por el establecimiento.

Enfoque.- Lo que la organización se plantea hacer y las razones que llevan a ello. El enfoque será con fundamento claro, con procesos bien definidos y desarrollados, enfocado claramente a los involucrados en el proceso.

Despliegue.- el enfoque estará implantado en las áreas relevantes de una forma sistemática.

Evaluación y Revisión.- se emprenderán actividades de aprendizaje y los resultados de ambas servirán para identificar, priorizar, planificar y poner en práctica mejoras.

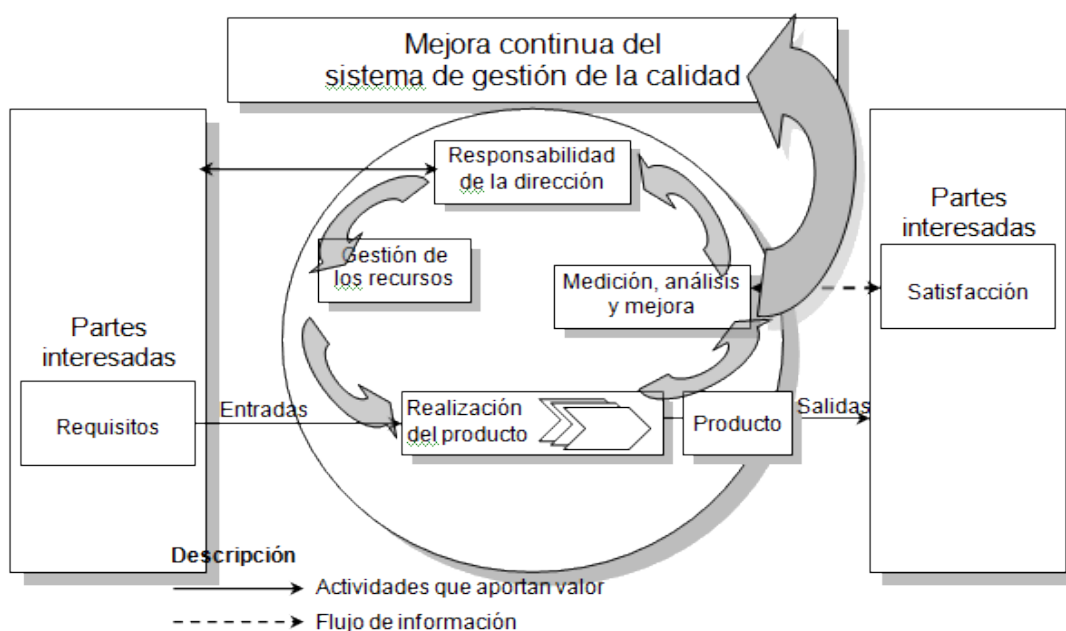
- **Estrategia basada en el sistema de gestión de calidad según el modelo establecido en la norma ISO 9001**

La norma ISO 9001:2008, es un documento que establece requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que pertenece a la familia ISO 9000 la cual es un conjunto de normas que representa un consenso internacional en Buenas Prácticas de Gestión con el objetivo de que una organización pueda entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de calidad de los clientes.

- La norma ISO 9000 es denominada “Sistemas de Gestión de Calidad. Definiciones y fundamentos utilizados en todo el conjunto de normas.”
- La norma ISO 9001 es denominada “Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.”
- La norma ISO 9004 es denominada “Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. Una guía para la gestión del éxito.”

El modelo enfocado en el cual se basa la norma ISO 9001:2008 estaba basado en procesos a determinar y gestionarlos de manera sistemática.

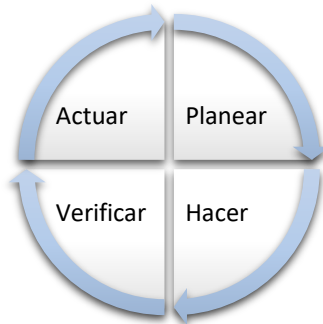
Figura 6. Modelo enfoque a procesos ISO 9001



Elaborado por: ISO 9001:2008
Fuente: ISO 9001:2008

Esta norma también adopta la metodología PHVA para la gestión de los procesos, la cual fue desarrollada por Walter Shewart y difundida por Edwards Deming y consiste en:

Figura 7. Ciclo PHVA



Elaborado por: Byron Rodríguez

Planear (o Planificación de la Calidad): En esta etapa se desarrollan objetivos y las estrategias para lograrlos).

Hacer: (Implementación del plan).

Verificar (o Control de Calidad): En esta etapa se realizan actividades de análisis para la verificación de lo que se ha ejecutado va acorde a lo planeado y su vez detectar oportunidades de mejora.

Actuar (o Mejora de la Calidad): Se implementan acciones para mejorar continuamente. En varias organizaciones esto se conoce como proyectos de mejora.

A partir de lo redactado, la dirección del establecimiento deberá tomar la responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos establecidos enfocados en los requerimientos del cliente, el liderazgo en el transcurso del proceso, inclusión de la participación con trabajadores, teniendo un enfoque en el sistema, para la gestión y buenas relaciones con los miembros del establecimiento al establecer:

- Compromisos en la dirección del establecimiento
- Principal enfoque a las necesidades del cliente
- Política y normas establecidas hacia la calidad de sus servicios

- Planificación de objetivos de calidad y del sistema de gestión de la calidad
- Responsabilidad y buena comunicación interna en el establecimiento
- Revisión por parte de la dirección sobre un sistema de gestión implementado con informaciones de entrada y salida de resultados, que pueden identificarse como oportunidades de mejorar el sistema de gestión de la calidad planteado.

En este punto se comienza con el proceso de realización del producto o servicio tomando en cuenta, según la NC ISO 9001:2008, lo siguiente:

- La planificación de la realización del producto/servicio.
- Los procesos relacionados con el cliente que involucra los requisitos del huésped relacionado a los servicios demandados.
- Planificación, elementos, resultados, revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo del servicio

Desempeño organizacional

El desempeño organizacional, es “el grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una organización sobre su misión, objetivos, metas procesos, actividades, productos o servicios que, para el caso que nos ocupa, interactúan e influyen sobre la calidad y la satisfacción del cliente, tanto interno a la organización como externo, así como de partes interesadas tales como la sociedad.” (Marie-Hélène Adrien Charles Lusthaus, Gary Anderson, Fred Carden, George Plinio Montalbán, 2002)

El sistema de gestión de la calidad como índice para medir la eficacia del desempeño organizacional

Se puede llegar a cumplir las metas establecidas al implementar y mantener un sistema de gestión que este diseñado en la mejora continua y su desempeño mediante la consideración de las necesidades por todas las partes involucradas.

Al diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad en un establecimiento se implementan principios como:

- Enfoque directo al cliente
- Buen liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos de calidad
- Enfoque con guía de un sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para una óptima toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas por las partes involucradas.

6.1.4. Análisis Situacional del Hotel

Hotel Riobamba Inn

Hotel con categoría de tres estrellas, ubicado en el centro de la Ciudad de Riobamba, cerca de la Estación del Ferrocarril, el lugar perfecto para visitar y conocer a través de la historia, como la imagen religiosa del Niño Jesús que reposa altivo y vigilante en las instalaciones del hotel, su antigüedad hace de esta representación un distintivo especial de la Provincia.

El Hotel Riobamba Inn está dispuesto a constituirse en el lugar ideal de hospedaje para todo tipo de visita como negocios o por placer.

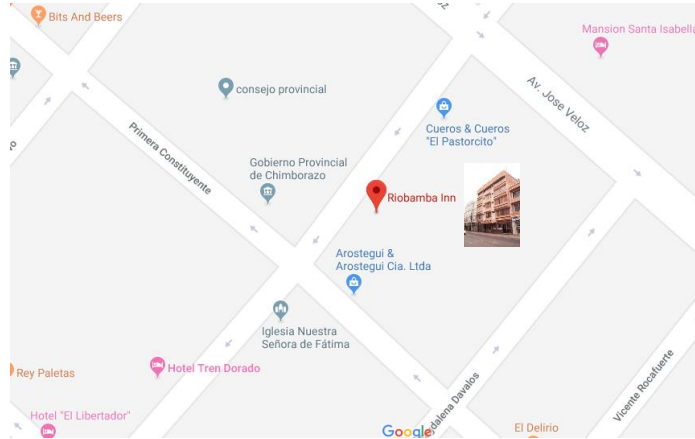
Las habitaciones del Hotel Riobamba Inn están decoradas con un atractivo y fresco estilo, el cual ofrece a sus huéspedes confort en su estancia, brindando experiencias agradables.

Cuenta con 35 habitaciones entre simples, dobles, matrimoniales y triples diseñadas para lograr la máxima satisfacción de los huéspedes.

Ubicación

Carabobo 23-20 entre Av. José Veloz y Primera Constituyente

Figura 8. Mapa y Ubicación del Hotel Riobamba Inn



Elaborado por: Byron Rodríguez

Fuente: Google Maps

Figura 9. Logotipo Hotel Riobamba Inn



Fuente: Hotel Riobamba Inn

Misión

Brindar productos y servicios de calidad a través de nuestros colaboradores satisfaciendo así las necesidades de clientes y huéspedes superando sus expectativas. Aportar al desarrollo ambiental, económico y turístico de la ciudad de Riobamba, mediante nuestro compromiso de excelencia e innovación, generando un crecimiento continuo y sostenible año tras año.

Visión

Llegar a ser reconocido como Hotel líder en la ciudad, siendo la mejor opción para descanso y diversión de turistas nacionales y extranjeros, asegurando estabilidad laboral a

nuestros colaboradores, y manteniendo altos estándares de calidad en la prestación de servicios.

