



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“MODELO DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN EL HOSTAL DIVINO NIÑO REY, EN LA CIUDAD DE
AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2023”**

AUTORES:

**MARCO GEOVANNY AZOGUE RUIZ
EDISON ANDRES OLVERA OBANDO**

DIRECTOR

Ing. Eddy Alvarado Pacheco

PARES ACADÉMICOS

Ing. Christopher Espinosa Ruiz

Dr. Ricardo Villacís Monar

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA

Modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio en el Hostal Divino Niño Rey, en la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua, año 2023.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento principalmente a Dios quien dio la fe, la salud y la esperanza para terminar este proyecto de investigación, a la universidad Estatal de Bolívar, en especial a la facultad de ciencias administrativas, es donde disfrutamos de muchas alegrías, adquirimos nuestros conocimientos, vivimos nuestras experiencias y forjamos grandes amistades.

A nuestros maestros de catedra quienes, con su conocimiento y dedicación impartida en todo el proceso de culminación de la carrera, lograron un desarrollo intelectual y profesional.

A nuestro tutor, Ing. Eddy Alvarado, quien fue parte de esta investigación, gracias a sus dedicación y supervisión para el desarrollo de este proyecto de investigación.

A nuestros profesores designados como pares académicos, Dr. Ricardo Villacis y Ing. Christopher Espinosa, por su asesoramiento y aporte de conocimiento en el proyecto de investigación.

Al personal colaborador del Hostal Divino Niño Rey, que nos abrieron las puertas y facilitaron la información para el desarrollo de este trabajo y apoyaron a la culminación de la investigación.

Marco Geovanny Azogue Ruiz

Edison Andres Olvera Obando

DEDICATORIA

Principalmente esta tesis la dedico a Dios, que es el motor de mi vida, el que me provee de fuerza y sabiduría en cada situación de mi vida.

A mi Madre, Victoria Ruiz por ser el pilar fundamental y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional en todo. A mi padre, Manuel Azogue, con ejemplo de lucha y superación me alentó siempre por el camino correcto para conseguir este logro. Ya que ellos me han inculcado con valores, principios, empeño, perseverancia y valentía para conseguir los objetivos.

A mis herman@s, Fernando Azogue y Blanca Azogue por estar siempre presentes y acompañarme en toda mi etapa universitaria hasta cumplir mis metas.

Marco Geovanny Azogue Ruiz

A dios porque me dio la sabiduría, la fuerza y las ganas de continuar en la carrera y poder culminar el presente trabajo.

A mis padres Mercedes Obando y Erasmo Olvera, así mismo mi tía Bertha quienes fueron los pilares fundamentales para culminar mi vida profesional, con su apoyo, cariño y comprensión me ayudaron a conseguir este logro que ahora también es de ellos.

A mi familia por darme ese gran ejemplo de lo que se plantea en la vida si es posible alcanzarlo con la lucha del querer realizarlo.

Edison Andres Olvera Obando

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Eddy Alvarado e Ing. Christopher Espinosa, Dr. Ricardo Villacís, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación “**Modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio en el Hostal Divino Niño Rey, en la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua, año 2023.**” desarrollado por los estudiantes **Azogue Ruiz Marco Geovanny y Olvera Obando Edison Andres**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**.

Guaranda, agosto del 2023

LUIS RICARDO
VILLACIS
MONAR

Firmado digitalmente
por LUIS RICARDO
VILLACIS MONAR
Fecha: 2023.08.14
20:30:36 -05'00'

**Dr. Ricardo Villacís
Par Académico**



Firmado digitalmente por:
EDDY STALIN
ALVÁRADO PACHECO

**Ing. Eddy Alvarado
Director**



Firmado digitalmente por:
CHRISTOPHER GABRIEL
ESPINOSA RUIZ

**Ing. Christopher
Espinosa
Par Académico**

DERECHOS DE AUDITORIA



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Azogue Ruiz Marco Geovanny y Olvera Obando Edison Andres portadores de la Cédula de Identidad No 1850289156 y 1207354919 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "Modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio del Hostal Divino Niño Rey, ciudad de Ambato, provincia Tungurahua, del año 2023", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Marco Geovanny Azogue Ruiz

Edison Andres Olvera Obando

Marco Azogue

Edison Olvera

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES	xi
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Preguntas de Investigación.....	7
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos.....	8
1.5.1. Objetivo general.....	8
1.5.2. Específicos	8
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Variables.....	9
1.7.1. Operacionalización de Variables.....	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12

2.1. Antecedentes.....	12
2.1.1. Antecedentes académicos.....	12
2.1.2. Antecedentes de investigación.....	14
2.1.3. Marco Científico.....	17
2.1.4. Marco Conceptual.....	27
2.1.5. Marco Legal.....	30
2.1.6. Georeferencial.....	33
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA.....	35
3.1. Tipo de Investigación.....	35
3.1.1. Investigación descriptiva.....	35
3.1.2. Investigación de campo.....	35
3.1.3. Investigación bibliográfica.....	35
3.2.1. Enfoque cuantitativo.....	36
3.4. Técnicas de investigación.....	36
3.4.1. Entrevista.....	36
3.4.2. Encuesta.....	37
3.5. Instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5.1. Guía de preguntas.....	37
3.5.2. Cuestionario.....	37
3.6. Población y Muestra.....	38
3.6.1. Población.....	38
3.6.2. Población del estudio.....	38
3.7. Procesamiento de la Información.....	39
CAPÍTULO IV.....	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41

4.1. Interpretación y Análisis de los Resultados.....	41
4.2.1. Hipótesis.....	62
4.2.2. Variable.....	62
4.2.3. Planteamiento de hipótesis.....	62
4.2.4. Comprobación de hipótesis.....	63
4.2.5. Tabla cruzada.....	64
4.2.6. Cálculo del chi cuadrado.....	65
4.2.7. Conclusión de verificación de hipótesis.....	65
CAPITULO V.....	66
PROPUESTA.....	66
Objetivos de la propuesta.....	68
5.3.1. Objetivo general.....	68
5.3.2. Objetivos específicos.....	68
5.8.1. Planificar.....	71
5.8.2. Hacer.....	74
5.8.3. Verificar.....	86
5.8.4. Actuar.....	88
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable modelo de gestión.....	10
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio	11
Tabla 3 Población del estudio	38
Tabla 4 Genero.....	44
Tabla 5 Calidad del servicio.....	45
Tabla 6 Factores importantes	46
Tabla 7 Grado de satisfacción	47
Tabla 8 Frecuencia de visita.....	48
Tabla 9 Motivo por el que viaja	49
Tabla 10 Modelo de gestión.....	50
Tabla 11 Los servicios se adaptan a las necesidades del cliente.....	51
Tabla 12 El personal comprende las necesidades de los clientes.....	52
Tabla 13 Medios para realizar pagos	53
Tabla 14 Tabulación de las encuestas a los clientes	54
Tabla 15 Tabulación de las encuestas a los clientes	55
Tabla 16 Tabulación de las encuestas a los clientes	56
Tabla 17 Tabulación de las encuestas a los clientes	57
Tabla 18 Tabulación de las encuestas a los clientes	58
Tabla 19 Tabulación de las encuestas a los clientes	59
Tabla 20 Tabulación de las encuestas a los clientes	60
Tabla 21 Tabulación de las encuestas a los clientes	61
Tabla 22 Frecuencia observada pregunta 7.....	63
Tabla 23 Frecuencias observadas pregunta 4.....	63
Tabla 25 Frecuencias observadas.....	64
Tabla 26 Chi Cuadrado	65
Tabla 27 Matriz FODA	69
Tabla 28 Plan de acción	73
Tabla 29 Cargo funciones y actividades	75
Tabla 30 Descripción del puesto de gerente	75
Tabla 31 Descripción del puesto de asistente administrativo/secretaria	76
Tabla 32 Descripción de puesto de Recepcionista.....	77

Tabla 33 Descripción de puesto de camarero/a.....	78
Tabla 34 Descripción de puesto de conserje	78
Tabla 35 Descripción de puesto de guardia de seguridad	79
Tabla 36 Descripción de puesto de contadora.....	79
Tabla 37 Descripción de puesto del personal de restaurante	80
Tabla 38 Programa de capacitaciones	81
Tabla 39 Modelo del cuestionario de satisfacción del cliente.....	87
Tabla 40 Indicadores de gestión.....	88
Tabla 41 Presupuesto	89

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1 Género.....	44
Figura 2 Calidad del servicio	45
Figura 3 Factores importantes.....	46
Figura 4 Grado de satisfacción.....	47
Figura 5 Frecuencia de visita	48
Figura 6 Motivo por el cual viaja.....	49
Figura 7 Modelo de gestión.....	50
Figura 8 El personal comprende las necesidades de los clientes	52
Figura 9 Medios para realizar pagos	53
Figura 10 Tabulación de las encuestas a los clientes	54
Figura 11 Tabulación de las encuestas a los clientes	55
Figura 12 Tabulación de las encuestas a los clientes	56
Figura 13 Tabulación de las encuestas a los clientes	57
Figura 14 Tabulación de las encuestas a los clientes	58
Figura 15 Tabulación de las encuestas a los clientes	59
Gráfico 16 Tabulación de las encuestas a los clientes	60
Figura 17 Tabulación de las encuestas a los clientes	61
Figura 19 Círculo de Deming.....	70
Figura 20 Planeación - Estrategias.....	71
Figura 21 Organigrama estructura del hostel Divino Niño Rey	74
Figura 22 Acciones estratégicas para alcanzar la fidelización de los clientes	82
Figura 23 Proceso para la implementación de CRM en el hostel	83
Figura 24 Proceso para conocer e identificar los clientes rentables y leales	83
Figura 25 Atención personalizada.....	84
Figura 26 Bebida de bienvenida.....	84
Figura 27 Souvenirs	85
Figura 28 Servicio propuesto	86
Figura 29 Actuar	89

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes, así como también fidelizar cada vez un número mayor de clientes por medio de un posicionamiento en el mercado Hostelero.

De tal manera los clientes constituyen un elemento fundamental en cualquier empresa, por ende, pocas empresas consiguen adaptarse a las necesidades de los clientes ya sea en cuanto a la calidad y eficiencia. Es por ello que el Hostal debe iniciar un proceso de mejora continúa basado en la calidad de servicio que ofrece a sus clientes el mismo que no depende de elección, sino que la imagen del Hostal dependa de los niveles de venta. Para contar con una buena imagen es indispensable ofrecer un servicio de calidad.

El Hostal Divino Niño Rey, es una de las empresas que se dedica a la actividad hotelera, el mismo que no cuenta con un modelo de gestión basado en la calidad de un buen servicio, por lo tanto, el personal del Hostal debe impulsar al cambio hacia la implementación de un nuevo modelo de gestión de calidad de excelencia.

Por ende, el modelo de gestión de servicio al cliente juega un papel muy importante en cuanto al servicio, calidad, desarrollo, producción y servicio. De esta manera se puede identificar la importancia del mejoramiento del servicio al cliente y el nivel de atención dando un toque personal en relación del cliente-hotel.

El capítulo I, se sustenta a través de la problematización en el cual se encuentra la identificación y descripción del problema, la justificación, así como los objetivos que soportan las bases teóricas de desarrollo de la investigación y su respectiva hipótesis con sus variables y el desarrollo de la operacionalización de variables.

En el capítulo II, se plantea el marco teórico o referencial donde se encontró los respectivos antecedentes del tema, identificación de términos básicos de la investigación, marco de investigación, marco científico, marco legal y el georeferencial.

En el capítulo III, se plantea el marco metodológico, donde se determina el tipo de estudio, la población y muestra, los procedimientos utilizados para la investigación, de igual manera las técnicas e instrumentos de recolección y de procesamientos de datos de la investigación, se determina los resultados obtenidos de la investigación y su respectivo análisis. Aquí se detalla claramente la propuesta para el problema encontrado durante la investigación.

En el Capítulo IV, se presenta los resultados y discusión de la investigación.

En el capítulo V, presentamos la solución al problema por medio de la propuesta establecida. Como también se presenta suficiente evidencia para respaldar las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía, los anexos los cuales son importantes para justificar los resultados del proyecto.

RESUMEN

El presente estudio investigativo, proporcionará una respuesta acertada a las necesidades existentes del Hostal Divino Niño Rey, con la finalidad de mejorar el servicio y lograr una satisfacción eficiente y, por otra parte, optimizar el nivel laboral de todos los trabajadores quienes están relacionados con el servicio. El objetivo del presente proyecto de investigación fue desarrollar un modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey, por ende, se consideró la hipótesis como guía muy importante el cual contiene dos variables como son: modelo de gestión y calidad de servicio. La investigación fue de carácter descriptivo, bibliográfico y de campo, tomando en cuenta el método deductivo, con la finalidad de recopilar la información necesaria para el desarrollo de la investigación. Se utilizó técnicas como la entrevista al personal que labora en la entidad y las encuestas aplicados a los huéspedes para determinar el punto de vista de cada uno, fichas técnicas para la presentación de los resultados obtenidos. Como alternativa de solución en la propuesta se propone un modelo de gestión de calidad basado en el ciclo Deming, el cual sirva de guía para el Hostal y determine cuál es la situación actual y efectúen una autoevaluación de los procesos destacando las fortalezas y mejoras que se debe ejecutar permitiendo una mejora continua en la calidad de servicio. Como conclusión se puede decir que la implementación del ciclo Deming facilita el control de actividades y aprovechamiento de recursos, involucramiento del personal en el desarrollo eficiente del Hostal y el buen servicio para la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Modelo de gestión, Calidad de servicio, Sector Hostelero

ABSTRACT

The present investigative study will provide an accurate response to the existing needs of Hostal Divino Niño Rey, with the purpose of improving the service and achieving efficient satisfaction and, on the other hand, optimizing the labor level of all the workers who are related to the service. The objective of this research project was to develop a management model to improve the quality of service at Hostal Divino Niño Rey, we consider the hypothesis as a very important guide which contains two variables such as: management model and quality of service. The research was descriptive, correlational, bibliographic and field, taking into account the deductive method, in order to collect information. The interview with the personnel that works in the entity and the surveys applied to the guests were used as techniques to determine the point of view of each one, technical sheets for the presentation of the results obtained. As an alternative solution in the proposal, a quality management model based on the Deming cycle is proposed, which serves as a guide for the Hostel and determines what the current situation is and carries out a self-assessment of the processes highlighting the strengths and improvements that are must execute allowing a continuous improvement in the quality of service. In conclusion it can be said that the implementation of the Deming cycle facilitates the control of activities and use of resources, involvement of staff in the efficient development of the Hostel and good service for customer satisfaction.

Key words: Management model, Quality of service, Hospitality Sector.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema

La calidad del servicio al cliente no es un tema reciente, ya que al momento de adquirir el servicio o producto los clientes, desde siempre han exigido el mejor trato y la mejor atención (Hernández et al., 2018). Por ende, la calidad hoy en día se ha convertido en una necesidad para permanecer en el mercado.

Para verificar las diferentes problemáticas visitamos el Hostal Divino Niño Rey, donde se pudo identificar las deficiencias que tiene al momento de brindar el servicio, para esto tomamos en cuenta las siguientes problemáticas que tiene el Hostal, un personal no capacitado, la falta de políticas, la falta de evaluación de desempeño al personal, no cuentan con procesos establecidos, no cuentan con funciones definidas, la falta de comunicación entre empleados y clientes, se considera que ante estos problemas el Hostal no puede brindar un adecuado servicio a los hospedantes.

Mediante una previa conversación con el administrador y personal que labora en la entidad, manifiestan que no cuentan con un modelo de gestión basado en la calidad de servicio. Ante esta situación el Hostal evidencia un manejo inapropiado de los servicios que prestan, esto perjudica gravemente a una baja rentabilidad, pérdida de clientes, clientes no satisfechos, pérdidas en recursos, baja satisfacción de clientes y bajas ventas de servicios, etc.

El principal problema que presenta el Hostal es la falta de calidad de servicio al cliente, esto debido a que el personal administrativo realiza sus actividades de una manera empírica o se guían por consejos y sugerencias de los clientes. Al momento de planificar sus actividades se basan en conocimientos que creen que es conveniente para la entidad o que los servicios que prestan es el mejor, por ende, piensan que cumplir todas las expectativas de los clientes es difícil ya que demanda de diversos aspectos. Ante las debilidades que presenta el Hostal se observa que el principal problema es la atención al cliente.

Una de las alternativas para el logro de las diferentes problemáticas presenciadas en el ámbito del Hostal, es adoptar un modelo de gestión para mejorar continuamente la calidad de servicio que ofrece a su demanda, para esta implementación se debe comenzar con el proceso de una buena planificación, organización, gestión de procesos y evaluación con el propósito de captar y retener clientes y a su vez permita estimar el crecimiento en cuanto a la demanda del servicio.

Si no logra solucionar estas deficiencias, el Hostal Divino Niño Rey seguirá repercutiendo carencias que le impedirá la captación de clientes reales, potenciales, frecuentes, habituales, ocasionales y turistas. Como consecuencia de estas problemáticas la rentabilidad seguirá disminuyendo considerablemente, tanto para el establecimiento y para el sector económico que dedican a las diferentes actividades comerciales en la ciudad.

Al implementar un modelo de gestión, el hostal podrá ser competitivo con otras entidades hoteleras, ofreciendo un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente, por ende, obtendrá un incremento de rentabilidad con una disminución de costos. Mediante esta implementación los clientes serán atendidos de la mejor manera no tendrán que pasar incomodidades, el personal estará presto a las necesidades que tenga el cliente.

Por ello el presente estudio pretende identificar las diferentes falencias ante la inadecuada calidad de servicio que el Hostal ofrece, mediante esto se identificó la necesidad de desarrollar un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio, cumplir las expectativas y satisfacción que los clientes requieren. Realizar un control de calidad de servicio que posee y oferta a los clientes es muy importante ya que ayuda a determinar la eficiencia, innovación y competitividad en el Hostal.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera el modelo de gestión mejorará la calidad del servicio en el Hostal Divino Niño Rey?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿De qué forma se obtendrá información para el desarrollo de un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio en el Hostal Divino Niño Rey?
- ¿Cuáles son las deficiencias actuales que inciden en la falta de un servicio de calidad en el Hostal Divino Niño Rey?
- ¿Qué alternativas se debe plantear para mejorar el servicio en el Hostal Divino Niño Rey?

1.4. Justificación

El sector hotelero en el Ecuador está representado básicamente por grupos internacionales como: Intercontinental Hotels Group, Wyndham Hotels Group o Accor Group, con procesos basados en un modelo de gestión, el cual es mayormente problemático en cuanto a operación y gestión (Peralta, 2015).

La importancia de la presente investigación radica en conocer las deficiencias que carece el Hostal, al momento de brindar el servicio, a fin de ayudar a tener una buena gestión administrativa, definición de una estructura organizacional, procesos, planificaciones y mejoras en la eficiencia.

Esta investigación se realizará ante la necesidad del Hostal Divino Niño Rey que no cuenta con un modelo de gestión siendo este uno de los principales problemas que ha causado el pésimo servicio ofertado por parte de los colaboradores del hostal.

La deficiencia que presenta la atención del personal, genera que los usuarios o clientes del servicio de alojamiento elijan otros establecimientos que brinden una mejor calidad de servicio, la importancia del servicio de calidad permite un buen punto de vista por parte del cliente. Para mejorar el servicio de calidad del hostal y poder generar una mayor rentabilidad con el aumento de alojamiento, es importante que este cuente con un modelo de gestión con la finalidad de crecer en el mercado hotelero.

Lo que busca conseguir el hostal es una mayor participación en el mercado de alojamiento en la ciudad de Ambato, para lo cual debe implementar un modelo de

gestión que aporten mejoras en el ámbito interno como en los procesos y planificaciones de las diferentes actividades que desarrolle el hostel, para brindar una estadía satisfactoria a los clientes la entidad busca cumplir con el objetivo principal que es brindar un servicio de calidad a los clientes, los cuales puedan dar observaciones positivas a clientes futuros que visiten la entidad.

