



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO EXTENSIÓN QUEVEDO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN MENCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA:

**“MANUAL DE ATENCIÓN HOTELERA, SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL HOTEL ECOLÓGICO RIVERSIDE DEL CANTÓN QUEVEDO,
2016”**

AUTORA:

MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL

TUTOR:

LCDO. GONZALO PEÑAFIEL, MSC.

LECTORA:

LCDA. LILIANA URQUIZA MSC.

QUEVEDO - LOS RÍOS – ECUADOR

DEDICATORIA

Estoy cumpliendo una meta más en el trayecto de mi vida; mis sueños, mis aspiraciones y objetivos se integran hacia un mismo fin que se enfoca en mejorar mi calidad de vida, siendo una buena profesional.

A Dios, quien me dio la oportunidad de vivir, sin hacerme perder la fe, ni la esperanza de que siempre habrá un mañana mejor.

A mis padres, quienes creyeron en mí capacidad para lograr este triunfo apoyando mi deseo de superación y progreso, inculcando valores como la humildad, respeto y constancia.

A mis hermanas, familiares y amigos, quienes fueron constantes con su apoyo tanto en mis decisiones como en aquellos momentos de sacrificio, enseñándome que el éxito se alcanza con disciplina y esfuerzo.

Paola Cecibel Montiel Franco

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme el valor, fortaleza y sabiduría para superar los obstáculos que se presentaron durante esta etapa de mi vida estudiantil, permitiendo tomar las mejores decisiones para llegar hasta el final de mi carrera.

A mis padres quienes con su sacrificio y confianza me han demostrado su apoyo incondicional para alcanzar mis metas, reconociendo que su mejor herencia es la educación y en mis manos estuvo el no defraudarlos; y hoy tengo la facultad de proyectar mis sueños hacia un futuro mejor.

A mis amigos quienes me han brindado una amistad sincera desde el inicio de mi carrera estudiantil, apoyando mis ideales y demostrando su aprecio, compañerismo y cariño en el transcurso de tiempo.

A la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo quien me abrió las puertas de la sabiduría para poder concretar mis aspiraciones, y con ella a todos sus Maestros quienes con su conocimiento me enseñaron que el éxito depende del esfuerzo y constancia de uno mismo.



AUTORIZACIÓN PARA LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL**, Autora de la tesis de grado, titulada:

“MANUAL DE ATENCIÓN HOTELERA, SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOTEL ECOLÓGICO RIVERSIDE DEL CANTÓN QUEVEDO, 2016”

Autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo a:

Publicar la tesis de grado en el repositorio que lo requiere, tanto en su versión digital como impresa, dejando expresa voluntad que renuncio a recibir emolumento alguno por su publicación.

MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL
C. C. N°1205411083



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO EXTENSIÓN QUEVEDO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA

EDUCACIÓN

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DE
INVESTIGACIÓN**

En mi calidad de Tutor del informe Final de Investigación, designado por el Consejo Directivo certifico que la Srta. **MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL**, ha desarrollado la tesis cuyo título es:

“MANUAL DE ATENCIÓN HOTELERA, SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOTEL ECOLÓGICO RIVERSIDE DEL CANTÓN QUEVEDO, 2016”

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la mencionada estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

Atentamente.,

**LCDO. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA, MSC.
TUTOR DEL INFORME DEL FINAL**



INFORME FINAL POR PARTE DEL TUTOR

**LCDO. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA, MSc.
TUTOR DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

CERTIFICA:

Que el Informe Final de Investigación Previa a la obtención del título de LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENSIÓN: **HOTELERÍA Y TURISMO**, titulado:

“MANUAL DE ATENCIÓN HOTELERA, SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOTEL ECOLÓGICO RIVERSIDE DEL CANTÓN QUEVEDO, 2016”

DE LA AUTORÍA: MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL

Ha sido revisada en todos sus componentes, por lo que autorizo su presentación sustentación y defensa.