Valores

- Calidad y calidez
- Responsabilidad y honestidad
- Cuidado del medio ambiente
- Perseverancia

Políticas Internas de Hospedaje Hotel Riobamba INN. 2018

1. No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la recepción, si hubiese una persona extra el valor será cargado a la cuenta del cliente.
2. Al terminar su estadía por favor entregar la llave y el control en Recepción.
3. Se prohíbe tocar instrumentos musicales, radios o televisores a alto volumen o fiestas ruidosas.
4. Comunique con anticipación a recepción antes de las 12 AM si va a extender su estadía.
5. Los objetos de valor (joyas, dinero, computadoras personales, pasaportes, boletos, etc.) se recomienda dejar en la caja fuerte de la recepción, caso contrario el hotel no se responsabiliza.
6. Cualquier daño causado dentro del establecimiento por los huéspedes será cargado a la cuenta del cliente.
7. Disponemos de un área destinada a encargar el equipaje si Ud. Así lo requiere.
8. La pérdida de la llave de la habitación tendrá un recargo a su cuenta.
9. No está permitido la preparación de alimentos dentro de la habitación
10. Prohibido Fumar

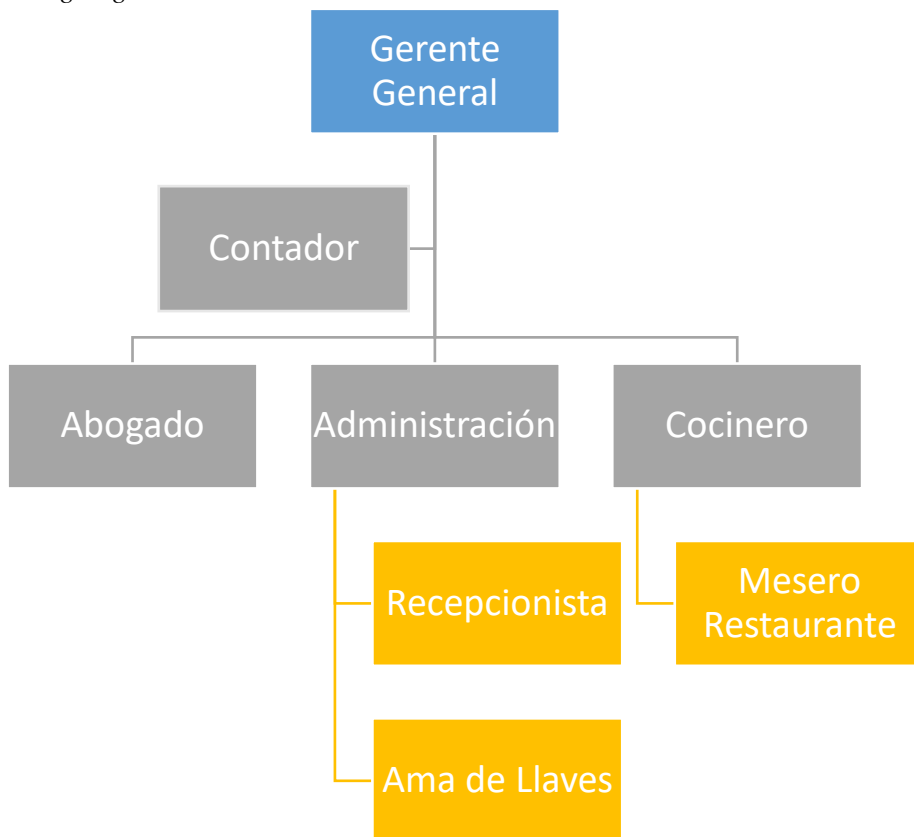
Servicios

1. El pago de su estadía lo puede realizar en efectivo o con tarjeta d crédito.
2. El horario de atención para el desayuno es de 7:00 am – 9:00 am
3. Ckeck in: 14:00 pm
4. Check out: 12:00 pm
5. Cualquier requerimiento por favor comuníquese a Recepción Ext-716

La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada.

Organigrama Funcional

Tabla 13. *Organigrama Funcional*



Realizado por: Byron Rodríguez

Diagnostico

La elaboración del presente proyecto de investigación está orientado a la mejora de un sistema de gestión de calidad cuyo objetivo está enfocado en la mejora continua del desempeño laboral como la calidad de los servicios prestados, siendo la propuesta la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Matriz FODA

Tabla 14. *Matriz FODA*

Fortalezas	Debilidades
F1.Buena Infraestructura de ámbito moderna F2.Ubicación estratégica en el centro de la ciudad F3.Cercanía a principales atractivos turísticos de la ciudad. F4.Recepción de reuniones y banquetes F5.Remuneración justa al personal del hotel	D1. Ineficiente capacitación continua al personal. D2. Inexistencia de un sistema de gestión de calidad de los servicios. D3. Carencia de formato en la gestión de calidad. D4.Parte del personal no tiene conocimiento de un segundo idioma D5. Deficiente desempeño laboral.
Oportunidades	Amenazas
O1. Alianzas con empresas enfocadas en brindar servicios de calidad al turismo O2. Cercanía con los principales atractivos de la ciudad. O3. Aumento de actividad turística en la ciudad como del país O4. Caminos en buen estado a sus alrededores. O5. Resaltar en el mercado turístico al brindar un servicio de calidad. O6. Estabilidad del personal dentro del Hotel.	A1. Alto nivel de competencia a sus alrededores (Zona Centro). A2. Incremento de impuestos a establecimientos hoteleros A3. Tarifas bajas de la competencia A4. Comentarios negativos por parte de malas experiencias de turistas. A5. Mayores beneficios al personal de hoteles de la competencia.

Realizado por: Byron Rodríguez

Priorización de Fortalezas

Tabla 15. *Priorización Fortalezas*

	F1.Buena Infraestructura de ámbito moderna	F2.Ubicación estratégica en el centro de la ciudad	F3.Cercanía a principales atractivos turísticos de la ciudad.	F4.Recepción de reuniones y banquetes	F5.Remuneración justa al personal del hotel	Total
F1.Buena Infraestructura de ámbito moderna		1	1	1	0	3
F2.Ubicación estratégica en el centro de la ciudad	1		1	1	0	4
F3.Cercanía a principales atractivos turísticos de la ciudad.	1	1		1	1	4
F4.Recepción de reuniones y banquetes	1	1	1		1	4
F5.Remuneración justa al personal del hotel	0	0	1	1		2
VERTICAL VACIOS	1	1	1	1	1	
HORIZONTAL	3	3	4	4	2	
TOTAL	4	4	5	5	3	
RANGO	3ro	4to	1ro	2do	5to	

Realizado por: Byron Rodríguez

Tabla 16. *Priorización Debilidades*

	D1. Ineficiente capacitación continua al personal.	D2. Inexistencia de un sistema de gestión de calidad de los servicios.	D3. Carencia de formato en la gestión de calidad.	D4. Parte del personal no tiene conocimiento de un segundo idioma	D5. Deficiente desempeño laboral.	Total
D1. Ineficiente capacitación continua al personal.		1	1	1	1	3
D2. Inexistencia de un sistema de gestión de calidad de los servicios.	1		1	0	1	4
D3. Carencia de formato en la gestión de calidad.	1	1		0	1	4
D4. Parte del personal no tiene conocimiento de un segundo idioma	1	0	0		1	4
D5. Deficiente desempeño laboral.	1	1	1	1		2
VERTICAL VACIOS	1	1	1	1	1	
HORIZONTAL	4	3	3	2	4	
TOTAL	5	4	4	3	5	
RANGO	2do	3ro	4ro	5to	1to	

Realizado por: Byron Rodríguez

Tabla 17. *Priorización Oportunidades*

	O1. Alianzas con empresas enfocadas en brindar servicios de calidad al turismo	O2. Cercanía con los principales atractivos de la ciudad.	O3. Aumento de actividad turística en la ciudad como del país	O4. Caminos en buen estado a sus alrededores	O5. Resaltar en el mercado turístico al brindar un servicio de calidad.	O6. Estabilidad del personal dentro del Hotel.	Total
O1. Alianzas con empresas enfocadas en brindar servicios de calidad al turismo		1	1	0	1	1	3
O2. Cercanía con los principales atractivos de la ciudad.	1		1	1	1	0	4
O3. Aumento de actividad turística en la ciudad como del país	1	1		1	1	1	4
O4. Caminos en buen estado a sus alrededores	0	1	1		0	0	4
O5. Resaltar en el mercado turístico al brindar un servicio de calidad.	1	1	1	0		0	2
O6. Estabilidad del personal dentro del Hotel.	1	0	1	0	0		
VERTICAL VACIOS	1	1	1	1	1	1	
HORIZONTAL	4	4	5	2	3	2	
TOTAL	5	5	6	3	4	3	
RANGO	2do	3to	1ro	6to	4to	5to	

Realizado por: Byron Rodríguez

Tabla 18. *Priorización Amenazas*

	A1. Alto nivel de competencia a sus alrededores (Zona Centro).	A2. Incremento de impuestos a establecimientos hoteleros	A3. Tarifas bajas de la competencia	A4. Comentarios negativos por parte de malas experiencias de turistas.	A5. Mayores beneficios al personal de hoteles de la competencia.	Total
A1. Alto nivel de competencia a sus alrededores (Zona Centro).		0	1	1	0	3
A2. Incremento de impuestos a establecimientos hoteleros	0		1	1	1	4
A3. Tarifas bajas de la competencia	1	1		1	1	4
A4. Comentarios negativos por parte de malas experiencias de turistas.	1	1	1		1	4
A5. Mayores beneficios al personal de hoteles de la competencia.	0	1	1	1		2
VERTICAL VACIOS	1	1	1	1	1	
HORIZONTAL	2	3	4	4	3	
TOTAL	3	4	5	5	4	
RANGO	5to	4to	2do	1ro	3ro	

Realizado por: Byron Rodríguez

Después de haber realizado el diagnóstico inicial y las mediciones de acuerdo a la norma ISO 9001-2008, se analizaron las oportunidades de mejora y basándonos en los resultados se elabora la siguiente propuesta el cual contempla aspectos relevantes considerados efectivos para su implementación en el Hotel.

Los beneficios que el Hotel podrá obtener implementando un Sistema de Gestión de calidad de los servicios son:

- Garantizar que se trabaja con un buen talento humano, infraestructura, equipos, y servicios capaces de cumplir con la demanda de los huéspedes.
- Adecuada administración de los procesos orientados a los objetivos de calidad.
- Desarrollo de una cultura organizacional orientada a la eficiencia de sus servicios
- Facilita la organización dentro del establecimiento.
- Identificación de problemas para su correcta solución y evitar errores a futuro.
- Toma de decisiones basadas con antecedentes previos a problemas presentados, obteniendo clara objetividad en las acciones tomadas.
- Mejoramiento continuo mediante procedimientos, tareas y trabajo en equipo realizado por parte del personal
- Establecer un clima laboral adecuado para un beneficio mutuo, siendo el personal un elemento clave para la prestación de un buen servicio de calidad.
- Seguimiento de los procedimientos en el servicio para corregir errores, y conseguir las metas establecidas.

6.1.5. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de los servicios la Norma ISO 9001:2008 está conformada por pilares que son:

- El sistema de gestión de calidad
- Alta responsabilidad de la Dirección

- Gestión de los recursos
- Productos/Servicios
- Mediación, Análisis y Mejora

Por eso es de gran importante que la organización se vea completamente involucrada y participe en el desarrollo del mismo, esperando conseguir un liderazgo participativo, brindando confianza, motivación, aprendizaje, entre otros factores mejorando el clima laboral del mismo.

Este proceso requiere que el Hotel conozca una serie de metodologías en la elaboración de documentos que facilitaran los procesos a seguir, con el fin de mejorar mutuamente, estos son:

- Elaboración de un Manual de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los servicios.
- Elaboración de la política y objetivos sobre la calidad de los servicios.
- Elaboración de un mapa de procesos a seguir en el establecimiento mediante normas y requerimientos del establecimiento.