Los principales beneficiarios ante el desarrollo de un modelo de gestión en el Hostel serán los clientes y el propietario beneficiando por una parte la satisfacción del servicio y por otra parte la rentabilidad económica, ante una buena calidad de servicio los clientes podrán sentirse completamente cómodos y satisfechos con los servicios que presta Hostel.

El presente trabajo de investigación tendrá como impacto a través de un modelo de gestión, brindar un servicio de calidad que incremente la satisfacción del cliente, dando como resultado la sistematización de la gestión que se pretende lograr.

1.5.Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Desarrollar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio en el Hostel Divino Niño Rey, en la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua, año 2023.

1.5.2. *Específicos*

- Analizar la información bibliográfica referente a la calidad de servicio del Hostel Divino Niño Rey.
- Identificar la situación actual de la calidad del servicio del Hostel Divino Niño Rey
- Proponer un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicio en el Hostel Divino Niño Rey.

1.6.Hipótesis

Mediante el modelo de gestión mejorará la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey.

1.7.Variables

Variable independiente

Modelo de Gestión.

Variable dependiente

Calidad de servicio

1.7.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variable modelo de gestión.

Variables	Definición Conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Modelo de gestión.	Es un modelo que muestra el resultado de la toma de decisiones acertadas, considerando la planificación previa de las actividades para la ejecución de los procesos.	Mediante la aplicación del modelo de gestión permite organizar los recursos dentro de una empresa.	Calidad	Planificación	Calidad de servicio	Encuesta
					Optimización de recursos	Encuesta
				Control	Mejora de los procesos	Encuesta
					Satisfacción de los clientes	Encuesta

Nota. Elaborado por Azogue Marco y Olvera Edison

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Variab	Definición	Definición	Dimensiones	Sub	Indicadores	Instrumentos
	Conceptual	operativa		Dimensiones		
Calidad de servicio.	Un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.	Permite determinar la satisfacción del cliente mediante el servicio de calidad.	Personal		Capacitación	Encuesta
				Profesionalidad	Competencias	Encuesta
					Solución de problemas	Encuesta
				Capacidad de respuesta.	Tiempos cortos de respuesta	Encuesta

Nota: Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

5.1.2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes académicos*

Naranjo (2019) en su trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn”, de la ciudad de Riobamba, planteó como objetivo determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn, para la cual utilizó la metodología de investigación exploratoria, correlacional y documental y se ha encontrado que en base a la evidencia recopilada se puede determinar el impacto de la falta de estrategias de gestión de la calidad enfocadas en los servicios que brinda el establecimiento hotelero y la falta de resolver los problemas en la instalación afectando la productividad.

Según Alvarado (2020) en su trabajo de investigación titulado “Análisis de la calidad de los servicios del hotel sol de oriente para el diseño de un plan de gestión de calidad”, planteó como objetivo analizar la calidad de los servicios del Hotel Sol De Oriente para el diseño de un plan de gestión de calidad, para esto utilizó la metodología de método inductivo-deductivo, analítico, sintético y encuentra que a partir de las evidencias recopiladas se puede determinar el impacto de la falta de estrategias de gestión de la calidad que se enfoquen en los servicios que brinda el establecimiento hotelero y la ausencia de problemas de calidad de la instalación afecta el desempeño.

Rojano (2018) en su trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión de calidad total para el cedro Hotel en baños de agua santa, provincia de Tungurahua”, planteó como objetivo un Modelo de Gestión de Calidad Total para la mejora continua en los procesos de los servicios ofertados en el Cedro Hotel en la ciudad de Baños de Agua Santa, para esto utilizó la metodología de modalidad cuantitativa, modalidad cualitativa, investigación descriptiva, investigación explicativa, investigación documental, investigación de campo y por lo cual concluyó que Dado que el turismo es esencial para que las personas se muevan y hagan negocios, y con una gran

cantidad de turistas que visitan Ecuador, Baños de Agua Santa, la industria del turismo y los servicios depende en gran medida de la calidad que representa valor, asignado a un determinado artículo o servicio brindado, refleja la experiencia en una adecuada relación entre costos, beneficios y satisfacción, creando así la lealtad del cliente.

Según Cedeño (2018) en su trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta”, planteó como objetivo que la estructurar un modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad de Manta, para esto utilizó la metodología de forma metodológica el modelo de gestión hotelera constituye una guía para los diferentes establecimientos hoteleros interesados en renovar el servicio de alojamiento, ya que se utiliza como un instrumento que se puede replicar en diferentes hoteles y su vez normalizar los procesos del servicio y atención al cliente con la misma calidad. El diseño metodológico con el cual se estructurará el modelo en cuestión servirá de ejemplo para los demás centros de hospedaje. De igual manera el modelo de gestión hotelera permitirá la recolección de datos referente a los clientes, por lo cual concluyó que los modelos de gestión de hoteles se han analizado en el campo de la investigación y el desarrollo permiten que el liderazgo y la estructura de los componentes presentados mejoren la actividad en los campos de ayuda en los servicios de alojamiento, porque el resultado de la organización, implementación y el control es positivo en diferentes hoteles, pero no es suficiente integrar completamente el modelo de gestión, satisfacer las necesidades de la presentación diaria en el servicio de alojamiento. Según los resultados de diagnóstico, esto muestra que la situación presentada por la industria de datos de hotel Mantoux integra todos los factores relacionados con los procesos para optimizar el uso de recursos disponibles en los huéspedes. El hotel varía y fortalece las alianzas públicas privadas para desarrollar el área de hotel territorial adecuada. Los beneficios de utilizar el modelo como una herramienta para alinearse con la gestión y los procesos internos en las instalaciones del hotel Manta contribuyen directamente a la optimización de los recursos disponibles y la mejora integral de las operaciones de los servicios de alojamiento, ya que gracias a estos factores es posible comprender el impacto que tiene la gestión en el territorio y saber si las

actividades que se desarrollan en los diferentes hoteles son adecuadas para el desarrollo de una misma industria en su conjunto.

En su trabajo de titulación Cárdenas y Prado (2018) titulado “Propuesta para el desarrollo de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la certificación “Q” de calidad del MINTUR en el Hotel Presidente Boutique de la ciudad de Guayaquil”, planteó como objetivo elaborar una propuesta de un Modelo de Sistema de Gestión de Calidad formulado en base a las herramientas de Gestión de Calidad del MINTUR, para la mejora de los servicios ofertados, se utilizó la metodología en el Hotel Presidente Boutique determino utilizar varias herramientas como son: La observación directa, encuestas y entrevistas, definiendo así a la metodología como mixta, pues se encontrarán variables tanto cualitativas como cuantitativas, y probabilísticas tal como la aleatoria simple, y concluyó que en base en los resultados obtenidos de la investigación de la empresa y la recopilación de información de fuentes clave, se puede concluir que el hotel no cuenta con procedimientos operativos que causen muchas molestias a los clientes y empleados actuales, debido a que no son fijos. Las actividades físicas y responsabilidades propias de cada puesto generan problemas en el servicio que se brinda al cliente. Cabe recalcar que el proyecto de trabajo se enfoca en un área de proceso específica, que es la atención al cliente, por lo que se ha seleccionado la cantidad de herramientas que maneja el MINTUR como parte de su modelo de sistema de gestión de calidad. El hecho de que la investigación muestre, por ejemplo, la ubicación y, por lo tanto, la proximidad de los sitios turísticos está respaldado por una serie de argumentos a favor de que la estructura de las habitaciones sea cómoda y esté equipada para satisfacer las necesidades básicas. de los huéspedes, pero también hay aspectos negativos, como que el área donde está ubicado el hotel aún no ha entrado en la reconstrucción de la ciudad de Guayaquil, esto crea un ambiente exterior incómodo, las instalaciones en sí no tienen estacionamiento cerca, un poco de un ambiente estacional y problemas con los niveles de capacidad instalada.

2.1.2. Antecedentes de investigación

De acuerdo a Morales (2021) en su artículo de investigación titulado “Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio”, planteó como

objetivo caracterizar los procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio en los departamentos de administración de las instituciones universitarias públicas del municipio Cabimas, para esto utilizó la metodología que consideró del tipo descriptivo no experimental, transaccional y de campo, llegó a la conclusión de que el ritmo de cambio en el mundo de los negocios en los últimos años, particularmente debido al fenómeno de la globalización, ha contribuido significativamente a la apertura global a la forma en que las empresas producen bienes y servicios, en gran parte relacionado con el hecho de que estos, los procesos implementados funcionan, incluidos los implementados para mantener la calidad del servicio, y cómo responder de acuerdo con las actividades de gestión de la calidad del servicio, las organizaciones se dan cuenta de que pueden aumentar su productividad y su competitividad. En este sentido, la gestión de la calidad del servicio es de gran preocupación.

En el artículo realizado por Loor et al., (2020) titulado “ Medición de la calidad de servicios Hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo Hotelqual ”, se planteó como objetivo medir la calidad percibida por los clientes en alojamiento, aplicado del modelo SERVQUAL al sector hotelero, para esto utilizó la metodología tipo bibliográfica y métodos estadísticos, Llegó a la conclusión de que cada día aumentaba el número de proveedores de viviendas para la contribución a la activación de los turistas del Cantón, después de afectar la búsqueda de la calidad del servicio. La conformidad y la innovación desaparecen en los registros de los clientes, la tecnología aumenta las nuevas opciones para los clientes, liderando. Para la transición de las empresas turísticas a la implementación para sobrevivir en el mercado, es una calidad de servicio natural. Según la investigación, 36 hoteles y académicos de la primera, segunda y tercera ciudad son seguidos regularmente por la escala Likert, utilizada para evaluar la cuantificación de las transformaciones de calidad.

Amasifén et al., (2022) en su artículo titulado “Sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana”, plantearon como objetivo mejorar la satisfacción de los servicios en la empresa Automotriz Victoria S.A.C, Tarapoto, de manera que se

implantó un Sgciso, para esto utilizó la metodología de un diseño pre-experimental, de corte cuantitativo, por lo que concluyó que la implantación del Sgciso se llevó a cabo de manera satisfactoria, donde los documentos, manuales y compromisos fueron entregados al gerente encargado de la empresa, a fin de garantizar el cumplimiento del nuevo esquema de trabajo, se concluye que el Sgciso influyó de manera significativamente la satisfacción de los servicios brindados por la empresa en estudio, el modelo de proceso se ha diseñado con el objetivo de que las empresas lo puedan replicar, de tal manera que al implantar un Sgciso, tengan en cuenta cuales son las características, condiciones y pasos necesarios para el proceso de implantación, así como el reconocimiento de su realidad organizacional, con la finalidad de que el proceso resultante tenga mayor porcentaje de éxito.

Chafloque et al., (2019) en el artículo de investigación titulado “Modelo de gestión basado en liderazgo transformacional para mejorar la calidad de los procesos universitarios”, plantearon como objetivo mejorar la calidad de los procesos universitarios un modelo de gestión basado en el liderazgo transformacional, mediante la metodología se utilizó una investigación descriptiva de tipo transversal, por lo que se encontró que se necesitaba un modelo de gestión transformacional basado en el liderazgo para mejorar los procesos universitarios en las Escuelas Profesionales universitarias encuestadas, se ha constatado que muchos directores de escuela no han desarrollado un liderazgo transformacional en ninguna de sus vertientes, lo que se evidencia como resultado relacionado con la calidad de los procesos universitarios.

En su artículo de investigación Villacis et al., (2020) titulado “Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el Cantón Sucre”, el cual planteó como objetivo realizar un análisis de calidad de los servicios hoteleros en dicho cantón, mediante esto utilizó el método cualitativo. Se realizó una serie de preguntas para luego interpretar las respuestas obtenidas de acuerdo al objeto de estudio. Se utilizó el método estadístico descriptivo que tiene como objetivo la descripción del evento de estudio, por ende, se realizó en la ciudad de Bahía de Caráquez tomando un mayor porcentaje de personas jóvenes para identificar el interés y conocimientos que poseen en lo que corresponde al tema. y llegó a la conclusión de que hay aspectos

a mejorar en cuanto a la calidad del servicio, ya que se debe dar atención a las necesidades del cliente y es importante trabajar más desde el punto de vista profesionalismo, enfatizando las habilidades y destrezas de servicio al cliente, flexibilidad y disponibilidad a la hora de recibir huéspedes, ya que esto exige la satisfacción del cliente y por tanto su fidelización. La herramienta de medición arroja resultados donde el nivel de calidad sigue siendo el mismo en la mayoría de las respuestas, pero es mejor mejorar aún más la capacitación del personal que se encuentra con los visitantes. Por lo tanto, se puede concluir que el servicio no es del más alto nivel y por lo tanto tiene deficiencias en la calidad del servicio. La calidad del servicio hotelero en el cantón Sucre se evalúa a través de herramientas como encuestas utilizando métodos descriptivos para resaltar características importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que esté ocurriendo en estudio.

2.1.3. Marco Científico

Gestión

Es un conjunto de acciones, como pasos, proyectos, resolución de conflictos, etc., que se deben realizar para lograr un objetivo específico. Gestión tiene varios sinónimos, como Control, Dirección o Coordinado.

El término también se aplica al conjunto general de medidas tomadas dentro de una organización para prevenir errores y se conoce como control de calidad. La gestión de riesgos, por otro lado, es la perspectiva de hacer frente a las amenazas existentes. (Martínez, 2022).

Es un conjunto de procesos y operaciones que se llevan a cabo para alcanzar un determinado objetivo (Westreicher, 2020).

Además, se puede agregar que un sistema de gestión es una herramienta que facilita la gestión, planificación, organización y automatización de las actividades de gestión dentro de una empresa. Puedes optimizar tu ambiente de trabajo analizando intereses y conflictos dentro de tu organización (Martínez, 2022).

Herramientas de gestión

Son aplicaciones, métodos, protocolos, sistemas u otros mecanismos que te ayudan a llevar tu negocio de forma organizada, sencilla y profesional. Integre datos, tome decisiones, mejore procesos y recopile datos.

Entre ellos se encuentran herramientas para que los gerentes cumplan con los requisitos de la legislación laboral, tales como: B. Software de administración móvil que puede recuperar horarios de dispositivos móviles inteligentes que notifican a los empleados las actualizaciones de manera oportuna. También existe un software de administración de archivos que le permite acceder a directorios y archivos (Martínez, 2022).

Modelo

Un modelo es un prototipo que sirve de referencia y ejemplo para todos aquellos que diseñan y fabrican productos similares (Pérez, 2021).

Un modelo es un camino, algo que puede ser abstraído y analizado más allá de su simple aplicación práctica. Quizás la mejor manera de comenzar a analizar este término es detenerse en los modelos de sistemas. Estos modelos son representaciones simplificadas de la realidad que te permiten trasladarla a un campo donde se hace más fácil estudiar y comparar variables. En general, las representaciones de modelos se pueden crear mediante dibujos, gráficos o expresiones matemáticas, pero también se pueden hacer por escrito. En el comportamiento humano, el modelo es un punto de referencia que vale la pena tratar de recrear. Esto se llama modelado a seguir y puede ocurrir cuando una persona observa a los demás y siente que quiere llegar tan lejos como ha llegado, o cuando una persona está haciendo lo correcto y los demás quieren que su comportamiento sea imitado. Esto también se conoce como ciudadano modelo. Incluso va más allá de la individualidad y se puede hablar de país modelo cuando se quiere imitar sus políticas, o de empresa modelo cuando otro quiere repetir la experiencia (Etecé, 2021).

Modelo de gestión

Los modelos de gestión varían mucho, pero todos tienen un grado de eficacia que viene determinado por el tipo de empresa que se gestiona, así como si la organización tiene las características, la estabilidad y la flexibilidad necesarias y necesarias para adaptarse al cambio. creado en el momento adecuado por el medio ambiente. Este proceso progresivo de la conceptualización de los modelos no define como debe el modelo en cuestión, sino que establece los requisitos mínimos o recomendaciones a cumplir para su elaboración y diseño (Navarro, 2020).

Un aporte importante a considerar es el de Nova et al. (2020), que sostienen que el modelo de gestión empresarial tiene como finalidad promover el desarrollo dinámico de gestión institucional con base en el principio de cooperación para apoyar y ayudar a las empresas a mejorar su competitividad; así como, convertir los métodos de gestión una marca de identidad que cree un sentido de pertenencia y optimización de sinergias a nivel institucional.

Hay que considerar que, no es un ejercicio estético ni académico, sino una valiosa herramienta, cuya implementación ayudará a las empresas a ser más competitivas en los mercados en los que operan; además, la existencia de un referente común a nivel de empresa sin duda favorecerá a que se introduzcan estilos de dirección y gestión más armoniosos, aunque claramente no buscan la unidad, ya que cada empresa tiene su propio microclima y peculiaridades (Nova et al., 2020).

Objetivo del modelo de gestión

Los modelos de control de monitoreo deben corresponder a los objetivos y solo desarrollarse desde un punto de vista integral, teniendo en cuenta toda la organización, excediendo su número de piezas. Desde una visión integral de la empresa, todos sus factores, estrategias y actividades se determinarán para desarrollar sus funciones y, en base a este método, se aumentarán las mejoras necesarias. Para lograr el rendimiento y el rendimiento deseados (Alvarez, 2017).

Tipos de modelos de gestión

Modelo de planificación

En este modelo hay empresas con ambientes controlados, organizaciones establecidas y maduras pertenecientes a sectores específicos, sus posiciones son predecibles, las reglas y regulaciones son intrínsecas, los mapas de navegación son claros, son muy específicos. Los líderes se enfocan en el control disciplinario y gerencial, se trazan metas a corto plazo, la toma de decisiones es jerárquica, se instruye a los empleados sobre lo que deben y cómo hacer, y la meta se rige por la meta y los medios. Se trata de empresas con altas rentabilidades en bolsa (Alvarez, 2017).

Modelo de búsqueda

Las empresas son muy competitivas y evolucionan en este panorama, las tácticas y estrategias son clave para ganar, las organizaciones en este segmento son muy

dinámicas. Este tipo de empresas son flexibles en cuanto a los medios, al empleado se le dice lo que tiene que hacer, pero es libre de encontrar la manera de lograr el objetivo, pero se mantiene firme en la meta, su creador tiene muy claro lo que quiere lograr y anima continuamente su equipo para lograr estos objetivos. En este escenario, también hay empresas que se están reinventando, tratando de olvidarse de modelos jerárquicos y burocráticos, e introduciendo nuevas formas de hacer su negocio (Alvarez, 2017).

Modelo científico

Se considera como una alternativa a la planificación, de esta forma permite la libertad para lograr el fin sin perder el control de los medios, promueve la búsqueda del conocimiento y la toma de decisiones con base en el consenso. Tienes que alcanzar ciertas metas, pero se vuelven internas, los empleados actúan con desconfianza, se animan a ser proactivos, se adhieren a ciertas reglas y parámetros, pero todo sucede gracias al derecho de su autor. Las acciones y la toma de decisiones son colectivas porque se basan en conocimientos compartidos (Alvarez, 2017).

Modelo del descubrimiento

En definitiva, el modelo es flexible en medios y fines, permite tanta libertad que parece desproporcionada, pero puede funcionar para empresas que recién comienzan, que transitan por un terreno muy variable, se puede aprender de las personas, se puede reunir a otros Las experiencias y pensamientos de las personas, que pueden ser muy útiles en el futuro, juegas un poco de prueba y error o método de prueba y error. También se puede hacer en organizaciones cansadas que buscan un cambio (Alvarez, 2017).

Características de modelo de gestión

Un modelo de gestión se caracteriza por:

- Reducción de la realidad, excluyendo ciertos rasgos, causas, elementos, funciones o métodos.
- Simplificación de la realidad, eliminando ciertos rasgos, factores, elementos, funciones o regularidades.
- Realza determinados rasgos, factores, elementos, funciones o regularidades.

- Transparencia, al simplificar y realzar, facilita que realidades complejas y desconocidas resulten transparentes para su interpretación y análisis.
- Respectividad, simplificando se concede mayor sentido al modelo enmarcándolo en una perspectiva específica.
- Productividad, un modelo fija sus propios límites, favoreciendo una nueva investigación para actualizarlo y mejorarlo.
- Abstracción, implica una abstracción de la visión científica, indicando los elementos teóricos relevantes afines al mismo.
- Provisionalidad, el modelo es perfectible de mejoras en virtud del avance científico y la investigación, así como por la comparación con otros modelos exitosos del sector empresarial de la organización.
- Aplicabilidad, pues pretende ser aplicable a una realidad específica (López et al., 2020).

