



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE**  
**LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELETERIA Y TURISMO**



**INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN HOTELETERIA Y TURISMO**

**TEMA**

**SISTEMA DIGITAL Y LA GESTIÓN TURÍSTICA HOTELERA EN LA CIUDAD  
DE QUEVEDO AÑO 2019.**

**AUTOR:**

**JORDAN OLMEDO VERA CEDEÑO**

**ASESOR DE PROYECTO:**

**MSC.HELEN CARRANZA PATIÑO**

**QUEVEDO- LOS RIOS-ECUADOR**

**2020**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO .....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORIA INTELECTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL POR PARTE DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN ..	¡Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND .....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE CUADROS .....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE FIGURAS .....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN .....	1
SUMMARY.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I.....	5
DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	5
1.2.1. Contexto Internacional .....	5
1.2.2. Contexto Nacional .....	6
1.2.3. Contexto Local .....	6
1.2.4. Contexto Institucional .....	7
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	7
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	10
1.7.1. Objetivo general .....	11
1.7.2. Objetivos específicos.....	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL .....	12
2.1. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1.1. Marco conceptual .....	12

2.1.2.	Marco referencial sobre la problemática de investigación.....	30
2.1.2.1.	Antecedentes investigativos.....	30
2.1.2.2.	Categoría de análisis .....	35
2.1.3.	Postura teórica .....	36
2.2.	HIPÓTESIS .....	37
2.2.1.	Hipótesis General o Básica.....	37
2.2.2.	Sub-hipótesis o Derivadas .....	37
2.2.3.	Variables.....	37
CAPITULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....		38
3.1.	Resultados de la investigación .....	38
3.1.1.	Pruebas estadísticas aplicadas .....	38
3.1.2.	Análisis e interpretación de datos.....	39
3.2.	Conclusiones específicas y generales.....	45
3.2.1.	Específicas.....	45
3.2.3.	General .....	45
3.3.	Recomendaciones específicas y generales .....	46
3.3.1.	Específicas.....	46
3.3.2.	General .....	46
CAPÍTULO IV.- PROPUESTA DE APLICACIÓN .....		47
4.1.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.....	47
4.1.1.	Alternativa obtenida .....	47
4.1.2.	Alcance de la alternativa .....	47
4.1.3.	Aspectos básicos de la alternativa.....	47
4.1.3.1.	Antecedentes .....	48
4.1.3.2.	Justificación.....	49
4.2.2.	Objetivos .....	50
4.2.2.1.	Objetivo General .....	50
4.2.2.2.	Objetivos Específicos.....	50
4.3.3.	Estructura general de la propuesta .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.3.3.1.	Titulo .....	51
4.3.3.2.	Componentes.....	51
4.4.	Resultados esperados de la alternativa.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
BIBLIOGRAFÍA .....		78

ANEXOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

## **RESUMEN**

En la actualidad se tiene previsto que las razones por la cuales las empresas necesitan certificarse con calidad es para satisfacer al cliente en su totalidad con el nivel deseado y estar a la par con la competitividad, por ello se enfocan en buscar nuevas maneras de satisfacción con innovación.

Las certificaciones para los establecimientos turísticos promueven seguridad y e importancias, mucho mejor ahora que se establecen las TICS para el seguimiento y procesamiento de las mismas tomando en cuenta calidad ISOO 9001 y normativas QUALITY o a su vez, certificantes de estrellas entre 2 a 5 menciones.

En su momento la certificación digital aún se ve de manera no convencional ya que simula inseguridad por parte de los establecimientos turísticos, lo que no se visualiza es que el método online aporta significativamente en el crecimiento laboral por departamentos y mejora el rendimiento de atención al cliente, por ello se implanto como objetivo general diseñar un sistema digital para impulsar el desarrollo de calidad minimizando esfuerzos al hacerlo.

**PALABRAS CLAVES:** certificación, TICS, competitividad, normativas, sistema digital, impulsar calidad.

## SUMMARY

At present it is planned that the reasons why companies need to be certified with quality is to satisfy the customer in full with the desired level and be on par with competitiveness, so they focus on finding new ways of satisfaction with innovation.

Certifications for tourist establishments promote safety and importance, much better now that the TICS for monitoring and processing them are established taking into account ISO 9001 quality and QUALITY regulations or in turn, certifying stars between 2 and 5 mentions.

the time the digital certification is still seen in an unconventional way since it simulates insecurity on the part of the tourist establishments, what is not visualized is that the online method contributes significantly in the labor growth by departments and improves the performance of customer service For this reason, it was implemented as a general objective to design a digital system to promote quality development while minimizing efforts in doing so. At

**KEY WORDS:** certification, ICT, competitiveness, regulations, digital system, boost quality.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del consumidor es uno de los temas más importantes y complejos del campo de los servicios turísticos hoteleros, visto que con cada año que transcurre se crea un mercado más competitivo, creando la necesidad de mejorar su gestión de calidad para ser más competentes en este ámbito, tomando en cuenta que los consumidores poseen dos tipos de expectativas: el nivel deseado y el nivel percibido.

Los servicios de alojamiento son complejos en su gestión, pues ya que su función primordial es la complacencia de la necesidad del dormir de los turistas, y, por ende, es mucho más difícil mantener la satisfacción, ya que se está en constante interacción directa con el cliente, por lo cual se requiere de un funcionamiento armonioso de todos los sub servicios y departamentos del hotel.

El reconocimiento de la calidad se efectúa dependiendo el tipo de infraestructura y la cantidad de servicios que oferte el hotel, en sí, se le concede la clase A de 5 estrellas a un hotel que brinde servicios de satisfacción de gran atributo y que a su vez en su infraestructura contenga los siguientes requerimientos obligatorios: servicio de restaurant, alojamiento con gran confort, zonas de deporte, áreas de spa, gimnasio, piscina, salones de eventos, áreas de recreación y espacios verdes y certificaciones con estándares de gestión de calidad.

Por ello, la investigación comprende de tres capítulos esenciales para la toma de la información necesarias:

El capítulo 1 está enfocado en la problemática de la investigación con análisis del contexto internacional, con los estudios previos en países desarrollados que implementan la gestión turística hotelera desde un sistema digital enfocado a la satisfacción del cliente, donde se extendió la investigación en el estudio nacional sobre la acreditación SIGO por parte del ministerio del turismo, donde conlleva las problemáticas y avances de implantación, todo esto para llegar a un análisis local e institucional que da como resultado el conocimiento de necesidades, el estado actual de la gestión y calidad en la ciudad de Quevedo, y por último la problemática a investigar dependiendo a los análisis

anteriormente citados para concluir con la justificación la cual se redacta los motivos de la investigación.

Por consiguiente, formulando el capítulo 2 donde se redacta todos los contenidos importantes para la presente investigación, ya que se establece la fundamentación teórica para devengar la problemática, por ende, se establecieron los tipos de sistemas digitales, las clases de certificaciones fundamentales, la competitividad empresarial y la calidad de certificación por estándares.

En el capítulo 3 se analiza los resultados obtenidos a base de las entrevistas, resultados que señalan la viabilidad de aplicación del sistema de gestión de calidad. En el capítulo 4 se desarrolla la propuesta como tal, tomando en cuenta los parámetros de la entrevista, por otro lado, compone de sus objetivos y antecedentes para su elaboración.



# **CAPITULO I**

## **DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN**

SISTEMA DIGITAL Y LA GESTIÓN TURÍSTICA HOTELERA EN LA  
CIUDAD DE QUEVEDO AÑO 2019.

### **1.2. MARCO CONTEXTUAL**

#### **1.2.1. Contexto Internacional**

Conforme avanza la tecnología el uso de los ordenadores o dispositivos para gestionar o administrar fuentes y realizar procedimientos con grandes cantidades de información, se ha hecho más una necesidad creciente en países desarrollados y tercermundistas, que, viendo su importancia en el sector hotelero, implementan este tipo de técnicas online para fomentar su matriz productiva, muchos de ellos fallando en el intento por no tener los conocimientos previos y completos de una estructuración o modelo a seguir.

Los países desarrollados como España e Italia son los principales en implementar los sistemas de gestión hotelera online, pero segmentados en su mayoría, para el control de check in y check out, gestión de agencias y control de huésped, por otro lado, existen sistemas de gestión hotelera como la calificación de normas Q (normativas españolas) implementados en la red online para países como lo son china, Francia y estados unidos, enfocándose en un solo factor que es atención e infraestructura, dejando de lado variables importantes para un buen funcionamiento de servicios turísticos y hoteleros, que sabiendo que, un buen sistema de gestión aporta de manera significativa a el crecimiento y cumplimiento de expectativas de los huéspedes.

Para los países sub desarrollados, la implementación de gestión turística hotelera online, es aún un reto, ya que, por su constante lucha, las preceptivas más importantes como normativas Q y normativas ISO 9000, se las realiza de una manera empírica, utilizando acreditación off line, que en cuanto, el procedimiento culmina, no existe más

esfuerzo por el mejoramiento de avances en calidad, perdiendo la información generada en la trayectoria de acreditación.

### **1.2.2. Contexto Nacional**

El Ecuador se encuentra en constante cambio, especialmente en el sector turístico hotelero, pero, a base de los cambios, no se adapta de una manera consecutiva con su crecimiento, el MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador) está en frente de la gestión de calidad de este importante sector, utilizando su metodología offline denominada sistema SIGO, con otros sectores de registro de análisis en página online SIETE, pese a su lucha, no encuentra la manera de disminuir costos de visitas a los establecimientos, y a disminuir la inseguridad de atención de los turistas extranjeros y nacionales, sin olvidar que, es imposible llegar a todos los establecimientos existentes en el país.

Por otro lado, un gran problema presentado en la gestión de calidad, es la falta de capacitación de los administradores, gerentes, y personal en general. y es una de las falencias que no se toma en cuenta en el registros y realización en el sistema anteriormente presentado, ya que, el uso del material de oficina forma parte de pérdidas de registro, una vez finalizado la certificación de calidad.

Por otro lado, Ecuador no cuenta con un sistema de calidad online completo para los procesos de acreditación y aseguramiento en certificaciones, por lo cual, adapta el seguimiento offline de otros países, cuya implementación es básica e imprescindible con los grandes cambios que atraviesa el turismo como fuentes de grandes ingresos.

### **1.2.3. Contexto Local**

Quevedo una ciudad que recibe turismo por trabajo, contiene una infraestructura hotelera y centros turísticos de calidad media, promoviendo la satisfacción de una manera empírica no profesional, y en su mayoría, no cuenta con una certificación de calidad, procesos de producción y capacitación al personal.

En el entorno de Quevedo existe la necesidad de gestionar de manera profesional la calidad turística hotelera, pero existen varios factores que impiden el avance de este

importante sector en continuo crecimiento, una de estos es la poca inversión por parte de los propietarios y el poco interés de autoridades locales, ya que su preocupación están por otros componentes que tengan que ver con mejores ingresos rápidos y que respalden el crecimiento de la localidad.

#### **1.2.4. Contexto Institucional**

Entre los hoteles más reconocidos y con mejor infraestructura en Quevedo, los cuales son: hotel inglés, Palmar del Sol, y Bravo Hotel, pero existen grandes intervenciones negativas en los procesos de productividad y administrativos en sus gestiones de calidad en atención al cliente e incluso afectaciones en procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo.

En su mayoría los administradores tienen el conocimiento y mantienen una necesidad básica para poder manejar cada uno de los factores de gestión de calidad, pero presentan varios problemas de anegamiento, uno de los más importantes, no contar con un acceso a un sistema de gestión hotelera online para realizar los modelos a seguir y llevar a una empresa a la máxima calidad de atención al cliente o turista.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

El sector del turismo está en constante actualización, y los turistas se han consolidado más exigentes, experimentados y visionarios, es por eso, que las empresas turísticas hoteleras se esfuerzan en estar acorde a las necesidades, buscando nuevas alternativas de mejorar la calidad, formándose como altamente competitivos para cubrir el nivel de satisfacción.

En la industria hotelera y turística, un problema que genera gran incertidumbre es no saber cómo gestionar la calidad, el conjunto de eventos certificados, actividades internas y externas y mantener actualizado al personal para la atención al turista, todo esto son los grandes retos y preocupaciones, es por ello que, países como España y Francia implementan la gestión de la calidad turística hotelera en sistemas digitales, promoviendo mejoras, enfocándose en factores administrativos, gerenciales y de infraestructura de manera global, por procesos y por departamentos.

Cada área de la empresa turística conlleva a distintas actividades, que, debido a los grandes intentos de una buena administración sin seguir los procesos de gestión, no se llega a las metas establecidas con el turista, disminuyendo el rango de expectativas altas, como en el caso de la ciudad de Quevedo al no actualizarse con procesos digitales.

## **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.4.1. Problema General o Básico**

¿Cuál es la incidencia de un sistema de gestión turística hotelera en la ciudad de Quevedo?

### **1.4.2. Sub-problemas o Derivados**

¿En que influyen los factores de un sistema de gestión de calidad turística al sector hotelero?

¿Cuál es la incidencia de un diagnóstico establecido en necesidades sobre un sistema digital para la gestión turística hotelera?

¿En qué influiría una propuesta de un sistema digital para la gestión de calidad turística hotelera?

## 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto de investigación, se encuentra delimitado de la siguiente manera:

**Delimitador espacial:** la actual labor de investigación se realizará en los principales hoteles los cuales son: Palmar del sol, San Andrés, Barros Hotel y Hotel Inglés de la ciudad de Quevedo provincia de los Ríos.

**Área:** hotelería y turismo

**Campo:** hotelería y turismo

**Línea de investigación de la universidad:** talento humano, educación y docencia.

**Línea de investigación de la facultad:** Talento humano educación y docencia.

**Línea de investigación de la carrera:** desarrollo de productos y servicios turísticos.

**Sub-Línea de investigación:** sistema de gestión aplicable

**Delimitador temporal:** Esta investigación se efectuará en el año 2019-2020.

**Delimitador demográfico:** Los beneficiarios directos de la presente investigación serán los usuarios y empresarios del sector turístico y hotelero.

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

Entre los retos más importantes en la ciudad de Quevedo, es ofrecer en todo momento la mejor atención y calidad, aunque los esfuerzos se vean reflejados en mantenerlos, el proceso de calidad se sigue notando como un método no convencional, viéndose así afectado el potencial de cada una de las empresas turísticas hoteleras llevando la calidad en estadísticas cero.

Es por ello que en la siguiente investigación se estableció una propuesta de un sistema digital de gestión turística hotelera para la ciudad de Quevedo, que fue dirigido hacia la implementación de procesos de calidad, certificación y medición de manera global en el rendimiento de servicios.

A través del presente estudio, se analizó los factores que impiden el normal funcionamiento de atención al turista, las variables a tomar en cuenta en el proceso y estrategias para la erradicación de métodos tradicionales para la acreditación y certificación de las empresas turísticas hoteleras, a su vez, convertir esto en una estrategia para el proceso del modelo de gestión de la propuesta, por lo cual la investigación generó beneficios para la planta empresarial por el incremento del aseguramiento de la calidad turística hotelera, sino también al sector poblacional de la ciudad de Quevedo.

Además, este es un proyecto con una importancia de alto grado de impacto ya que cambió los procesos de cada una de las áreas existentes en las empresas turísticas hoteleras, conduciéndolas a la excelencia de los resultados esperados en el negocio, con lineamientos legales de las TICS en sistemas digitales, normas de calidad ISO 9001 y seguimiento de calidad QUALITY.

## **1.7.OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1. Objetivo general**

Diseñar un sistema digital de gestión turística hotelera en la ciudad de Quevedo

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar los diferentes factores que influyen en un sistema digital para la gestión hotelera.
- Diagnosticar la necesidad de la implementación de un sistema digital para la gestión turística en la ciudad de Quevedo.
- Elaborar una propuesta de aplicación del sistema digital para la gestión de calidad turística hotelera.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Marco conceptual

###### **Control**

El control es un proceso fundamental para administrar una empresa. Una compañía puede realizar magníficos planes, y poseer una estructura organizacional adecuada, contar con una dirección eficiente, pero si sus controles son deficientes, no podrá verificar el desempeño real de la organización frente a los objetivos (Gutiérrez, Alexander, & Fabian, 2012).

Por otro lado, el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de ratificar e impedir se produzcan nuevamente **Fayol citado por** (Gutiérrez, Alexander, & Fabian, 2012).

Los autores anteriormente citados se centran en el control de calidad de un sistema productivo y luchan para mantener la eficacia del crecimiento, por otro lado, ambos olvidan una variable fundamental perteneciente al análisis de rendimiento por parte de sus colaboradores, ya que son fundamentales para el buen desempeño de cada actividad existente.