El Comité de Calidad estará conformado por los miembros internos del Hotel, el cual tendrá las funciones de monitorear la implementación del sistema de gestión de calidad, su desarrollo y mejora continua para lograr los objetivos deseados.

Las Funciones que deberá cumplir son:

- Aprobación del Sistema de Gestión de calidad para los servicios.
- Aprobación de las políticas y objetivos de la calidad.
- Aprobación de un plan de auditorías
- Evaluación de consistencia del sistema de gestión de calidad.
- Aprobación de acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación del avance del sistema en base a informes o encuestas de satisfacción.

- Seguimiento del Sistema de Gestión de calidad de los servicios.

La Conformación del comité de calidad deberá estar conformado por el representante de la administración en este caso por el Gerente General, quien será el encargado de designar al personal en los distintos departamentos quienes serán los auditores internos ayudando a verificar el cumplimiento del plan de sistema de gestión de calidad y deberá organizar los respectivos módulos de capacitación para que el personal pueda cumplir con sus labores correctamente.

La Formación, se deberá organizar capacitaciones que permitirá educar al personal y acoger los cambios de mejor manera , desde la alta gerencia hasta el último empleado con el fin de obtener una mejor comunicación, entender y saber manejar todo lo relacionado con la calidad de los servicios, sus procesos, retroalimentación de los procesos, procedimientos, auditorias, plan de acción, entre otras actividades que permita mejorar y moldear la nueva cultura organizacional que se desea implementar en el establecimiento para alcanzando un alto nivel logrando alcanzar metas y objetivos planteados que sea capaz de adaptarse de manera rápida y efectiva a los requerimientos del huésped.

La Documentación se deberá desarrollar un sistema de gestión, que permita llevar de manera clara, fácil y práctica de cada proceso dentro del establecimiento logrando un estándar definitivo en cada proceso a realizarse. La gerencia deberá implementar un monitoreo permanente en el proceso del sistema de gestión de calidad. Con el fin de que documentos y registros se organizan, las actividades se planifican, cumplimiento de todos los compromisos asumidos, alcanzando una organización que progresara estructuradamente. Esto contribuirá a lograr una conformidad en los requisitos del cliente mejorando la calidad, proveer la formación apropiada y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de calidad.

Para la implementación de los documentos que exige un Sistema de Gestión de Calidad mediante la norma ISO 9001 es el manual de calidad, procedimientos, instructivos entre otros.

Al documentar los procedimientos se definen tanto las responsabilidades como revisión, archivos y tiempo de conservación de los registros que deben cumplir cada miembro del establecimiento, siendo así que tienen acceso a los documentos los responsables y personal de cada área, para cumplir con la meta de los procesos de calidad.

Por ellos a continuación se presentara la forma de estructurar y elaborar el manual de Calidad en los servicios y el manual de procedimientos.

Manual de Calidad este reflejará el compromiso del establecimiento para garantizar la satisfacción del cliente, brindando una estancia agradable, a la vez describe el sistema de gestión de calidad, siendo efectivo considerando los elementos aplicables de las normas de referencia. El manual está estructurado por:

- Nombre y Código (Numeración) del documento
- Introducción del establecimiento
- Estructura de la empresa
- Responsabilidad y autoridad
- Objetivos del manual
- Estructura Documental
- Mantenimiento y Conservación del documento
- Alcance
- Sistema de Gestión de Calidad
- Responsabilidad de la Dirección del Hotel
- Gestión de Recursos
- Realización del servicio

- Medición, análisis y mejora.

El formato de un manual de calidad a seguir debe llevar:

- Logo
- Tipo de documento
- Características del documento
- Código
- Fecha
- Página
- Responsabilidades
- ¿Quién elaboró?
- ¿Quién revisó?
- ¿Quién aprobó?

Figura 10. Modelo Manual de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD	COD: 001-001 PAG: 01 DE 10
Características del Documento		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: --/--/----	Fecha: --/--/----	Fecha: --/--/----

Elaborado por: Byron Rodríguez

Manual de Procedimientos en relación al formato de un manual de calidad, está conformado por:

- **Objetivo.-** determinar el procedimiento de los documentos, este persigue las acciones dentro del sistema de gestión de calidad de los servicios.
- **Procedimiento.-** los requeridos por las Norma ISO 9001 establece los siguientes:
 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Acciones Correctivas
 - Acciones Preventivas
 - Control del producto o servicio no conforme
 - Auditorias
- **Responsabilidades.-** los encargados responsables del procedimiento similar al manual de calidad
- **Definiciones.-** las características establecidas por parte del hotel para el desarrollo de sus actividades.
- **Desarrollo:**
 - Su estructura establece las actividades a realizarse para alcanzar la meta propuesta
 - Formato de igual similitud al manual de calidad, con la diferencia de la característica del documento.
 - **Anexo.-** en este apartado se explica los procedimientos a seguir como pueden ser en la definición de parámetros de control, indicadores de calidad, entre otros.
 - **Registros.-** mediante el cual se muestra la evidencia de la información recogida como resultado del desarrollo del procedimiento.

Figura 11. Modelo Manual de Procedimientos

		MANUAL DE		COD: 002-002
		PROCEDIMIENTOS		PAG: 01 DE 10
		(Correctivos y Preventivos)		
Características del Documento				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Fecha: --/--/----		Fecha: --/--/----		Fecha: --/--/----


Elaborado por: Byron Rodríguez

Evaluación del Desempeño Laboral

Para un óptimo seguimiento y verificación de resultados, la evaluación de desempeño es un instrumento que se utiliza para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos que se desea obtener tanto del establecimiento como del personal, permitiendo obtener una medición sistemática, objetiva e integral del rendimiento y el logro de resultados.

En éste se evalúa las cualidades, contribución y potencial de desarrollo del personal, los factores que generalmente son evaluados es el conocimiento de su trabajo, políticas y normas del hotel, estabilidad emocional, capacidad de síntesis y analítica. Un ejemplo de ficha de evaluación es el siguiente:

Figura 12. Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral

		<h2>HOTEL RIOBAMBA INN</h2> <p>RUC: 0601134174001 DIR: Carabobo 23-20 y Primera Constituyente TELEFONO: 032961696 www.hotelriobambainn.com</p>			
		Ficha de Evaluación del Desempeño Laboral para el personal del Hotel Riobamba INN.			
		Día:	Mes:	Año	
Datos personales (Evaluado)					
Nombre completo					
Cargo:			C.I.:		
Departamento:			Teléfono:		
Datos personales (Evaluador)					
Nombre completo					
Cargo:			C.I.:		
Departamento:			Teléfono:		
Evaluación					
Criterios	Puntuación Máxima				
	1	2	3	4	5
Termina su Trabajo Oportunamente					
Cumple con las tareas encomendadas					
No comete errores en el trabajo					
Planificación de actividades					
Preocupación en el servicio					
Hace uso racional de los recursos					
No requiere de supervisión					
Se muestra respetuoso y amable en el trato					
Puntualidad					
Cordialidad con los clientes					
Orienta a los clientes					
Evita conflictos dentro del equipo					
Aplica criterio al tomar decisiones					
Mantiene un orden en su puesto					
Se anticipa a las dificultades					
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
Gran capacidad para resolver los problemas					
Planifica sus actividades					
Hace uso de indicadores					
Se preocupa por alcanzar las metas establecidas					
Resultados					
Rango	Cantidad		Resultado		

Excelente	90-105	
Muy Bueno	70-90	
Bueno	50-70	
Regular	30-50	
Deficiente	0-30	
Observaciones:		
Recomendaciones:		
Firma del Evaluador	Firma del Evaluado	

Elaborado por: Byron Rodríguez

Por último hay que destacar que en una implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad muchas veces se requiere que hayan cambios en algunos elementos culturales de la organización, pues como muy bien dijo Albert Einstein: “Si quieres lograr resultados diferentes, tienes que hacer cosas diferentes”.

6.2.Conclusiones

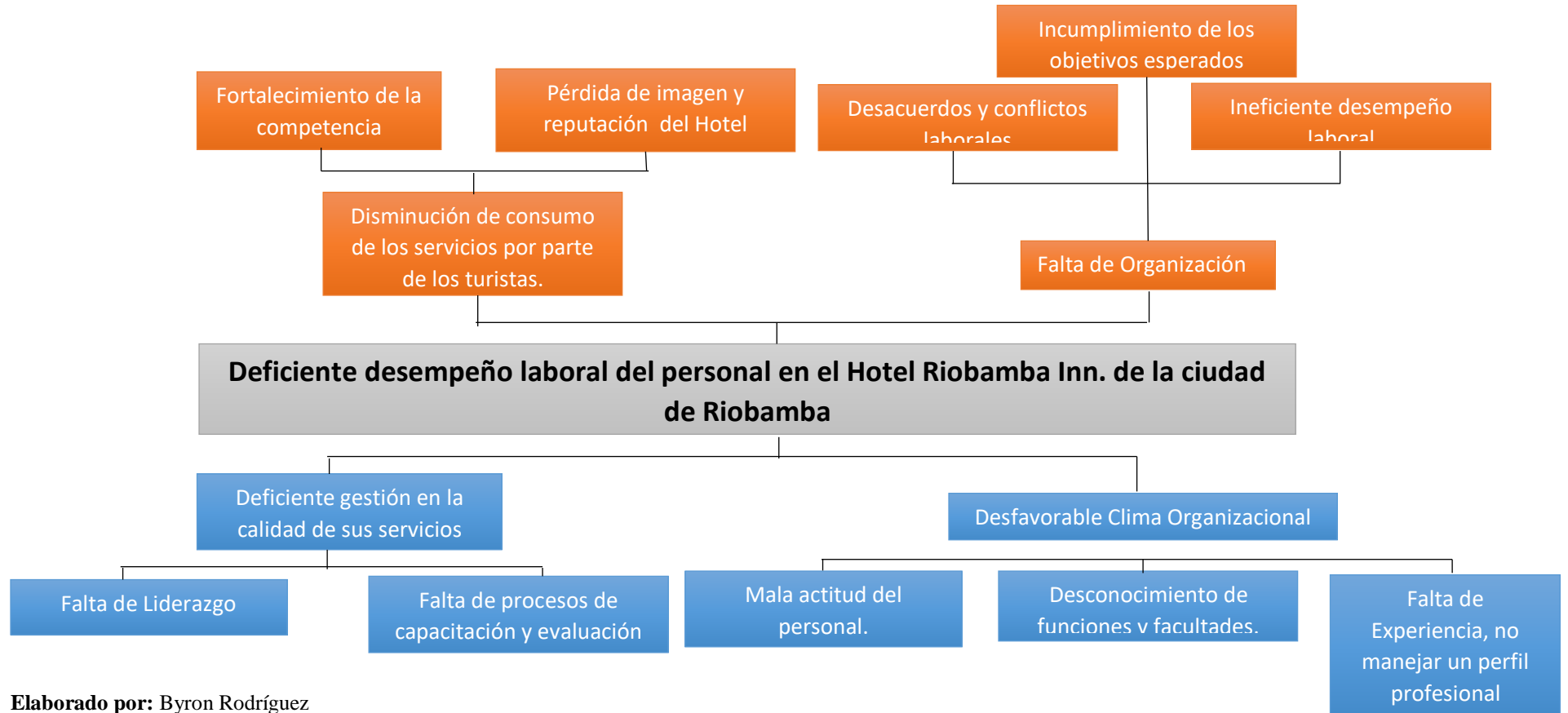
- Al realizar el diagnóstico de las condiciones actuales del hotel llevadas a cabo a través de encuestas al personal, se pudo determinar que éste no cuenta con estrategias de un sistema de gestión de la calidad aplicable que ayude a un mejor desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn.
- Dentro del análisis expuesto la carencia de una reglamentación de un sistema de gestión de calidad apta con documentación de los procedimientos, registros, procesos relacionados con la operatividad, origina problemas de desempeño laboral provocando incomodidad e insatisfacción a los turistas.
- Actualmente el establecimiento carece de un sistema de gestión de calidad acorde para el hotel donde los trabajadores puedan conocer sus actividades y acciones que ayude a la toma de acciones preventivas y correctivas de ser necesarias.