**LCDO. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA, MSc.
TUTOR DEL INFORME FINAL**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO EXTENSIÓN QUEVEDO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA

EDUCACIÓN

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME
FINAL DE INVESTIGACIÓN**

En mi calidad de Lectora del informe final de investigación, designado por el consejo directivo, **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la parte gramatical, de redacción, aplicación correcta de las normas A.P.A y el formato impreso, del trabajo de grado de la estudiante **MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL** cuyo Tema es

“MANUAL DE ATENCIÓN HOTELERA, SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOTEL ECOLÓGICO RIVERSIDE DEL CANTÓN QUEVEDO, 2016”.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la mencionada estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

**LCDA.LILIANA URQUIZA MENDOZA MSC.
LECTORA DEL INFORME FINAL**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL INFORME FINAL DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

TEMA:

“MANUAL DE ATENCIÓN HOTELERA, SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL HOTEL ECOLÓGICO RIVERSIDE DEL CANTÓN QUEVEDO,
2016”.

LA AUTORIA DE: **MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL**

LA OTORGA LA CALIFICACION DE _____

EQUIVALENTE A: _____

TRIBUNAL:

MSC. FREDY HOLGUIN
DELEGADO DEL DECANO

MSC. BELKY ALARCON
ÁREA DE INVESTIGACIÓN

MSC. SALOME SANCHEZ GÓMEZ
DOCENTE DEL ÁREA ESPECÍFICA

AB. ISELA BERRÚZ MOSQUERA, MSC
SECRETARIA (E)
FF.CC.JJ.SS.EE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO

Mgs. Gonzalo Peñafiel Nivelá con # de cedula 0923509426, docente de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo.

CERTIFICA

Que, la siguiente investigación denominada: "MANUAL DE ATENCION HOTELERA, SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOTEL ECOLÓGICO RIVERSIDE DEL CANTÓN QUEVEDO, 2016" elaborada por la Srta. MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL, ha sido revisada por la herramienta del sistema de control URKUND con el siguiente informe:

URKUND

Documento	tesis.utb.docx (D23982475)
Presentado	2016-12-01 12:27 (-05:00)
Presentado por	melanie20102011@hotmail.com
Recibido	gpenafiel.utb@analysis.arkund.com
Mensaje	Mostrar el mensaje completo

6% de esta aprox. 23 páginas de documentos largos se componen de texto

Por lo que se autoriza a la estudiante MONTIEL FRANCO PAOLA CESIBEL, que ejecute los trámites pertinentes para su presentación final del trabajo de grado.

Msc. Gonzalo Peñafiel N.
EXTENSIÓN QUEVEDO

FECHA: 05/12/2016
Quevedo 05/12/2016

Msc. Gonzalo Peñafiel N.
Tutor
C:I: 0923509426

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	v
INFORME FINAL POR PARTE DEL TUTOR.....	vi
CERTIFICADO DEL LECTOR.....	vii
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	viii
INFORME FINAL DEL SISTEMA DEL URKUND.....	ix
INDICE.....	x
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I.....	¡Error! Marcador no definido.
DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.2.MARCO CONTEXTUAL	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1. Contexto Internacional	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2. Contexto Nacional.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.3. Contexto Local	¡Error! Marcador no definido.
1.2.4. Contexto Institucional	¡Error! Marcador no definido.
1.3.SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	¡Error! Marcador no definido.
1.4.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1. Problema General.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Sistematización del Problema	¡Error! Marcador no definido.
1.5.DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.6.JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.7.OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.7.1. Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
1.7.2. Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TEÓRICO O REFERENCIALES	¡Error! Marcador no definido.
2.1.MARCO TEÓRICO	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1. Manual de atención Hotelera.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2. Calidad en los Servicios	¡Error! Marcador no definido.
2.1.3. Dimensiones en la Calidad en los Servicios.....	¡Error! Marcador no definido.