###### **Unidad de información**

Garmendia (2010) destaca que las unidades de información deberán incorporarse en un sistema integrado que permita brindar información no solamente local sino también externa, para lo cual se requiere de alianzas estratégicas de trabajo cooperativo en el tratamiento, análisis, intercambio y ampliación de los recursos para dar respuesta a las consultas en diferentes



formatos u opciones de adquisición. Dichas alianzas enfocadas hacia un alcance mayor de la experiencia especializada e interdisciplinaria de forma dinámica y creativa aprovechando los recursos tecnológicos.

Aunque el autor anteriormente citado hace referencia sobre las alianzas estratégicas, las cuales también tendríamos que tomar en cuenta, que una unidad de información para establecerla, necesariamente se debe crear formatos de gestión estratégica para llevar a cabo un buen trabajo con fines específicos, ya que cada formato debe ser acoplado al objetivo establecido.

### **TIC'S (Tecnología de la información y la comunicación)**

Las TIC'S (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información (Esmeralda, 2008).

A su vez, las TIC'S son el avance de conexión entre sociedades y ayudan en el crecimiento fundamental de economía, ya que según Guzmán (2015) son un enlace primordial de crecimiento que a su vez necesita nuevos conocimientos y habilidades para poder establecerlo, en este caso se requiere de capacitación continua.

Los avances son continuos, y la implementación de las TIC'S ha sobresalido más rápido en el sector turístico desde las reservaciones hasta la gestión de marketing, no obstante, la falta de investigaciones de las TIC'S en la ejecución de gestión y aseguramiento de calidad al turismo y hotelería conlleva a la desmotivación de establecimientos ya que no logran su acreditación de una manera rápida y eficaz.

### **Realidad virtual**

Siguiendo a Olivencia, Guevara y Rossi un sistema de RA puede ser definido “como aquél que enriquece el mundo real con diferentes tipos de elementos virtuales que son generados mediante ordenador, permitiendo la

coexistencia en un mismo espacio de objetos reales con objetos virtuales. En RA se pretende complementar la realidad en lugar de reemplazarla, consiguiendo de este modo un mayor realismo en todas nuestras acciones” Olivencia, José Luís; Guevara ,Antonio; Rossi Carlos (2015) *citado por* (Silva, 2017).

Por consiguiente, la tecnología es un avance que se debe tomar para la realización de cualquier seguimiento o proceso detallado, el cual facilitará la causa a seguir, y en acuerdo a ello, uno de los potenciales para la implementación de un sistema online para la gestión turística hotelera debe ser fundamental el uso de la tecnología o realidad virtual.

### **Administrador de archivos**

Dentro de la Archivística actual, la gestión de los archivos y de la información es una parte fundamental de los objetivos administrativos. Esto, por cuanto en las organizaciones se considera fundamental el valor de la información, la detección y eliminación de duplicidad de tareas, el descenso en los tiempos de búsqueda de información, la productividad y la calidad de los servicios (Monge & Ramírez, 2008).

Según Monge & Ramírez (2008), Un administrador de Archivo debe conectarse a una base de datos multiusuarios para mantener un buen acceso y puedan ingresar varias personas. en el caso de la parte hotelera turística se debe maximizar un control de accesos para la gestión de reservas, procesos de calidad.

### **Sistema de indicadores**

El sistema de indicadores consiste en un conjunto de indicadores simples que se estructura en un modelo de organización concreto (por ejemplo, dimensiones de la sostenibilidad, sectores económicos, ámbitos temáticos, relaciones causales, etc.), según la finalidad de medición y los objetivos de estudio, por lo que generan una realidad nueva y diferente a partir de la cual estudiar un fenómeno (López, Torres, Font, & Serrano, 2018).

Podría ser uno de los sistemas menos catalogados según los autores, pero a la vez genera mucha prospectiva en el ámbito organizacional para la gestión de procedimientos básicos dentro de la planta hotelera turística, y a su vez mejorar el rendimiento de las actividades internas.

### **Sistema basado en el contexto**

La mayoría de los sistemas de recomendación se centran en recopilar información relevante del usuario para poder realizar una recomendación. Normalmente, no se tiene en cuenta factores como el lugar, hora, compañía, etc. Dicho de otra manera, tradicionalmente los sistemas de recomendación son aplicaciones que manejan dos tipos de entidades: usuarios y elementos a recomendar, y no tienen en cuenta atributos contextuales en presentación de las recomendaciones Adomavicius, Tuzhilin, Berkovsky & Said, 2010 *citado por* (Leiva, Guevara, Rossi, & Aguayo, 2014).

Por otro lado, los autores expresan que un sistema basado en contexto tiene similitud con los sistemas de recomendación, ya que trabajan de la mano para un bien común, en el sector turístico, la gestión por cantidad es un problema, que, si bien es cierto, los sistemas de gestión de calidad facilitan las actividades relacionadas a su gestión.

### **Sistema de recomendación**

Con la finalidad de reflejar los intereses de los usuarios y realizar recomendaciones, los sistemas de recomendación recopilan la información de los usuarios a través del proceso de retroalimentación. Este proceso es la pieza clave para el buen funcionamiento de un sistema de recomendación, porque sin la información recuperada por este, sería imposible conocer el interés de los usuarios y por esto, el sistema tampoco podría recomendarles contenidos interesantes (Valdéz, 2012).

El objetivo de los sistemas de recomendación es facilitar la toma de decisiones a la hora de elegir entre un conjunto de posibilidades. En el ámbito turístico, un sistema de recomendación tiene que indicar el grado de aceptación o

preferencia que tendrá un determinado punto o producto turístico Fesenmaier, Werthner & Wober, (2006) *citado por* (Leiva, Guevara, Rossi, & Aguayo, 2014).

Los autores citados expresan que la totalidad de los sistemas de recomendación son realizados a base de la experiencia y expectativas, ya que el sector turístico hotelero en su mayoría se realizan actividades en grupos, y tiene sentido la utilización de un sistema para poder mejorar las continuidades y los procesos que con esto conlleve.

Además Leiva, Guevara, Rossi, & Aguayo (2014) afirman que el turismo es una acción que generalmente se realiza en grupo masivos o pequeños, y por ello tiene mucho sentido efectuar no solo recomendaciones individuales si no también recomendaciones a todo un grupo de turistas, que visitan conjuntamente los atractivos turísticos, reconociendo cada una de sus especificaciones a base de recomendaciones.

### **Sistemas de recomendación grupales**

La mayoría de los sistemas de recomendación se ocupan tradicionalmente de hacer opiniones de items a usuarios individuales. En estos últimos años es cuando se está empezando a trabajar en el desarrollo de técnicas que permitan proponer recomendaciones simultáneas a grupos de usuarios Jameson & Smyth, 2007 *citado por* (Leiva, Guevara, Rossi, & Aguayo, 2014).

En el comentario brindado por los autores citados anteriormente, este sistema plantea una variedad de dificultades y retos, entre ellos la dificultad de conocer los procesos a realizar en cada actividad, las preferencias de los grupos, reconocer los motivos y opiniones sobre el tipo de calidad y entre las más reconocidas, la razón de aceptación de nuestros servicios.

Cuando el sistema adquiere el conocimiento sobre los diferentes usuarios puede adaptarse las especificaciones de las preferencias a los requerimientos de las representaciones para los grupos, dependiendo del tamaño y la heterogeneidad del grupo puede ser difícil encontrar una recomendación adecuada para un miembro del conjunto de manera individual, Jameson & Smyth, 2007 (Leiva, Guevara, Rossi, & Aguayo, 2014).

## **Sistema de información gerencial**

Un sistema de información gerencial es un conjunto de sistemas de información que interactúan entre sí y que a su vez proporcionan información a la administración acerca de las necesidades que se tienen en las operaciones (Coutiño, 2012).

Según las afirmaciones de Coutiño (2012) los sistemas de información gerencial colaboran en la solución y toma de decisiones al momento de plantearlas en actividades, además colaboran con las diligencias del personal recién integrado a la empresa, prácticamente el sistema de gerencia es indispensable para el funcionamiento y competitividad de la empresa.

## **Sistema de gestión de calidad ISO**

Para Martínez (2015) La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Las normativas de certificación de calidad turística hotelera se han implementado para jerarquizar el rango de servicios de calidad brindados por el establecimiento, ya que según Martínez (2015) todo establecimiento si quiere llegar a la base del éxito debe regirse a ciertas normativas para proceder a su verificación y aceptación con acreditación de servicios que compete brindar.

La única manera para ser competitivo en tiempos de crisis, en la industria de la hospitalidad, es implementando un sistema de gestión de calidad, que puede ser certificado bajo normativas ISO 9000 con reconocimiento internacional, esto resultará en más y frecuentes clientes, que les permitirá a los hoteles perdurar en el tiempo (Lovera, 2009).

No obstante un gran porcentaje de organizaciones que implementan un sistema de gestión de calidad basado en estas normas, afronta también la certificación de cumplimiento de sus requisitos a través de una entidad externa, esto aporta a los clientes y a otras partes interesadas una confianza adicional sobre el desempeño de la organización y proporcionando una perspectiva independiente, que ayuda a identificar aspectos de mejora (Martinez, 2015).

### **Sistema de calidad ISO 9001**

La ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda empresa que necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación (Castellucci, 2011).

Entre otros aspectos de la normativas ISO 9001 existen varios elementos que describen su historia como gestor de la calidad y aseguramiento de la calidad de las empresas, tal como lo describe Castellucci (2011) las normativas ISO 9001 en su historia solo cumplían su objetivo con empresas de manufacturas, ahora practican con certificaciones que hacen a las empresas más competitivas y funcionales.

La ventaja de la implementación de un enfoque basado en procesos es que se pueden controlar y mejorar continuamente los mismos, haciendo que se cumplan los requisitos establecidos, además se aporta el valor necesario a los técnicos haciendo que se mejore la eficiencia del proceso y obteniendo la mejora continua de los métodos con base en mediciones objetivas (Castro R. , 2010).

En otras instancias las normas ISO 9001 no instituye criterios o estándares de gestión de calidad para el sector de los servicios, por ende la empresa que desee acoplarlo es quien debe definirlos y no especificarlos cuáles deberían ser, ni el grado en el que deberían ser implantados.

## **Certificación Q**

El certificado Q del ICTE es compatible y similar al certificado ISO 9001 pero con especificaciones propias del sector turístico. Actualmente, la organización ISO está trabajando en una primera norma internacional para la industria turística basada en la norma española y ya han sido publicadas varias normas en este sentido Casade-sús et al., 2010 *citado por* (Guilló, Azorín, & Moliner, 2017).

La certificación Quality apremia conseguir la acreditación con patrones y estándares mínimos de calidad del cual dependen la categoría de un hotel, el tipo de servicio y el tipo de establecimiento turístico, aunque cada empresa puede constituir estándares más altos a los fijados en las normas.

La implementación de de certificaciones Q es muy distinto a las normativas ISO 9001 ya que estas se encargan de certificar cualquier empresa que se sienta en la necesidad de asumir una calificación de reconocimiento por su gestión, mientras que las herramientas QUALITY se encargan de dar las certificaciones para el sector turístico hotelero en España y en países que deseen acoplarlo, tal como lo aseguran Guilló, Azorín, & Moliner (2017) en su investigación de acreditación hotelera.

## **Sistema de big data**

Para el manejo de datos es necesario tener dos componentes básicos, tanto el hardware como el software; respecto al primero, se tienen tecnologías tales como arquitecturas de Procesamiento Paralelo Masivo (MPP), que ayudan de forma rápida a su procesamiento. Para el manejo de datos no estructurados o semiestructurados es necesario acudir a otras tecnologías; es aquí donde aparecen nuevas técnicas y tecnologías, como MapReduce o Hadoop, diseñado para el manejo de información estructurada, no estructurada o semiestructurada (Vega, Ortega, & Aguilar, 2015).

Para los autores Hernandez, Mendéz, & Cadavid (2017) el big data se encuentra en crecimiento por la existencia de gran volumen de datos e información generados por diferentes sistemas digitales de uso diario, lo cual, la sociedad ha forjado la necesidad de modificar, optimizar y generar métodos de almacenamiento y tratamiento de datos que cambien las falencias que presentan las bases de datos y los sistemas de gestión de datos tradicionales.

El big data es parte fundamental de un sistema de gestión, ya que con esto se puede almacenar grandes cantidades de información valiosa para utilizar y que sea de utilidad, en este caso administrar documentación y requisitos para el buen funcionamiento de la gestión turística hotelera.

## **Calidad**

Por décadas las organizaciones se han preocupado por mantener la calidad de sus operaciones; sea a nivel de sus productos o de los servicios que ofrece. En ambos casos, ésta se considera elemento central de la gestión organizacional; y a pesar de la subjetividad que la acompaña, prevale como prioridad competitiva en un número considerable de organizaciones (Meleán, 2017).

El servicio en el ámbito turístico, conforme avanza la tecnología y el tiempo, el turismo se ha convertido en uno de los factores más fundamentales para el proceso de generación de ganancias en cualquier país con potenciales, es por eso que Castro Mosalve y Sonia Hernandez (2015) afirmaban que la calidad turística en los hoteles es una parte fundamental, pero para llegar a un nivel de calidad deseado debe contener buena infraestructura y servicio para traer consigo posicionamiento, satisfacción y fidelidad.

## **Certificación**

La certificación en calidad también ofrece innumerables ventajas en los servicios hoteleros en comparación con aquellos que no la tienen, debido a que la estandarización ayuda a los empleados a conocer la mejor forma de actuar y así reducir los errores a la hora de prestar el servicio (Tari & Pereira, 2012).



Una de las varias observaciones en la certificación es que las empresas que cumplieron con el proceso de gestión de calidad tienen mejores resultados que los establecimientos que no la realizaron. En las certificaciones normalmente se toma en cuenta factores como la eficiencia, la satisfacción y colaboradores para llegar a un acuerdo calificativo.

### **Sistema de gestión de calidad**

La implementación de Sistemas de Gestión de Calidad consiste en la aplicación de herramientas de gestión modernas, reconocidas internacionalmente, y enfocadas en la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos que los organismos, las organizaciones y las empresas llevan a cabo en el marco de sus procesos de producción de bienes y servicios (Castellucci, 2011).

Así mismo Castellucci (2011) mantiene su ideología, de que un sistema de gestión de calidad debe establecer siempre y cuando este se lo realice de manera voluntaria y con dedicación conforme la experiencia de los que integran el cuerpo de colaboradores internos de la empresa a base de experiencias tecnológicas con el fin de satisfacer ciertos requerimientos escritos en las normas de acreditación.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un indicador fundamental de las posibilidades competitivas de las naciones y de su expresión en los niveles de bienestar de sus respectivas poblaciones, ello está en relación directa con los procesos de calidad y la capacidad real de productividad (López & Huamán, 2018).

La calidad se extiende a todos los ámbitos de la empresa, no se considera sólo una característica de los productos y servicios, sino que alcanza el nivel de estrategia global de la empresa. La calidad se convierte en “calidad total” ya que abarca no sólo a los productos y servicios, sino a los recursos humanos, a los procesos, a la organización, a los medios productivos, etc. Es un concepto que engloba e involucra a toda la empresa, donde la alta dirección debe tomar un papel

de líder activo motivando a las personas para la obtención de los objetivos fijados (Pastor, 2014).

Es por esto que los autores Mosalve y Sonia Hernandez (2015) asimilaban que una gestión de calidad correcta no solo depende de organismos importantes, si no de cualquier empresa especialmente en el sector turístico hotelero, que hace frente a este tipo de gestiones para la calidad.

A su vez, la gestión de calidad siempre va a implicar una mejora permanente combinando factores como la eficacia y eficiencia de la organización a base de objetivos y actividades, las cuales siempre debemos estar muy atentos a las necesidades satisfechas e insatisfechas del cliente y a sus reclamos, por ende, si se mantiene una ideología de planificación para controlar los procesos de las actividades departamentales para mejorar la capacidad de rendimiento.

### **Gestión turística**

Las actividades turísticas tienen que ver con los procesos productivos que realiza la industria turística, se dividen en alojamiento, comercio, restaurantes y bares, manufacturas (incluyendo producción artesanal), transporte, servicios de administración y otros (revelado y servicios de fotografía, alquiler de automóviles, servicios de administración y promoción turística), INEGI 2013 *citado por* (Damian & Barraza, 2015).

El autor señala una técnica para la gestión de turística a base de tirar y jalar denominado PUSH, el cual trabaja a base con las nuevas tecnologías para innovar en calidad y gestión, brindando oportunidades más capaces y eficientes de gestionar todo el proceso que se puedan acoplar a un sistema de gestión para el mejoramiento de la calidad.