6.3.Recomendaciones

- Implementar una estrategia de sistemas de gestión de calidad que permitan liderar proyectos de mejora en el establecimiento, creando un orden en sus procesos y trayendo rentabilidad al hotel a fin de mejorar la gestión.
- Implementar una reglamentación de un sistema de gestión de calidad apta con documentación de los procedimientos, registros, procesos relacionados con la operatividad, encaminados a resolver problemas de desempeño laboral.
- Conformar el comité de calidad, el cual estará encargado de llevar a cabo un sistema de gestión de calidad acorde para el hotel donde los trabajadores puedan conocer sus actividades y acciones que ayude a la toma de acciones preventivas y correctivas de ser necesarias, y así garantizar el cumplimiento del mismo.

6.4.Árbol de Problemas

Tabla 19. *Árbol de Problemas*



Elaborado por: Byron Rodríguez

6.5.Operacionalización de las Variables

(Gestión de Calidad de los servicios para mejorar el Desempeño Laboral en el hotel Riobamba INN. de la ciudad de Riobamba)

Tabla 20. *Operacionalización de Variables*

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	METODOS TÉCNICAS
GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	La gestión de calidad de los servicios depende del proceso con el que se generó, para ello la empresa debe comprometerse junto a su personal para asegurar el trabajo de los mismos y que estos brinden eficiencia y efectividad mediante procedimientos a seguir en todas las actividades otorgadas por la empresa, logrando alcanzar metas establecidas y mejorando la competitividad laboral en el mercado por parte de la empresa, de esta manera asegurar el trabajo y compromiso de su personal para obtener servicios de calidad. (Rodríguez, 2019)	Procesos de Gestión	Procedimientos y normas de calidad	Método-Observación
		Eficiencia Laboral	Numero de evaluaciones Las competencias Alcance de metas, misión, Visión	Técnica-Entrevista Instrumento-Cuestionario
		Competitividad	Capacitaciones, Certificación.	
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral abarca el desenvolvimiento, su rendimiento personal y cómo actúa ante funciones y tareas otorgadas por el establecimiento esperando un resultado idóneo por parte de la empresa como del trabajador. La Gestión del Talento Humano fomentado por principios de planear, organizar, dirigir y controlar. Esta encargado de la selección del personal tanto como de los recursos de la misma, con el fin de obtener el valor agregado para la empresa. (Rodríguez, 2019)	Personal	Capacitaciones y formación en cada área de trabajo.	Método-Observación
		Estructura Organizacional	Integración y coordinación de las áreas de trabajo.	Técnica-Encuesta Instrumento-Cuestionario
		Rendimiento personal	Procesos de planeación, destreza, organización, ejecución y control.	

Realizado por: Byron Rodríguez

6.6. Matriz de Consistencia

Tabla 21. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Estado del Arte / Marco Teórico	Variable e indicadores	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera influye la gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn.?</p> <p>Problema específico ¿De qué manera influyen los procesos de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral? ¿De qué manera influye la planificación en el desempeño laboral? ¿De qué manera influye la competitividad en el desempeño laboral?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Determinar la influencia de los procesos de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral. 2.- Determinar la influencia de la planificación en el desempeño laboral. 3.- Determinar la influencia de la competitividad en el desempeño laboral.</p>	<p>Hipótesis General HG: La gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: Los procesos de gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral. HE2: La planificación influye en el desempeño laboral. HE3: La competitividad influye en el desempeño laboral.</p>	<p>El documento investigativo presentado hace referencia a la fundamentación teórica siguiente: Variable independiente: X. Gestión de Calidad de los Servicios Dimensiones. X.1. Procesos de Gestión de calidad de los servicios X.2. Eficiencia Laboral X.3. Competitividad Indicadores: • Procesos de gestión de calidad de los servicios • Grado de ejecución de los servicios • Medición, análisis y mejora de la calidad de los servicios Variable dependiente Y. Desempeño Laboral</p>	<p>Independiente Procedimientos y normas de calidad Eficiencia, Numero de evaluaciones Las competencias Competitividad en el alcance de metas, misión, visión Optimización de los recursos</p> <p>Dependiente Procesos de capacitación y formación en el área de trabajo. Planificación, Integración y coordinación de las áreas de trabajo. Rendimiento en los procesos de planeación, organización, ejecución y control.</p>	<p>Tipo de investigación Exploratoria Documental Nivel Descriptivo Método de investigación Científico Inductivo Técnicas Entrevista Observación Instrumento Cuestionario</p>

			<p>Dimensiones:</p> <p>Y.1. Personal</p> <p>Y.2. Estructura organizacional</p> <p>Y.3. Rendimiento personal</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Laboral • Grado de efectividad laboral • Grado de rendimiento personal 		
--	--	--	---	--	--

Realizado por: Byron Rodríguez

6.7. Modelo de Encuesta Clientes Externos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA PARA CLIENTES EXTERNOS DEL HOTEL RIOBAMBA INN. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Encuestador: _____ Formulario N°. _____

Ciudad: _____ Fecha de la encuesta: / ____ / ____ / ____

INSTRUCCIONES GENERALES:

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

PREGUNTAS

1. ¿Género?

1.- Masculino ()

2.- Femenino ()

2. ¿Nacionalidad?

1.- Nacional ()

2.- Extranjero ()

3. ¿Edad?

CODIGO	AÑOS	MARQUE (X)
1	20-29	
2	30-39	
3	40-49	
4	50-59	
5	60 o más	

4. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre los servicios que presta el Hotel Riobamba INN?

Insuficiente () Regular () Bueno () Muy bueno() Excelente ()

5. ¿Cómo considera el nivel de la calidad de los servicios que presta el Hotel Riobamba INN?

Insuficiente () Regular () Bueno () Muy bueno() Excelente ()

6. ¿Qué tan importante es identificar el nivel de desempeño laboral dentro del Hotel que ofrece a sus huéspedes?

Nada importante() Poco importante () Moderadamente importante () Muy importante () Extremadamente importante ()

7. ¿Cómo clasificaría el desempeño del personal dentro del hotel al realizar sus actividades?

Insuficiente () Regular () Bueno () Muy bueno() Excelente ()

8. ¿Qué tipo de servicio cree Ud. Que el hotel debe mejorar la calidad para sus visitantes?

CODIGO	SERVICIO	MARQUE (X)
1	Habitaciones acondicionadas	
2	Conocimiento del personal en Idiomas	
3	Fácil reservación en línea	
4	Restaurant	
5	Servicio de Lavandería	

9. ¿Qué tan importante considera Ud. Que sea necesario un sistema de gestión para mejorar de calidad de los servicios que brinda el hotel Riobamba INN?

Nada importante () Poco importante () Moderadamente importante () Muy importante () Extremadamente importante ()

10. ¿Qué tan importante es la existencia de formación/capacitación de servicios de calidad por parte del hotel hacia sus trabajadores?

Nada importante () Poco importante () Moderadamente importante () Muy importante () Extremadamente importante ()

11. ¿Qué nivel de desempeño laboral considera usted que existe dentro de los trabajadores en el hotel Riobamba INN?

Insuficiente () Regular () Bueno () Muy bueno () Excelente ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

6.8. Modelo de Encuesta Clientes Internos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS DEL HOTEL RIOBAMBA INN. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA RIOBAMBA

Encuestador: _____ Formulario N°. _____

Ciudad: _____ Fecha de la encuesta: /_____/____/____/

INSTRUCCIONES GENERALES:

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

PREGUNTAS

1. ¿Género?

1.- Masculino () 2.- Femenino ()

2. ¿Edad?

CODIGO	AÑOS	MARQUE (X)
1	10-19	
2	20-29	
3	30-39	
4	40-49	
5	50 o más	

3. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?

CODIGO	Nivel	MARQUE (X)
1	Primaria	
2	Secundaria	
3	Superior	
4	Universitario	
5	Maestría	

4. ¿Cuál es su cargo en el establecimiento?

CODIGO	CARGO	MARQUE (X)
1	Administrador	
2	Recepcionista	
3	Chef	
4	Mesero/a	
5	Ama de Llaves	

5. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted acerca de los modelos de gestión de servicio de calidad para mejorar el desempeño laboral?

Insuficiente () Regular () Bueno () Muy bueno() Excelente ()

6. ¿Qué nivel de importancia considera usted necesario la existencia de un manual de gestión de calidad de los servicios enfocado en el mejoramiento del desempeño laboral en el establecimiento?

Nada importante() Poco importante () Moderadamente importante () Muy importante () Extremadamente importante ()

7. Es de gran importancia la existencia de formación por medio de capacitaciones u otros medios al personal por parte del hotel

Nada importante() Poco importante () Moderadamente importante () Muy importante () Extremadamente importante ()

8. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted sobre las funciones y obligaciones de cada área de trabajo?

Insuficiente () Regular () Bueno () Muy bueno() Excelente ()

9. ¿Cree usted que es de suma importancia la existencia de un buen ambiente laboral entre las personas que integran el hotel?