2.1.4.	Mejora continua.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.5.	Administración de la Calidad en los Servicios.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.6.	Atención y Servicio al Cliente.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.7.	Satisfacción del cliente.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.8.	Satisfacción del Usuario.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.9.	Servicio Hotelero.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.10.	Servicio Complementario.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.	MARCO CONCEPTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.	MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
	Marcador no definido.	
2.3.1.	Antecedentes investigativos	¡Error! Marcador no definido.
2.3.2.	Categoría de Análisis	¡Error! Marcador no definido.
2.4.	POSTURA TEÓRICA	¡Error! Marcador no definido.0
2.4.1.	La función primordial del hotel es servir al cliente.....	¡Error! Marcador no definido.0
2.4.2.	Brindar un servicio personalizado.....	¡Error! Marcador no definido.0
2.4.3.	Evitar hablar mal de la competencia	¡Error! Marcador no definido.
2.4.4.	Brindar el servicio que se ha prometido.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.5.	Los bienes de los clientes son intocables	¡Error! Marcador no definido.
2.5.	HIPÓTESIS.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5.1.	Hipótesis General	¡Error! Marcador no definido.
2.5.2.	Subhipótesis o Derivadas	¡Error! Marcador no definido.
2.6.	VARIABLES	¡Error! Marcador no definido.
2.6.1.	Variable Independiente	¡Error! Marcador no definido.
2.6.2.	Variable Dependiente.....	¡Error! Marcador no definido.
	CAPÍTULO III.....	¡Error! Marcador no definido.
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
3.1.	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.	PRUEBAS ESTADÍSTICAS APLICADAS.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	¡Error! Marcador no definido.
3.4.	CONCLUSIONES	59
3.4.1.	Conclusiones Específicas	59
3.4.2.	Conclusión General.....	59
3.5.	RECOMENDACIONES	60
3.5.1.	Recomendaciones Específicas.....	60
3.5.2.	Recomendación General	60
	CAPÍTULO IV.....	61
	PROPUESTA DE APLICACIÓN	61

4.1.PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	61
4.1.1. Alternativa Obtenida	61
4.1.2. Alcance a la Alternativa	61
4.1.3. Aspectos Básicos de la Alternativa	62
4.2.ANTECEDENTES.....	63
4.3.JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4.4.OBJETIVOS	¡Error! Marcador no definido.
4.4.1. Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
4.4.2. Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.
4.5.ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....	¡Error! Marcador no definido.
4.5.1. Título	¡Error! Marcador no definido.
4.5.2. Componentes	¡Error! Marcador no definido.
4.6.RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA	¡Error! Marcador no definido.
4.7.BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
4.8.ANEXOS	

RESUMEN

El Hotel Ecológico Riverside es una empresa hotelera que brinda un servicio de excelencia en un ambiente ecológico de confort, convirtiéndose en un hotel de elección para turistas nacionales e internacionales ofreciendo la mejor alternativa para relajarse y descansar.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la incidencia de un manual de calidad del servicio hacia los clientes del Hotel Ecológico Riverside de la ciudad de Quevedo.

El presente proyecto está destinado a realizar una investigación referente al mejoramiento del servicio hotelero, para determinar las causas que generan una inadecuada gestión; planteando una propuesta de diseño del manual de servicio de calidad enfocado a la atención del cliente.

Permitiendo al personal del hotel mejorar su desempeño y aportar de manera eficiente al desarrollo de la empresa, logrando una mejora enfocada hacia la calidad en el servicio, facilitando al gerente una mejor toma de decisiones y, optimizando considerablemente el aspecto social y económico.

Para cumplir con esta finalidad se seleccionó al hotel Ecológico Riverside como unidad de análisis. A través de las encuestas realizadas tanto al gerente, empleados y clientes de esta empresa, se indagó sobre la gestión administrativa existente; lo cual permitió plantear la propuesta.

Si bien es cierto se toma como referencia el hotel en mención, sin embargo, la propuesta planteada sirve de guía a todos los hoteles de la ciudad de Quevedo; la cual contiene la manera de qué procesos se deben llevar a cabo y el cómo realizarlos para tener una adecuada gestión; utilizando diferentes tipos de herramientas administrativas lo cual facilita a todo el personal involucrado en el área de servicio y atención al cliente el tener de una manera visual y controlado por tiempos los procesos a realizar, mejorando así su desempeño.