Diseño de modelo de gestión

Es importante desarrollar modelos de gobierno para una organización porque establece las variables preferidas y los principios rectores para la organización; Estas variables incluyen las entradas, procesos y salidas requeridas para cumplir con los requisitos del entorno y para realizar la función social de la organización. Contar con un modelo de gestión, un diseño institucional establecido, se considera como los principales factores que crean la reputación y capacidad de la organización, determinando el rumbo y la legitimidad de la empresa. (Huertas et al., 2020).

Tipos de modelos de gestión

Los tipos de modelos de gestión se ubican al plano trascendental y organizacional. Es así que Cañar e Hidalgo (2021) aseguran que un modelo balanceado de la unidad de negocio incorpora las variables estratégicas, la relación causa-efecto y sus indicadores, sumándose la cadena de valor y los tipos de iniciativas que intervendrán en la misma.

Elaboración de un modelo de gestión

De acuerdo López et al., (2020) el modelo de gestión debe enfocarse en tres columnas importantes de toda organización: los procesos, el recurso humano y la tecnología. Solo a través de estos tres pilares, trabajando juntos y concertados, se

pueden alcanzar los objetivos organizacionales, por lo que deben ser incluidos en los modelos de gestión. Del mismo modo, cree que hay cuatro prácticas clave a considerar en un modelo de gobernanza:

- Estrategia. Un aspecto importante que permite a la empresa enfocarse en sus estrategias comerciales, contribuyendo a su crecimiento continuo.
- Ejecutivo. Realizar las tareas asignadas, superándolos en la capacidad de realizar las tareas a la perfección.
- Cultura. La creación de una cultura fuertemente inspirada en el buen desempeño debe primar sobre cualquier otra opción.

Estructura. Siempre que sea posible, se debe promover una estructura horizontal que promueva la flexibilidad y la velocidad para implementar los cambios propuestos en el modelo de gobernanza. Las empresas exitosas son flexibles y dinámicas porque admiten y aceptan rápidamente los cambios elementales para atenuar la burocracia estructural y facilitar el trabajo, estableciendo objetivos en la marcha.

Al respecto, Sangucho y Ruiz (2020), señalan que, para el diseño de modelos de gestión, se debe definir los siguientes procesos:

- Gestión estratégica y de la calidad,
- Gestión de sistemas, tecnología e información,
- Gestión del mantenimiento,
- Gestión operativa,
- Gestión del talento humano,
- Gestión financiera,
- Gestión de adquisiciones y logística y
- Gestión de Marketing.

Formulación de modelos de gestión

La formulación de un modelo de gobernanza requiere un proceso que comienza con la investigación de las variables que lo componen, luego la consulta con las partes interesadas relevantes, luego una declaración escrita del modelo y, finalmente, la aprobación, el consentimiento y la adopción del informe final (Nova et al., 2020).

Proceso de elaboración del modelo de gestión

Los procesos de elaboración del modelo de gestión, se desempeñan cuatro etapas: prospección, negociación, formulación y revisión.

Etapa de Prospección: En esta etapa, se realiza la investigación necesaria para identificar y comprender las variables limitantes y definir el modelo. Incluye un análisis que le permite determinar la línea de base en la que se construye el modelo, que luego se denominará diagnóstico. (López et al., 2020).

Etapa de Negociación: consiste en consultar las opiniones de los actores e involucrados que tienen influencia significativa para el logro o fracaso de la propuesta; como por ejemplo: los servicios públicos o sus funcionarios, las instituciones privadas o sus líderes, los dirigentes políticos y los actores sociales (Olivera & Mutango, 2022).

Planificación

La planificación es la estructura de una serie de actividades llevadas a cabo para lograr objetivos específicos. Si lo miramos desde otro ángulo, planificar significa anticiparse a eventos que pueden generar oportunidades o amenazas. En consecuencia, trata de reducir el impacto negativo de estos imprevistos y promover el positivo. Es decir, planificar no solo significa definir un programa de acción, sino minimizar daños y maximizar la eficiencia (Westreicher, 2020).

Estrategia

La estrategia es un procedimiento organizado para tomar decisiones y/o actuar bajo las condiciones de un escenario particular. Es el deseo de lograr uno o más objetivos predeterminados. Cabe señalar que la estrategia difiere de la táctica en que esta última es una medida más específica. Entonces, la estrategia es el proceso propuesto y la táctica es la forma en que se lleva a cabo. (Westreicher, 2020).

Recursos

Recurso es un término muy amplio, básicamente cualquier cosa que se utiliza para lograr un objetivo en particular. También se define como una acción o estrategia que se puede tomar en circunstancias adversas. Estos son recursos corporativos que se utilizan para describir tanto a las personas que trabajan dentro de la organización

como al departamento responsable de administrar todos los asuntos de los empleados (Osteicoechea, 2022).

Se centra en una serie de áreas importantes, que incluyen:

- Reclutamiento y dotación de personal.
- Compensación y beneficios.
- Entrenamiento y aprendizaje.
- Relaciones laborales y de empleados.
- Desarrollo organizativo.

La calidad en la atención al cliente

Este aspecto depende de cómo los clientes perciben el trato que reciben al acercarse a la marca. Puede haber una serie de razones por las que los usuarios cambian a una marca en particular: quejas, dudas e incluso elogios por un producto o servicio. Pero lo importante para que el cliente tenga una idea de calidad óptima es darle su propio trato, comunicarse y resolver sus dudas lo antes posible. De esa manera, un cliente podrá asociar la palabra calidad al trato recibido (Peiró R. , 2020).

Calidad de servicio

Ayón et al., (2021) afirman que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Para Zouari y Abdelhedi (2021), La calidad del servicio es fundamental para lograr la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es un control interno que cada persona realiza sobre sus necesidades en relación a si se le ha prestado o no un servicio. La satisfacción del cliente está relacionada con la calidad del servicio y es un predictor de si los clientes regresarán a una organización o entidad para completar transacciones comerciales o solicitar nuevos servicios. En este sentido no cabe duda de que las construcciones de los conceptos de calidad de servicio y satisfacción de los clientes se relacionan entre sí, no puede existir un estado de satisfacción del cliente, sin primero este no haya estado expuesto a un servicio de calidad.

De tal forma Khandari (2021), enfatiza la importancia de los empleados en la configuración del concepto de calidad de servicio, mientras mejor capacitados estén los empleados de la organización, podrán cumplir con los requerimientos de los clientes y así se construirán servicios de calidad de servicio a un nivel superior.

Por su parte, Yoon (2020), puntualiza que la calidad de servicio es una evaluación del estado del servicio realizado por el usuario, y que la calidad de servicio implica la ausencia de errores en la prestación del servicio. Además, la calidad de servicio se establece como una filosofía de excelencia que debe ser compartida por todos los usuarios de la organización. Bajo esta afirmación la calidad debe vivirse día a día y ser compartida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta el personal operativo que se encuentra en contacto con el servicio.

Las características más trascendentales de los servicios son:

- **Intangibles:** No se pueden ver ni tocar. No son como los bienes que tocamos, usamos, almacenamos.
- **Indivisibles:** No obstante, se pueden comprar paquetes de servicios por apartado, hay una unidad mínima indivisible. Cuando vamos a un hotel, estamos gastando por un servicio. Podríamos incluso pagar por horas, pero el servicio el que brindan. No podemos tener medio cuerpo dentro del hotel y medio cuerpo fuera.
- **Heterogéneos:** Son muy numerosos y variados. Con eso nos referíamos con la extensión de su significado. Podemos encontrar servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, hostelería u ocio.
- **No duran:** Por norma general, no se pueden acopiar los servicios. En este sentido, prestación del servicio y consumo son sincrónicos. Por ejemplo, si un camarero nos atiende en un restaurante (sector servicios), no podemos almacenar ese servicio o guardarlo. Por ejemplo, un boleto de avión con una fecha específica (a menos que cambiemos la fecha), si no lo usamos, se perderá. Este avión ya no vuela el mismo día y a la misma hora. Puede que lo haga otro día, pero no en ese instante (Sánchez, 2016).

Elementos básicos de la calidad del servicio

- **Dimensiones de la Calidad del Servicio (atributos):** Incluye varios atributos o dimensiones, tanto objetivos como subjetivos. Por ejemplo, en el servicio al cliente, algunos atributos son fundamentales, tales como: disponibilidad, accesibilidad, amabilidad, flexibilidad, confiabilidad, competencia, sociabilidad.

- **Servicio Esperado:** Saber qué esperan los clientes de los diferentes atributos del servicio es quizás el paso más importante para brindar servicios de calidad.
- **Factor de Influencia:** Varios factores influyen y dan forma continuamente a las expectativas de servicio al cliente. Estos incluyen: comunicación oral, necesidades personales, experiencia previa con el mismo y/u otros proveedores (simultáneos), y comunicación externa, incluyendo una variedad de mensajes directos e indirectos enviados por la empresa a clientes actuales o potenciales.
- **Servicio Percibido:** Este factor es el resultado del contacto entre el cliente y el proveedor del servicio.
- **Calidad del Servicio Prestado:** La percepción general del cliente sobre la calidad de una empresa de servicios se basa en una variedad de atributos que el cliente considera importantes. Para cada atributo, registran la diferencia entre el puntaje de calidad que recibieron y la calidad que esperaban.
- **El nivel de Satisfacción:** Esta es la diferencia entre lo que los clientes esperan de un servicio y el servicio real que reciben.
- **Nuevas actitudes:** Son los cambios que introducen las empresas en sus procesos de prestación de los servicios dirigidas a mejorar la satisfacción de sus clientes.
- **Nuevo Comportamiento:** Este es un comportamiento dirigido a lograr un mayor uso de los productos o servicios, aumentar el deseo de ejecutar un nuevo negocio y revelar a los demás los aspectos positivos de la experiencia. (Yanelys, 2019).

Dimensiones de la calidad del servicio

Los clientes evalúan la calidad de servicio por medio de 5 componentes:

- **Confiabilidad:** Es la capacidad de brindar un servicio de una manera puntual, segura y sensata.
- **Respuesta:** Es la capacidad para brindar un servicio puntual.

- **Seguridad:** Conocimiento y trato de empleados, así como la destreza para transmitir seguridad.
- **Empatía:** Atención personalizada y cuidadosa a clientes.
- **Tangibles:** Aspectos físicos del servicio (Yanelys, 2019).

2.1.4. Marco Conceptual

Alojamiento

Es aquel que comprende el uso y goce pacífico de la unidad de alojamiento y servicios complementarios a la misma (Fernández, 2022).

Ambiente laboral

El ambiente de trabajo enmarca las diversas situaciones que afectan las operaciones en el entorno laboral. Cada vez son más las empresas que conceden una gran importancia a garantizar un buen entorno de trabajo. Esto es clave para que los empleados no solo se desempeñen mejor, sino que se involucren más en sus tareas para que puedan contribuir al desarrollo de dicha unidad (Pérez & Fol, 2021).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta al cliente indica qué tan rápido y eficientemente tu empresa responde a ellos. Cuando se trata de servicio al cliente, que es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes, es importante recordar que los comentarios de los clientes son más que una respuesta rápida. También implica la frecuencia y coherencia en la comunicación hasta la resolución final (Montenegro, 2020).

Calidad

La definición de calidad puede variar. Es un concepto subjetivo porque si le preguntas a alguien qué considera que es calidad, puede ser diferente de lo que piensan otras personas. Por ejemplo, una persona puede creer que un automóvil es de excelente calidad, mientras que otra puede no estar de acuerdo y creer que otro automóvil es de mejor calidad que el anterior. (Peíro, 2020).

La calidad es un atributo que posee una cosa, un objeto, determina su valor, así como la satisfacción que aporta al sujeto. También un atributo sobrevalorado en la

mayoría de los casos. Además, también es un adjetivo utilizado como herramienta de venta para cualquier servicio, producto o marca. (Peiró R. , 2020).

Calidad de servicio

Hablar de calidad de servicio es hablar de satisfacción del cliente, esforzándose por la primera, el principal objetivo es alcanzar la segunda. Para lograrla se parte del trabajo bien hecho y del conocimiento del cliente, de tal manera que lo que reciba colme sus expectativas (Yanelys, 2019).

Competitividad

A la capacidad de competir se le llama competitividad: desafiar el alcance de algo, competir para mantener lo que otros u otros también pretenden lograr. La idea de competitividad hace referencia a la capacidad necesaria para enfrentarse a los competidores. (Pérez & Merino, 2016).

Control

Es la comprobación, fiscalización, inspección y/o intervención. Permite evaluar y medir la efectividad con que se está ejecutando el plan, proyecto o proceso (Solano, 2021).

Procesos

Procesos es una secuencia de acciones que se lleva a cabo para lograr un fin determinado, entonces podemos decir que se trata de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo (Westreicher, 2020).

Efectividad

La eficiencia es la capacidad de lograr el resultado deseado y, por lo tanto, lograr el efecto deseado. (Pérez & Gardey, 2017).

Eficiencia

Se refiere a la capacidad de confiar en algo o alguien para obtener resultados. Por lo tanto, la eficiencia implica el uso racional de los recursos disponibles para lograr el objetivo. Es la capacidad de lograr un objetivo hipotético en el menor tiempo posible y con el menor consumo de recursos posible, es decir, la optimización.

Eficaz

Describe la actitud o capacidad de la entidad para hacer el trabajo o realizar la tarea y realizarla de acuerdo con los parámetros especificados y cumplir plenamente con las expectativas debido a su función. En un ambiente de trabajo, un empleado eficaz es aquel a quien se le asigna responsabilidad y la implementa de acuerdo con las recomendaciones en el conjunto de normas o el contrato firmado al establecer la relación laboral (Yirida, 2021).

Equipo

Un equipo consiste en un grupo de personas que tienen un objetivo común y trabajan juntas y coordinan sus acciones para lograr ese objetivo. Esta es una forma ventajosa y productiva de realizar el trabajo y potenciarlo al máximo, esto ya que sus componentes o en este caso el equipo está coordinados entre sí, tienen un mismo objetivo y las relaciones son más fluidas entre todos (Peiró R. , 2020).

Hostal

Nos hace referencia a un establecimiento que brinda servicios de alojamiento, un albergue es un tipo inferior a un hotel. Puede tratarse de una hostería (Pérez & Marino, 2018).

Personal

Se hace referencia cuando se quiere hablar de un grupo de personas, al conjunto de personas que desempeñan y prestan sus servicios laborales en alguna empresa u organización se lo designa y conoce formalmente como personal (Ucha, 2009).

Profesionalidad

Es un modo o forma de desarrollar una determinada actividad profesional con plena dedicación, mesura y responsabilidad, de acuerdo con su formación particular y en cumplimiento de los principios establecidos en la sociedad. También es entendido como una virtud o una cualidad positiva, es una de las principales características que se desea en todo profesional (Equipo editorial, Etecé., 2022).

Servicio

Es una acción o un conjunto de acciones encaminadas a satisfacer una necesidad específica del cliente, brindando un producto intangible y personalizado. (Sánchez, 2016).

Talento humano

El talento humano en la empresa es un proceso que surgió por primera vez a fines de la década de 1990. Es impulsado por empresas que entienden la relación entre el talento y el crecimiento de la productividad. Se trata básicamente de reconocer o definir las habilidades y actitudes profesionales que debe poseer un empleado. Para ejecutar de manera eficiente sus actividades en los puestos de trabajo (Fabián, 2021).

2.1.5. Marco Legal

Plan Nacional de Calidad

Presenta la importancia de fortalecer los procesos tanto en productos y servicios de calidad (Calidad & MPCEIP, 2022).

Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y su Reglamento vigente; los mismos que presentan el marco general e institucional para la organización del Sistema Nacional de Calidad en el Ecuador. De igual manera, establecen los principios básicos que rigen la calidad en el país, así como los mecanismos de actuación para evaluar la conformidad y para sancionar su incumplimiento.

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad establece en el Ecuador el marco jurídico del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, el mismo que tiene como propósito promover un funcionamiento sinérgico y coordinado de las acciones llevadas a cabo desde las instancias públicas y privadas para consolidar los mecanismos que permitan promover la calidad así como demostrar el cumplimiento de los estándares establecidos tanto a nivel nacional e internacional con el fin último de asegurar el cumplimiento de objetivos legítimos de salud, seguridad, preservación del ambiente y protección de consumidor contra prácticas engañosas; pero al mismo tiempo, promover la productividad, competitividad y el desarrollo nacional.

Ley Del Sistema Ecuatoriano De La Calidad

Según (Calidad & Industrias, 2010) establecen los siguientes artículos respecto a la calidad:

Objetivo y ámbito de aplicación

Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, predestinado a: i) rigen los principios, políticas y partes interesadas relacionadas con las actividades de evaluación de la conformidad que contribuyen al cumplimiento de las obligaciones internacionales en esta materia; ii) velar por la observancia de los derechos de los ciudadanos en materia de seguridad, protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, protección del medio ambiente, protección del consumidor contra prácticas desleales, así como corregir y permitir tales actos; y iii) promover y apoyar una cultura de calidad y competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Art. 4.- Son objetivos de la presente Ley:

- Regular el funcionamiento del sistema ecuatoriano de la calidad;
- Coordinar la participación de la administración pública en las actividades de evaluación de conformidad;
- Establecer mecanismos e incentivos para promover la calidad en la sociedad ecuatoriana;
- Especificación de requisitos y procedimientos para el desarrollo, promulgación y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad;
- Garantizar que las normas, reglamentos técnicos y los procedimientos para la evaluación de la conformidad se adecuen a los convenios y tratados internacionales de los que el país es signatario;
- Avalar seguridad, confidencia y equidad en las relaciones de mercado en la comercialización de bienes y servicios, nacionales o importados; y,
- Especificación de requisitos y procedimientos para el desarrollo, publicación y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.

Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

De la organización y labor del sistema ecuatoriano de la calidad

Art. 7.- El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad. El sistema de calidad del Ecuador es técnico y se rige por los principios de equidad o trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información.

Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor

Según (Consumidor, 2000) habla sobre la importancia de la ley orgánica de defensa del consumidor. A continuación, se presenta los siguientes artículos.

Art. 1.- **Ámbito y Objeto.**

Las disposiciones de esta Ley relativas al orden público y al interés público, y sus disposiciones, por ser ley orgánica, prevalecen sobre las contenidas en las leyes ordinarias. En caso de duda sobre la interpretación de esta Ley, prevalecerá en el mejor interés del Consumidor. La presente ley tiene por objeto regular las relaciones proveedor-consumidor, difundir el conocimiento y proteger los intereses de los consumidores, así como garantizar la equidad jurídica y la seguridad en las relaciones entre las partes.

Art. 2.- **Definiciones.**

Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

Consumidor. - Toda persona física o jurídica que, como destinatario último, adquiera, utilice o utilice bienes o servicios o reciba tal ventaja. Cuando esta Ley se refiere a los consumidores, la denominación dada incluye a los usuarios.

Sistemas de Gestión De Calidad.

Según (ISO, 2015) Esta Norma Internacional se fundamentó en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

Gestión De Calidad

- **Satisfacción Del Cliente**

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que las organizaciones pueden utilizar con fines internos, de certificación o contractuales. El proceso de manejo de quejas descrito en esta Norma Internacional se puede utilizar como parte de un sistema de gestión de la calidad. (ISO, 2004).

- **Satisfacción del cliente**

Según (ISO, 2014) “Conocimiento del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”.

- **Servicio al cliente**

Según (ISO, 2014) “Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto”.

2.1.6. Georeferencial

El Hostal Divino Niño Rey está ubicado en la Provincia Tungurahua, ciudad de Ambato, calles 12 de noviembre y Mera.

Figura 1

Mapa de ubicación



Nota: Recuperado de google maps (2023)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La metodología que se empleó en esta investigación es:

3.1.1 Investigación descriptiva

Desde el punto de vista de Arias (2021), la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza sin profundizar en sus interrelaciones. Con los resultados obtenidos en la investigación se determinó como es y cómo está la calidad de servicio en el Hostal y además permitió conocer la realidad, mediante sugerencias que brindarían los clientes al personal o encargado del Hostal Divino Niño Rey.