Nada importante() Poco importante () Moderadamente importante () Muy importante () Extremadamente importante ()

10. Usted está de acuerdo en recibir un manual de gestión de calidad que facilite la ejecución de sus funciones y actividades, de manera clara y concisa

Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo () Neutral () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

6.9. Análisis e Interpretación de las Encuestas realizadas

6.9.1. Encuesta Para Clientes Externos del Hotel Riobamba Inn.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Género:

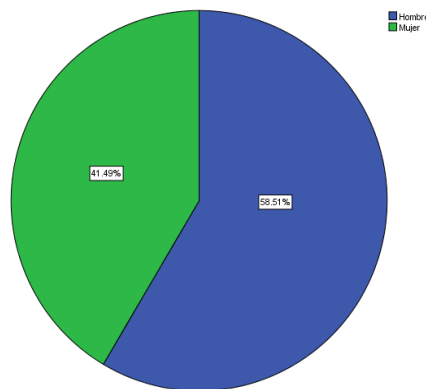
Tabla 22. Géneros

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hombre	55	57.9	58.5	58.5
	Mujer	39	41.1	41.5	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 1. Géneros



Fuente: Elaboración propia del autor

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 58% se encuentra abarcado por el género masculino mientras que un 42% por el género femenino.

2. ¿Nacionalidad?

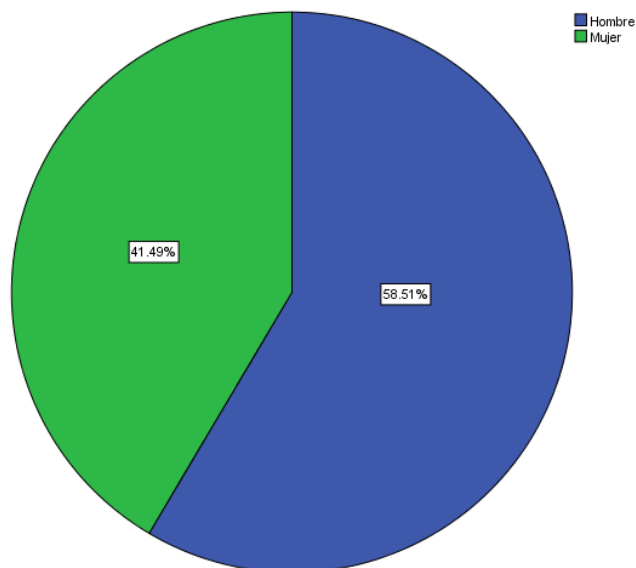
Tabla 23. *Nacionalidad*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nacional	46	48.4	48.9	48.9
	Extranjero	48	50.5	51.1	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 2. Nacionalidad



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Una mayor afluencia de turistas extranjeros con un 51%, mientras que un 49% son turistas nacionales.

3. ¿Edad?

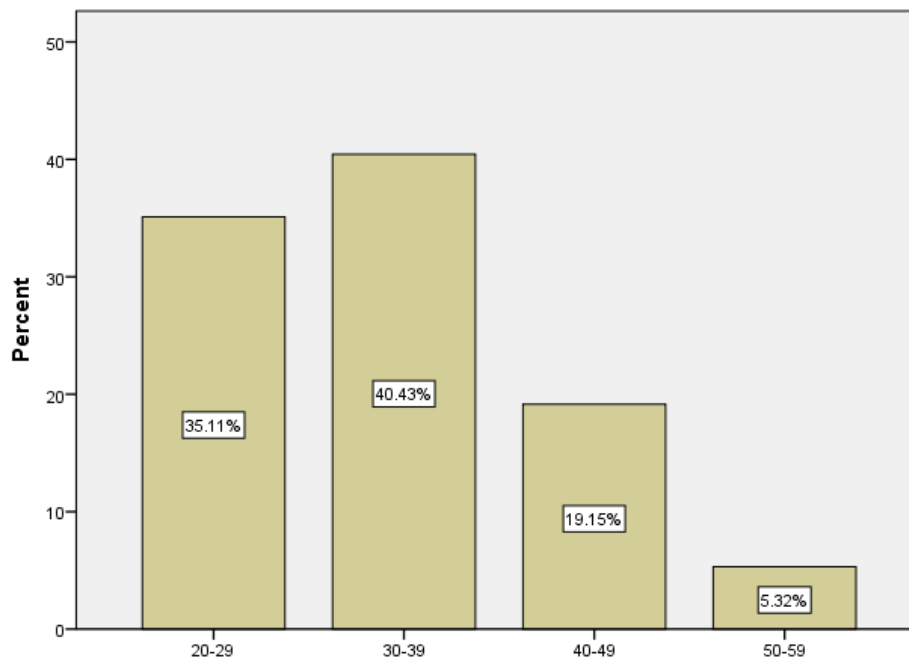
Tabla 24. *Edad*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	33	34.7	35.1	35.1
	30-39	38	40.0	40.4	75.5
	40-49	18	18.9	19.1	94.7
	50-59	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 3. *Edad*



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Se encuentran en un rango de 30 a 39 siendo el 40% de los encuestados, siguiéndoles con el 35% entre 20 y 29 años de edad.

4. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre los servicios que presta el Hotel Riobamba?

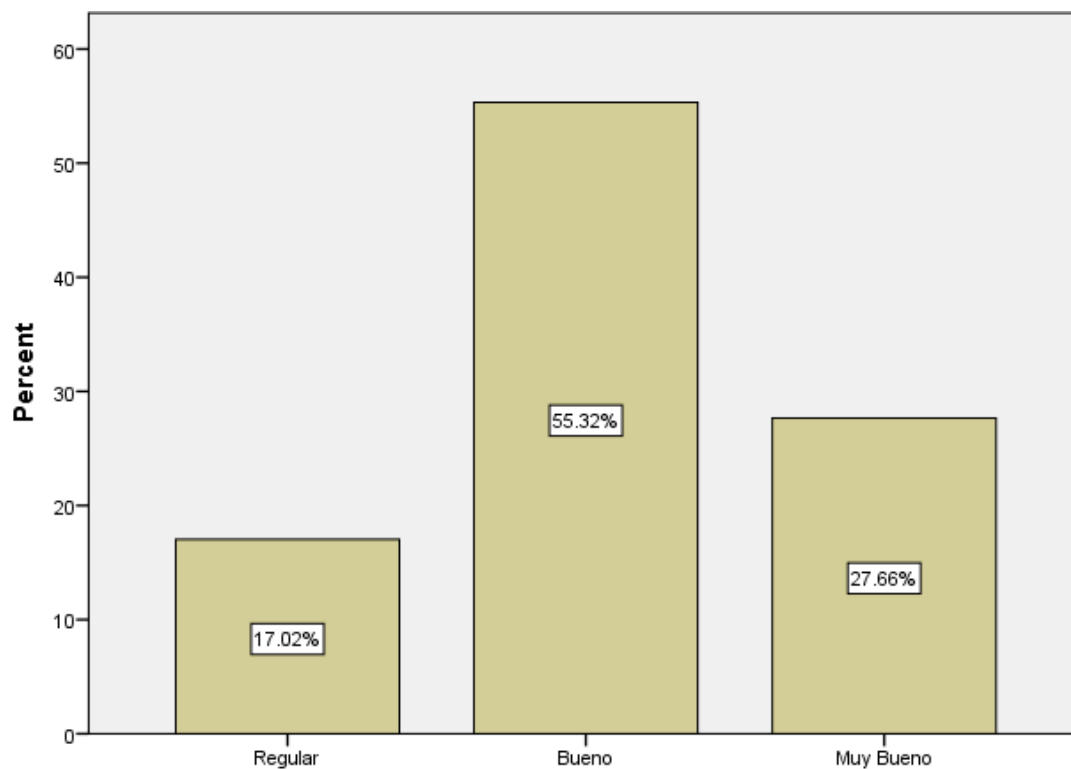
Tabla 25. Nivel de conocimiento – C. Externos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	16	16.8	17.0	17.0
	Bueno	52	54.7	55.3	72.3
	Muy Bueno	26	27.4	27.7	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 4. Nivel de conocimiento – C. Externos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 55.32% de los encuestados al nivel de conocimiento sobre los servicios que presta el establecimiento es de nivel “bueno”, lo que nos permite dar una idea clara sobre la información que se presta sobre el hotel en diferentes medios.

5. ¿Cómo considera el nivel de la calidad de los servicios que presta el Hotel Riobamba?

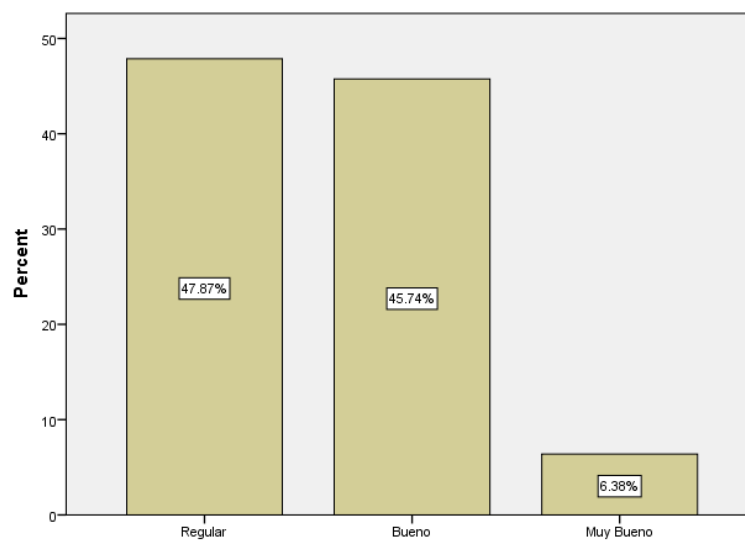
Tabla 26. Nivel de calidad de los servicios – C. Externos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	45	47.4	47.9	47.9
	Bueno	43	45.3	45.7	93.6
	Muy Bueno	6	6.3	6.4	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 5. Nivel de calidad de los servicios – C. Externos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 47.87% del total considera que el nivel de la calidad de los servicios es “regular” según las experiencias vividas de los encuestados. Lo que nos permite darnos una idea y buscar los problemas que causa que el nivel de calidad se encuentre bajo

6. ¿Qué tan importante es identificar el nivel de desempeño laboral dentro del Hotel que ofrece a sus huéspedes?