El sector turístico que, como se dijo anteriormente, es uno de los más dinámicos dentro de la economía, debe gestionar los procesos que realiza de manera particular, debido a la complejidad que encierra la relación: sociedad, cultura, economía, finanzas, entre otros factores. Además, dicho servicio se

caracteriza por no poder ser almacenado, la entrega se hace directamente al cliente, incluyendo aspectos tangibles e intangibles, la intensiva utilización de mano de obra, alta velocidad de respuesta, y a todo esto se le añade las innovaciones tecnológicas (Damian & Barraza, 2015).

### **Gestión por proceso**

Una organización excelente debe orientar sus procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes (tanto las presentes como las futuras que pudieran surgir), ya que son, en última instancia, los árbitros de la calidad del servicio-producto (Alonso, 2014).

Lovera (2009) Hace referencia de la gestión de procesos como actividades a realizar con identificación propia, produciendo como consecuencia elementos de entrada que activan un procedimiento, luego se transforman en resultados, con frecuencia, un efecto de un proceso se compone directamente en el elemento de acceso del siguiente paso, es decir que interactúan entre ellos.

El autor citado, también señala que, en la industria turística hotelera, los procesos de acreditación, administración, recepción y limpieza son el conjunto más importante para la satisfacción continua, además deben ser señaladas por procesos y por departamentos con notoriedad de cumplimiento a base de objetivos.

### **Satisfacción**

La satisfacción con el producto se alcanza cuando las características de este cubren las necesidades del cliente; es la razón que impulsa a comprar el mismo bien y acudir de nuevo a la misma empresa de servicio. En general es sinónimo de satisfacción al cliente., cuando un producto tiene deficiencia, resulta insatisfactorio (Varo, 1994).

A demás Varo (1994), refiere que la complacencia solo está en productos, más no en servicios, lo cual es fundamental realizarlo ya que la calidad de satisfacción en el sector

de servicios como es turístico hotelero es importante, por otro lado, la gestión de satisfacción se debe tomar por medidas para que el turista retorne a nuestras instalaciones.

La satisfacción es la clave fundamental en el sector turístico hotelero, tanto así que se han formado varios factores de evaluación de calidad, porque para Bouzan (2015) la complacencia de los clientes es la clave de todos los objetivos de los servicios, ya que para la mayoría de los establecimientos de alojamiento y servicios de turismo es un problema complejo dada la interrelación de los servicios directos entre cliente y colaboradores, las expectativas de los huéspedes que cada vez son más altas conforme los años y diversos factores psicológicos en el cliente.

### **Competitividad empresarial**

Cuando se habla de competitividad, se hace referencia a la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores y a la habilidad para crear un valor agregado que aumente la riqueza nacional, producto de la administración de activos o procesos, atracciones, globalidad o proximidad y la integración de esas relaciones dentro de un modelo económico y social. Este concepto parece ser reciente; pero, la historia nos indica que ya se hablaba de él en épocas anteriores (Pérez, 2011).

El término competitividad se circunscribe inicialmente a la economía empresarial, y la capacidad de una empresa para ser competitiva se valora en relación a sus posibilidades de mantener o aumentar la rentabilidad de sus activos en las condiciones prevalecientes en mercados abiertos a la competencia (Castro, Hurtado, & Barráez, 2013).

En el ámbito competitivo turístico hotelero se toma en cuenta la categorización de los establecimientos ya sea por su certificación o estándares de estrellas que regulan su tipología de prestigio, ya que en cuestiones de competencia este sector es el más visible porque se encuentra en las relaciones directas con el cliente.

Según Castro, Hurtado, & Barráez (2013) una certificación es un salvoconducto que genera ahorro de tiempo y recursos al momento de aplicaciones de las actividades

por departamento, además asegura una calidad de mejora e incremento de costos y servicios que a su vez, es avance de crecimiento empresarial.

La competitividad es un tema recurrente en la actualidad que se ha empleado para referirse a aquellas empresas, países, regiones o sectores que son capaces de establecer estrategias de manera constante tendencia responder favorablemente a las demandas del entorno, así como a la habilidad de aprovechar las capacidades y recursos de los que dispone, aumentar el valor de sus productos ofrecidos en los mercados, diferenciándose de sus competidores y con costos que permiten que su rentabilidad se incremente, contribuyendo a elevar el valor de la marca, lugar o sector en general (Millán, Hugo, & Gómez, 2018).

### **Innovación de proceso de gestión turística**

Las organizaciones dedicadas al turismo deben participar del desafío que representa la competitividad es esta época, cuando la innovación les muestra retos que afrontar, por lo que es fundamental la habilidad y el conocimiento que tengan para manejar, de manera adecuada, la calidad de servicio, la velocidad de respuesta, los costos en que incurren, la misma innovación, entre otros aspectos (Damian & Barraza, 2015).

Los autores conllevan el mismo pensamiento lineal de satisfacción e innovación, el mundo del turismo y hotelería es cambiante, tener a la perspectiva las TICS para mejorar la calidad y circunstancias de los puestos de trabajo y atención al cliente es importante. Por otro lado, también señalan que la falta de investigación de innovación turística genera grandes recelos, ya que, existen muchas investigaciones para refinerías, petróleo, pero pocas existen conforme al turismo.

A su vez la innovación turística hotelera se debe desarrollar por actividades y departamentos, como lo indica Rodríguez Torres (2009), estableciendo su ideología de los cambios y la gestión de calidad, que afirma que son estructurales, ya que indican una gestión y enfoques propios para justificar los medios de sus actividades en cualquier parte estructural.

## **Gestión del talento humano en el hotelería**

El hotelería, en muchos lugares y polos en desarrollo turístico, se ha visto en la necesidad de asumir un aluvión de personas para que ocuparan puestos de trabajo con perfiles y exigencias muy concretas, aunque su evolución no ha sido muy positiva. Durante los 100 años de hotelería y turismo hemos dispuesto personal o plantillas “mecanistas” (Gallego, 2002).

Gallego (2002) señaló en su libro gestión de hoteles, la importancia del recurso humano para el proceso de gestión de calidad, que, si bien es cierto, el personal es parte fundamental para el cumplimiento de cualquier certificación, además de eso, una de las características de acreditación y que se debe mantener a prueba es la profesión de acuerdo a lo establecido a su puesto de trabajo.

## **Hospitalidad**

En el sector hotelero se usa la palabra hospitalidad, como calificativo al nivel de satisfacción al cliente durante la estancia en el establecimiento, de tal manera que este término se ha llevado más allá de la hotelería y turismo (Terán & Erazo, 2015).

La hospitalidad es una práctica social tan antigua como el hombre, sin embargo, en las sociedades llamadas globalizadas, las acciones hospitalarias adquieren gran importancia debido al aumento de los movimientos sociales y migratorios, ya que a partir de la primera mitad del siglo XX, gran número de interacciones humanas pueden ser comprendidas mejor a través del prisma de los intercambios hospitalarios entre anfitriones y huéspedes Lashley, 2007 *citado por* (Gomez & García, 2016).

Existen varias teorías sobre el mundo cambiante de la hospitalidad como servicio, ya que en el transcurso de los años se ha convertido más en una necesidad al momento de viajar, por ende, un servicio de hospitalidad debe cumplir con estándares de calidad en satisfacción para llegar a un ambiente de satisfacción adecuado.

Por otro lado, el ambiente hospitalario es importante en las empresas de servicios de hospedaje, ya que según Da Silva & Leite (2010) aseguran que al momento de dar un servicio, la capacidad del ambiente da influencia en el comportamiento del consumidor, lo cual es más visible en las empresas prestadoras de servicios, en este caso las empresas turísticas hoteleras, pues el servicio generalmente es producido y consumido simultáneamente con la participación de los turistas de manera directa, porque existe mayor contacto entre clientes y colaboradores.

### **Manual de usuario**

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución (Vivanco Vergara, 2017).

Por otro lado, para Alena (2010) El Manual de Usuario es un documento generado en cuanto se elabora un sistema en donde se expone los procesos y actividades que el usuario puede realizar con el sistema lanzado en línea, instruyéndolo de su funcionamiento y en la solución de los problemas que puedan suceder durante la operación, ya que para que esto tenga éxito se deben detallar todos los procesos y características que solventen una ayuda rápida y continua.

Contar con un manual de procedimientos o un manual de usuario representa una ventaja organizacional y de funciones, ya que se elabora para seguir normativas a cumplir por objetivos, tomando en cuenta el manual de usuario para procesos de sistemas y un manual de procedimientos para actividades organizacionales internas.

### **Diagnóstico**

El proceso de diagnóstico consiste en conocer cómo se encuentra la empresa analizando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, el diagnóstico puede representarse a través de la denominada matriz DAFO, que

recoge las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (Guilló, Azorín, & Moliner, 2017).

Por otro lado, los autores expresan que en muchos de los casos este proceso se efectúa de una manera informal, porque está en la mente de los encargados de la dirección del establecimiento turístico hotelero, por ende, la formalización es una opción ideal para facilitar el cumplimiento de los objetivos y establecer los planes a largo plazo, generando confianza y exactitud.

### **Servicios turísticos y la calidad**

El concepto de calidad en el turismo es un concepto de interrelación y holístico, ya que incluye todas las actividades asociadas con la cadena de los servicios de turismo, desde el transporte, el alojamiento, la restauración, hasta la recreación Weiermair, 1996:57 *citado por* (Castellucci, 2011).

Los servicios en los establecimientos turísticos según el MINTUR deben estar reguladas con permisos de funcionamiento bajo estándares de calidad, por ello Castellucci (2011) afirma que el desarrollo del turismo necesita, no sólo la existencia de la infraestructura, las actividades y los productos elaborados para cubrir las necesidades de los clientes, sino también la calidad y la gestión que se hace dentro de las instalaciones brindando las mejores condiciones para garantizar la fidelidad del turista.

Además la evaluación de calidad unitaria de los atractivos turísticos con todas sus actividades se torna difícil al momento de realizarlo, por ello se debe mostrar un método de evaluación global para cumplir con los objetivos establecidos en las normativas de gestión y aseguramiento de la calidad.

### **La categorización de los establecimientos turísticos**

La categorización hotelera dentro del país presenta muchos vacíos, es importante saber que todos los establecimientos turísticos tienen la obligación de sacar sus permisos correspondientes de funcionamiento para posteriormente realizar la inspección y observación del lugar, finalmente llenar una ficha técnica



que contiene los servicios y la calificación correspondiente para determinar que tipo de establecimiento hotelero es, si son hoteles y las estrellas que contiene, hostales de primera segunda o lujo, etc. y es así que el Ministerio de Turismo otorgará al establecimiento, el certificado donde constará su categorización de acuerdo a los servicios que presta el lugar (Sanisaca, 2012).

La categorización coloca en juego todas las actividades internas de un establecimiento turístico hotelero ya que con esta categorización aseguran una estabilidad de confianza y confort, conforme a esto, los hoteles deben estar regidos y obligados a mantener su categorización o mejorar.

### **Proceso de capacitación al personal**

La capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización (Bermúdez Carrillo, 2015).

Las empresas están en constante crecimiento y conforme avanza piensa que el cliente es el activo más importante pero no es así, ya que de acuerdo con Bermúdez Carrillo (2015) el activo más importante es el colaborador interno, por ende debe estar en continua capacitación sobre los nuevos procesos o el mejoramiento de los mismos, ya que si se mantiene el personal con capacidades aptas significa calidad estratégica.

En los procesos de gestión de la calidad turística hotelera el personal interno debe estar capacitado para su buen rendimiento al momento de gestionar y realizar las diferentes actividades establecidas con objetivos y normativas, tomando en cuenta que se debe realizar por departamentos.

## **2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación**

### **2.1.2.1. Antecedentes investigativos**

La exploración de la gestión de calidad en sector servicios no está aún tan avanzada como lo está para las empresas de manufacturas, pese a sus investigaciones realizadas sobre su funcionalidad en el área del turismo, la existencia de la elaboración de un programa en es escasa, por ende, los procesos de calificación se realizan de manera empírica con documentación desechable a cierto tiempo de producción y elaboración.

Por otro lado, la falta de conocimientos y la no capacitación en instrucciones de los sistemas empíricos y modelos sistemáticos causan una variable negativa y por esas razones el usuario que solicitó la acreditación se le sea negada por mínimos defectos de procedimientos, y es por ello que los países desarrollados conocen el potencial de la metodología digital y la importancia de la enseñanza de usabilidad.

Las utilidades de los sistemas de calidad son utilizadas para posicionamiento de un buen estándar de competitividad, tal como lo mencionan Reed, Lemak & Montgomery (2010), las empresas siempre tendrán una visión hacia el cliente, que muchas veces optan por la implementación de sistemas de calidad total para generar una ventaja de mercado y a su vez reducen costos por ahorro de tiempo y productividad en aplicativos webs de gestión eficientes

El desarrollo de la gestión de calidad ha ido evolucionando con los años, sus inicios se dieron gracias a la teoría y los estudios de la corriente Fayolista realizada por el reconocido Henry Fayol en la que toma en consideración todos los ámbitos y esferas de la administración de una empresa, ya que para él era muy importante vender, así como producir, tomando en cuenta el personal activo y administrativo que conforme a sus investigaciones, concluía que las bases más importante de la gestión y administración para considerar eran proveer, organizar, dirigir, coordinar y controlar junto al equipo de trabajo, a su vez, necesitan jefes dedicados y preocupados por el personal activo, por la gestión de calidad por procesos y que tengan los conocimientos básicos para manejar las actividades conforme un manual estructurado.

A su vez, Ocampo, Estefanía y Valencia, Tatiana (2016) a través de su investigación de postgrado denominado Gestión administrativa y la calidad de servicios al usuario donde realizó varias observaciones donde concluye y redacta las mestas que ayudarán a llegar a una buena eficacia deseada, entre ellas perfeccionar el flujo organizacional en actividades y en la comunicación, así mismo Campos, Fernando y Loza, Manolo (2011) en su análisis investigativos sostienen que se debe coordinar todos los recursos y materiales disponibles para conseguir el nivel de gozo deseado.

Existen varias investigaciones que mencionan a los sistemas de gestión de calidad turística, cuyo aporte se indica a continuación; según Castellucci (2011) en su trabajo de titulación, afirma que un sistema de calidad es una aplicación de herramientas necesarias, y para lograr un buen funcionamiento del mismo al momento de su implementación se deben regir a normativas reconocidas internacionalmente, y además se encuentran enfocadas a la satisfacción del cliente, en otra instancia Castro (2010) en su informe de titulación, cita a los sistemas de calidad de normativas ISO 9001 y considera que un sistema de calidad es el conjunto de normativas dirigidas con objetivos específicos para llegar al éxito con estándares de calidad

Así mismo, podríamos unificar varias teorías en la cual se puede adaptar un concepto mucho más claro y preciso para establecer objetivos. Un sistema de gestión sería un conjunto de normas y herramientas enfocadas en el mejoramiento de la calidad productiva de los servicios turísticos tanto en atención al cliente, infraestructura y procesos de cuidado por departamentos, el cual se debe desarrollar de manera general y que pueda mejorar llegando así a la satisfacción de los turistas.

Por esta razón, Castellucci (2011), Sostiene que el sistema debe ser aplicado de una manera voluntaria con contenido específico recolectados con la experiencia en sistemas digitales, por otro lado Castro (2010) en su investigación recomienda una aplicación no voluntaria y realizada con normativas de calidad total o normativas ISO 9001, es decir aplicarlo como método obligatorio, ya que toda empresa debe regirse a normativas que gestionen su eficiencia para afirmar un turismo responsable, tanto con el turista y el medio ambiente.

En cuanto a sistemas de gestión total, Joubert, Gladis (2015), En su trabajo de titulación se centra más en la conformidad y aceptación de todos servicios prestados, con seguimientos de manual de usuarios de calidad y procedimientos, en todo caso un sistema de gestión debe estar enfocado a los activos del personal, infraestructura y al final evaluar la conformidad del servicio brindados, tal como lo describe Castellucci (2011), Para fomentar mejores condiciones de servicios y fidelidad del cliente se debe tomar en cuenta factores físicos y recursos humanos.

Asi mismo Joubert, Gladis (2015) redacta que en el ámbito de la ética todas las empresas turísticas hoteleras deben afrontarse a generar expectativas con sistemas de gestión viables a su causa, no solo depender de registros en documentos, como lo afirma Castellucci (2011), Las empresas turísticas es el sector con mayor adaptabilidad a las TICS y de poca investigación en implementación en el mercado, por consiguiente Castro (2010), afirmo varios componentes que se deben realizar en documentos de una manera profesional con fecha límite de caducidad y por ello Joubert, Gladis (2015), Destacó que en otras instancias la documentación debe minimizarse y almacenarse en un sistema de gestión de información.