3.1.2 Investigación de campo

Según Alvarenga (2020) la investigación de campo es aquella que se obtiene la información recopilando datos u observando directamente a personas o sujetos en su entorno de estudio. Mediante la información recabada a través de encuestas y entrevistas realizadas a los huéspedes, empleados y personal administrativo del Hostal, como resultado se pretende obtener la factibilidad del modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio de una manera eficiente en el Hostal Divino Niño Rey.

3.1.3 Investigación bibliográfica

Conforme el criterio de Caballero (2021) la investigación bibliográfica consiste en revisar el material bibliográfico relevante para el estudio. Es uno de los pasos más importantes en una investigación, ya que para el desarrollo incluye la selección de fuentes de información.

Al desarrollar esta investigación se puede justificar aquellos autores, libros, artículos científicos, tesis, repositorios, revistas, el mismo que ayuda a contribuir a una buena comprensión sobre teorías enfocadas en la calidad de servicio para los clientes, con la finalidad de analizar y comparar semejanzas de teorías planteadas por diferentes autores con relación al tema de nuestro proyecto.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se basa en la definición de ideas, se derivan los objetivos y las preguntas de investigación, la identificación de objetivos y preguntas de investigación, la revisión de la literatura y el desarrollo de un marco teórico. De esta manera el enfoque cuantitativo utiliza la correlación y análisis de datos con el propósito de contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis establecida (Hernández R. , 2017).

El enfoque fue considerado cuantitativa, puesto que el objetivo fundamental es medir la variable calidad de servicio que presta el Hostal a través de métodos estadísticos, utilizando la recolección y análisis de datos con el propósito de contestar preguntas de investigación y determinar la hipótesis establecida, mediante los resultados de las encuestas y entrevistas desarrolladas.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método deductivo

Según Serrano (2020) el método deductivo determina las propiedades específicas de la realidad, engloba un procedimiento que utiliza un tipo de pensamiento que parte de un razonamiento general basado en principios y leyes, sirve para extraer conclusiones de los mismos.

Este método se aplica, ya que se plantea una hipótesis que deberá ser demostrado en relación a los datos de la encuesta, lo cual será aplicados a los huéspedes, personal administrativo y laboral del Hostal, con la finalidad de determinar las mejores alternativas y dar solución en el estudio de investigación.

3.4. Técnicas de investigación

Al tener como enfoque una investigación cuantitativa se ha considerado las técnicas como es la entrevista y la encuesta.

3.4.1. Entrevista

Se basa en un dialogo entre el entrevistador y el entrevistado, se utiliza como apoyo una guía (Pereyra, 2022). Esta técnica nos facilita la recolección de datos de manera directa según el criterio personal del Gerente General o personal administrativo del Hostal, con respecto a los servicios que oferta la misma.

3.4.2. Encuesta

Es una técnica que se basa en un conjunto de preguntas estructuradas con el propósito de recoger información que es de interés del investigador (Pereyra, 2022).

Se aplicó la encuesta dirigido a los huéspedes del Hostal Divino Niño Rey, con la finalidad de conocer la opinión, las características de hechos en relación a los servicios ofertados por el Hostal.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Guía de preguntas

Para realizar una entrevista, se debe desarrollar una guía, para lo cual se debe dejar claro que estas directrices no son cuestionarios. Las guías de entrevista son herramientas que ayudan a realizar de la mejor manera el trabajo de investigación mediante el cual incluye preguntas que nos ayudan a obtener una información más relevante (Narvárez & Villegas, 2014).

La entrevista requiere de una guía de preguntas y se realizó en una serie de preguntas abiertas direccionadas al personal administrativo y el personal que labora en el Hostal, para que brinde sus puntos de vista referente a cada pregunta. La guía estará compuesta por preguntas sobre la calidad de servicios que brinda el Hostal y cómo influye la percepción de los clientes.

3.5.2. Cuestionario

Deaguiar (2016) afirma que es un documento formado por un conjunto de preguntas el cual está redactado en forma de coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas para obtener la información sobre la variable de estudio, con la finalidad de que sus respuestas presenten una información necesaria.

Este estudio se realizó mediante una investigación cuantitativa, el mismo que se elaboró un cuestionario para su respectiva aplicación a los huéspedes. Si bien sabemos la encuesta requiere de un cuestionario como instrumento de medición mediante un determinado número de preguntas según lo amerite, la finalidad de este cuestionario es alcanzar la información necesaria lo cual permita cumplir los objetivos de la investigación mediante resultados abordados por la población estudiada.

Para esta investigación se elaboró un cuestionario que aborde las 18 preguntas, mismas que darán cumplimiento de los objetivos propuestos y será aplicada a la población, considerado como los huéspedes del Hostal Divino Niño Rey. El desarrollo de esta encuesta tiene como objetivo determinar la percepción que tiene los clientes con respecto a los servicios de calidad que brinda el hostal.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

La población es el conjunto de elementos que comparten características en común y son de interés para una investigación (Hernández & Coello, 2020). Para esta investigación se consideró la población compuesto por huéspedes que hospedaron en el Hostal en el último año activo 2022; se consideró el mes de febrero ya que es el mes que más personas alojaron en el hostal debido a las fiestas de las flores y frutas que existe en la localidad y el segundo universo comprende por los colaboradores y administrador del establecimiento. A través de esta población seleccionada se pretende lograr un acercamiento a la opinión con respecto a los servicios que oferta el Hostal.

A continuación, la siguiente tabla muestra la población segmentada considerado para esta investigación:

3.6.2. Población del estudio

Tabla 3

Población del estudio

Ítems	Población	Cantidad	%	Instrumento
1	Huéspedes	145	96%	Encuesta
2	Empleados	4	3%	Entrevista
3	Administrador	1	1%	Entrevista

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Muestra

Es una parte o subconjunto de elementos que componen una población (Hernández & Coello, 2020)”. El trabajo se realizó con los huéspedes del HOSTAL, que

comprende hombres y mujeres mayores de edad de 18 años en adelante y de todas las preferencias sexuales, índoles y religiones.

Para determinar el tamaño de la muestra de la investigación se aplicó la siguiente fórmula en donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Representa el nivel de confianza 95%.

N= Población o universo (145).

p= Probabilidad de ocurrencia. (50%)

q= Probabilidad de no ocurrencia. (50%)

e= Error estimado (5%).

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(145)(0,50)(0,50)}{(0,05)^2(145 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$
$$n = \frac{(3,8416)(145)(0,25)}{(0,0025)(144) + (3,8416)(0,25)}$$
$$= \frac{139,258}{0,36 + 0,9604}$$
$$= \frac{139,258}{1,3204}$$
$$= 105$$

Las personas a encuestar serán 105 como resultado de la fórmula implementada para determinar la muestra.

3.7. Procesamiento de la Información

Para procesar la información se utilizó herramientas informáticas como son Microsoft Excel, Word lo cual nos ayuda a determinar tanto en la parte teórica y numérica según vaya desarrollando el avance, ayudara a determinar la encuesta aplicado a los huéspedes, personal administrativo y colaboradores, posteriormente a realizar la tabulación con su respectivo análisis. Estos datos permitieron tomar acciones preliminares sobre la viabilidad del proyecto en relación a la solución de la problemática presentada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Interpretación y Análisis de los Resultados

4.1.1 Entrevista

1. **¿El Hostal cuenta con la infraestructura adecuada para brindar el servicio de calidad a sus huéspedes?**

El Hostal cuenta con 32 habitaciones, ofrece los siguientes servicios como agua caliente, TV cable, internet, baño privado, control remoto etc. Específicamente no podemos comparar con los demás hoteles de la Ciudad, ya que ellos cuentan con más servicios, su calificación es más alta y, por ende, varia su precio en el servicio. Vale recalcar que el servicio que brindamos lo hacemos con mucho entusiasmo para que los clientes sientan satisfechos y cómodos como en su casa.

2. **¿Considera que la implementación de un adecuado modelo de gestión ayudara a mejorar la calidad de servicio de los clientes?**

Sería bueno ya que al no contar con un conocimiento amplio, se desconoce de diferentes métodos o estrategias que puedan ayudar a la entidad a mejorar el servicio, pero sé que un modelo de gestión ayudara a mejorar la planificación y mejorar en la gestión de procesos con el fin de brindar un servicio de calidad.

3. **¿El personal colaborativo tiene conocimiento sobre las políticas que cuenta el Hostal para brindar un servicio a sus clientes?**

El hostal no cuenta con políticas basado en los servicios que brinda la misma, sería buena la implementación de diferentes políticas q cumplan a cabalidad el personal que labora en la entidad. Por otra parte, los colaboradores que laboran más lo realizan por necesidad de trabajo y la finalidad es monetaria mas no porque les gusta el trabajo o le ponen ganas al momento de trabajar.

4. ¿Con que frecuencia se mide la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey?

No se ha realizado nunca esta actividad el cual ayude a determinar el nivel de satisfacción del cliente, ya que tanto el personal administrativo y diferentes colaboradores realizan la atención al cliente y reciben quejas por parte de los huéspedes omiten los problemas y dejan pasar por alto.

5. ¿La administración del Hostal se preocupa por controlar la calidad de servicio que brinda y tomar decisiones respecto a esto?

Nunca se ha evaluado los servicios prestados por el Hostal, siempre se ha pensado que el cliente está satisfecho por los servicios brindados.

6. ¿Considera usted que una correcta gestión de calidad mejorara el servicio al cliente del Hostal?

Si ayudaría ya que el cliente por los servicios brindados quedaría satisfecho y los trabajadores y mi persona no realizaremos el trabajo solo por el sueldo sino más bien para satisfacer las necesidades del cliente por el valor que está pagando.

7. ¿El Hostal cuenta con un análisis FODA?

No cuenta con un análisis FODA, sería muy importante implementar esta herramienta para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas y externas que presencia el Hostal.

8. ¿Considera usted que los clientes se sienten satisfechos por los servicios brindados el Hostal?

Considero que sí, ya que según nosotros brindamos los servicios más indispensables y necesarios para los clientes. En cierta parte muchos clientes no han regresado a nuestro Hostal será talvez por la calidad de servicio y la calidad de atención no fue el adecuado.

9. ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a suministrar el servicio cuando el cliente lo requiera?

Los trabajadores si están dispuestos mientras no estén ocupados en otras actividades, de no ser así no contamos con un personal que se ocupe directamente a las peticiones de los clientes.

10. ¿Los trabajadores tienen habilidades y conocimientos necesarios para prestar de forma correcta y precisa los servicios requeridos por los clientes?

Mediante la trayectoria de trabajo que cada uno desarrolla tienen experiencia de realizar su trabajo y en el transcurso del tiempo aprenden la atención del cliente y diferentes actividades que cumplen a diario.

4.1.2 Encuesta

1. Género

Tabla 4

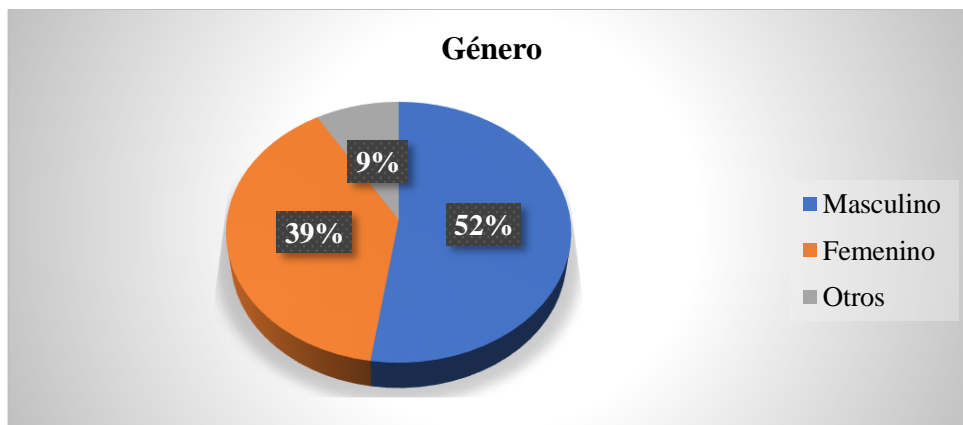
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Masculino	55	0,52
Femenino	41	0,39
Otros	9	0,09
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 1

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Mediante los resultados se puede observar los géneros que se consideró para realizar esta encuesta, no existe una gran diferencia entre hombres y mujeres los mismos que son personas que han adquirido los servicios y brindan sus puntos de vista acerca de las vivencias que han logrado evidenciar y por ende destacan si en verdad satisficieron sus necesidades al hospedarse en el hostal.

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción que le dejó al visitar el hostel Divino Niño Rey?

Tabla 5

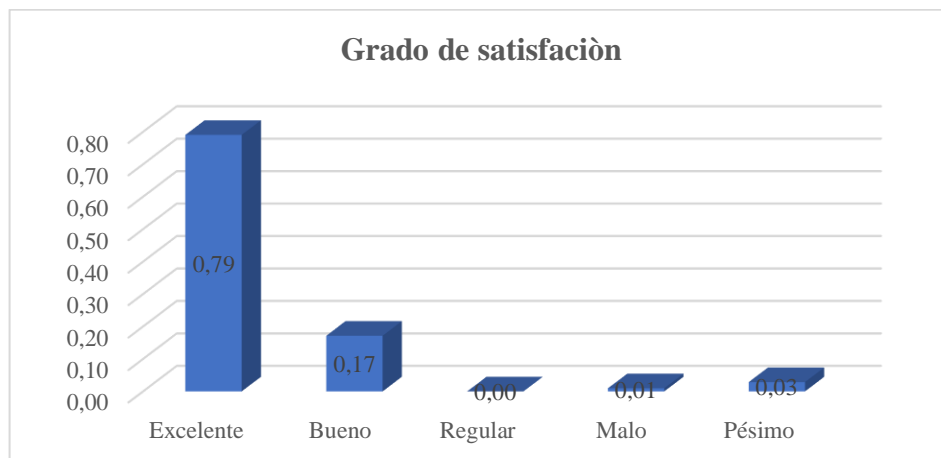
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Excelente	83	0,79
Bueno	18	0,17
Regular	0	0,03
Malo	1	0,01
Pésimo	3	0,00
TOTAL	105	1,00

Nota. Tabla realizada por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura2

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Tabla realizada por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Mediante los resultados obtenidos se puede evidenciar que la calidad de servicio que presta el Hostal no cumple las expectativas del cliente, por ende, el Hostal debe poner énfasis en mejorar la calidad de servicio el mismo que ayude a ser más competitivo en el mercado Hostelero y de esta manera satisfacer necesidades de los huéspedes.

3. ¿Qué factor considera importante al momento de seleccionar un hospedaje?

Tabla 6

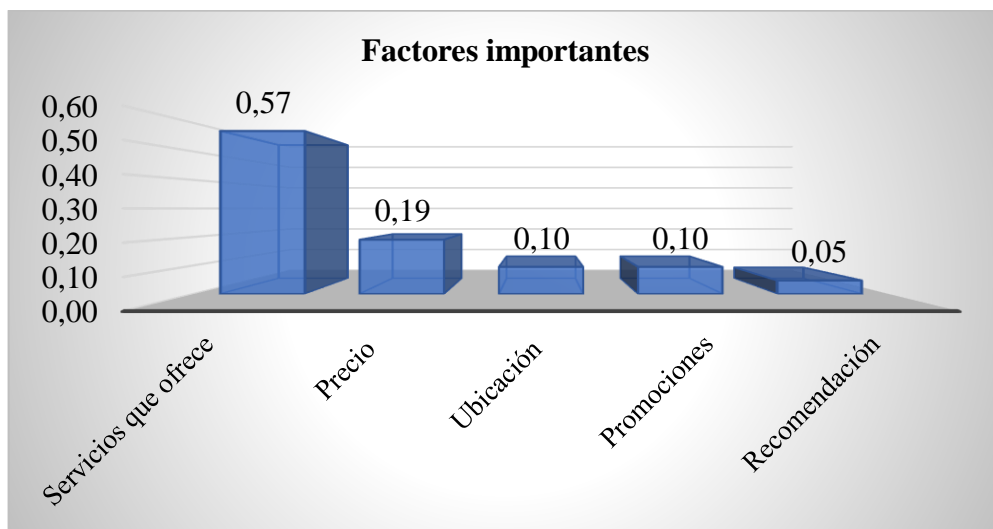
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Servicios que ofrece	60	0,57
Precio	20	0,19
Ubicación	10	0,10
Promociones	10	0,10
Recomendación	5	0,05
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 3

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Uno de los aspectos más fundamentales es el servicio que ofrece, esto quiere decir que el Hostal debe mejorar más los servicios, implementar nuevas estrategias que ayude a ser más competitivos en el ámbito hotelero, debe implementar capacitaciones, modelos de gestión que ayude a mejorar los procesos que concierne al servicio y así brindar un servicio de calidad.

4. ¿Cómo considera usted la calidad de servicio que ofrece el Hostal?

Tabla 7

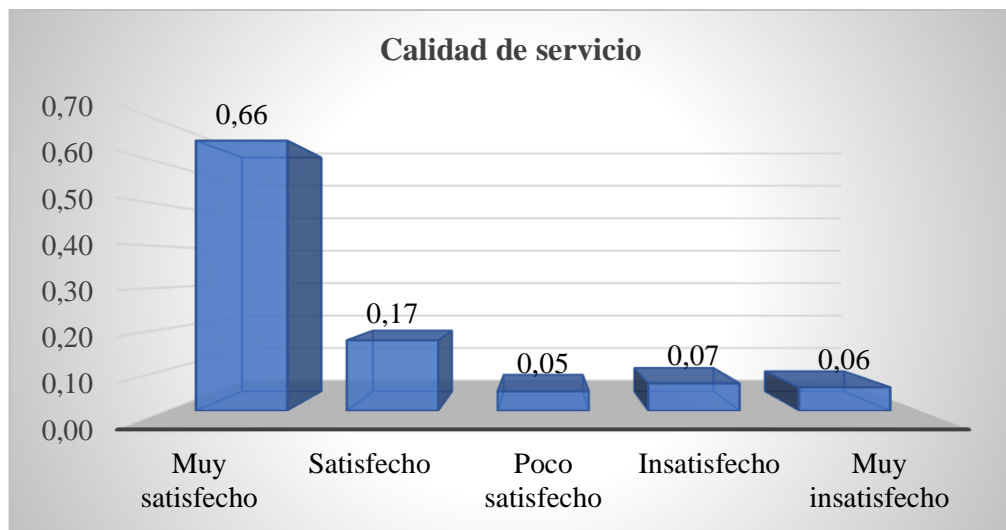
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Muy satisfecho	69	0,66
Satisfecho	18	0,17
Poco insatisfecho	5	0,05
Insatisfecho	7	0,07
Muy insatisfecho	6	0,06
TOTAL	105	1,00

Nota. Tabla realizada por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 4

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Tabla realizada por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Se puede observar que el grado de satisfacción que obtiene los clientes al visitar el hostal son agradables, pero no siempre debe estar conforme con los servicios que oferta ya que la competencia hoy en día es grande, por ende, el Hostal debe estar en constante innovación, cambios, mejorías, implementaciones y siempre realizar una retroalimentación sobre la manera de atención al cliente.

5. ¿Con que frecuencia visita la ciudad de Ambato y requiere de una estadía de centros de alojamiento?