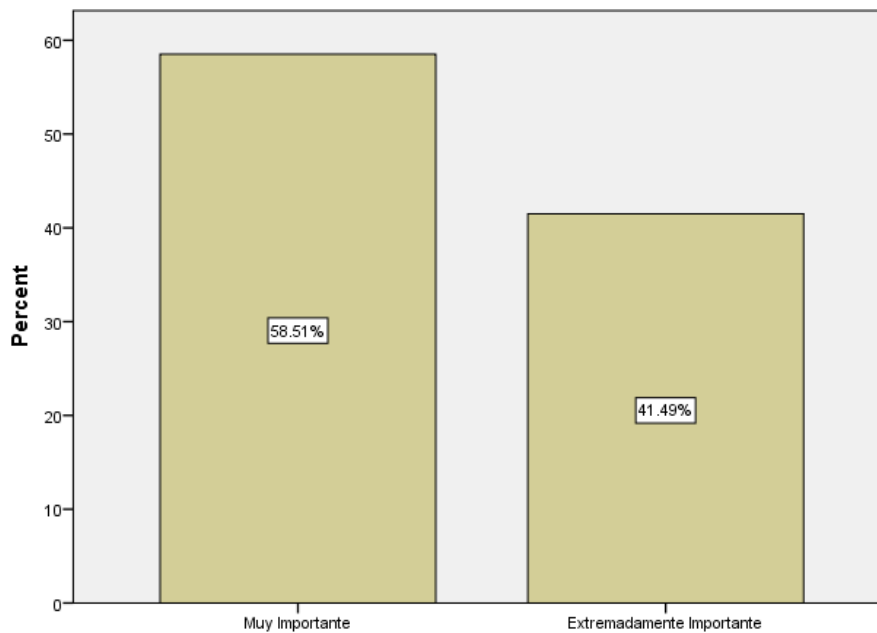
Tabla 27. Nivel de desempeño laboral – C. Externos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Importante	55	57.9	58.5	58.5
	Extremadamente Importante	39	41.1	41.5	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 6. Nivel de desempeño laboral – C. Externos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 58.51% de los encuestados considera “muy importante” el poder identificar y saber el nivel de desempeño laboral que ofrece el establecimiento a sus huéspedes, lo que nos ayudara a dar mayor énfasis sobre la gestión de calidad, como a su vez un 41,49% lo considera “extremadamente importante”, siendo la identificación de nivel de vital importancia para el turista que adquiere los servicios.

7. ¿Cómo clasificaría el desempeño del personal dentro del hotel al realizar sus actividades?

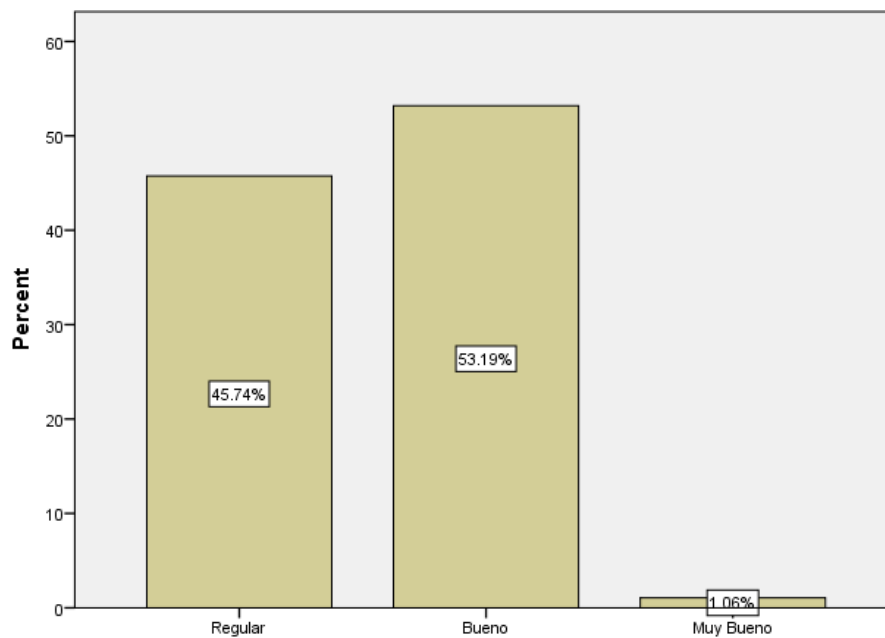
Tabla 28. Clasificación de desempeño del personal – C. Externos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	43	45.3	45.7	45.7
	Bueno	50	52.6	53.2	98.9
	Muy Bueno	1	1.1	1.1	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 7. Clasificación de desempeño del personal – C. Externos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 53.19% de los encuestados lo categoriza como “bueno” al nivel de desempeño de los trabajadores al brindar un servicio turístico por medio de las actividades que han logrado observar en su estadía dentro del establecimiento.

8. ¿Qué tipo de servicio cree Ud. Que el hotel debe mejorar la calidad para sus visitantes?

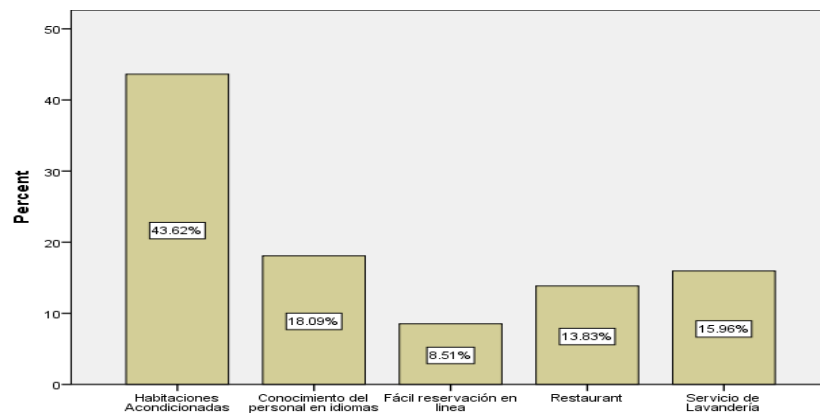
Tabla 29. Tipo de Servicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Habitaciones Acondicionadas	41	43.2	43.6	43.6
	Conocimiento del personal en idiomas	17	17.9	18.1	61.7
	Fácil reservación en línea	8	8.4	8.5	70.2
	Restaurant	13	13.7	13.8	84.0
	Servicio de Lavandería	15	15.8	16.0	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 8. Tipo de Servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 43.62% de los encuestados cree que debe mejorar en sus habitaciones acondicionadas, mejorando el nivel de calidad que conlleva el brindar este servicio al turista, lo que nos da a conocer un poco más sobre la importancia del proyecto y la calidad que debe conllevar la prestación de sus servicios en diferentes áreas, a su vez con un 18,09% cuál cree que debe mejorar también en el conocimiento de idiomas de su personal

9. ¿Qué tan importante considera Ud. Que sea necesario un sistema de gestión para mejorar de calidad de los servicios que brinda el hotel Riobamba?

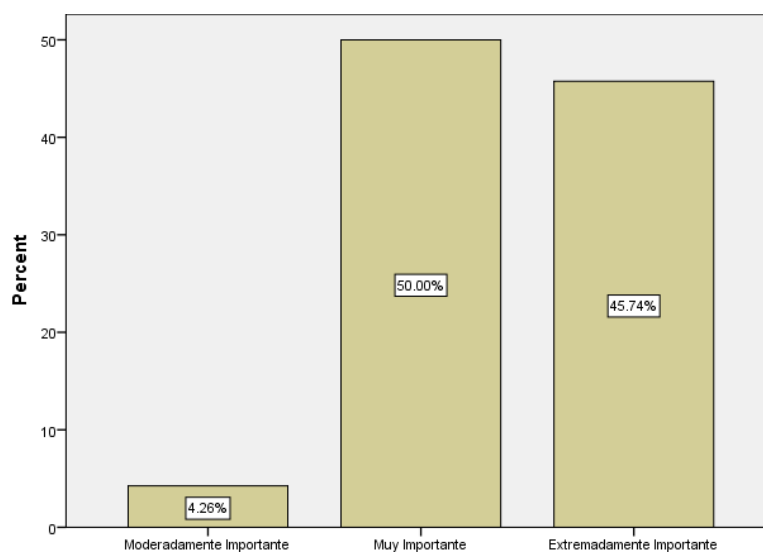
Tabla 30. *Importancia de un sistema de gestión – C. Externos*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Moderadamente Importante	4	4.2	4.3	4.3
	Muy Importante	47	49.5	50.0	54.3
	Extremadamente Importante	43	45.3	45.7	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 9. Importancia de un sistema de gestión – C. Externos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 50% de los encuestados considera “muy importante” la necesidad de establecer un sistema de gestión para mejorar la calidad de los servicios que ofrece el establecimiento logrando así una mejor experiencia a los clientes y aumentando el nivel de clientela con las buenas recomendaciones que estos pueden dar del mismo por experiencias propias.

10. ¿Qué tan importante es la existencia de formación/capacitación de servicios de calidad por parte del hotel hacia sus trabajadores?

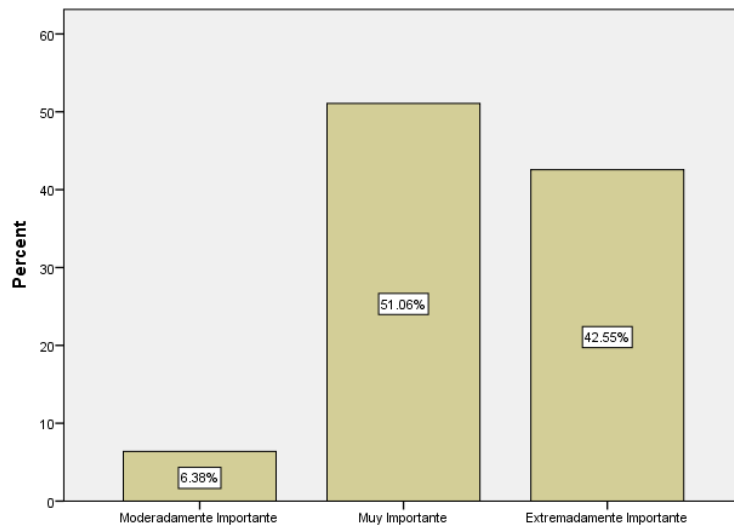
Tabla 31. *Formación y capacitación – C. Externos*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Moderadamente Importante	6	6.3	6.4	6.4
	Muy Importante	48	50.5	51.1	57.4
	Extremadamente Importante	40	42.1	42.6	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 10. *Formación y capacitación – C. Externos*



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 51.1% de los encuestados determina como “muy importante” la formación y capacitación de servicios de calidad a los trabajadores del establecimiento por parte del hotel, dando a entender que es necesario una capacitación continua a los mismos adaptándose a nuevas tendencias en el mercado turístico.

11. ¿Qué nivel de desempeño laboral considera usted que existe dentro de los trabajadores en el hotel Riobamba INN?