En la búsqueda de la calidad total Joubert, Gladis (2015), Insiste en su investigación que la dicha búsqueda la debe realizar todo el personal en conjunto para llegar a la meta principal mientras que Castellucci (2011) y Castro (2010) confrontan esta teoria, ya que ambos afirman que el sistema de búsqueda de información y capacitación debe estar enfocado solo por departamentos, donde la clave fundamental del manejo es la gerencia administrativa, en tal caso, concuerdo con Joubert, Gladis en donde la calida, satisfacción dependen del trabajo mutuo de todos los activos de la empresa turistica hotelera.

Ya que para Lovelock (2010), es inevitable realizar controles de manera periódica de la gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros y para ello se deben construir que que ayuden a los administradores y gerentes a desarrollar dichas comprobaciones, ya que se afirmación central es “lo que no se puede medir es imposible dominar y controlar”.

En el caso de seguimientos de procesos del sistema de gestión, los autores Joubert, Gladis (2015), Castellucci (2011) y Castro (2010) concuerdan que se debe realizar conforme la observación de especialistas representantes de la acreditación con base de experiencia para así lograr la certificación total.

El sistema de gestión de calidad no solo tendrá que basarse en buenas intenciones de los empresarios, ni tampoco centrarse en pruebas falsas, por ende, su realización se debe concebir con la implementación de toda la tecnología que este a nuestro alcance, además de revisiones profesionales para analizar cualquier variable mínima exigida.

Dentro de la categoría de servicios, el turismo (incluido el segmento de hotelería) ocupa un papel importante en la economía local y mundial, y es una de las actividades con mayor representatividad a la economía, de acuerdo con el plan nacional del turismo 2007-2010 los hoteles que mejor gestionan con calidad sus actividades son los que mayor mente generan más satisfacción al turista.

El servicio de hoteles ha sido motivo para que varios autores se muestren interesado por este tipo de investigaciones, en el ámbito del servicio de alojamiento, recreación, transporte, comunicaciones y restauración, son considerados componentes del sistema turístico, sin embargo, de acuerdo con Álvarez, Díaz y Alvares (2001), sobre el alojamiento recae una responsabilidad superior, ya que de acuerdo a la cantidad y calidad de servicios ofrecidos depende la cantidad de visitantes, la duración de su estadía y la garantía de su regreso al destino o localidad.

Para Olsen y Jonson (2004) y Holjevac, Markovic y Raspor (2010) la satisfacción del usuario es uno de los temas más trascendentales y complejos del campo para gestionar, visto que con cada año que transcurre se crea un mercado más competitivo, y por ende los autores señalan que, en el mundo hotelero, los consumidores poseen dos tipos de expectativas: el nivel deseado y el nivel percibido.

Los servicios de alojamiento son complejos en su gestión, pues aun cuando, de acuerdo con Gurria (2004) su función primordial es la satisfacción de la necesidad del dormir de los turistas, este simple agrado requiere de un funcionamiento armonioso de todos los sub servicios del hotel.

Por consiguiente, Oreja (2000), afirma que el alojamiento equivale a una parte trascendental e importante del sector turístico hotelero, ya que un hotel se convierte en el segundo hogar de los turistas, eso significa que la gestión de la calidad del hotel será el éxito del destino turístico como tal.

Por otro lado, Musa y Sanchis sostienen que la calidad del alojamiento depende de la destreza y de la habilidad del equipo humano, puesto a que unas buenas instalaciones o unas habitaciones lujosas no garantizan por sí solas el éxito de la empresa.

Según el reglamento de Sistema Integrado Estratégico del turismo del Ecuador, 2015 (SIETE.EC) indica que, para ocasionar una buena impresión, comodidad y confort, un buen alojamiento requiere de factores principales como aire acondicionado, televisión, internet inalámbrico, ducha (agua caliente y fría), sábanas higienizadas, amenities y de una buena limpieza en general.

Sin embargo, para G. Torres, P. Aguilar, y M. Molina (2015) no están de acuerdo con el modelo estructurado ya que, en cuanto a las empresas pequeñas independientes o un establecimiento como posadas y hostales, también ofrecen servicio de alojamiento con servicios menores y flexibles, que, por no estar caracterizados con una buena estructuración varían sus precios y no son tomadas en cuenta para el servicio de hospedaje de mayor calidad en productos de tercer mundo.

Los patrones de evaluación del ministerio de turismo gestionado por sus proyectos como lo son SIETE y el sistema europeo adaptado con nombre SIGO hacen hincapié en el sector hotelero turísticos, enfocándose en infraestructura y en atención al cliente de una manera empírica en categorización por estrellas, y dando permisos de funcionalidad de cumplimiento de normas básicas, aun así, no están en el alcance de llegar a una certificación segura.

Por otra parte, Murillo M y Marysela C (1998) destacan que el análisis de costo por cada una de las habitaciones se colocan valores agregados, dependiendo el tipo de

servicios y sub servicios, es decir que acatando el número de los servicios de alojamiento que este disponga.

Uno de los pioneros de la calidad de servicios Crosby (1989), afirmó que la particularidad de un buen servicio no tiene costo, es gratis, lo que induce a pensar que los costos asociados a la calidad son aquellos a los que incurre la empresa al tratar de alcanzar determinados niveles de certificación, por otro lado, para Youshimatz (1994), La magnitud del establecimiento y de la variedad de servicios que ofrecen tiene influencia al momento de dar la satisfacción total.

En el factor de aseguramiento de visitas de turistas Kandampulli y Suhartanto (2010) realizaron un estudio en establecimientos de las cadenas hoteleras en Nueva Zelanda para ilustrarse sobre la fidelidad de los turistas, en dicho análisis se definió que la fidelidad del cliente ante los establecimientos de la cadena se debía a sus buenas prácticas y gestiones administrativas estructurales y a su ágil respuesta a problemas suscitados.

#### **2.1.2.2. Categoría de análisis**

##### **Categoría de análisis 1: Sistema digital**

###### **Operacionalización de las subcategorías**

- Programa de observación y acreditación
- Procesos de certificación
- Estructuración de actividades

**Definición:** Colabora en la gestión de calidad y en estructuración de actividades departamentales, colocando a la empresa que lo implementa en un alto índice de competitividad asegurando su crecimiento empresarial y a ahorrar recursos con variables más eficientes en su implementación.

## **Categoría de análisis 2: Gestión turística hotelera**

### **Operacionalización de las subcategorías**

- Estudios de competitividad
- Seguimiento de procesos departamentales
- Plan de contingencia gerencial

**Definición:** Promueve a la continua mejora con estándares de calidad, certificaciones, y seguimiento de la productividad interna y externa llegando así a satisfacer las diferentes necesidades requeridas por el turista.

#### **2.1.3. Postura teórica**

La gestión de calidad de la prestación de servicios en los hoteles se puede dar origen definiendo qué es un hotel; Barragán (2004) certifica que un alojamiento o un hotel “es un lugar ubicado en zonas turísticas accesibles, que proporciona suministro y espacios para descansar, a su vez espacios que prometan pasatiempo a los turistas, y que se manipula bajo la base de adquirir utilidades. Por otro lado, es de gran importancia resaltar la gestión de la calidad de un hotel, ya que no se ve solamente por su infraestructura sino también por aquellas personas que participan en todos los departamentos de servicios a partir de un trabajo estructurado y de forma equitativa y estratégica.

Se debe certificar que con el transcurso de los años los turistas se vuelven más sofisticados en cuanto a las expectativas deseadas que tienen de los servicios turísticos hoteleros. Según Varela (2009), es permisible que por diversos conocimientos un prestador de actividades de alojamiento no cumpla con los deseos del consumidor de servicios y por ello, esto lo lleve a tener un reconocimiento negativo y concluyentemente cierre sus relaciones con el proveedor. Además, es posible, según Bigné (2010), afirma que el cliente en muchos de los casos no se considere insatisfecho por una situación de inconformidad sino por la mala respuesta ofrecida por el establecimiento por el problema presentado.



La gestión de calidad en los servicios y la percepción que poseen los turistas frente a la misma, se consigue explicar esto por los valores, características y expectativas de los consumidores que se examinan, por ejemplo, cuando un grupo de personas son sometidas a los similares estímulos de servicios, pero se puede obtener respuestas diferentes con los niveles percibidos y niveles deseados.

Por otro lado, la conceptualización del servicio turístico, Ramírez (2015), citado por Castillejos (2016), lo concreta como “toda acción realizada por un consumidor física o moral, pública o privada inclinado a satisfacer necesidades concretas directamente planteadas por el movimiento turístico”

## **2.2. HIPÓTESIS**

### **2.2.1. Hipótesis General o Básica**

El diseño de un sistema digital para la gestión turística hotelera es capaz de mejorar los procesos de estándares de calidad.

### **2.2.2. Sub-hipótesis o Derivadas**

- El factor de calidad del sistema digital para la gestión influye positivamente en el crecimiento de atención al turista.
- El análisis de las necesidades de implementación de un sistema digital para la gestión turística en la ciudad de Quevedo incide positivamente en el mejoramiento de la calidad hotelera turística.
- La propuesta de un sistema digital para la gestión de calidad turística hotelera tiene actuación positiva en el crecimiento de la zona turística hotelera

### **2.2.3. Variables**

**Variable Independiente:** Sistema digital

**Variable Dependiente:** gestión de calidad turística hotelera

## CAPITULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Resultados de la investigación

#### 3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

Para la elaboración de datos estadísticos, se tomó en cuenta los puestos de profesión activos dentro de los establecimientos enfocados en la investigación, los cuales son Administración, gerencia, área de blancos y recepción. Recalcando que las estadísticas fueron parte fundamental y esencial de la investigación

**Tabla 1.** Tabla 1 población y muestra general

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>%</b>
Hoteles	10	100%	52	100%
<b>Total</b>	10	100%	52	100%

*Elaborado por: autor de tesis  
Fuente: catastro nacional 2018*

**Tabla 2** numeración de población por departamento

<b>Departamento/ cargo</b>	<b>Número de entrevistados</b>
<b>Gerencia general</b>	2
<b>Administración</b>	10
<b>Recepcionista</b>	12
<b>Área de blancos</b>	20
<b>Mantenimiento</b>	8
<b>TOTAL</b>	52

*Elaborado por: autor de tesis  
Fuente: entrevista*

### 3.1.2. Análisis e interpretación de datos

#### PREGUNTA 1

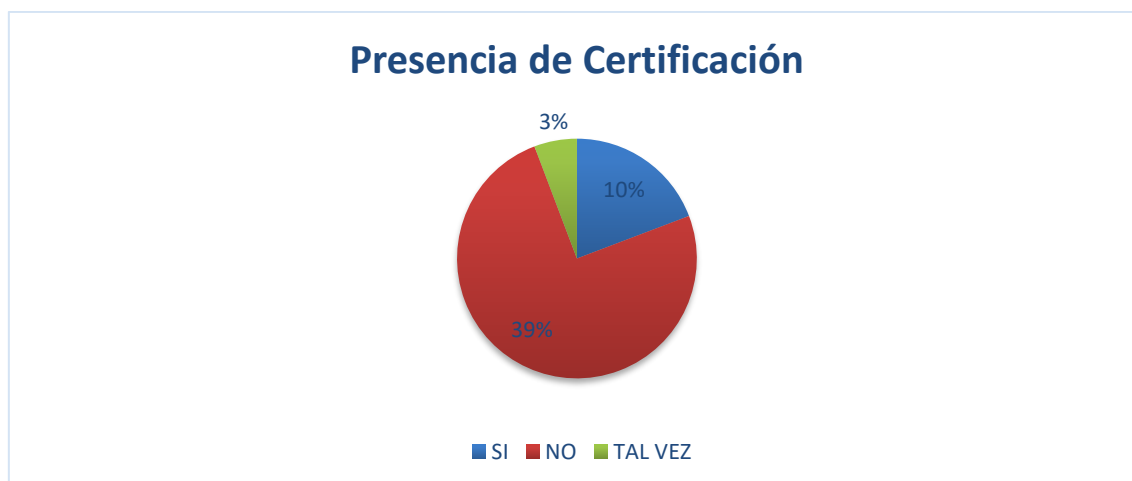
1. Su empresa o establecimiento de alojamiento o el lugar donde está actualmente laborando cuenta con algún tipo de certificación de calidad.

Tabla 3 Presencia de certificación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	19.23%
NO	39	75%
TAL VEZ	3	5.77%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autor de tesis

Gráfico 1 Presencia de certificación



Elaborado por: autor de tesis

Fuente: Entrevista

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base de las entrevistas realizadas sobre la existencia de una certificación que avale la característica hotelera dentro de la ciudad el 39% de los entrevistados respondió que no existe una legitimación que compruebe su estado de calidad y el otro 10% aseguran la existencia. Los colaboradores encuestados mostraron dudas al momento de la realización de esta pregunta, ya que, algunos afirmaban la presencia de una certificación y otros negaron su existencia.

## PREGUNTA 2

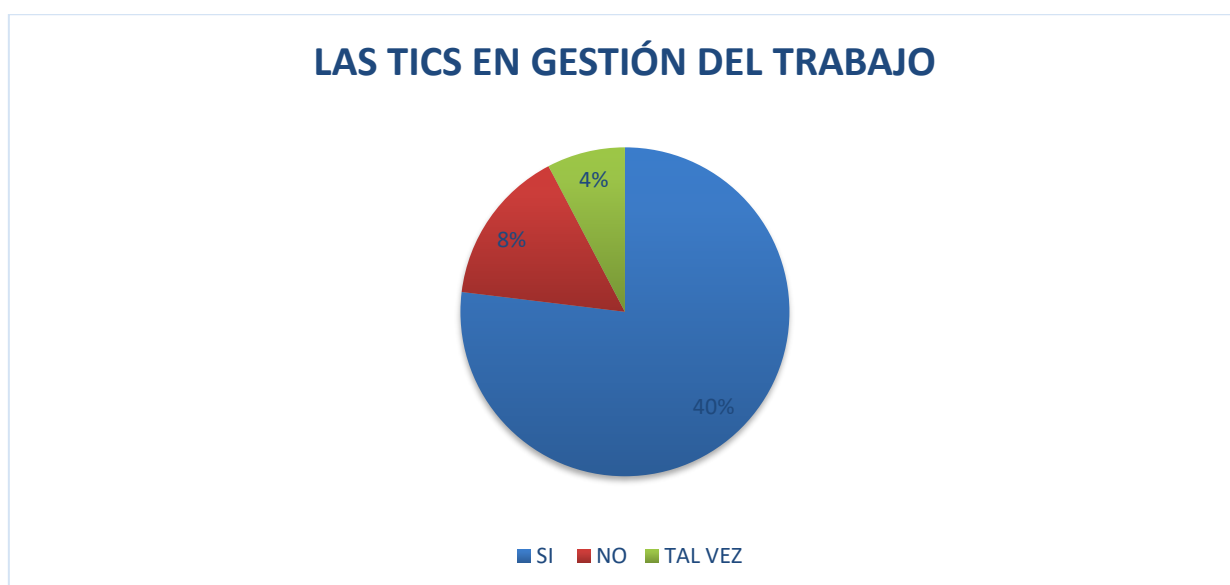
2. En su establecimiento o en su puesto de trabajo utilizan las TICS para gestionar los procedimientos internos.

**Tabla 4** Las TICS en gestión del trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	76.92%
NO	8	15.38%
TAL VEZ	4	7.69%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autor de tesis*

**Gráfico 2** Las TICS en gestión del trabajo



*Elaborado por: autor de tesis*

*Fuente: Entrevista*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el uso de TICS para gestionar actividades internas de cada departamento el 76.92% respondió que si utilizan las herramientas tecnológicas para realizar sus acciones mientras que el 15.38% respondió que no es necesario el uso de la tecnología en su departamento, por ende, para establecer un sistema digital se necesita como paso fundamental la utilización de las TICS.