Tabla 8

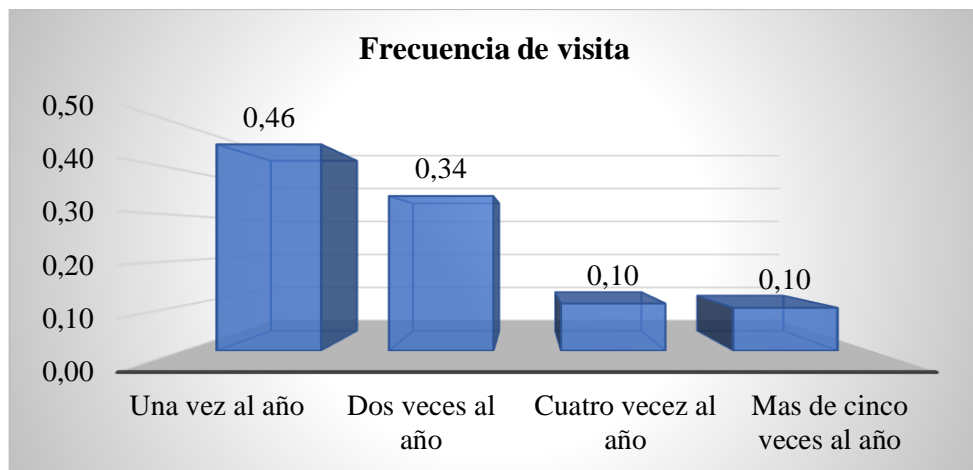
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Una vez al año	48	0,46
Dos veces al año	36	0,34
Cinco veces al año	11	0,10
Más de cinco veces al año	10	0,10
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 5

Tabulación de frecuencia de visita



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Es evidente que las personas que visitan la ciudad de Ambato mayoritariamente lo hacen una vez al año, por ende, el Hostal a medida de esto debe enfocarse en brindar una estadía placentera para que el cliente satisfaga sus necesidades y regrese con frecuencia a la ciudad. Actualmente las visitas no son constantes ya que perjudica directamente al cliente la inseguridad, desestabilidad económica y muchos factores que afecta no solo a los hoteles sino más bien a las diferentes empresas.

6. ¿Cuál es su motivo por el cual viaja a la ciudad de Ambato?

Tabla 9

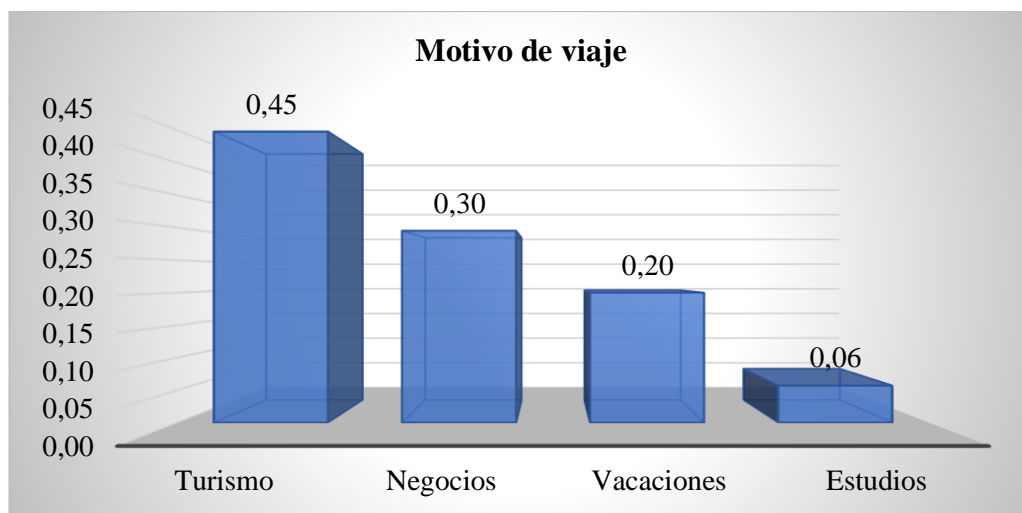
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Turismo	47	0,45
Negocios	31	0,30
Vacaciones	21	0,20
Estudios	6	0,06
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 6

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Es evidente que las personas que visitan la ciudad de Ambato lo hacen mayoritariamente en vacaciones, es decir, visitan la ciudad con la finalidad de disfrutar de diferentes lugares turísticos, por ende, el mercado hotelero debe enfocarse en brindar una estadía de calidad para que el cliente visite más a menudo y pueda mejorar tanto económicamente y como empresa el Hostal.

7. ¿Considera usted que la implementación de un adecuado modelo de gestión ayudara a mejorar la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey?

Tabla 10

Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	88	0,84
No	17	0,16
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 7

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Mediante los datos expuestos se puede evidenciar la gran parte menciona que al aplicar un modelo de gestión ayudara a mejora la calidad del servicio y de esta manera poder fidelizar a clientes potenciales y reales. Implementar un modelo de gestión es una inversión con el fin de brindar un servicio de calidad a los huéspedes, mediante esto generar un mejor ambiente laboral, los procesos de planificación sean más eficientes.

8. ¿El Servicio prestado por el hostel se adapta a las necesidades del cliente?

Tabla 11

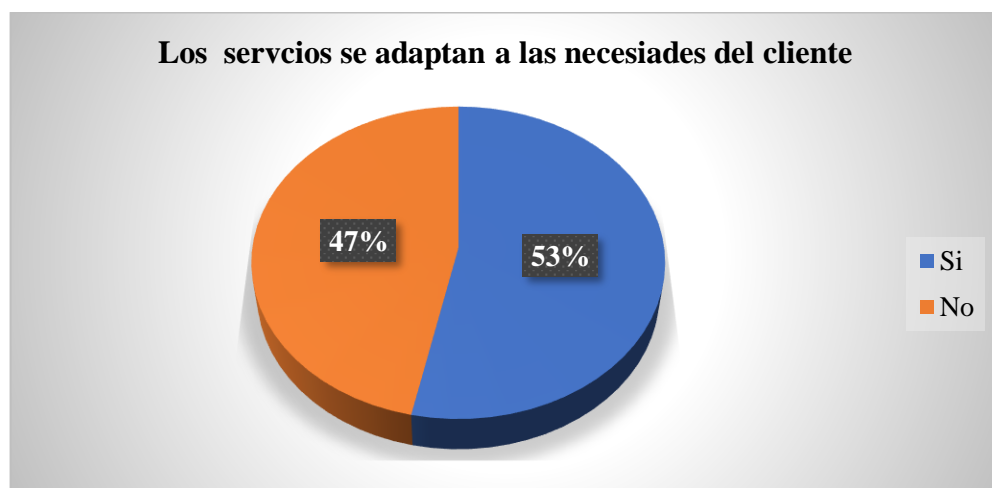
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	56	0,53
No	49	0,47
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 8

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

En gran parte los clientes sienten cómodos ya que el hostel trata de brindar lo más necesarios y complementario como es el hospedaje, evidentemente muchas las veces los clientes necesitan solo descansar por ende no consideran casi importante otros servicios. En cierta parte no cumple con excelencia el servicio, ya que debido a la falta de innovaciones los servicios siguen igual o retardan, el hostel debe mejorar las instalaciones y servicios para que cumpla con las exigencias de los clientes.

9. ¿El personal comprende las necesidades específicas de los clientes?

Tabla 12

Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	50	0,48
No	55	0,52
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 8

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Con esta valiosa información se puede determinar el nivel de respuestas que dan a las diferentes necesidades de los clientes no son satisfactorias, ya que existe una incertidumbre en el interés, tiempo para las diferentes problemáticas que suelen pasar en el hostel. El personal en cierta parte lo realiza sus actividades por necesidad para solventar sus gastos, mas no porque le gusta el trabajo estos factores afectan al momento de brindar el servicio al cliente.

10. ¿Por qué medios le gustaría realizar los pagos para adquirir los servicios del Hostal?

Tabla 13

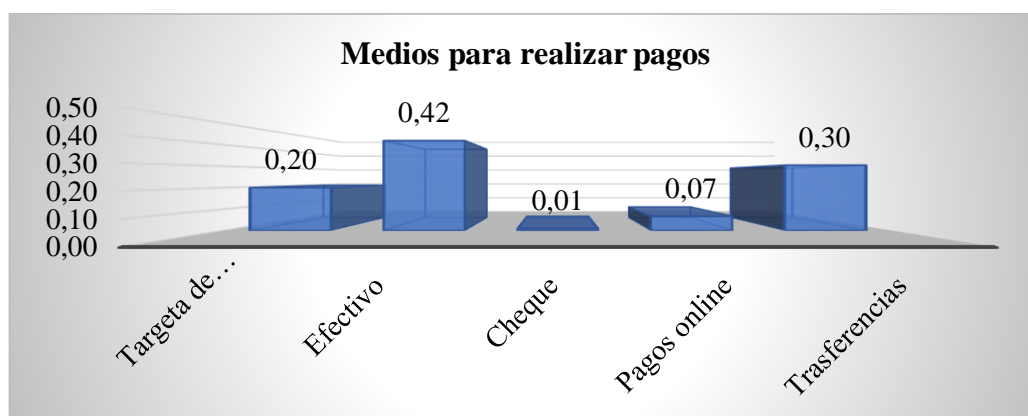
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Tarjeta de crédito y debito	21	0,20
Efectivo	44	0,42
Cheque	1	0,01
Pagos online	7	0,07
Trasferencias	32	0,30
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 9

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Según los resultados se puede identificar que los medios que más utilizan y facilitan para adquirir el servicio son los pagos en efectivo, por ende, debe mejorar y agilizar al momento cobrar por el servicio prestado. Para ello se necesita un personal adecuado con conocimiento amplio para que pueda ejercer y dar el mejor servicio en atención al cliente.

11. ¿Cuál es el precio que usted está dispuesto a pagar la noche, por los servicios que brinda el Hostal Divino Niño Rey?

Tabla 14

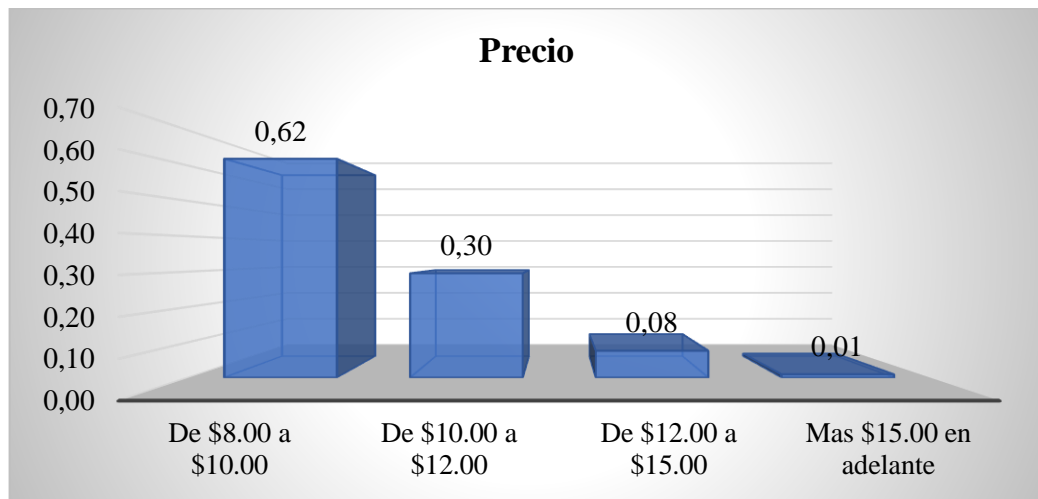
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
De \$8.00 a \$10.00	65	0,62
De \$10.00 a \$12.00	31	0,30
De \$12.00 a \$15.00	8	0,08
Más de \$15.00 en adelante	1	0,01
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 10

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados mencionan que el precio que cobran está acorde a los servicios prestados, precios moderados, pero hacen énfasis en que deben mejorar diferentes recursos que contienen y por ende la presentación sea mejor, el valor agregado que debe dar a un producto o servicio hace sentir placentero al cliente.

12. A través de qué medios le gustaría recibir información sobre los servicios que oferta el Hostal.

Tabla 15

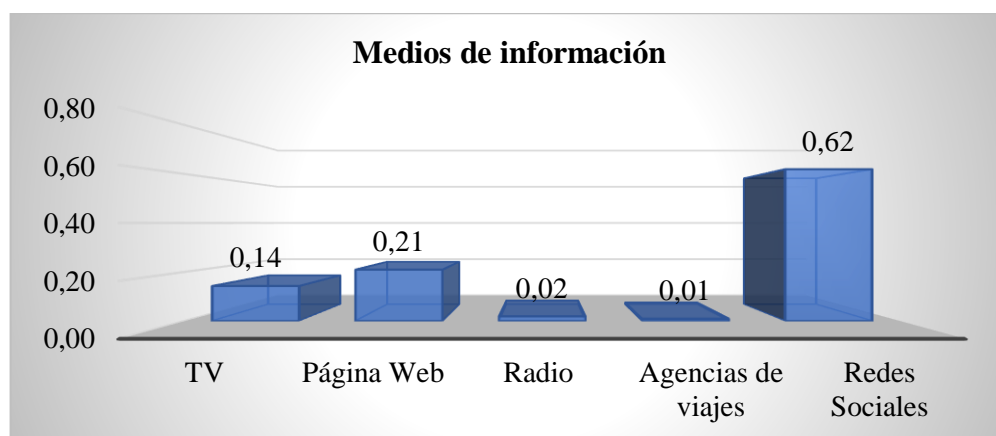
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
TV	15	0,14
Página Web	22	0,21
Radio	2	0,02
Agencias de viajes	1	0,01
Redes Sociales	65	0,62
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 11

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Al parecer la mayor parte de personas les gustaría recibir información acerca de los servicios que oferta el Hostal por medio de redes sociales, mismo que en la actualidad estos medios forman parte esencial en las personas ya sea para comprar, vender, cambiar, bienes y servicios. Mediante esto el Hostal puede dar a conocer de una forma rápida y el cliente tenga acceso a la información pertinente sobre el precio y servicios.

13. ¿El Hostal cuenta con la infraestructura adecuada para brindar servicio de calidad a sus huéspedes?

Tabla 16

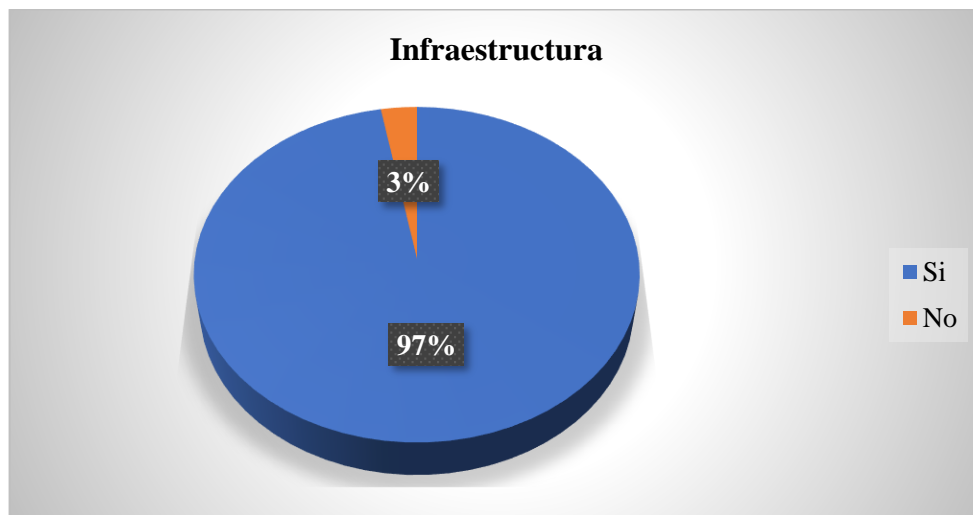
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	102	0,97
No	3	0,03
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 12

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Al considerar que el hostal cuenta casi en su totalidad con la infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad, cabe mencionar que el Hostal debe estar en constante mejoramiento ya que la competencia hoy en día es grande, pero en cierta parte ayuda a que las demás empresas se retroalimenten y mejoren día a día. Para contar con una buena infraestructura el hostal debe seguir mejorando, invirtiendo e innovando tanto sus instalaciones, físicas, mobiliarias y dotación de una buena tecnología.

14. ¿Qué elementos de gestión cree usted que necesitan mejorar en el Hostal?

Tabla 17

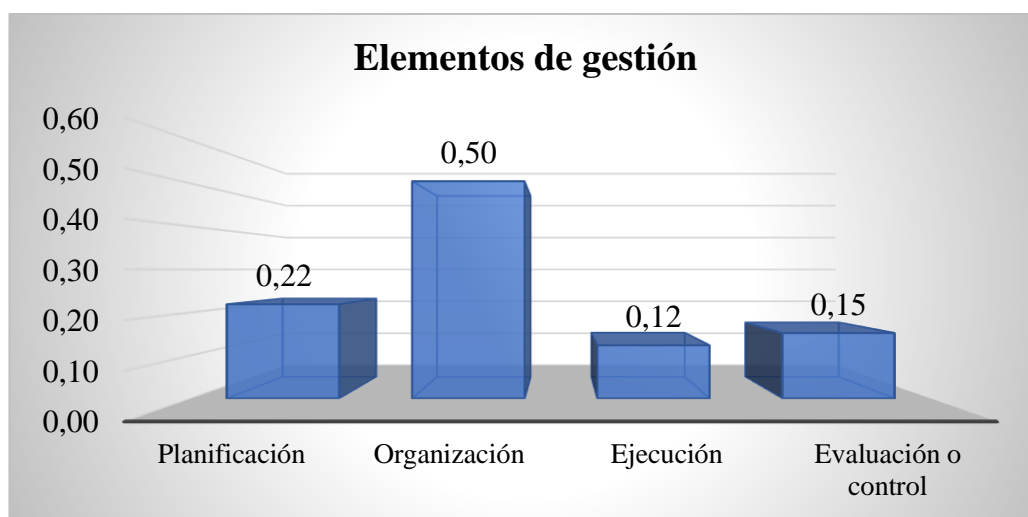
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Planificación	23	0,22
Organización	53	0,50
Ejecución	13	0,12
Evaluación o control	16	0,15
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 13

Tabulación de las elementos de gestión



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

La mayoría de encuestados mencionan que para llevar una mejor gestión dentro del hostal se debe mejorar la planificación, lo determina uno de los elementos muy importantes que carece la gestión, el mismo que ayuda a tener una buena organización dentro del Hostal tanto en el personal, recursos, procesos y diferentes medios que hacen a la entidad una estadía placentera.

15. ¿Considera usted que el hostel tiene claramente definida una planificación para ofrecer el servicio a sus clientes?

Tabla 18

Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	54	0,51
No	51	0,49
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 14

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Mediante el resultado revelan que el proceso de planificación no aplica con gran importancia, por ende, la planificación es vital para el correcto funcionamiento de los diferentes procesos que manejen dentro del Hostel. Al presentar irregularidades lo que hostel debe enfocarse es en implementar acciones de mejora en la planificación y gestión administrativa que oriente a desarrollar de una manera eficiente los procesos en el Hostel.

16. ¿Cree usted que la administración del hostel analiza la calidad de servicio que presta a los clientes?

Tabla 19

Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	50	0,48
No	55	0,52
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 15

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Mediante las evidencias obtenidas se considera que existen diferentes aspectos los cuales no cumplen satisfactoriamente en los procesos para brindar un buen servicio. Estos resultados son alertas para la administración del Hostel ya debe enfocarse en una buena estrategia de gestión y de esta manera permita dar cumplimiento en gran medida a los servicios que oferta de forma oportuna a los clientes, esto con el fin de lograr reducir la percepción negativa sobre la calidad de servicio.

17. ¿En el servicio prestado se reflejó un buen clima organizacional entre los empleados?