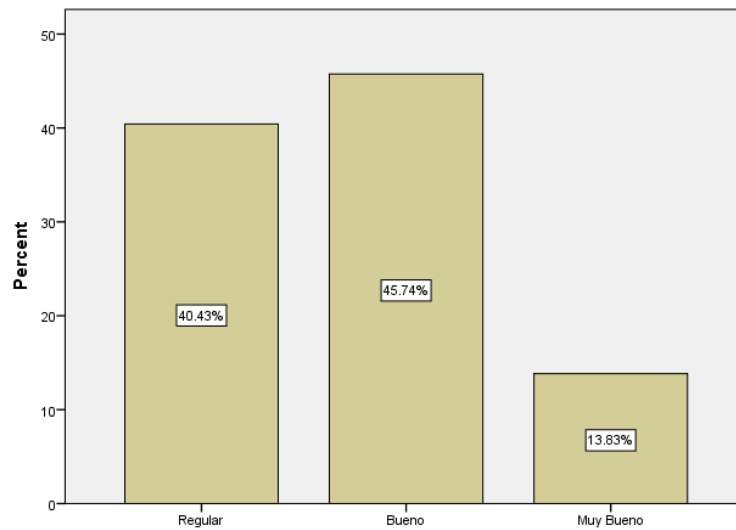
Tabla 32. Nivel de desempeño considerado – C. Externos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	38	40.0	40.4	40.4
	Bueno	43	45.3	45.7	86.2
	Muy Bueno	13	13.7	13.8	100.0
	Total	94	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		95	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 11. Nivel de desempeño considerado – C. Externos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Externos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 45.7% de los encuestados nos da a conocer con un nivel “bueno” de desempeño laboral demostrado por el establecimiento, pero esto no determina que para el resto de los clientes sea de la misma manera por lo cual se dará énfasis en mejorar el desempeño y así un nivel de calidad más alto en los servicios brindados.

6.9.2. Encuesta Para Clientes Internos del Hotel Riobamba Inn. en la Ciudad de Riobamba

INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿Género?

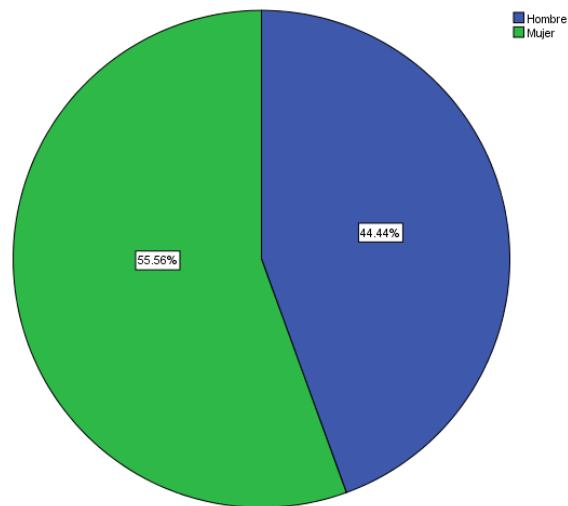
Tabla 33. *Género C. Internos*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hombre	4	44.4	44.4	44.4
	Mujer	5	55.6	55.6	100.0
Total		9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 12. Género C. Internos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 55.6% establecido por el género femenino y un 44.4% del género masculino dentro de las instalaciones del hotel.

2. ¿Edad?

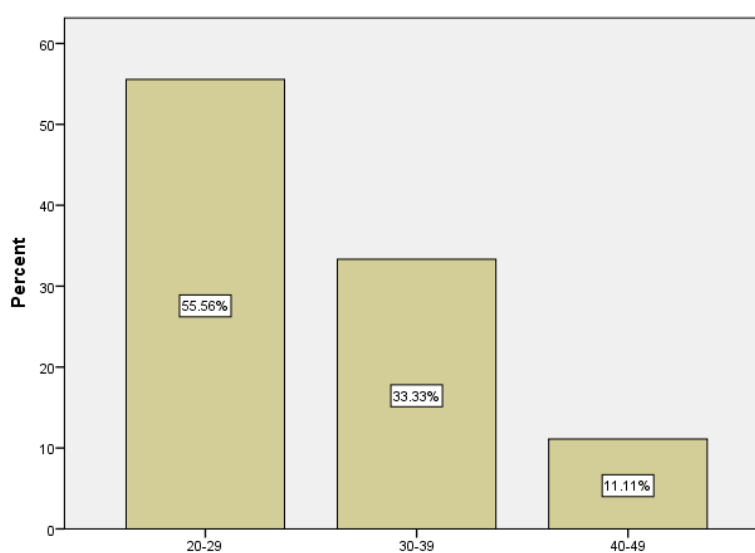
Tabla 34. *Edad C. Internos*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	5	55.6	55.6	55.6
	30-39	3	33.3	33.3	88.9
	40-49	1	11.1	11.1	100.0
Total		9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 13. *Edad C. Internos*



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Se encuentran en un rango de 20 a 29 siendo el 55.6% de los encuestados, seguidos con el 33.3% en el rango de 30 a 39 años de edad.

3. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?

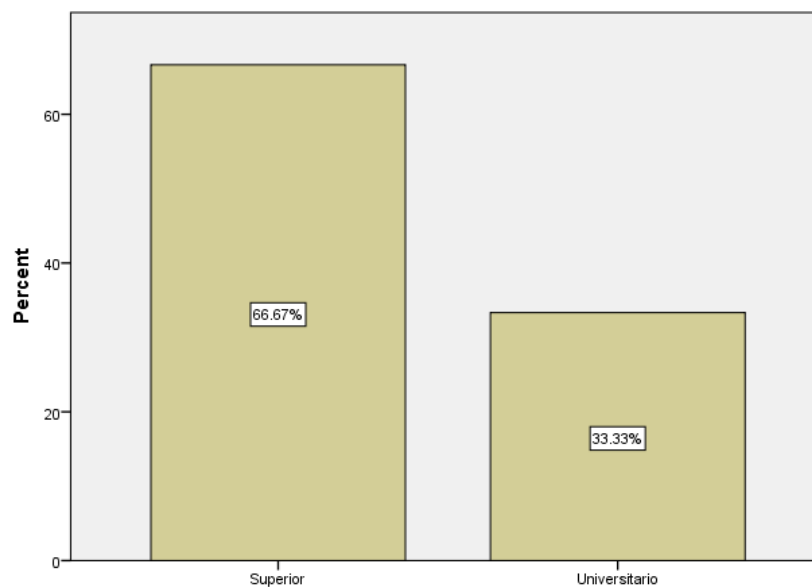
Tabla 35. *Grado de Instrucción – C. Internos*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Superior	6	66.7	66.7	66.7
	Universitario	3	33.3	33.3	100.0
Total		9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 14. *Grado de Instrucción – C. Internos*



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 66.7% de los trabajadores del establecimiento tienen un grado de instrucción de nivel superior, mientras que un 33.33% tienen un nivel Universitario.

4. ¿Cargo en el establecimiento?

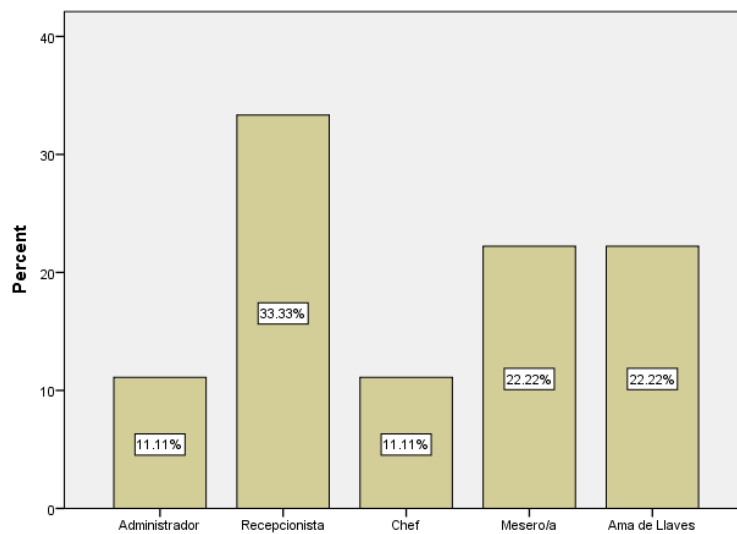
Tabla 36. *Cargo en el Establecimiento – C. Internos*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administrador	1	11.1	11.1	11.1
	Recepcionista	3	33.3	33.3	44.4
	Chef	1	11.1	11.1	55.6
	Mesero/a	2	22.2	22.2	77.8
	Ama de Llaves	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 15. *Cargo en el Establecimiento – C. Internos*



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 33.33% está conformado por recepcionistas en el establecimiento, seguidos con un 22.22% tanto meseros como ama de llaves, y un 11.11% de trabajadores a nivel de Administración y área de cocina.

5. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted acerca de los modelos de gestión de servicio de calidad para mejorar el desempeño laboral?

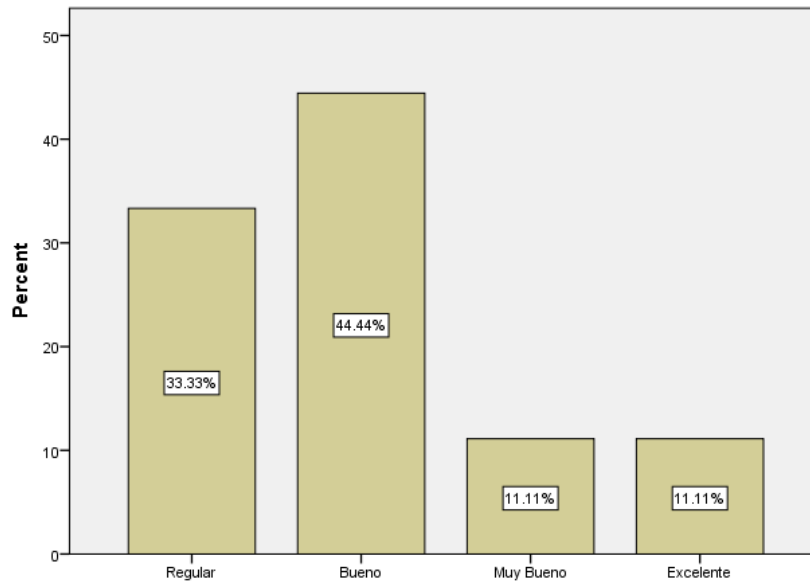
Tabla 37. *Conocimiento de los modelos de gestión – C. Interno*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Regular	3	33.3	33.3	33.3
Bueno	4	44.4	44.4	77.8
Muy Bueno	1	11.1	11.1	88.9
Excelente	1	11.1	11.1	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 16. Conocimiento de los modelos de gestión – C. Interno



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 44.44% de los encuestados tiene un nivel de conocimiento “bueno” acerca de los modelos de gestión de servicios de calidad para mejorar su desempeño laboral, lo que no es suficiente ya que carecen de información sobre los mismos para poder seguir los pasos establecidos en los mismos.

6. ¿Qué nivel de importancia considera usted necesario la existencia de un manual de gestión de calidad de los servicios enfocado en el mejoramiento del desempeño laboral en el establecimiento?