### PREGUNTA 3

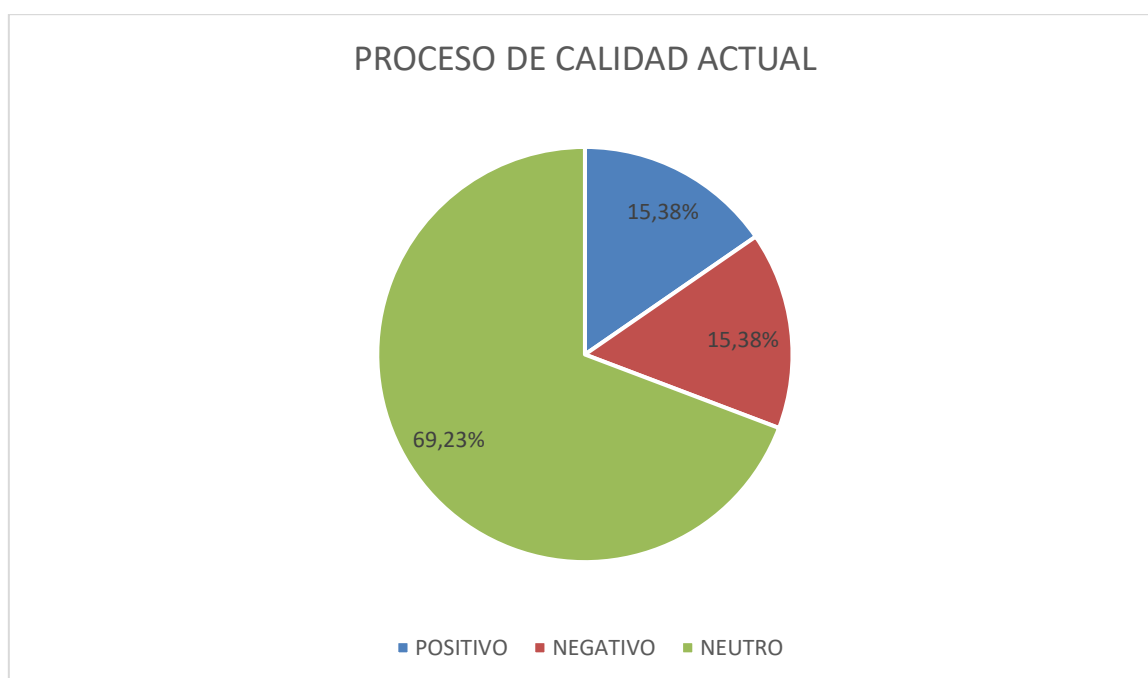
#### 3. ¿Cómo propietario o colaborador, en qué nivel está el proceso de atención al cliente?

Tabla 5 Proceso de calidad actual

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POSITIVO	8	15.38%
NEGATIVO	8	15.38%
NEUTRO	36	69.23%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autor de tesis

Gráfico 3 Proceso de calidad actual



Elaborado por: autor de tesis

Fuente: Entrevista

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Conforme a la entrevista realizada a los establecimientos por medio de los departamentos existentes el 69.23% afirmó que los procesos de calidad están en un nivel neutro y en conforme a lo negativo y positivo ambas tuvieron un conocimiento de 15.38%. En la entrevista se dio a conocer los factores que inciden en que el proceso de gestión de la calidad, dichos factores se pueden determinar en todos los establecimientos turísticos hoteleros.

#### PREGUNTA 4

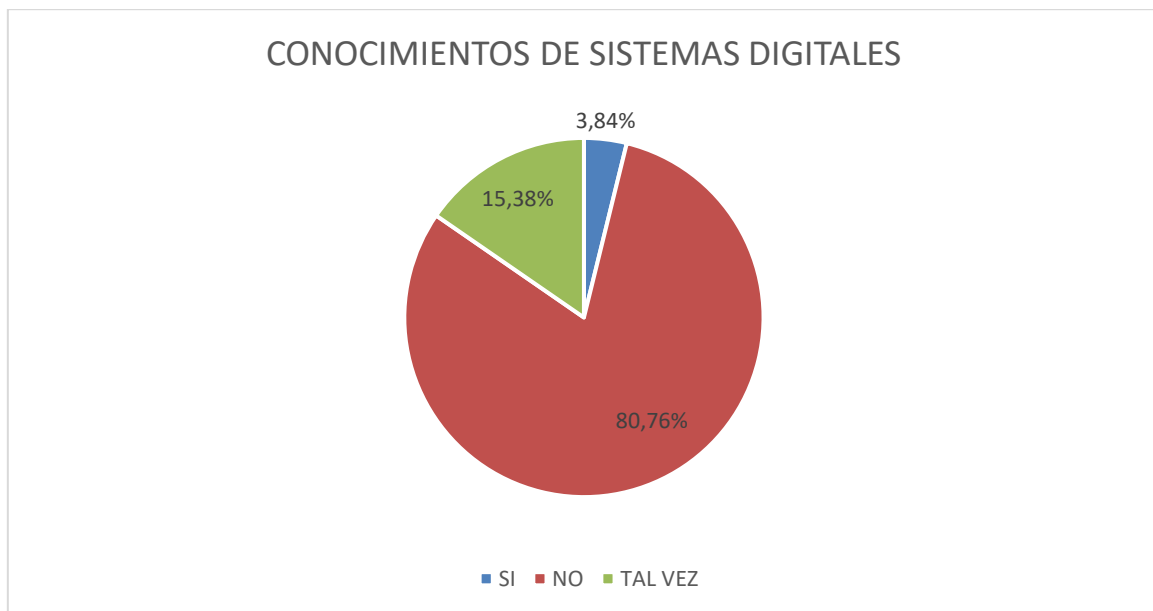
#### 4. ¿Cómo servidor o dueño de un establecimiento hotelero, conoce usted algún tipo de sistema de gestión de calidad?

Tabla 6 Conocimiento de sistemas digitales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	3.84%
NO	42	80.76%
TAL VEZ	8	15.38%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autor de tesis

Gráfico 4 Conocimiento de sistemas digitales



Elaborado por: autor de tesis

Fuente: Entrevista

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuestión de la pregunta del conocimiento de los sistemas digitales realizada a los distintos establecimientos turísticos hoteleros el 80.76% de los colaboradores entrevistados aseguro que no conocen algún tipo de sistema digital y el 15.38% afirmó que tal vez podrían conocer algún tipo de seguimiento digital, entre las observaciones realizadas están la falta de conocimientos en seguimientos de calidad de manera digital, por ello se toma de manera empírica este modelo, pese a eso se muestra el interés de implementación.

## PREGUNTA 5

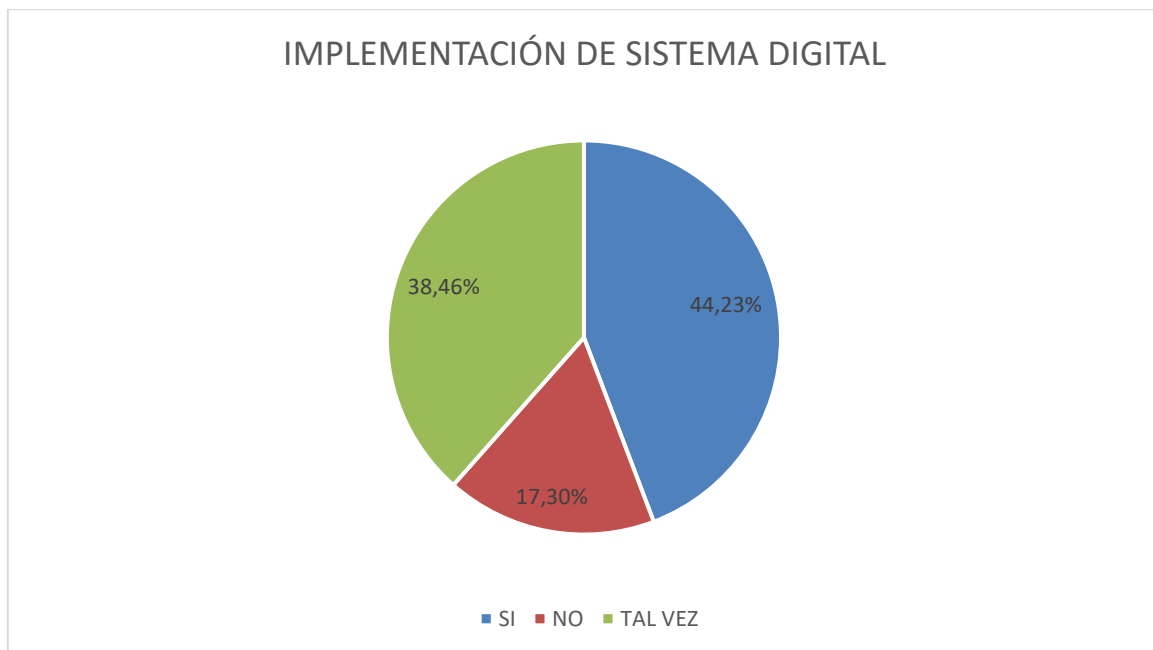
5. ¿Le gustaría implementar un sistema digital de gestión hotelera en su establecimiento o en su puesto de trabajo interno?

Tabla 7 Implementación de sistema digital

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	44.23%
NO	9	17.30%
TAL VEZ	20	38.46%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autor de tesis

Gráfico 5 Implementación de sistema digital



Elaborado por: autor de tesis

Fuente: Entrevista

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La variable de aceptación de un sistema digital por parte de los colaboradores de los establecimientos hoteleros fue de 44.23% y en un tal vez 38.46% en todo caso, los intereses de su implementación afirmaron algunos entrevistados puede ser beneficioso tanto para el cliente y el establecimiento, por otro lado, la negatividad de su implementación va de la mano con la poca inversión por parte de gerencia o administración.

## PREGUNTA 6

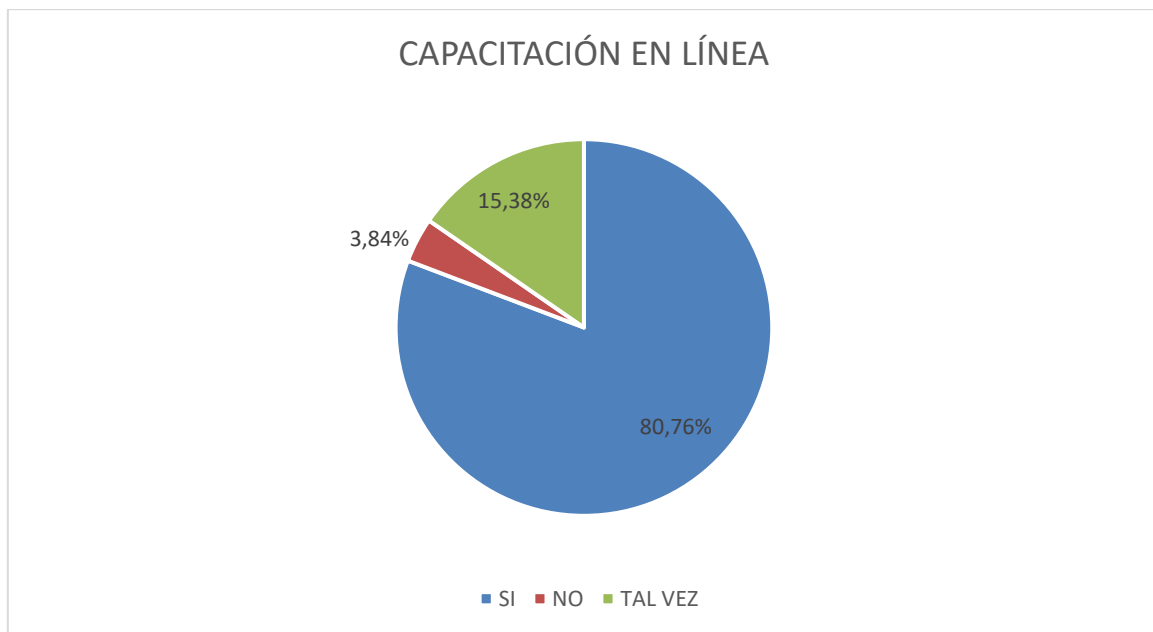
### 6. ¿Está dispuesto a capacitarse en línea y seguir los procesos para la acreditación hotelera?

**Tabla 8** Capacitación en línea

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	80.76%
NO	2	3.84%
TAL VEZ	8	15.38%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autor de tesis*

**Gráfico 6** Capacitación en línea



*Elaborado por: autor de tesis*

*Fuente: Entrevista*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para implementar un sistema digital uno de los requisitos importantes es capacitación en línea tanto para su uso y para los requisitos a cumplir por parte de las normativas, por ello el 80.76% estuvo de acuerdo con las capacitaciones online mientras que el 15.36% asegura que tal vez participarían en las capacitaciones ya que el acceso a los tics en áreas de trabajo es complicado.



## **3.2. Conclusiones específicas y generales**

### **3.2.1. Específicas**

Con la determinación de los factores predominantes como lo son competitividad, calidad, gestión de departamentos, acreditación y capacitación, se logra determinar la completa aplicación segura con lineamientos a base de las necesidades, a su vez, esto se adhiere al sistema digital para la gestión turística hotelera en el cantón Quevedo, lo cual ayuda a alcanzar el reconocimiento a nivel nacional.

Al diagnosticar las necesidades de la implementación de un sistema digital se concluyó que es necesario e importante su aplicación para el avance turístico hotelero en la ciudad, por ende, su utilización va dirigida a los establecimientos para contrarrestar insuficiencias de funcionamiento más incidentes para la no satisfacción de los turistas.

Por medio del acople de un manual de usuario, planificación de capacitación online y procesos de acreditación, se promueve un mejor funcionamiento lineal en los servicios para la satisfacción al cliente, logrando una complacencia deseada.

### **3.2.3. General**

El diseño elaborado para el sistema de importancia de gestión de calidad online colabora en la facilidad de acreditación ya que fue elaborado con la técnica responsive, siendo así más rápida y eficaz, favoreciendo el rendimiento de los colaboradores en el uso de las TICS y transformándolos en metódicos y capaces de fomentar y crear nuevas ideas con procesos estándares de calidad humana.

### **3.3. Recomendaciones específicas y generales**

#### **3.3.1. Específicas**

En temas de factores determinantes para la aplicación de un sistema de gestión se recomienda establecer parámetros que no interfieran en competitividad entre los establecimientos, a su vez, tomar en cuenta las observaciones de los colaboradores para mejorar o adquirir nuevas variables.

Para cubrir las necesidades en su totalidad se recomienda realizar en el sistema o correos electrónicos con sugerencias y nuevas necesidades, que conforme se estén creando, se vayan tomando en cuenta conforme avanza la acreditación.

Se recomienda para la realización de manual de usuario se actualice de manera semestral conforme a las revisiones de acreditación y que este en consenso igualitario como lo establece las certificaciones que valla a desarrollar, por ende, exigir capacitaciones en todas las áreas de manera trimestral.

#### **3.3.2. General**

Para futuras actualizaciones de diseño o pre diseño del sistema digital se recomienda que previo a esto, se dé anticipadamente un aviso a los establecimientos turísticos hoteleros más de eso, tomar en cuenta los factores de nuevas acreditaciones y factores RESPONSIVE.

## **CAPÍTULO IV.- PROPUESTA DE APLICACIÓN**

### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1.1. Alternativa obtenida**

Proceso de capacitación para la utilización del sistema optimizando la formación de los colaboradores, direccionado por áreas de gestión, con requisitos previos incentivando el procedimiento de acreditación con compromisos de normativa QUALITY, culminando con la adhesión de un manual de usuario.

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

La capacitación para la perfecta utilización del sistema de gestión de la calidad turística hotelera se logra concientizar su utilización a nivel local y generar facilismo al momento de su iniciación y finalización de su implementación, sabiendo que la concientización promueve de muchas maneras factores reconocimiento y mejora.

El factor de capacitación por área refuerza los conocimientos y el dinamismo de atención al cliente, a más de eso logra la satisfacción de nivel deseado alcanzando un reconocimiento a nivel local, provincial y nacional.

La propuesta comprende tres aspectos: capacitación, requerimientos y manual de usuario, con ello, se promueven la utilización y certificación de calidad a su vez, incentiva el impulso del turismo en la ciudad.

#### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa**

El diseño del sistema se elaboró con la técnica RESPONSIVE para su aplicación efectiva y accesible para todos los dispositivos conectados en la red de internet, por ello, se considera los aspectos de manipulación, los cuales son: manejo de las TICS nivel básico, navegador Chrome, almacenamiento interno del dispositivo más de 32 gb e internet fijo.

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

En el Ecuador no existe un sistema de gestión turística hotelera, sin embargo, los esfuerzos se ven en todo momento por mantener un estándar de calidad con satisfacción deseada.

La optimización de la investigación con la información pertinente recolectada por medio de entrevistas aplicadas en el sector empresarial del hotelería, se consolida varios antecedentes que fundamentan la realización y culminación de la propuesta de esta investigación.