Tabla 20

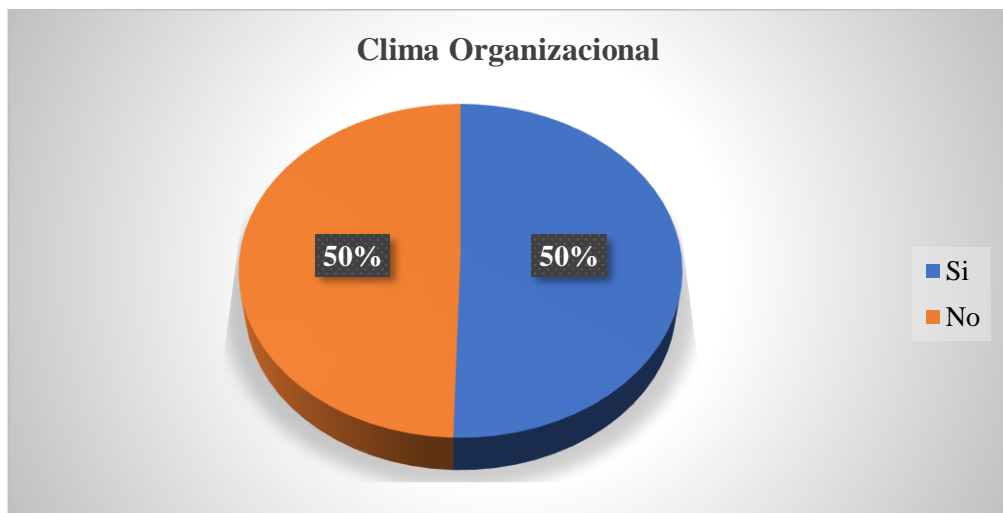
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	53	0,50
No	52	0,50
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Gráfico 16

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Según los resultados se puede mencionar que no cuentan con un clima organizacional eficiente, esto se da debido a que no cuentan con una planificación estable por ende los colaboradores no tiene una buena relación causando un mal ambiente laboral. El Hostal debe implementar acciones de mejora para que los colaboradores se sientan a gusto de trabajar en el Hostal, uno de los factores q ayuda al trabajador a rendir mejor el trabajo es brindar una confianza, motivación y recompensar por el esfuerzo que realiza diariamente.

18. ¿Cree usted que el Hostal utiliza algún modelo de gestión como guía para el desarrollo de los procesos?

Tabla 21

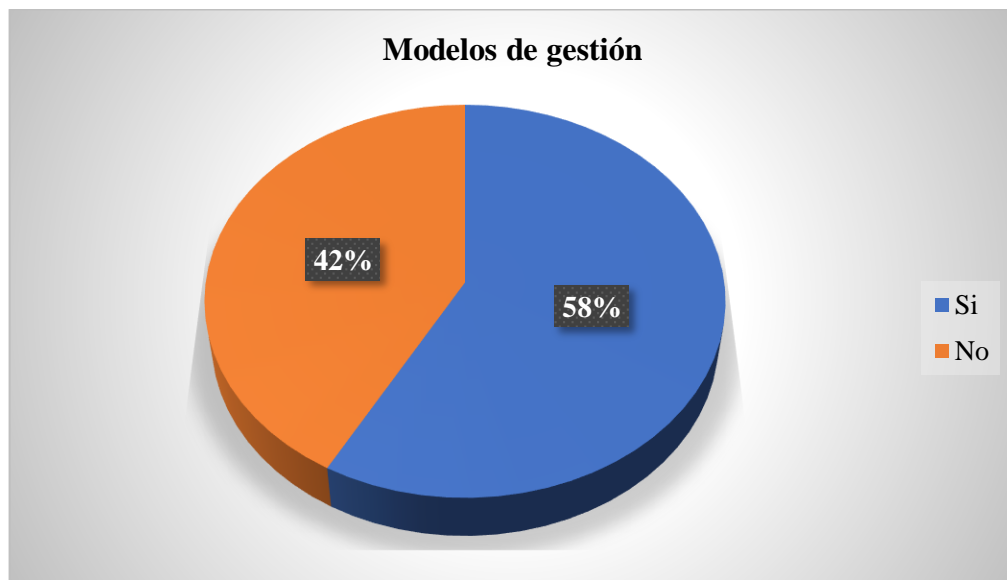
Tabulación de las encuestas a los clientes

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	61	0,58
No	44	0,42
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Figura 17

Tabulación de las encuestas a los clientes



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison

Análisis e interpretación

Según las respuestas revelan que no existe una buena organización y combinación de recursos las mismas que no ha permitido cumplir los objetivos y políticas del Hostal. Estas deficiencias han causado controversias en el procesos administrativos y operativos, como consecuencia la productividad no desarrollara debidamente para conseguir resultados que los clientes cumplan sus expectativas.

4.2. Verificación de la hipótesis

4.2.1. Hipótesis

Para determinar la hipótesis planteada utilizaremos el chi cuadrado que su simbología es de X^2 , mediante esta fórmula podremos relacionar las variables. Es una de las pruebas pertenecientes a la estadística descriptiva, especialmente la estadística descriptiva utilizada para estudiar dos variables. La estadística descriptiva en sí está enfocada a obtener información sobre una muestra.

4.2.2. Variable

Variable independiente

Modelo de Gestión.

Variable dependiente

Calidad de servicio

4.2.3. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

Ho: El modelo de gestión **NO** mejorara la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey, en la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua, año 2023.

Hipótesis alternativa

Ha: El modelo de gestión **SI** mejorara la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey, en la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua, año 2023.

Nivel de confianza

El nivel de confianza es el nivel de precisión con la que el investigador desarrolla su estudio, mediante esto puede indicar el porcentaje requerido para realizar la estimación de un parámetro por medio de una estadística muestral. Cabe desatacar que el nivel de confianza en los trabajos de investigación.

Pruebas estadísticas de investigación

Las pruebas de estadísticas, chi cuadro demuestra si la variable independiente tiene relación con la variable dependiente, en base a los datos obtenidos de la encuesta el cual se aplicó a los clientes del Hostal.

4.2.4. Comprobación de hipótesis

La comprobación se la hipótesis se efectuó con base a las siguientes preguntas de la encuesta:

Pregunta 7: ¿Considera usted que la implementación de un adecuado modelo de gestión ayudara a mejorar la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey?

Tabla 22

Frecuencia observada pregunta 7

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Si	88	0,84
No	17	0,16
TOTAL	105	1,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Pregunta 4. ¿Cómo considera usted la calidad de servicio que ofrece el Hostal?

Tabla 23

Frecuencias observadas pregunta 4

Consumo	Número de personas	Porcentaje
Muy satisfecho	69	0,66
Satisfecho	18	0,17
Poco satisfecho	5	0,05
Insatisfecho	7	0,07
Muy insatisfecho	6	0,06
TOTAL	105	1,00

4.2.5. *Tabla cruzada*

Tabla 24

Tabla cruzada

Tabla cruzada Calidad de servicio *Modelo de gestión					
			Modelo de gestión		Total
			Si	No	
Calidad de servicio	Muy insatisfecho	Recuento	6	0	6
		Recuento esperado	5,0	1,0	6,0
		% del total	5,7%	0,0%	5,7%
	Insatisfecho	Recuento	6	1	7
		Recuento esperado	5,9	1,1	7,0
		% del total	5,7%	1,0%	6,7%
	Poco satisfecho	Recuento	2	3	5
		Recuento esperado	4,2	,8	5,0
		% del total	1,9%	2,9%	4,8%
	Satisfecho	Recuento	18	0	18
		Recuento esperado	15,1	2,9	18,0
		% del total	17,1%	0,0%	17,1%
	Muy satisfecho	Recuento	56	13	69
		Recuento esperado	57,8	11,2	69,0
		% del total	53,3%	12,4%	65,7%
Total		Recuento	88	17	105
		Recuento esperado	88,0	17,0	105,0
		% del total	83,8%	16,2%	100,0 %

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

4.2.6. Cálculo del chi cuadrado

Tabla 25

Tabla chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significació n asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,084 ^a	4	,017
Razón de verosimilitud	13,741	4	,008
Asociación lineal por lineal	,397	1	,529
N de casos válidos	105		

Nota. Elaborado por Azogue Marco y Olvera Edison (2023). Programa SPSS

4.2.7. Conclusión de verificación de hipótesis

En los resultados de la prueba del chi cuadrado, se concluye que la significación asintótica refleja como resultado el valor de 0.017 el cual es menor a 0.05 con lo que demuestra que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa la cuál manifiesta que el modelo de gestión si mejorará la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey en la ciudad de Ambato.

CAPITULO V

PROPUESTA

Título

Modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio en el hostel divino niño rey, en la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua, año 2023.

Análisis de situación actual

El Hostal Divino Niño Rey, nació en 2008, en la provincia Tungurahua de la ciudad de Ambato, su actividad principal es brindar servicio de hospedaje a turistas, comerciantes, pasajeros, etc.

Según los conocimientos adquiridos en las diferentes entidades hosteleras que solían arrendar, al pasar de los años decidieron adquirir su propia empresa Hotelera, el mismo que anteriormente según su categoría era pensión y actualmente según la cámara de turismo está en una categoría de Hostal.

Hoy en día, el Hostal se destaca por servir a su clientela con servicios de hospedaje, los mismos que incluyen agua caliente, baño privado, WIFI, TV cable, control remoto, habitaciones confortables.

En la Actualidad se palpa claramente la competencia que existe en el mercado Hotelero, ya que muchas de las empresas que se dedican a brindar el servicio de hospedaje, estas entidades se esfuerzan e invierten para mejorar el servicio y de esta manera fidelizar y captar clientes.

Se logra evidenciar claramente a que el Hostal está enfocado en brindar un servicio a los clientes, el mismo que no cubre con las expectativas necesarias para q los clientes se sientan satisfechos de dicho servicio. Por ende, el hecho de ofertar el servicio no quiere decir que solo se ofrece el servicio de calidad, sino más bien considerar factores muy importantes que toman en cuenta los clientes como el precio, comodidad, calidad, atención, predisposición, amabilidad, etc. De tal manera que el servicio al cliente implica de mucha paciencia tanto para las peticiones de los clientes y los requerimientos, servicio, seguridad, confianza estos y muchos más elementos que son importante al momento de brindar el servicio.

Mediante esta situación se ve necesario la aplicación de un modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio que oferta la entidad a los clientes y de esta manera conseguir la satisfacción de los clientes.

Antecedentes

Una vez conocida la situación actual del Hostal Divino Niño Rey, se ve con la necesidad de proponer un modelo de gestión, el mismo que ayudará a mejorar la calidad de servicio que oferta el Hostal y de esta manera podrá fidelizar y captar a diferentes clientes que hacen de la estadía.

El modelo de gestión sirve de ejemplo para las empresas que recién comienzan y se están adaptando al mercado; muestran cómo una buena gestión administrativa y ejecutiva puede reforzar o enmascarar las debilidades y fortalezas de una empresa. El modelo de gestión incluye todos los aspectos importantes para la empresa, tales como recursos humanos, contabilidad, logística, marketing y calidad del servicio (Definista, 2017).

Además, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la gestión de una empresa. El modelo de gestión puede ser utilizado tanto para empresas y empresas privadas, como en la administración pública.

Según Álvarez (2017), para crear un modelo de gestión es necesario tener en cuenta sobre:

- Estrategias – proponer- direccionar – planear.
- Ejecución: cumplir con los objetivos propuestos y de ser posible superarlos.
- Cultura: centrada en el desempeño y en la mejora.
- Estructura: más horizontal, flexible y ágil, más sencillo.

Para definir un modelo de gestión es necesario primeramente hablar sobre la planeación estratégica ya que esta sirve como herramienta de dirección, por ende, responde las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿Hacia dónde vamos?, ¿Dónde estamos?

Objetivos de la propuesta

5.3.1. Objetivo general

Mejorar el servicio basado en el modelo de mejora continua de Deming para garantizar la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey.

5.3.2. Objetivos específicos

- Desarrollar un análisis FODA para el hostal Divino Niño Rey.
- Proponer un modelo de mejora según el modelo de gestión de Deming.
- Elaborar un modelo de gestión de la calidad basado en el ciclo Deming, que permita mejorar el servicio del Hostal Divino Niño Rey.

Justificación

La presente propuesta como es el “Modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicio en el Hostal divino Niño Rey de la ciudad de Ambato, mediante esta propuesta se pretende superar las deficiencias que atraviesa la entidad y de esta manera brindé un servicio de calidad.

El modelo de gestión se justifica por ser una herramienta administrativa e importante ya que contribuye a mejorar la calidad de servicio en beneficio de los clientes y aporta una mejora tanto para empleados y trabajadores en el desarrollo de conocimiento, destrezas y habilidades con la finalidad que estos entreguen un compromiso con el Hostal y brinden un servicio de calidad a los clientes.

Hoy en día las empresas requieren poseer una filosofía orientada a las necesidades de los clientes, basado en la implementación de valor agregado, de eficiencias y calidad de servicio al consumidor, esto con la capacidad de tomar las mejores decisiones en beneficio del Hostal y el cliente.

Mediante los resultados obtenidos a través de la investigación, permite mejorar la calidad de servicio mediante la implementación de un modelo de gestión basado en el ciclo Deming, con la finalidad de contribuir al logro efectivo de la calidad en el servicio al cliente.

La presente propuesta servirá de base para que el hostal brinde un servicio de calidad a los clientes, ya que se plantea una serie de estrategias y acciones basadas

en el círculo de Deming, el cual se enfoca en la mejora continua de los procesos internos que integra cada una de las áreas de una organización.

La implementación del ciclo Deming permite crear una diferenciación con la competencia, y logre mantener la fidelización de clientes manteniendo su posicionamiento en el mercado Hostelero.

FODA

En la siguiente tabla se presenta la identificación de las fortalezas, oportunidades y amenazas que posee el hostel Divino Niño Rey:

Tabla 26

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Excelente ubicación	Posibilidad de ascender en categoría
Capital propio	Hotelera
Trabajadores comprometidos	Ubicación privilegiada
Contar con el suficiente stock de productos	Cercanía a centros de esparcimientos
Infraestructura propia	Aumento de la demanda
Instalaciones cómodas y atractivas	Clientes fieles al servicio
	Crecimiento de expectativas
DEBILIDADES	AMENAZAS
Planificación administrativa y operativa ineficiente	Alta competencia
No cuentan con garaje	Clientes insatisfechos por la calidad de servicio que oferta el Hostal
No existe capacitación al personal	Inseguridad en el sector
No existe un organigrama funcional para el personal	Turistas acuden a otros Hoteles por malas experiencias
No aprovechamiento de tecnologías de información dentro del Hostal.	Petición de ciudadanos que retiren los Hostales del sector establecido.

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

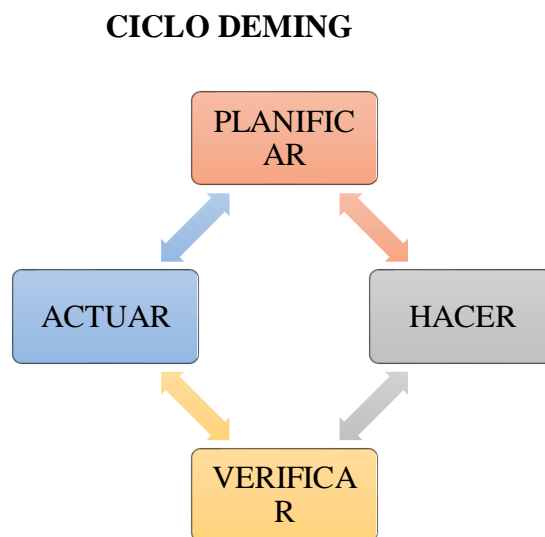
Esquema de la propuesta

Existen varios modelos de gestión de calidad, uno de los más destacados es el denominado el ciclo Deming o ciclo PHVA, que se presenta como una opción acorde a las exigencias que desempeña el servicio de alojamiento. Al implementar este modelo de calidad el Hostal Divino Niño Rey, aporta beneficios dirigidos al cliente y enfocados en el mejoramiento continuo del servicio que presenta el Hostal.

Como se ha mencionado, la propuesta se basa en el círculo de Deming, el cual contempla las siguientes fases:

Figura 18

Círculo de Deming



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

En la fase de planeación, se plantean los objetivos/ estrategias y se establecen los recursos necesarios, en cumplimiento de los requerimientos de los clientes y las políticas de la empresa.

En la fase hacer, se debe ejecutar lo planificado.

En la fase verificar, se da seguimiento y medición de los objetivos/estrategias y procesos que se planificaron previamente.

En esta fase actuar, el propietario de la empresa y los colaboradores deben asumir las responsabilidades de cada uno; así mismo, los responsables del área administrativa deben tomar acciones de mejora cuando este sea necesario.

Desarrollo de la propuesta

En este epígrafe se desarrollan cada una de las etapas que contempla es el círculo de Deming:

5.8.1. Planificar

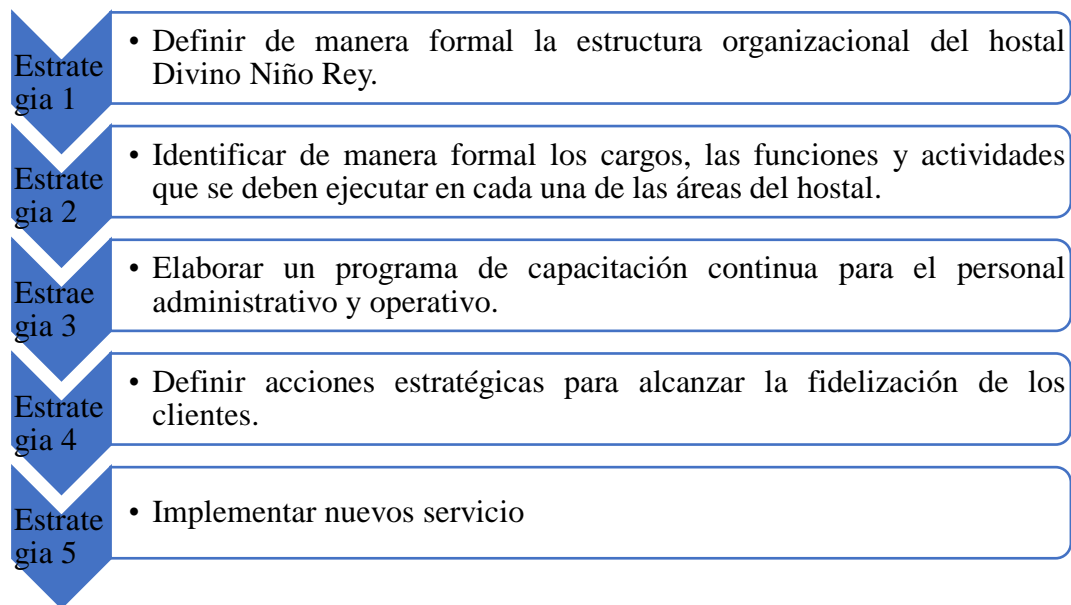
La planificación permite a la empresa preparar un escenario consistente conseguir objetivos anticipándose a posibles errores y perdiendo el tiempo.

Para establecer un buen modelo de gestión basado en el ciclo Deming, este debe proporcionar los recursos necesarios al personal que labora en bien del hostel, disponer del personal capacitado, infraestructura apropiada para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua, teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones de las personas que hacen posible el funcionamiento del servicio que proporciona el hostel a sus clientes.