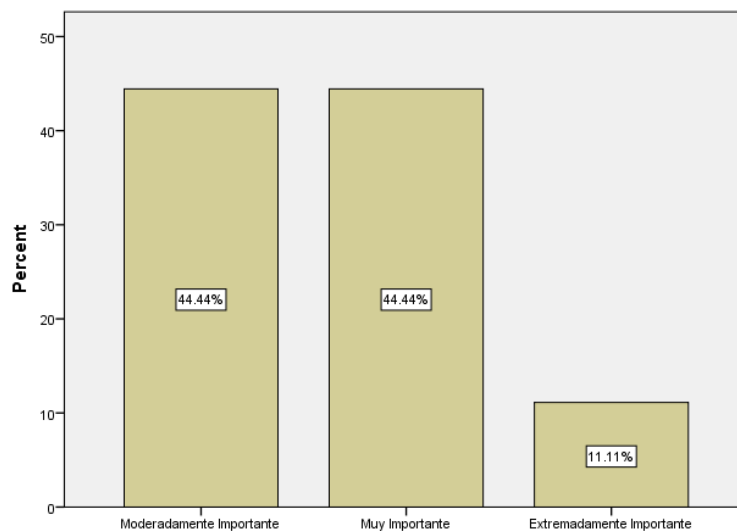
Tabla 38. *Manual de gestión – C. Internos*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Moderadamente Importante	4	44.4	44.4	44.4
	Muy Importante	4	44.4	44.4	88.9
	Extremadamente Importante	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 17. *Manual de gestión – C. Internos*



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 44.44% considera necesario la existencia de un manual de gestión de calidad de los servicios con un nivel de importancia de “moderadamente importante” al igual que “muy importante” ya que ayuda a la realización de mejor manera sobre sus obligaciones dentro del establecimiento.

7. ¿Es de gran importancia la existencia de formación por medio de capacitaciones u otros medios al personal por parte del hotel?

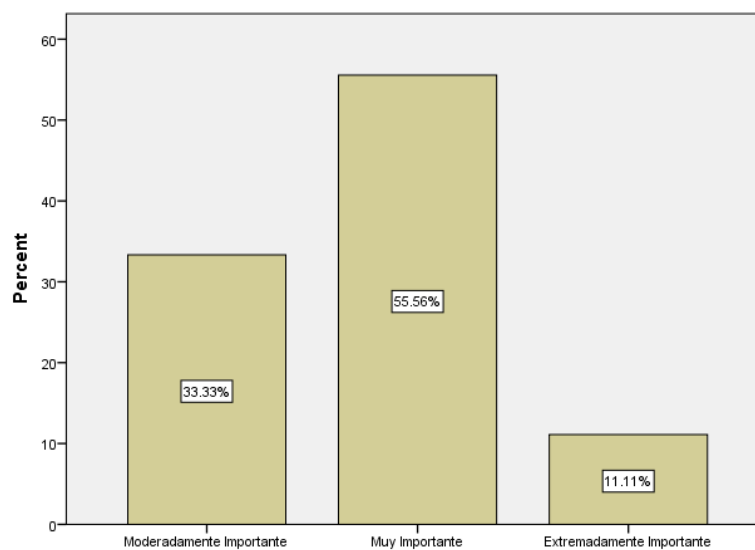
Tabla 39. Formación mediante capacitaciones – C. Internos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Moderadamente Importante	3	33.3	33.3	33.3
	Muy Importante	5	55.6	55.6	88.9
	Extremadamente Importante	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 18. Formación mediante capacitaciones – C. Internos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 55.6% considera como “muy importante” la existencia de formación por medio de capacitaciones u otros medios al personal del hotel, para poder encontrarse preparados de mejor manera ante la llegada de nuevos huéspedes y de mejor manera si es capacitación continua dentro del establecimiento.

8. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted sobre las funciones y obligaciones de cada área de trabajo?

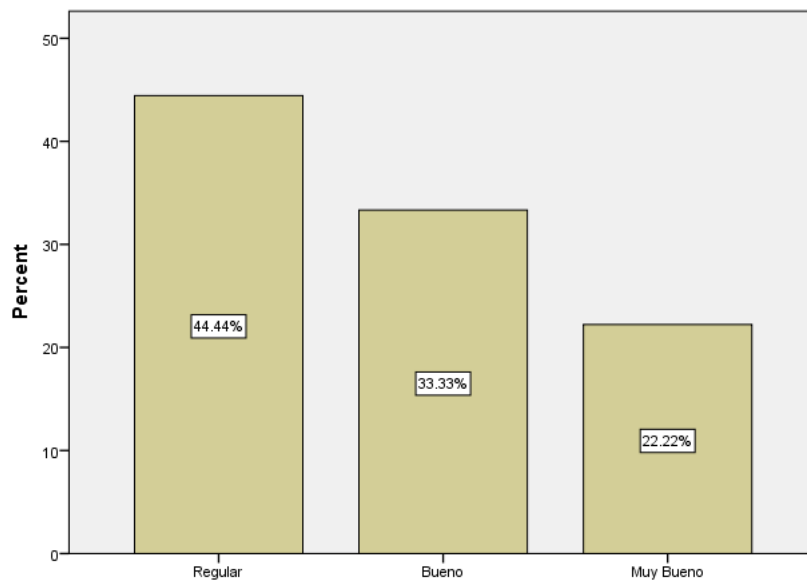
Tabla 40. Nivel de conocimiento – C. Internos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	4	44.4	44.4	44.4
	Bueno	3	33.3	33.3	77.8
	Muy Bueno	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 19. Nivel de conocimiento – C. Internos



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 44.4% tiene un nivel “regular” de conocimientos sobre las funciones y obligaciones de cada área de trabajo, lo que en cierto punto es comprensible ya que desempeñan actividades por las cuales fueron contratados pero eso no significa que sea positivo para el establecimiento por lo que es necesario el informar de las actividades desempeñadas en cada puesto de trabajo.

9. ¿Cree usted que es de suma importancia la existencia de un buen ambiente laboral entre las personas que integran el hotel?

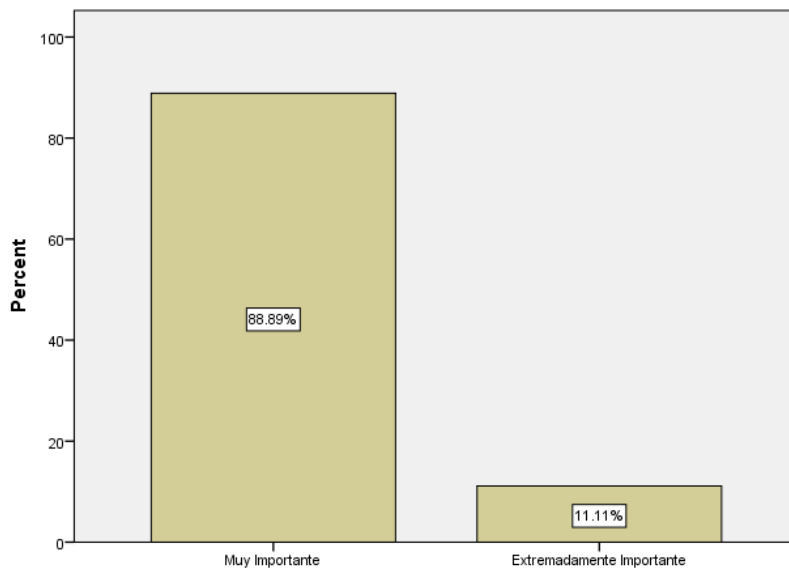
Tabla 41. *Buen ambiente laboral – C. Interno*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Importante	8	88.9	88.9	88.9
	Extremadamente Importante	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 20. *Buen ambiente laboral – C. Interno*



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 88.9% de los encuestados cree que es “muy importante” la existencia de un buen ambiente laboral por la comodidad que sienten al realizar sus actividades dadas por el establecimiento, esto provoca una mayor eficiencia y por consecuencia un mejor beneficio para el hotel.

10. Usted está de acuerdo en recibir un manual de gestión de calidad que facilite la ejecución de sus funciones y actividades, de manera clara y concisa.

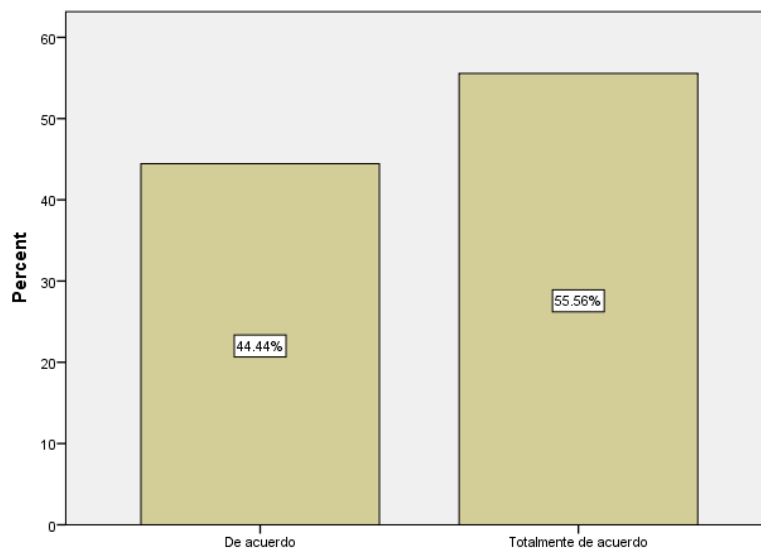
Tabla 42. Acogimiento de un manual de Gestión – C. Interno

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De acuerdo	4	44.4	44.4	44.4
	Totalmente de acuerdo	5	55.6	55.6	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

Gráfico 21. Acogimiento de un manual de Gestión – C. Interno



Fuente: Encuestas aplicadas a Clientes Internos

Elaborado por: Byron Rodríguez

El 55.6% está “totalmente de acuerdo” con recibir un manual de gestión de calidad que contenga procesos y estrategias facilitando la ejecución de sus funciones y actividades dentro del establecimiento.

6.10. Hotel Riobamba INN.

Gráfico 22. Recepción Hotel Riobamba INN.



Autor: Hotel Riobamba INN.

Gráfico 23. Fachada Hotel Riobamba INN.



Autor: Hotel Riobamba INN.

Gráfico 24. Fachada 2 Hotel Riobamba INN.



Autor: Hotel Riobamba INN.

Gráfico 25. Habitación Triple Hotel Riobamba INN.



Autor: Hotel Riobamba INN.

Gráfico 26. Sala de estar Hotel Riobamba INN.



Autor: Hotel Riobamba INN.

Gráfico 27. Restaurante - Hotel Riobamba INN.



Autor: Hotel Riobamba INN.