En las entrevistas realizadas se notó un bajo nivel de atención al turista en los parámetros de conocimientos por lo cual, los colaboradores procedían analizar varios puntos de vista como lo son: falta de capacitación e integración de nuevas metodologías e innovación en la atención al cliente, y lo cual afirman que esto interviene y contiene influencia al momento de tomar contacto directo con el cliente.

Por otro lado, el procedimiento realizado dentro de sus puestos no estaba estructurado con fomentación según las observaciones de las entrevistas, lo cual se comentó que en la adhesión de nuevo personal se contraen varios problemas en algunas de las directrices, lo cual causa una mala imagen para el establecimiento.

Así mismo, las infraestructuras de los establecimientos conforman parte fundamental en los procesos de acreditación, pero en este entorno existe más preocupación de los gerentes para mantener su integridad de fachada para fomentar más visitas.

Por dichos factores se procedió a realizar los procesos de acreditación con seguimientos y capacitación implementados en el diseño de la plataforma digital tomando en cuenta factores externos e internos establecidos en la investigación.

#### **4.1.3.2. Justificación**

Quevedo es conocida como la ciudad del Río y a su vez por su turismo de trabajo, y por ello, cuenta con una amplia planta hotelera activa para satisfacer las necesidades las cuales acorde a los años, no se pueden cubrir de manera satisfactoria.

El objetivo de la propuesta es acoplar a toda la planta turística hotelera en procesos de acreditación online por medio de un sistema desarrollado, tomando en cuenta factores de decadencia de cada una de los hoteles, observando y analizando desde la raíz problemas influyentes en la atención turística hotelera, con aplicación de la capacitación a más de eso acoplando los manuales de usuarios.

La elaboración de la propuesta no solo fomentará y colaborará con el sector activo del hotelería, ya que también ayudará con aportes de reconocimiento a nivel nacional, a más de eso, con colaboración profesional en atención al cliente influenciando a la comunidad en general para apropiar su crecimiento emprendedor en el área del turismo.

Por otro lado, es de gran importancia para el mejoramiento de actividades internas y el buen funcionamiento de los departamentos activos en cada uno de los establecimientos logrando así la implementación de TICS en toda la gestión buscando minimizar los recursos de implementación tanto del ministerio y del propietario.

Las necesidades reflejadas en las entrevistas realizadas se comprometen más con déficit de atención al cliente y a la no capacitación por ello la propuesta va dirigida a estos factores que engloban a más de una actividad para fomentar e impulsar una certificación que por obtenerla dará reconocimiento y seguridad al huésped.

## **4.2.2. Objetivos**

### **4.2.2.1. Objetivo General**

Diseñar un plan de capacitación para el manejo y uso del sistema digital para la gestión turística hotelera en la ciudad de Quevedo.

### **4.2.2.2. Objetivos Específicos**

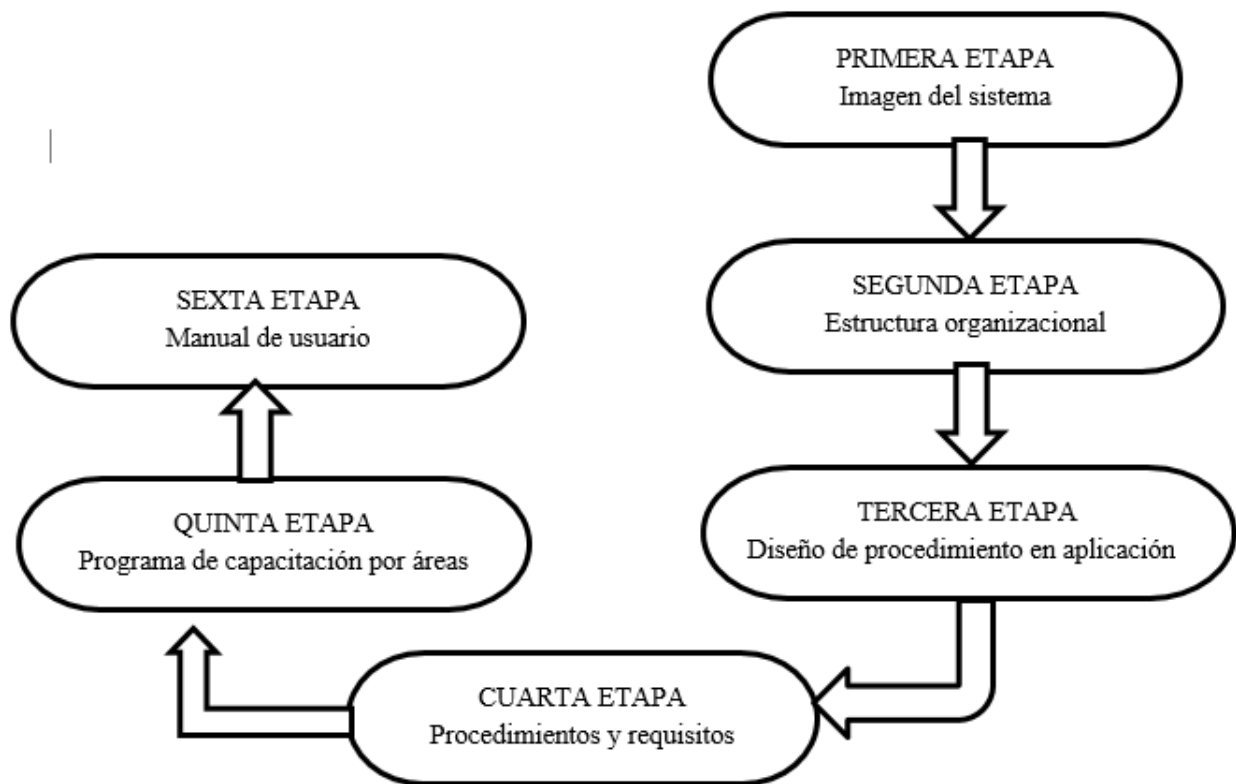
- Elaborar un plan de procedimientos y requisitos para la inscripción y cumplimiento de acreditación
- Crear un modelo de capacitación por área para su implementación en el sistema
- Acoplar un manual de usuario para establecer procedimientos laborables

## Estructura general de la propuesta

### 4.3.3.1. Título

Plan de aplicación para los procedimientos de capacitación y gestión por procesos del sistema de acreditación en el sector turístico hotelero en la ciudad de Quevedo.

### 4.3.3.2. Componentes



*Gráfico 7 Componentes de la propuesta*

*Elaboración: Autor de tesis.*

## DESARROLLO DE LAS ETAPAS PRIMERA ETAPA (IMAGEN DEL SISTEMA)



ACCESO AL SISTEMA DE  
GESTIÓN SGE

 TIPO DE USUARIO





Ingresar

REGÍSTRATE  
AQUÍ

**GESTIONA Y CERTIFICATE  
DE  
UNA MANERA DIFERENTE**



  
TIENES PROBLEMAS?  
CONTÁCTANOS





**Imágenes 1** Diseño de sistema  
**Elaborado por:** autor de tesis

## HOME DE DISEÑO

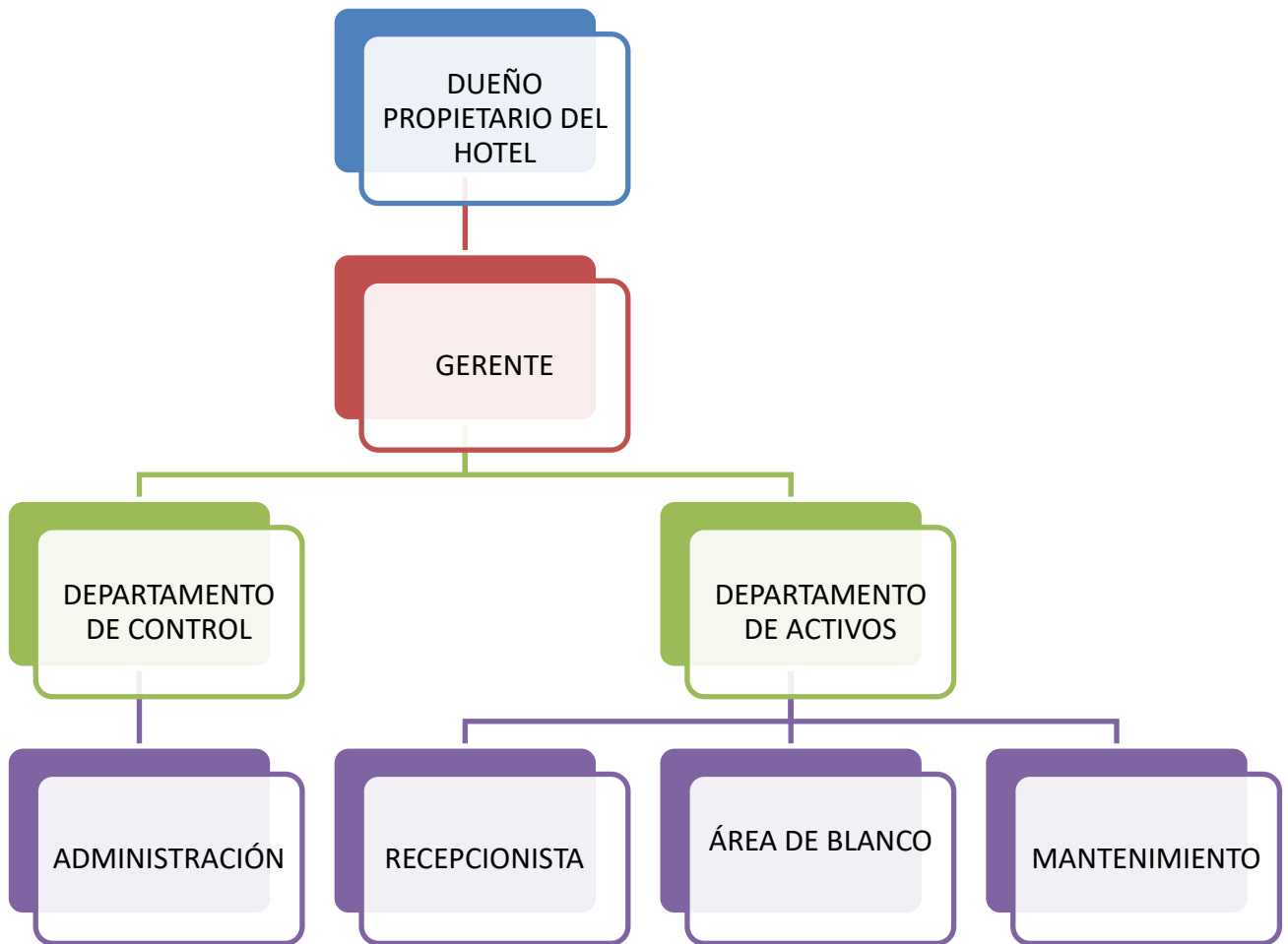


**Imágenes 2** Diseño home de sistema  
**Elaborado por:** Autor de tesis

## SEGUNDA ETAPA

### Estructura Organizacional de las empresas

El organigrama se realizó dependiendo a los departamentos existentes y activos en la planta hotelera de la ciudad de Quevedo, el cual debe ser acoplado como requisito previo para la implementación del nuevo sistema.



**Gráfico 8** Estructura organizacional de la empresa.  
**Elaborado por:** Autor de tesis

# TERCERA ETAPA

## Procedimiento de aplicación

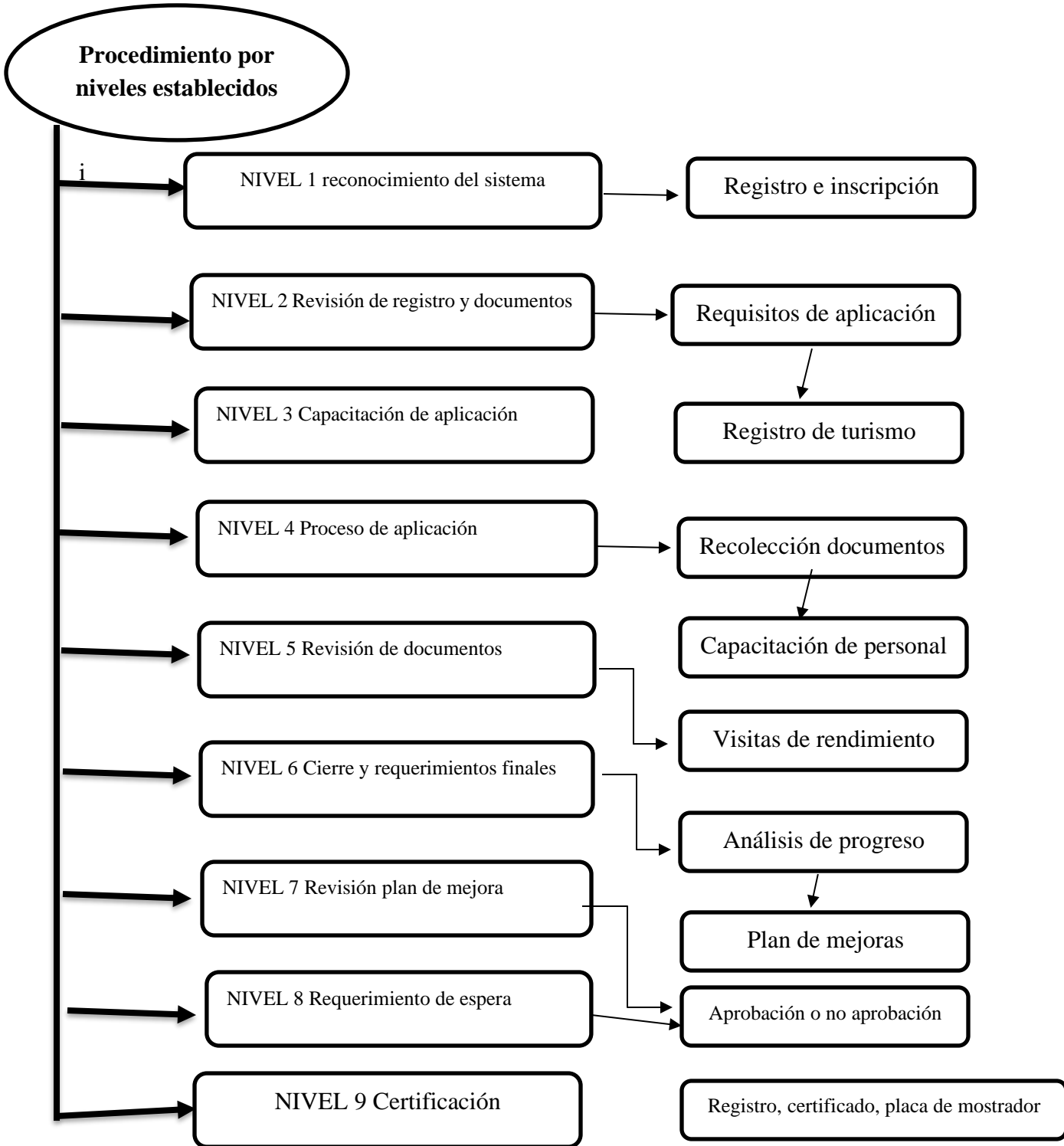


Gráfico 9 Procedimiento de aplicación

## CUARTA ETAPA

### Procedimientos y requisitos

<b>REQUISITOS PARA REGISTRO DEL SISTEMA</b>
<b>BANDAS OBLIGATORIAS DE CUMPLIMIENTO NIVEL 1</b>
1. Hospitalidad 2. Servicios 3. Baños 4. Limpieza 5. Alimentos 6. Exterior 7. Áreas públicas. 8. Comedor (si aplica).
<b>REQUISITOS DOCUMENTOS NIVEL 2</b>
Contar con el registro previo en el catastro del ministerio del turismo
Contar con el registro RUC y declaración anual del establecimientos
Información y documentos personales del dueño gerente del establecimiento.
Información de pago catastros e impuestos cubiertos
Perfil de los colaboradores desde el área de gerencia hasta área de mantenimiento
Flujo de caja del último año realizado
Declaración de autoridad para la implementación, documento de petición de sistema (formatos encontrados en el sistema)
<b>REQUISITOS GENERALES NIVEL 4</b>
Contar con la infraestructura y equipos en las habitaciones en excelentes condiciones.
Contar con personal mínimo bachiller en áreas de blancos y mantenimiento y personal con tercer nivel en las áreas de control.
Contar con salidas e iluminación de emergencia
Contar con extintores, mangueras, señaléticas y mapas de cada piso con su respectiva enumeración.
Contar con políticas internas de atención al cliente y procedimientos de atención.
Contar con mínimo 5 habitaciones con tv, wifi silla y escritorio.
<b>REQUISITOS POR ÁREA DE BANDAS (HOSPITALIDAD)</b>
Contar con mostrador de atención al cliente.
Contar con procedimientos de limpieza en el recibidor del hotel.
Contar con contenedores de desechos.
Colocar área de fumadores en los exteriores del establecimiento.
Accesibilidad para personas con discapacidad en entradas y baños especiales.
Contar con certificación de aprobación de capacitación en línea sobre hospitalidad (todo personal activo).
Contar con el personal totalmente uniformado conforme a sus puestos de trabajo o departamento.
Contar con cámara de seguridad en las áreas públicas.
Iluminación natural en áreas públicas del establecimiento.
Contar con accesorios adicionales en área de blancos.
Toallas de manos y cuerpo para el servicio del huésped.
<b>ÁREA DE SERVICIOS</b>
Mantener el servicio del agua las 24 horas los 365 días del año
Contar con servicio de seguridad y custodia de equipaje

Contar con el servicio de WIFI en todas las áreas, si en caso de contraseñas de acceso se debe mantener información en la habitaciones
Conserjería, recepción y seguridad activa las 24 horas del día.
Botiquín de servicio por cada 5 habitaciones
<b>BANDA BAÑOS</b>
Contar con plan de limpieza en baños comunes y en habitaciones
Contar con acceso para discapacitados
Ventilación natural e iluminación natural
Contar con planes de emergencia con mantenimiento
Contar con desinfectante y agua las 24 horas del día
Contar con letreros de concientización del uso del agua
Contar con baños que contengan, asiento, inodoro, tapa y desinfectante en el bloque de agua.
Contener el certificado de aprobación de curso en línea en áreas de blancos.
Contar con agua caliente en duchas y en lava manos de las habitaciones
<b>LIMPIEZA</b>
Contar con programación de limpieza
Obtener certificado de aprobación en línea en limpieza y mantenimiento
<b>ALIMENTOS (SI APLICA)</b>
Contar con procedimientos de limpieza y protocolos de manipulación de alimentos
Contar con alimentos de calidad
Contar con cartilla de alimentos y avisos para huésped
<b>EXTERIOR Y ÁREAS PÚBLICAS</b>
Contar con estacionamiento y guardianía de vienes automovilísticos
Contar con sala de reuniones
Contar con información de la ciudad
Contar con señalética y acceso a discapacitados
Contar con área de fumadores
En caso de salones de eventos debe contar con extintores y baños totalmente adecuados.