Para lo cual se propone las siguientes estrategias:

Figura 19

Planeación - Estrategias



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

A continuación, se desarrollan cada una de las estrategias propuestas:

Plan de acción

Para la aplicación del ciclo Deming en el hostel Divino Niño Rey es muy importante poder elaborar un plan de acción que se llevará a cabo cada una de las estrategias planteadas para mejorar la calidad del servicio del establecimiento. A continuación, se presenta el plan de acción que se debe seguir para el mejoramiento de los procesos de calidad de servicio:

Tabla 27

Plan de acción

Actividades de mejora	Cronograma de actividades															
	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
PLANIFICACION																
Descubrir oportunidades de mejoras	■	■														
Proponer estrategias de mejora			■	■												
HACER																
Desarrollar las estrategias propuestas en la etapa anterior					■	■	■	■	■	■						
VERIFICAR																
Seguimiento por cuestionario de satisfacción al cliente											■	■				
Evaluar el cumplimiento de las estrategias propuestas													■	■		
ACTUAR																
Tomar acciones para mejorar el desarrollo de los procesos															■	
Actualizar el programa de mejora continua con acciones correctivas																■

Nota: Elaborado por Azogue Marco y Olvera Edison

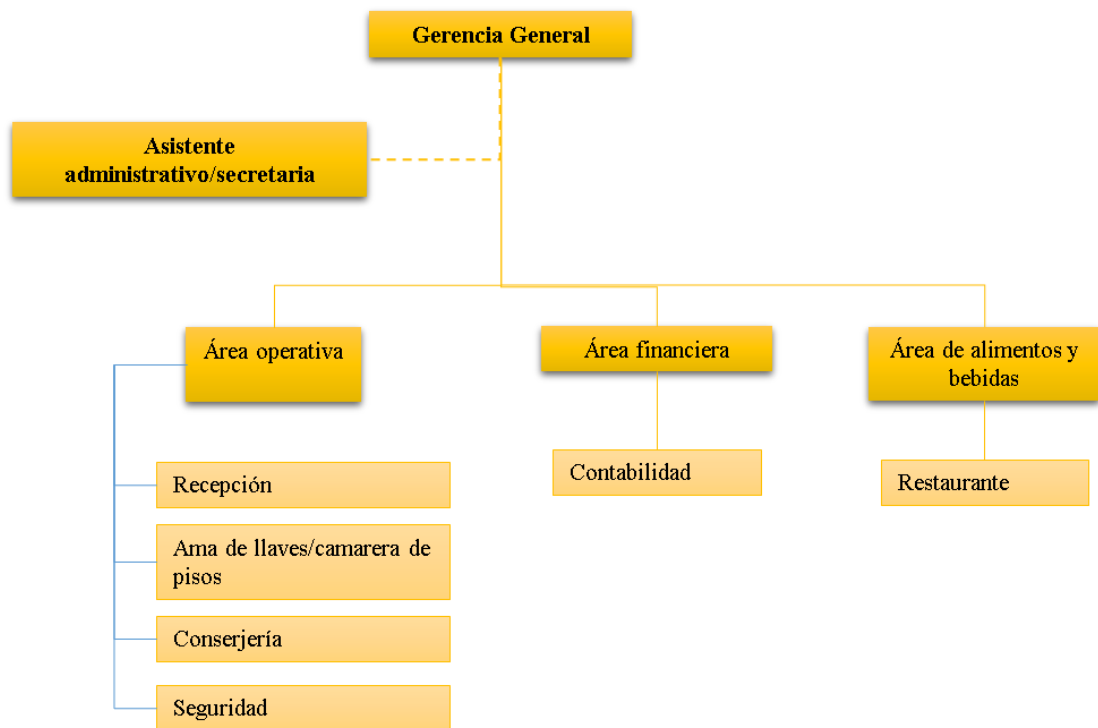
5.8.2. *Hacer*

En esta etapa, se toman las acciones sugeridas definiéndolas en la práctica usando las opciones de mejora de calidad más relevantes y proporcionar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios. Estos procesos deben tener en cuenta responder a las solicitudes de los clientes para recibir productos o servicios que cumplan con sus expectativas, de ello depende el nivel de satisfacción alcanzado. Bajo esta premisa, se desarrollan cada una de las estrategias propuestas en la etapa anterior, partiendo de definición de la estructura organizacional del hostel Divino Niño Rey, ya que permite identificar los cargos, distribuir funciones y responsabilidades dentro de una organización; además es la base para brindar un producto o servicio de calidad a los clientes.


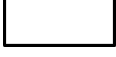
5.8.2.1. *Estructura organizacional del hostel Divino Niño Rey*

Figura 20

Organigrama estructura del hostel Divino Niño Rey



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

REFERENCIA			
Relación de mando			
	Relación de apoyo	Elaborado por:	Aprobado por:
	Relación de autoridad funcional		Fecha:

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

5.8.2.2. Definición de funciones y actividades

Una vez definida la estructura organizacional del hostel Divino Niño Rey, es fundamental que cada uno de los colaboradores tengan claras las funciones y actividades que les corresponde realizar, para lo cual, se propone la siguiente tabla, donde se especifican las mismas.

Tabla 28

Cargo funciones y actividades

Cargo	Funciones	Actividades
Gerente general	Administrar	Planificar, organizar, hacer, controlar.
Asistente administrativo/secretaria	Administrativo/operativo	Planificar, organizar, hacer
Recepcionista	Operativo	Coordinar, hacer
Ama de llaves/camarero	Operativo	Coordinar, hacer, verificar
Conserje	Operativo	Hacer, verificar
Seguridad	Operativo	Coordinar, vigilar

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

En las siguientes tablas se presenta las funciones que deben cumplir cada uno de los colaboradores del hostel:

Tabla 29

Descripción del puesto de gerente

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Gerente general
JEFE INMEDIATO	Ninguno

SUPERVISA

Área operativa, Área financiera, Área de alimentos y bebidas

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, Organizar, dirigir y controlar el proceso administrativo garantizando la gestión adecuada de los recursos de la empresa.

III. FUNCIONES

- Ser el representante legal y administrativo del hostel
- Planificar, supervisar, controlar y evaluar los diferentes procesos operativos y financieros.
- Diseñar nuevos servicios.
- Diseñar un plan de comunicaciones para promocionar la marca del hostel.
- Coordinar el desarrollo eficiente de las actividades operativas en todas las áreas del hostel.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

TÍTULO	Ingeniero en Administración de Empresas, Finanzas,
PROFESIONAL	Contabilidad, Marketing o afines.
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en actividades afines.
HABILIDADES	Poseer liderazgo, facilidad de palabra, habilidad de toma de decisiones, creatividad, trabajo en equipo, capacidad de planificar, proactivo.
FORMACIÓN	Tercer nivel

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Tabla 30

Descripción del puesto de asistente administrativo/secretaria

II. INFORMACIÓN BÁSICA

PUESTO	Asistente administrativo/secretaria
JEFE INMEDIATO	Gerente
SUPERVISA	Ninguno

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Garantizar el buen funcionamiento del área administrativa, asistir en las tareas diarias de oficina y gestionar las actividades administrativas.

III. FUNCIONES

- Llevar la agenda del gerente.
 - Canalizar la comunicación entre el gerente, proveedores y clientes (llamadas telefónicas, correos, citas, otros).
 - Planificar reuniones.
 - Archivar, planificar y coordinar las actividades generales de la oficina.
-

- Redactar los reportes correspondientes.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

TÍTULO	Tecnólogo/a, Licenciado/a o Ingeniero/a en ciencias
PROFESIONAL	administrativas.
EXPERIENCIA	2 años
HABILIDADES	Aptitudes para gestionar el tiempo, llevar registros, trabajar en equipo y bajo presión.
FORMACIÓN	Ciencias administrativas o afines.

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Tabla 31

Descripción de puesto de Recepcionista

I. INFORMACIÓN BÁSICA

Puesto	Recepcionista
Jefe inmediato superior	Gerente general
Supervisa a	Ninguno

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Encargado de recibir a los huéspedes en el hostel y guiarlos de forma correcta durante su estadía.

III. FUNCIONES

- Brinda información necesaria a los turistas
- Conocer todas la instalaciones y servicios que oferta el hostel
- Verificación y control de los turistas que se alojan.
- Dar información sobre en el hostel.
- Brindar una excelente atención al cliente.
- Gestionar las reservas y cancelaciones.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

TÍTULO	Tecnólogo en turismo o carreras similares a administración o
PROFESIONAL	secretariado
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años.
HABILIDADES	Trabajar bajo presión, comunicación efectiva, trabajo en equipo, creatividad.
FORMACIÓN	Bachiller o titulado

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Tabla 32*Descripción de puesto de camarero/a*

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Camarero/a
Jefe inmediato superior	Gerente general
Supervisa a	Ninguno
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Atención rápida y oportuna a los huéspedes del hostel, control en la atención del servicio de restaurante.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajan en la atención personalizadas a las personas que llegan al área de restaurantes del hostel. • Presenta las cartas de menú. • Mantiene limpia la zona del restaurante. • Los camarero/as deben tener un estricto control de tiene. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TITULO	Bachiller
PROFESIONAL	
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años.
HABILIDADES	Trabajar bajo presión, comunicación efectiva, trabajo en equipo, atención al cliente.
FORMACIÓN	Bachiller

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Tabla 33*Descripción de puesto de conserje*

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Conserje
Jefe inmediato superior	Gerente general
Supervisa a	Ninguno
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Es el encargado de recibir y atender a los clientes y visitantes.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera personalizada a la llegada de los clientes al hostel. • Brinda información sobre los servicios del hostel. • Brindar una excelente atención al cliente. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	

TITULO	Bachiller
PROFESIONAL	
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años.
HABILIDADES	Trabajar bajo presión, comunicación efectiva, trabajo en equipo, atención al cliente.
FORMACIÓN	Bachiller

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Tabla 34

Descripción de puesto de guardia de seguridad

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Guardia de seguridad
Jefe inmediato superior	Gerente general
Supervisa a	Ninguno
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Velar por la seguridad de los clientes y visitantes que llegan al hostel.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la vigilancia y protección de clientes y visitantes • Conocer todas las instalaciones y servicios que oferta el hostel. • Control de los turistas que se alojan. • Dar información sobre en el hostel. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TITULO	Bachiller
PROFESIONAL	
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años.
HABILIDADES	Trabajar bajo presión, comunicación efectiva, trabajo en equipo, atención al cliente.
FORMACIÓN	Bachiller

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Tabla 35

Descripción de puesto de contadora

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Contadora
Jefe inmediato superior	Gerente general
Supervisa a	Ninguno
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Control y registro de la información financiera del hostel.	

III. FUNCIONES

- Realizar informes financieros
- Control y revisión de libros contables, estados financieros, análisis financieros
- Registro de gastos e ingresos y realización de balances.
- Tener al día las declaraciones de impuestos

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

TITULO	Ingeniero/Licenciado/tecnólogo en contabilidad y auditoría.
PROFESIONAL	
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años.
HABILIDADES	Trabajar bajo presión, comunicación efectiva, trabajo en equipo, creatividad.
FORMACIÓN	Titulación

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Tabla 36

Descripción de puesto del personal de restaurante

I. INFORMACIÓN BÁSICA

Puesto	Personal del restaurante
Jefe inmediato superior	Gerente general
Supervisa a	Ninguno

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Encargado de elaborar los alimentos del restaurante del hostel.

III. FUNCIONES

- Preparación de alimentos
 - Abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos.
 - Mantener limpio toda el área del restaurante.
 - Cuidar el aseo personal y tener limpio el uniforme.
 - Preparar los alimentos acordes a los menús del día.
-

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

TITULO	Bachiller
PROFESIONAL	
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años.
HABILIDADES	Trabajar bajo presión, comunicación efectiva, trabajo en equipo, atención al cliente.
FORMACIÓN	Bachiller

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

5.8.2.3. Capacitación al personal

El desarrollo de capacitaciones tiene como estrategias las siguientes:

- Desarrollar un programa de motivación para el gerente y personal del hostel

Con esta estrategia se supone que los directivos y empleados están motivados para poder adaptarse a los cambios en sus funciones laborales, teniendo en cuenta que los incentivos se utilizan como medio de motivación para lograr la formación directiva.

- Capacitar al gerente y el personal del hostel

Con esta estrategia se pretende formar integralmente al gerente y personal de los hoteles sobre el coaching gerencial, debido que el enfoque es hacer que del individuo el mejor ser humano posible para desempeñarse en el campo laboral:

Tabla 37

Programa de capacitaciones

Cargo	Capacitaciones	Modalidad	Lugar
Gerente general	Coaching gerencial Administración y liderazgo	Conferencias de forma	Instalaciones del hostel
Asistente administrativo/ secretaria	Coaching gerencial Servicio al cliente con enfoque en la calidad	hibrida	
Recepcionista	Servicio al cliente con enfoque en la calidad Liderazgo y trabajo en equipo		
Ama de llaves/camarero	Servicio al cliente con enfoque en la calidad Liderazgo y trabajo en equipo		
Conserje	Servicio al cliente con enfoque en la calidad Liderazgo y trabajo en equipo		

Seguridad	Servicio al cliente con enfoque en la calidad Liderazgo y trabajo en equipo
Chef/cocinero	Manejo higiénico de alimentos

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

5.8.2.4. Acciones estratégicas para alcanzar la fidelización de los clientes

Para alcanzar la satisfacción y fidelización de los clientes, en el hostel se debe poder identificar y conocer profundamente las necesidades, expectativas, deseos de los clientes, para incorporarlos para la mejora del proceso interno, así satisfacer plenamente sus expectativas y responder de manera oportuna sus dudas, inquietudes y requerimientos. Para ello, se proponen las siguientes acciones estratégicas:

Figura 21

Acciones estratégicas para alcanzar la fidelización de los clientes

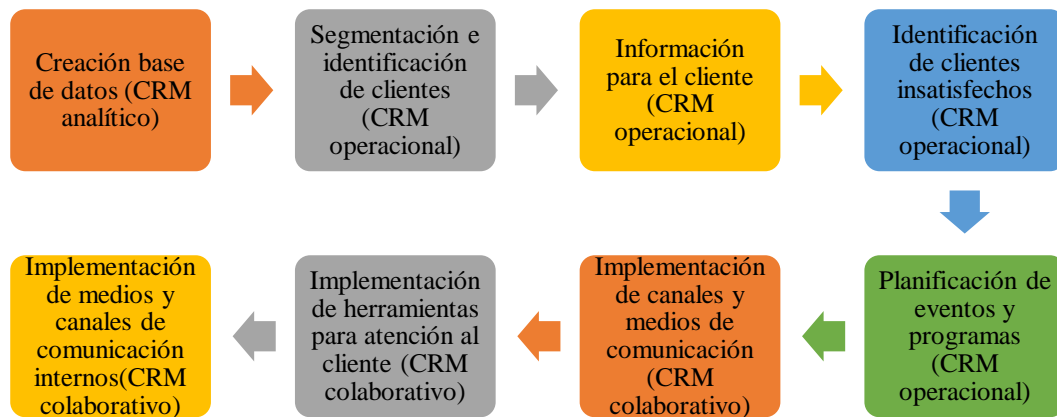
Acción estratégica 1	• Conocer a los clientes
Acción estratégica 2	• Identificar y conocer a los clientes más rentables y leales
Acción estratégica 3	• Diseñar las estrategias de retención y fidelización
Acción estratégica 4	• Seguimiento y control

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Conocer a tus clientes: Conocer a los clientes ayuda a seleccionar las tácticas más rentables y eficientes, y a no perder tiempo ni dinero en estrategias poco productivas. En efecto, la herramienta adecuada para alcanzar este objetivo es el Customer Relationship Management (CRM), permite efectuar una gestión integrada de ventas (productos/servicios), marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Figura 22

Proceso para la implementación de CRM en el hostel



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Identificar y conocer a los clientes más rentables y leales: en función al CRM se podría determinar el ciclo de visita de cada cliente en base a los datos históricos de el mismo, con lo que es más fácil crear promociones especiales que incremente su elección de hospedaje, teniendo como referencia sus gustos y el tipo de comunicaciones con las que más interactúa.

Figura 23

Proceso para conocer e identificar los clientes rentables y leales



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Diseñar las estrategias de retención y fidelización: como se ha mencionado, con base en el CRM se obtiene valiosa información referente a la relación que el hostel

mantiene con sus clientes, lo que permitiría diseñar nuevas estrategias de retención y fidelización lo más personalizadas posibles. Para ello, el hostel debe personalizar los mensajes y las ofertas, actuar con proactividad en el servicio de atención al cliente, pregunta a los clientes qué necesitan, entre otros.

Los clientes serán leales al hotel si reciben más valor según lo que esperan los competidores. El valor percibido es una estimación de la opinión general de los clientes sobre la utilidad del servicio, basada en la observación de que obtienen, lo que les ofrecen. Para el consumidor, el valor es el intercambio entre entrega de algo monetario por sentirse completamente satisfecho. Es más probable que los consumidores permanezcan en el establecimiento cuando este recibe una buena calidad del servicio y beneficios que hacen que se sienta cómodo, a diferencia cuando entrega un valor por el servicio.

Figura 24

Atención personalizada

Atención personalizada		
Recibir al cliente/huesped con un saludo cordial.	Anticiparse a los requerimientos del cliente, describiendo de forma cortes los servicios que ofrese el hostel.	Guiarlo a un rápido recorrido por las instalaciones del local.

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Ademes de brindarle un saludo Cortez e informarle de los servicios que recibirá al hospedarse en el hostel, se propone ofrecerle una bebida de bienvenida:

Figura 25

Bebida de bienvenida

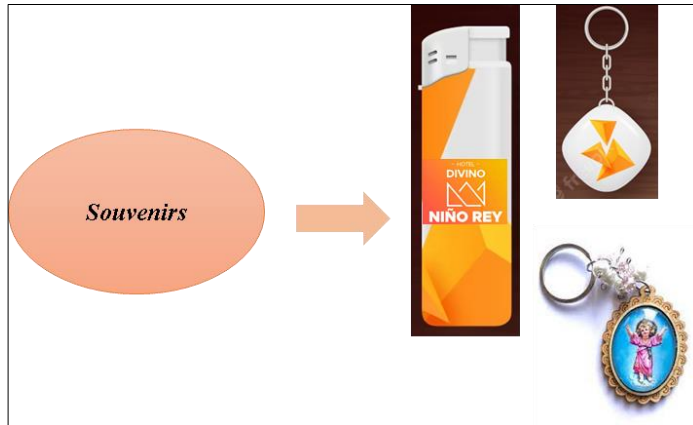


Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Complementado el servicio, como despedida y en agradecimiento por haber elegido el hostel para hospedarse, se propone obsequiar *souvenirs* como un distintivo que lo diferencie de la competencia:

Figura 26

Souvenirs



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Seguimiento y control: las estrategias deben ser evaluadas de forma constante para comprobar si se están obteniendo los resultados esperados, identificar falencias, tomar acciones correctivas de ser necesario que involucre un proceso de mejora continua.

5.8.2.5. Implementar nuevos servicios

La implementación de nuevos servicios debe basarse en los recursos disponibles que tenga el hostel, por lo cual, es importante realizar un análisis previo. En este caso, tomando en cuenta que el hostel cuenta con la infraestructura necesaria se propone implementar el siguiente servicio:

Figura 27

Servicio propuesto



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Con la implementación de este nuevo servicio se aspira incrementar el número de huéspedes que acudan al hostel, ya que muchos aman a sus mascotas y prefieren tenerlas cerca.

5.8.3. Verificar

Después de desarrollar e implementar las pautas descritas en la primera fase, organización que realiza una serie de actividades para lograr un producto o servicios que puede proporcionar a sus clientes. Estos procesos deben tener en cuenta responder a las solicitudes de los clientes para recibir productos o servicios cumplir con sus expectativas, de ello depende el nivel de satisfacción del cliente.

En esta etapa, la organización logra resultados objetivamente, usando su proceso de diagnóstico y con resultados esperados de la fase de planificación para lograr mejoras necesidades, identificar la causa de la falla e identificar posibles mejoras.

Para poder verificar de forma eficiente los resultados obtenidos, se propone una encuesta dirigida a los clientes para medir la satisfacción del mismo, esta herramienta hecha a los clientes no mostrara los datos reales de la experiencia del hospedaje del hostel en un tiempo determinado. El éxito de este cuestionario depende de la formulación cuyo objetivo primordial es obtener información que revele las opiniones de los clientes.

Tabla 38*Modelo del cuestionario de satisfacción del cliente*

CUESTIONARIO DE SASTIFACCION AL CLIENTE				
Disponibilidad de ayuda				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Calidad de información brindada				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Calidad del servicio prestado				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
El personal fue amable y educado				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Se atendió su consulta con puntualidad				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
La infraestructura del hostel es adecuada				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Las instalaciones estaban limpias				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

También, para verificar el cumplimiento de las estrategias, se propone aplicar los siguientes indicadores de gestión:

Tabla 39*Indicadores de gestión*

Indicador	Fórmula	Descripción
Tasa de ocupación (%)	Habitaciones ocupadas/ habitaciones disponibles	Mide la tasa de ocupación promedio del hostel.
Tarifa diaria promedio	Ingresos totales período/ Tarifas diarias vendidas en el período	Mide el nivel promedio de los ingresos que percibe la hostería.
Tasa de cancelación	Reservas canceladas/ total reservas	# Mide la tasa de cancelación que la hostería tuvo en un periodo determinado.
Tasa de satisfacción	# de quejas o reclamos/Clientes atendido	Mide el nivel de satisfacción de los clientes del hostel.

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

5.8.4. Actuar

Finalmente, la fase de acción de mejora se encarga de detallar los éxitos o fracasos evidentes en la etapa de planificación e implementación los primeros pasos del proceso mediante la recopilación o el registro procedimientos utilizados, reflejan los resultados de la implementación de las estrategias y verificar el cumplimiento de lo desarrollado en las etapas anteriores, además de presentar opciones de planes futuros o recomendaciones que fomenta la mejora continua.