**Gráfico 10** Requisitos de participación

**Elaboración:** Autor de tesis

## QUINTA ETAPA

### Programa de capacitación por área y aplicación

PROGRAMA	HORA	OBJETIVO
Capacitación de aplicación	3 horas	Método de aplicación y reconocimiento del sistema

Tabla 9 programa de capacitación

Elaborado por: autor de tesis

El programa de capacitación está dirigido solo para el personal administrativo y de labores activos como lo son recepción y áreas de blanco, lo cual se divide en una sola actividad y procedimientos a seguir para reforzar conocimientos.

Tiempo	Actividad	Técnica	Observación
40 minutos	Reconocimiento del sistema, beneficios y certificaciones	Metodología demostrativa y de funcionalidad.	Toda la actividad debe ser con audiovisuales
	Especificaciones de requerimientos y requisitos, donde podrán realizarlo y como lo van a realizar.		
1 hora 10 minutos	Funcionalidades, contenido de actividades, contenido de sistema.	Metodología de análisis con objeto audiovisual y documento en físico	
	Como realizar cada una de las actividades propuestas en el sistema, procedimientos por NIVELES.	Análisis de los niveles existentes	Se debe explicar detenidamente como funciona cada uno de los niveles de acuerdo con lo establecido.
30 minutos	Procedimientos de capacitación de personal y cumplimiento de ello.	Análisis de los programas de capacitación	Presentación de certificación y beneficios

<b>30 minutos</b>	Base espera para certificación, programa o proyecto de mejora para certificación.	Metodología en formato de presentación	Debe especificar el porqué de mejoras.
-------------------	---	--	--

Gráfico 11 programa de capacitación

Elaborado por: autor de tesis

## Análisis de contenido

Número de actividad	Análisis de contenido
Actividad 1	¿Que es el sistema de gestión de calidad SEG? ¿Cuáles son sus beneficios de aplicación? ¿Cómo y por qué esta creado? Objetivos principales del sistema Características esenciales ¿Quién lo gestiona, y quien lo puede utilizar? ¿Cuáles son los requisitos primordiales? Cómo funciona?
Actividad 2	Principales funcionalidades Principales contenidos en el seguimiento de calidad ¿Cuáles son las actividades primarias y secundarias de cada sistema? ¿Cómo podemos realizar las actividades correctamente? Cuáles son los niveles y para que se utilizan en el sistema de gestión.? ¿Es necesario su aplicación? ¿Cómo puedo avanzar en los siguientes niveles?
Actividad 3	¿Cómo puedo acceder a las capacitaciones y como pueden capacitarse el personal? ¿Procedimientos de capacitación y quien lo gestiona? Cuáles son las capacitaciones existentes Certificaciones e importancia de obtenerlas ¿Cómo puede esto mejorar la calidad interna? ¿El personal tiene que cumplir con todas las capacitaciones?
Actividad 4	¿Si me acoplo y cumplo con todos los requisitos, podre acceder a la certificación? ¿Cuánto tiempo tarda en remitir la certificación? ¿En caso de no cumplir que pasaría? El programa de mejora podría ser después o antes de la certificación?

Gráfico 12 análisis de actividades

Elaborado por: autor de tesis



## Programa de capacitación por área

PROGRAMA	HORA	OBJETIVO
Capacitación de áreas específicas.	Predeterminado	Capacitación y especializaciones de áreas.

Tabla 10 capacitación por área  
Elaborado por: autor de tesis

## Programas accesibles y activos



Figura 1 programas de

capacitación

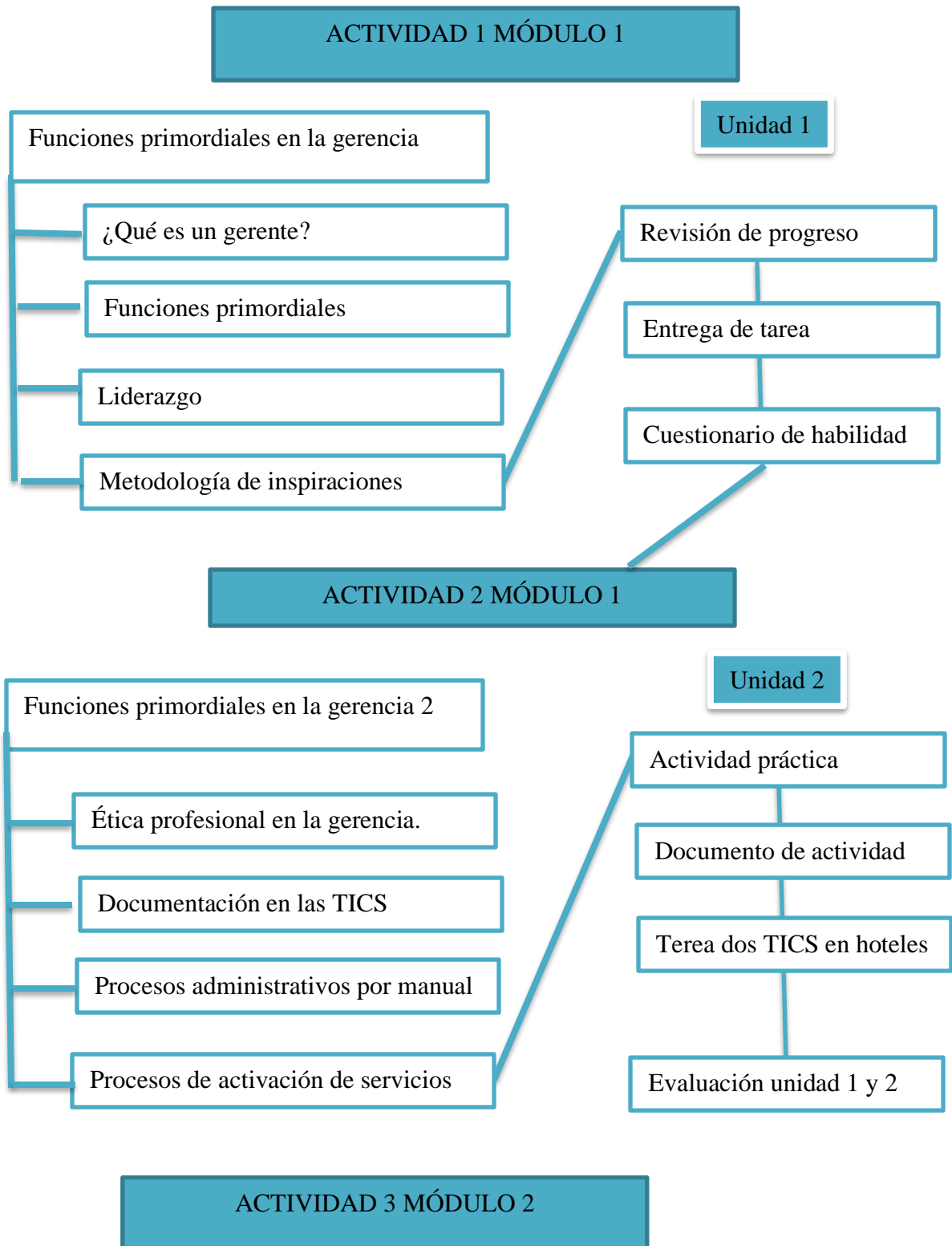
## Desglose de actividades por áreas



**Área:** gerencia

**Accesos:** Usuario de empresa

**Módulo:** 1 y 2



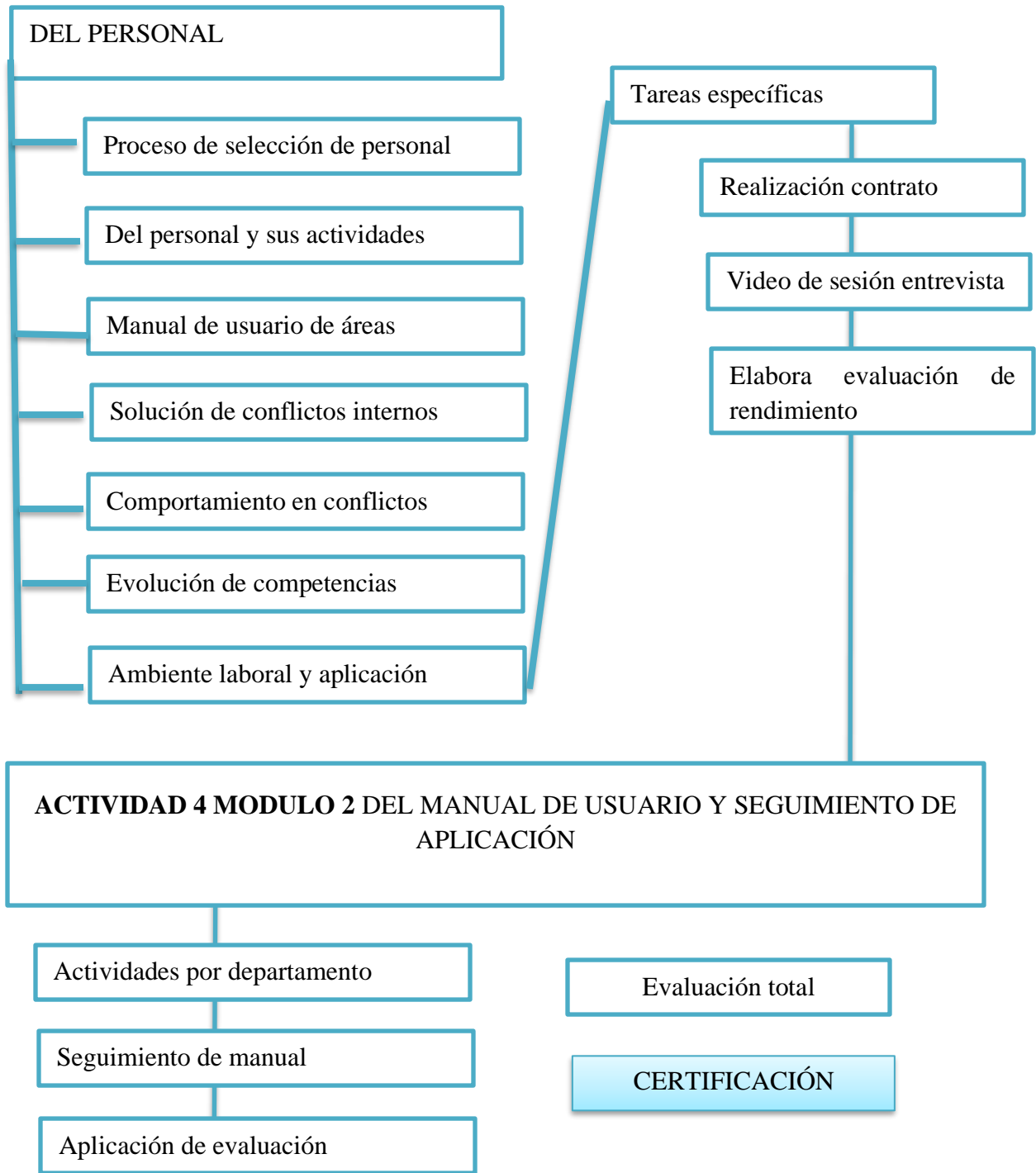
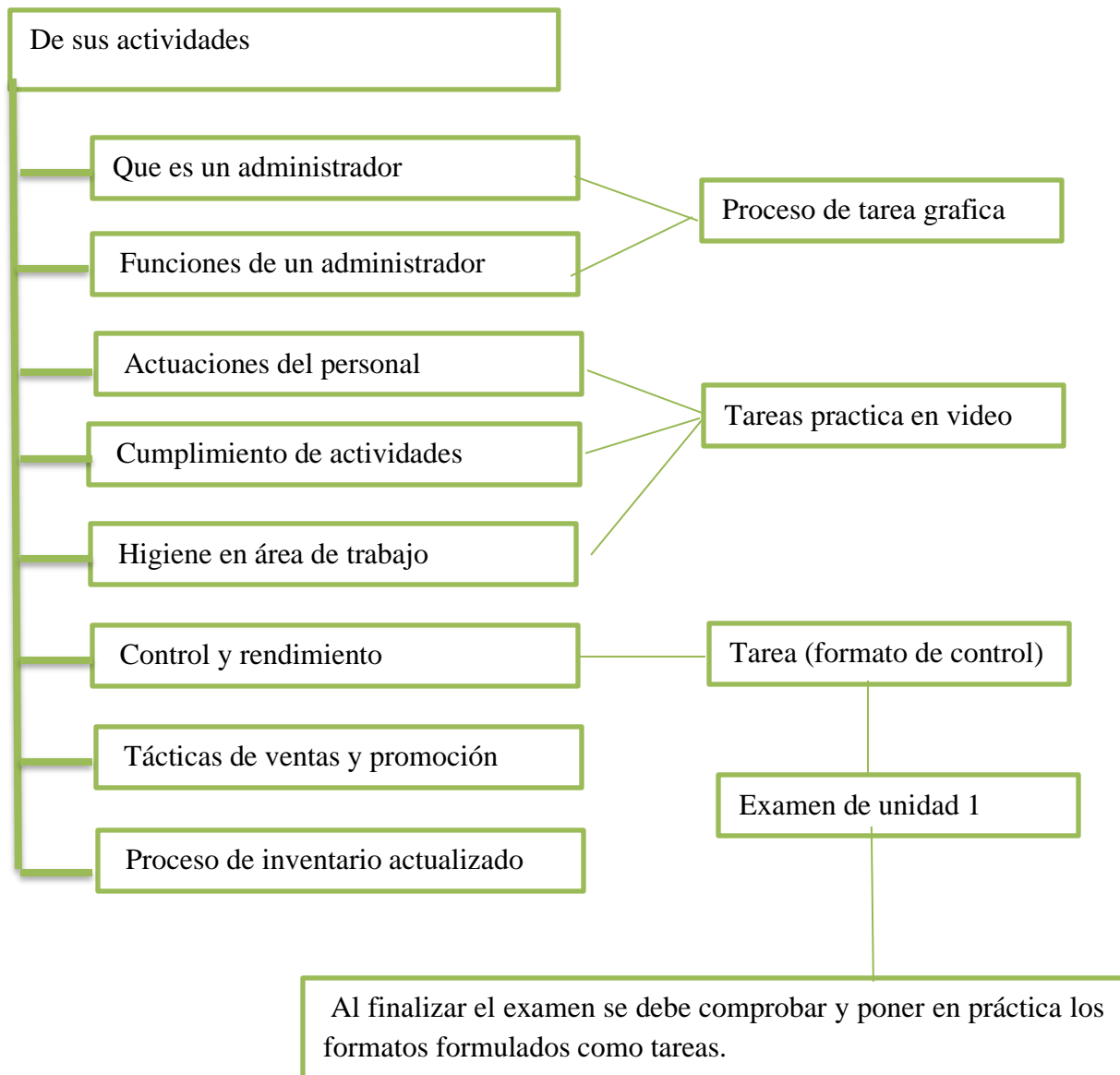