5.8.4.1. Control de la calidad de la atención al cliente

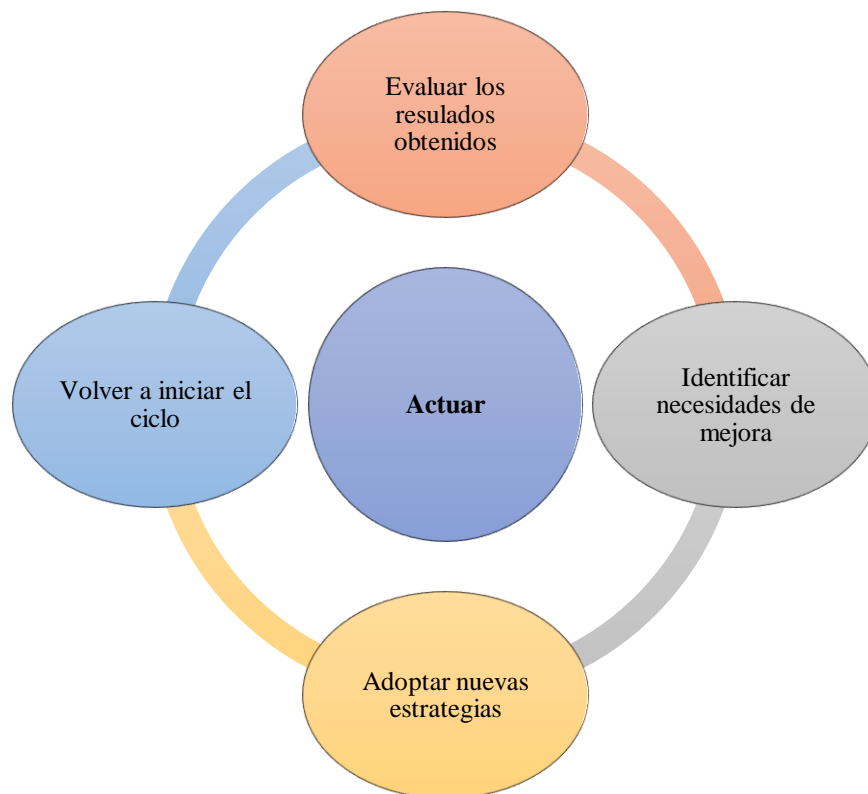
Una empresa que trabaja para brindar un servicio al cliente de calidad no debe olvidar la importancia de medir la satisfacción del cliente. Para que puedas convencerte de ello. Esforzarse por la excelencia en el servicio. Así que hay que centrarse en los clientes porque de esta forma puedas dar cuenta de qué necesidades te satisfacen y cuáles no. Aquí hay algunas formas de medir la satisfacción del cliente. Sugerir excelente servicio al cliente para su negocio, debe tener medidas de

control de calidad. Es importante no sólo ubicar a los empleados, sino también animarlos a mejorar sus habilidades de comunicación.

Los gerentes deben considerar las opiniones de aquellos con quienes tienen contacto directo clientes porque es la fuente directa a través de la cual puede recibir información, porque atienden a clientes contentos e insatisfechos, empleados conocer la clave para la resolución de problemas, así que solo ellos saben por las relaciones con los clientes. Los resultados del control de calidad no deben basarse únicamente en una charla.

Figura 28

Actuar



Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

5.8.4.2. *Presupuesto*

Tabla 40

Presupuesto

Descripción	Costo
-------------	-------

Capacitación de motivación y liderazgo	700,00
Implementación del CRM	1200,00
Suministros y materiales	100,00
Varios	100,00
Total	2.100,00

Nota. Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

CONCLUSIONES

- Al proponer como objetivo el analizar la información bibliográfica referente a la calidad de servicio del Hostal Divino Niño Rey. Se concluye que la bibliografía existente referente a los modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la atención de calidad a los clientes. Temas como, modelos de gestión, administración por procesos, ISO, estos y otros más son de gran ayuda ya que han ido actualizando y adaptando a la realidad de las empresas.
- Al proponer como objetivo identificar la situación actual de la calidad del servicio del Hostal Divino Niño Rey, se concluye que el Hostal Divino Niño Rey, no cuenta con un modelo de gestión el cual ayude a garantizar la calidad de servicio que oferta la entidad. Los principales problemas que no permite al desarrollo de mejora es debido a la falta de capacitación del personal, análisis FODA, funciones del personal, procesos de selección del personal y técnicas de servicio al cliente. La cual le dé un mejor aspecto de calidad al hostal y el cliente se sienta 100% satisfecho con el servicio que le brinda el establecimiento.
- Al proponer un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey. Se concluye que un modelo de gestión de calidad adapta a las necesidades del Hostal Divino Niño Rey, con una mejora notablemente de procesos que le concierne a la atención del cliente así obteniendo un resultado en la satisfacción y por otra parte aumente la idealización de los clientes. Por lo que se considera el diseño del ciclo Deming ya que es un modelo que permite desarrollar estrategias y puede medir su avance para obtener los resultados deseados dentro del hostal, por lo tanto, busca una mejora continua en el servicio y este se vea reflejado con un mayor requerimiento del establecimiento y así mismo sea un competidor dentro de la ciudad en el sector del turismo.

RECOMENDACIONES

- Implementar un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio del hostel es una de las mejores estrategias para garantizar el buen servicio, este debe llevar un control muy bien estableciendo para que se cumplan lo previsto de forma ordenada y no tenga inconformidad en el tiempo con el propietario y así mismo con el cliente.
- Promocionar al hostel por las redes sociales en la actualidad es una de las formas más rápidas para dar a conocer el servicio que ofrece el establecimiento. Con esto consigue que el cliente lo pueda conocer más de cerca, y también ayude a un crecimiento al hospedaje del sector.
- Se sugiere que el hostel le dé continuidad al modelo de gestión planteado para que el servicio del personal no decaiga y siempre se mantenga en mejora.

BIBLIOGRAFÍA

- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico*. Quito.
- Alvarado, K. S. (2020). *repositorio.ug.edu.ec*. repositorio.ug.edu.ec:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46489/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%20del%20Hotel%20Sol%20de%20Oriente%20para%20el%20dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad..pdf>
- Alvarenga, M. B. (17 de junio de 2020). *¿Qué es la Investigación de Campo?*
¿Qué es la Investigación de Campo?:
<https://investigacioncientifica.org/que-es-la-investigacion-de-campo/>
- Alvarez, L. (2017). *areandina*. areandina:
[file:///C:/Users/User/Downloads/Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n%20(1).pdf)
- Amasifén, A., Sánchez, L., Valle, M., Navarro, J., & Pinedo, L. (2022). Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16-21.
- Arias, E. R. (05 de Febrero de 2021). *Investigación descriptiva*. Investigación descriptiva: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Ayón, G., Álvarez, A., Zambrano, S., & Vélez, J. (2021). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo. *RECIAMUC*, 366-381.
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.\(2\).abril.2021.366-381](https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.366-381)
- Caballero, P. (2021). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas:
<https://docplayer.es/204971617-Investigacion-bibliografica-definicion-tipos-tecnicas.html>
- Calidad, D. d., & MPCEIP, S. d. (2022). *Plan Nacional de Calidad*. Plan Nacional de Calidad: <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/PLAN-NACIONAL-DE-CALIDAD-2022.pdf>
- Calidad, S. d., & Industrias, M. d. (29 de Diciembre de 2010). *LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD*. LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD:
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Cañar, J., & Hidalgo, A. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las PYMES de Manta. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 2165-2189. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2498>
- Cárdenas, C., & Prado, C. (2018). *Propuesta para el desarrollo de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la certificación "Q" de*

- calidad del MINTUR en el Hotel Presidente Boutique de la ciudad de Guayaquil.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral).
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/51897/1/T-108859.pdf>
- Cedeño, J. (2018). *Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López).
<https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/734/TT83.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chafloque, R., Espinoza, J., & Salazar, B. (25 de Septiembre de 2019).
redalyc.org. redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521763181002>
- Coelho, F. (2011). *Significado de Metodología de la investigación.* Significado de Metodología de la investigación:
<https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- Consumidor, L. d. (2000). *LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.* LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:
<https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- Deaguiar, M. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.* Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:
<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas.* Guaranda.
- Equipo editorial, Etecé. (14 de Febrero de 2022).
<https://concepto.de/profesionalismo/>
- Etecé. (5 de Agosto de 2021). *concepto.de*. concepto.de:
<https://concepto.de/modelo/>
- Fabián. (12 de Marzo de 2021). *contabilidaddeservicios.com*. contabilidaddeservicios.com:
<https://contabilidaddeservicios.com/administracion/que-es-talento-humano-en-una-empresa/>
- Fernández, M. (2022). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos.* IC Editorial.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

- Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. 6a Edición.
- Hernández, R., & Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L., & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165
- ISO. (2004). *GESTIÓN DE LA CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES*. GESTIÓN DE LA CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES:
<https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- ISO. (2014). *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10002:ed-2:v1:es>
- ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Khandari, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*.
<https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40>
- Loor, A., Zambrano, A., & Peña, I. (2020). Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo HOTELQUAL. 1-23.
https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.1755
- López, H., Elizabeth, T., García, S., Cruz, E. S., Rodríguez, M. J., Ramiro, L., . . . Bisleivys. (02 de Febrero de 2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Universidad y Sociedad*, 165-177.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165
- Martínez, A. (13 de Diciembre de 2022). *conceptodefinicion*. conceptodefinicion:
<https://conceptodefinicion.de/gestion/>
- Molina, O. (2014). *EcuRed*. EcuRed:
https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Montenegro, I. (11 de Agosto de 2020). *gb-advisors*. gb-advisors:
<https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-porque-y-como-puedes-mejorarla/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20al%20cliente>

%20indica%20qu%C3%A9%20tan%20r%C3%A1pido,en%20responder%20a%20sus%20clientes.

- Moreno, E. (09 de Abril de 2018). *INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL*. INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Morles, J. (2021). PROCESOS ORGANIZACIONALES VINCULADOS A LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO. 1-8.
- Naranjo, B. P. (2019). *UNACH-EC*. UNACH-EC: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5517/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0021.pdf>
- Narváez, O., & Villegas, L. (14 de Noviembre de 2014). *Introducción a la investigación*.: Introducción a la investigación:: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/index.html>
- Navarro, E. M.-C. (2020). Metodología para diseñar un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil. Obregón, Sonora: Instituto Tecnológico de Sonora-Educación para trascender.
- Nova, L., Moreno, S., & Moreno, L. (2020). Modelos de gestión estratégica. *Revista Espacios*, 41(41). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n41/a20v41n41p17.pdf>
- Olivera, R., & Mutango, J. (2022). Pautas para un Modelo de Gestión de la Innovación de la Agencia de Viaje Ecotur S.A. *Ciencia Digital*, 6(3), 28-56. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i3.2213>
- Osteicoechea, A. (7 de Octubre de 2022). <https://conceptodefinicion.de/recursos/>
- Peiró, R. (27 de Septiembre de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/equipo.html>
- Peiró, R. (04 de Junio de 2020). *Economipedia*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Peíro, R. (04 de Junio de 2020). *economipedia*. economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Peralta, M. (2015). *dspace.uniandes.edu.ec*. dspace.uniandes.edu.ec: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1174>
- Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Pérez, J., & Gardey, A. (4 de Julio de 2017). *definicion.de*. definicion.de: <https://definicion.de/efectividad/>
- Pérez. (26 de Octubre de 2021). *conceptodefinicion*. conceptodefinicion: <https://conceptodefinicion.de/modelo/>
- Pérez, J., & Fol, R. (2021). *Practiagenda Laboral 2020*. Tax Editores.

- Pérez, J., & Gardey, A. (17 de Julio de 2008). <https://definicion.de/control/>
- Pérez, J., & Marino, M. (11 de Mayo de 2018). *Definicion.de*. Definicion.de: <https://definicion.de/hostal/VI>
- Pérez, J., & Merino, M. (10 de Noviembre de 2016). *Definicion.de*. Definicion.de: <https://definicion.de/competitividad/>
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Rojano, G. (2018). *Modelo de gestión de calidad total para el Cedro Hotel en Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua*. (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8858/1/PIUAETH004-2018.pdf>
- Sánchez, J. (13 de Febrero de 2016). *economipedia.com*. economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sanguchi, J., & Ruis, A. (2020). Modelo de gestión para mejorar el producto turístico en el sector hotelero de la parroquia Crucita. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 640-670. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1356>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. Bernardo Reyes. https://www.google.com.ec/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_edicion/XnnkDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Solano, O. (2021). *La administración en la propiedad horizontal*. Calí: Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle.
- Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior*. Quito.
- Ucha, F. (Abril de 2009). <https://www.definicionabc.com/social/personal.php#apa-abc>
- Vicens, S., & Costa, G. (2007). *CALIDAD DE SERVICIO EN LA INDUSTRIA HOTELERA: REVISIÓN DE LA LITERATURA*. CALIDAD DE SERVICIO EN LA INDUSTRIA HOTELERA: REVISIÓN DE LA LITERATURA: https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/358244/Santoma_RAT_Cali.pdf?sequence=5
- Villacis, L., Macías, J., & Meneses, W. (6 de Marzo de 2020). *redalyc.org*. redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758007/>
- Westreicher, G. (25 de Agosto de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- Westreicher, G. (06 de Agosto de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

- Westreicher, G. (02 de Agosto de 2020).
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yanelys, A. (5 de Junio de 2019). *gestiopolis*. gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Yirda, A. (08 de Marzo de 2021). *conceptodefinicion.de*. conceptodefinicion.de:
<https://conceptodefinicion.de/eficaz/>
- Yoon, Y. y. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality.
<https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era.

ANEXOS

Anexo I. Cronograma tentativo (Grantt)

Tabla 42

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
ACTIVIDAD	Nov-22	Dic-22							Ene-23					Mar-23		May-23			
	28	2	5	8	12	21	22	27	9	10	11	12	16	18...	28	6	17	16	19
Elaboración del anteproyecto																			
Elaboración de la denuncia del tema																			
Revisión de la denuncia del tema con el director																			
Corrección de la denuncia del tema																			
Revisión de la denuncia del tema con los pares académicos																			
Corrección del anteproyecto																			
Revisión del Anteproyecto con el director y Pares académicos																			

Anexo 2. Presupuesto Ejecutado

Tabla 43

Presupuesto

Denominación	VALOR
Equipos de cómputo	\$50
Internet	\$80
Suministros	\$40
Impresiones	\$120
Transporte	\$80
Otros gastos	\$20
Total	\$390

Nota: Elaborado por Azogue Marco, Olvera Edison.

Anexo 3. Guía de entrevista

Instrumentos de recopilación de datos

APLICADO: Al personal colaborativo del Hostal Divino Niño Rey

OBJETIVO: Recolectar información sobre la calidad de los servicios que oferta el Hostal Divino Niño Rey.

1. **¿El Hostal cuenta con la infraestructura adecuada para brindar el servicio de calidad a sus huéspedes?**
2. **¿Considera que la implementación de un adecuado modelo de gestión ayudara a mejorar la calidad de servicio de los clientes?**
3. **¿El personal colaborativo tiene conocimiento sobre las políticas que cuenta el Hostal para brindar un servicio a sus clientes?**
4. **¿Con que frecuencia se mide la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey?**
5. **¿La administración del Hostal se preocupa por controlar la calidad de servicio que brinda y tomar decisiones respecto a esto?**
6. **¿Considera usted que una correcta gestión de calidad mejorara el servicio al cliente del Hostal?**
7. **¿El Hostal cuenta con un análisis FODA?**
8. **¿Considera usted que los clientes se sienten satisfechos por los servicios brindados el Hostal?**
9. **¿Los trabajadores siempre están dispuestos a suministrar el servicio cuando el cliente lo requiera?**
10. **¿Los trabajadores poseen habilidades y conocimientos necesarios para prestar de forma correcta y precisa los servicios solicitados por los clientes?**

Anexo 4. Guía de Encuesta

Guía de encuesta

DIRIGIDO A: Los huéspedes del Hostal Divino Niño Rey.

OBJETIVO: Recolectar información sobre la calidad de los servicios que oferta el Hostal Divino Niño Rey.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas que a continuación se presentan y marque con una X la de su elección.

1. Género

Masculino

Femenino

Otros

2. ¿Cómo considera usted la calidad de servicio que ofrece el Hostal?

Excelente

Bueno regular

Malo

Pésimo

3. ¿Qué factor considera importante al momento de seleccionar un hospedaje?

Servicios que ofrece

Precio

Ubicación

Promoción

Recomendación

4. ¿Cuál es el grado de satisfacción que le dejó al visitar el hostal Divino Niño Rey?

Muy satisfecho

Satisfecho

- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

5. ¿Con que frecuencia visita la ciudad de Ambato y requiere de una estadía de centros de alojamiento?

- Una vez al año
- Dos veces al año
- Cinco veces al año
- Más de cinco veces al año

6. ¿Cuál es su motivo por el cual viaja a la ciudad de Ambato?

- Turismo
- Negocios
- Vacaciones
- Estudios

7. ¿Considera usted que la implementación de un adecuado modelo de gestión ayudara a mejorar la calidad de servicio en el Hostal Divino Niño Rey?

- Si
- No

8. ¿El Servicio prestado por el hostel se adapta a las necesidades del cliente?

- Si
- No

9. ¿El personal comprende las necesidades específicas de los clientes?

- Si
- No

10. ¿Por qué medios le gustaría realizar los pagos para adquirir los servicios del Hostal?

- Tarjeta de crédito y debito
- Efectivo
- Cheque
- Pagos online
- Transferencias

11. ¿Cuál es el precio que usted está dispuesto a pagar la noche, por los servicios que brinda el Hostal Divino Niño Rey?

- De \$8.00 a \$10.00
- De \$10.00 a \$12.00
- De \$12.00 a \$15.00
- Más de \$15.00 en adelante

12. A través de qué medios le gustaría recibir información sobre los servicios que oferta el Hostal.

- TV
- Página web
- Radios
- Agencias de viajes
- Redes sociales

13. ¿El Hostal cuenta con la infraestructura adecuada para brindar servicio de calidad a sus huéspedes?

- Si
- No

14. ¿Qué elementos de gestión cree usted que necesitan mejorar en el Hostal?

- Planificación
- Organización
- Ejecución

Evaluación o control

15. ¿Considera usted que el hostel tiene claramente definida una planificación para ofrecer el servicio a sus clientes?

Si

No

16. ¿Cree usted que la administración del hostel analiza la calidad de servicio que presta a los clientes?

Si

No

17. ¿En el servicio prestado se reflejó un buen clima organizacional entre los empleados?

Si

No

18. ¿Cree usted que el Hostel utiliza algún modelo de gestión como guía para el desarrollo de los procesos?

Si

No

Anexo 5. Evidencia





Anexo 6. Carta de Aceptación

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA PARA LA TESIS DE GRADO

Yo, **María Monserrath Zurita Quirola**, identificada con C. I 1804393195 en calidad de gerente o propietaria del **HOSTAL DIVINO NIÑO REY**, ubicada en la ciudad de Ambato. Otorgo la autorización al señor Edison Andrés Olvera Obando con C.I 1207354919 y al señor Marco Geovanny Azogue Ruiz con C.I 1850289156, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar de la carrera de Administración de Empresas para que utilice la información del Hostal, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación o tesis para optar el Título profesional.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "M. Zurita", written over a horizontal line.

María Monserrath Zurita Quirola

Firma De Propietaria

Anexo 7. Certificado de Urkund



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. EDDY ALVARADO EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “**Modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio en el Hostal Divino Niño Rey, en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, año 2023**”, presentado por Azogue Ruiz Marco Geovanny y Olvera Obando Edison Andres estudiantes de la **carrea de Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 3%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 12 de julio del 2023

Atentamente,



Eddy Alvarado
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secalra
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo 8. Certificado del nivel de plagio del Urkund



Document Information


Analyzed document	TESIS FINAL...DEFENSA.docx (D171997199)
Submitted	7/11/2023 5:39:00 PM
Submitted by	
Submitter email	eolvera@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	ealvarado.ueb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.


0703129981