Figura 2 capacitación gerencial  
 Elaborado por: autor de tesis

Área: Administración  
Accesos: Usuario empresa y rol administrador  
Módulo: 1 y 2

### ACTIVIDAD 1 MÓDULO 1



ACTIVIDAD 2 MÓDULO 2

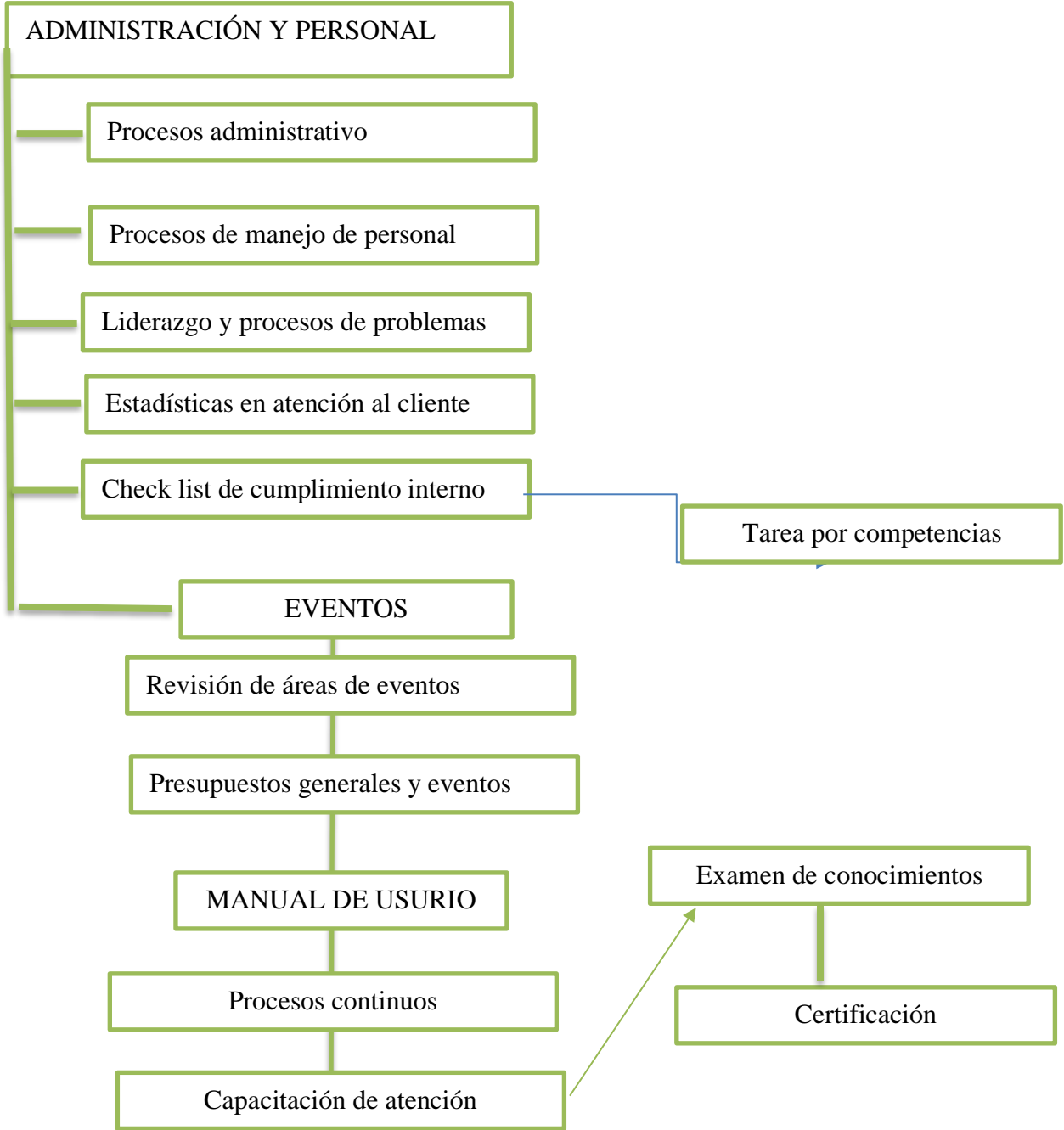
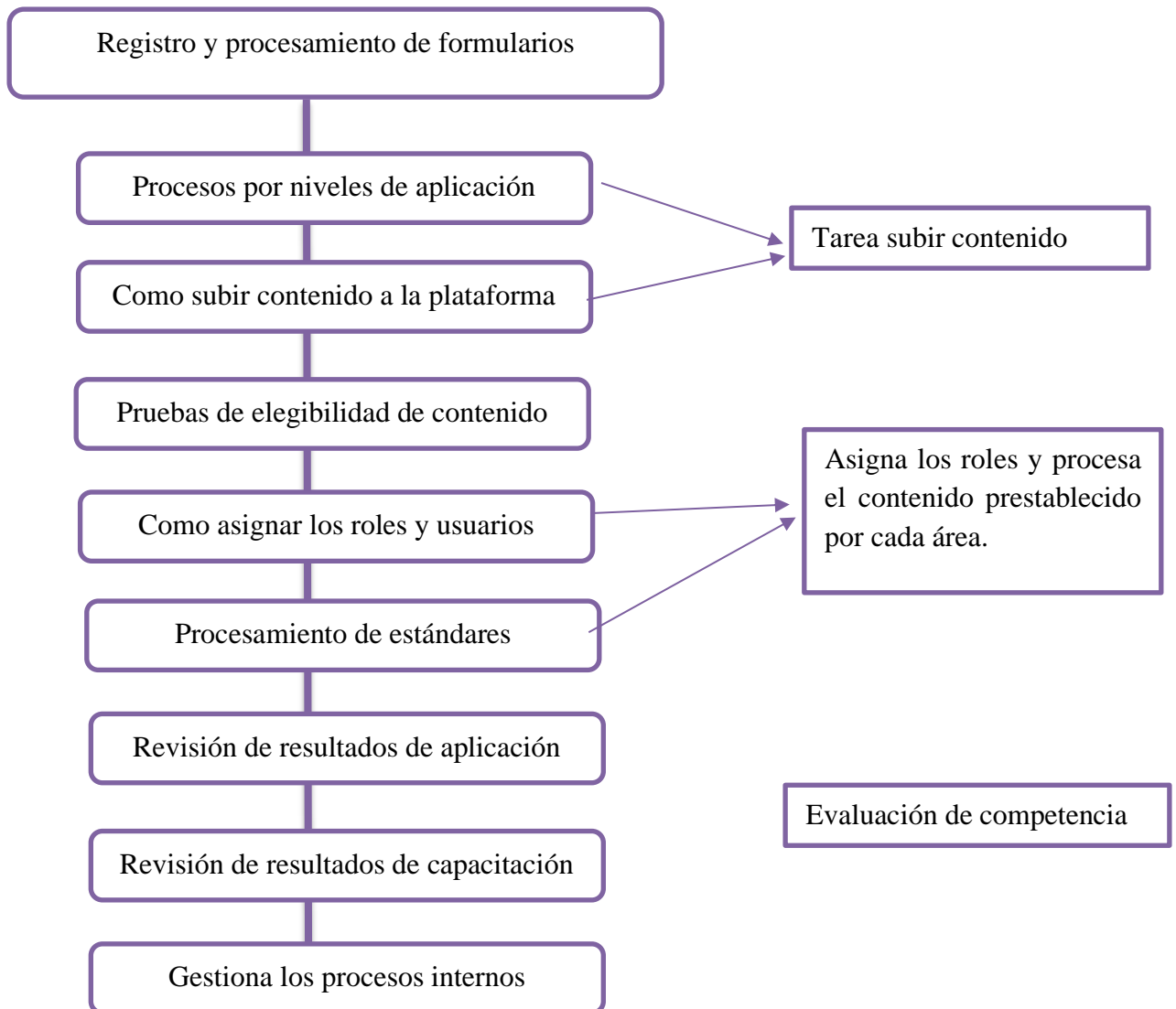


Figura 3 capacitación en administración  
Elaborado por: autor de tesis

Área: TODAS LAS ÁREAS  
Accesos: Todo de la empresa  
Módulo: 1 y 2

## ACTIVIDAD 1 MÓDULO 1

### PROCESOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN



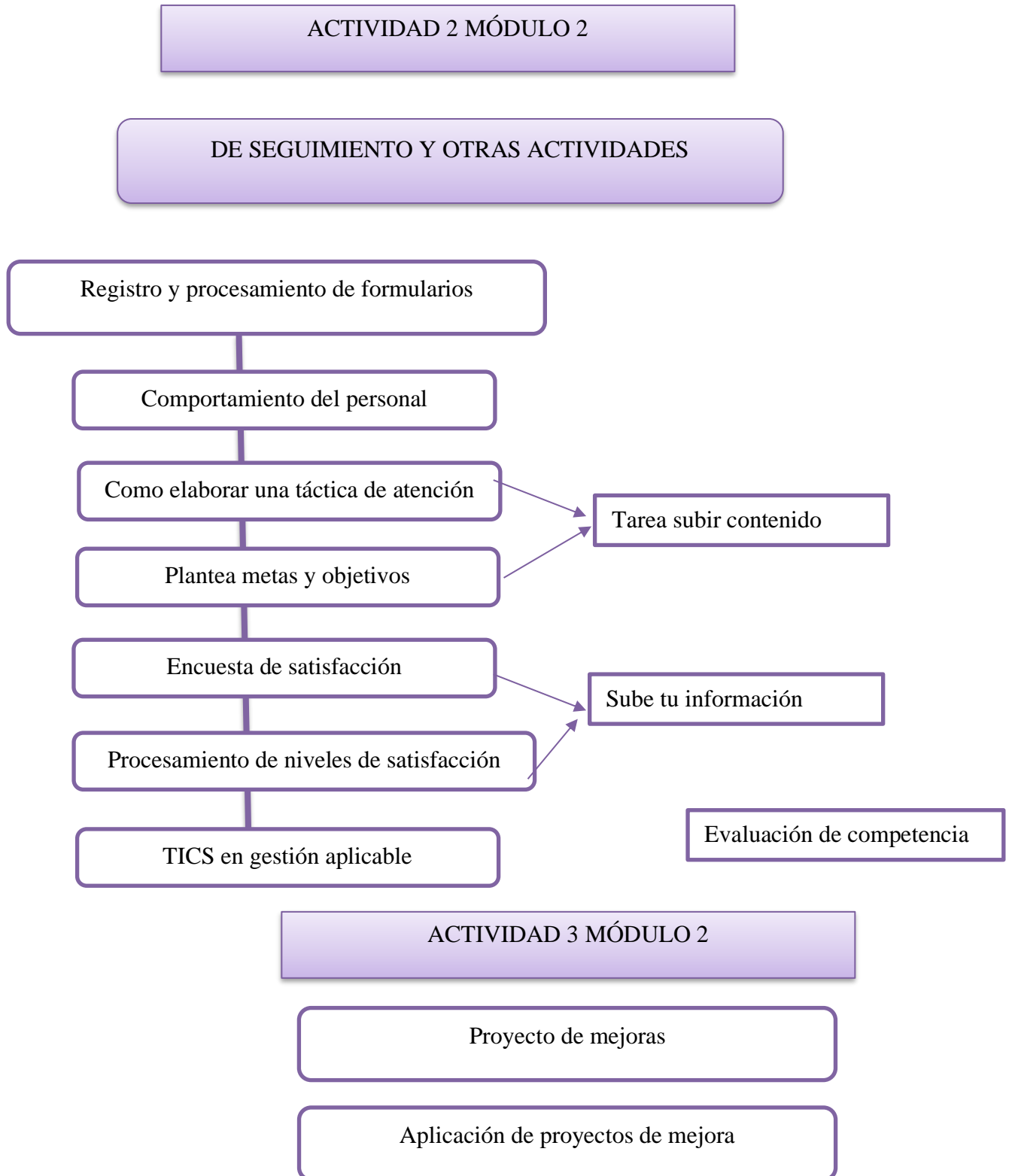


Figura 4 Capacitación proceso de calidad  
Elaborado por: autor de tesis

Área: Recepción  
Accesos: recepción  
Módulo: 1

## ACTIVIDAD 1 MÓDULO 1

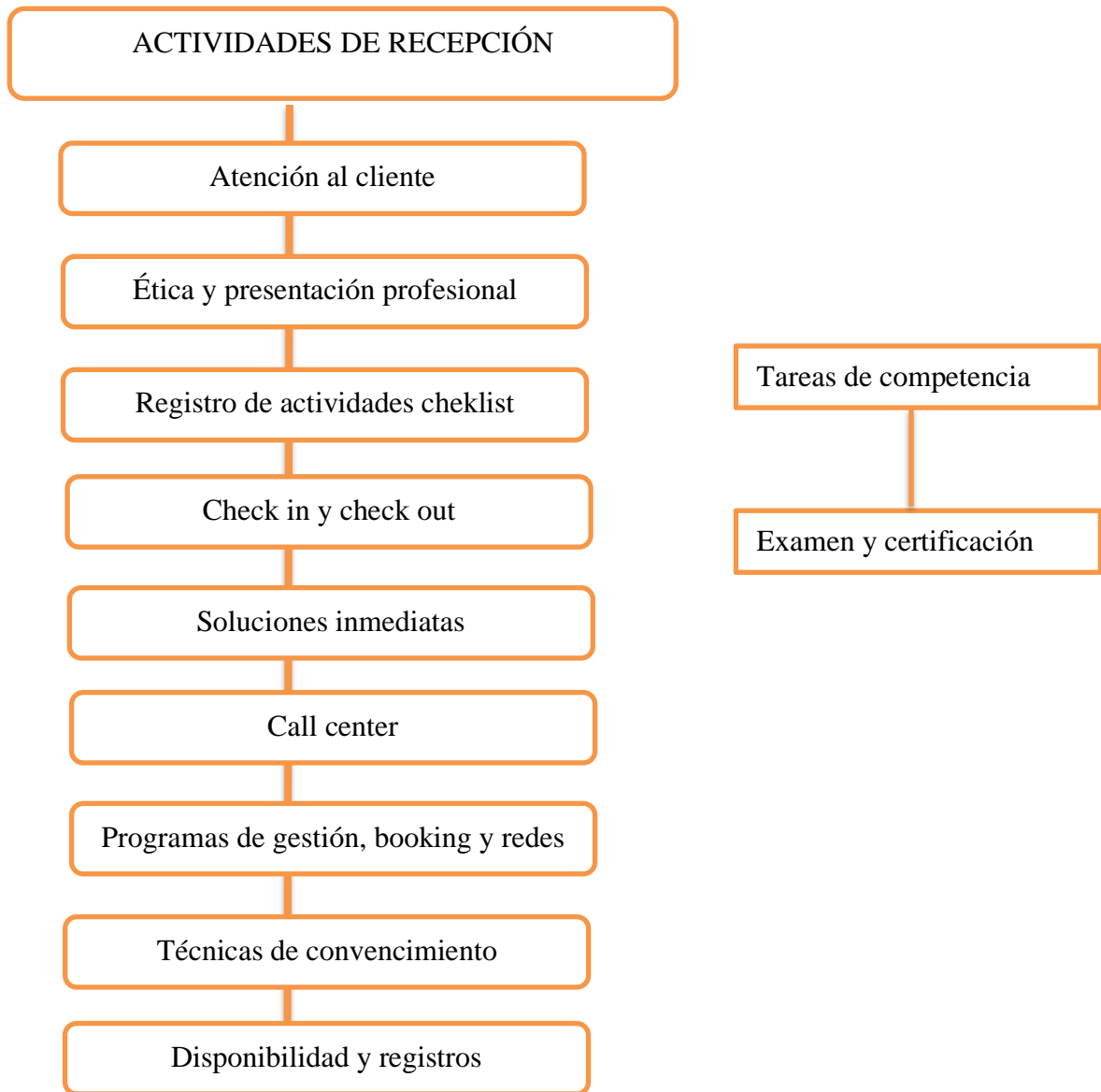
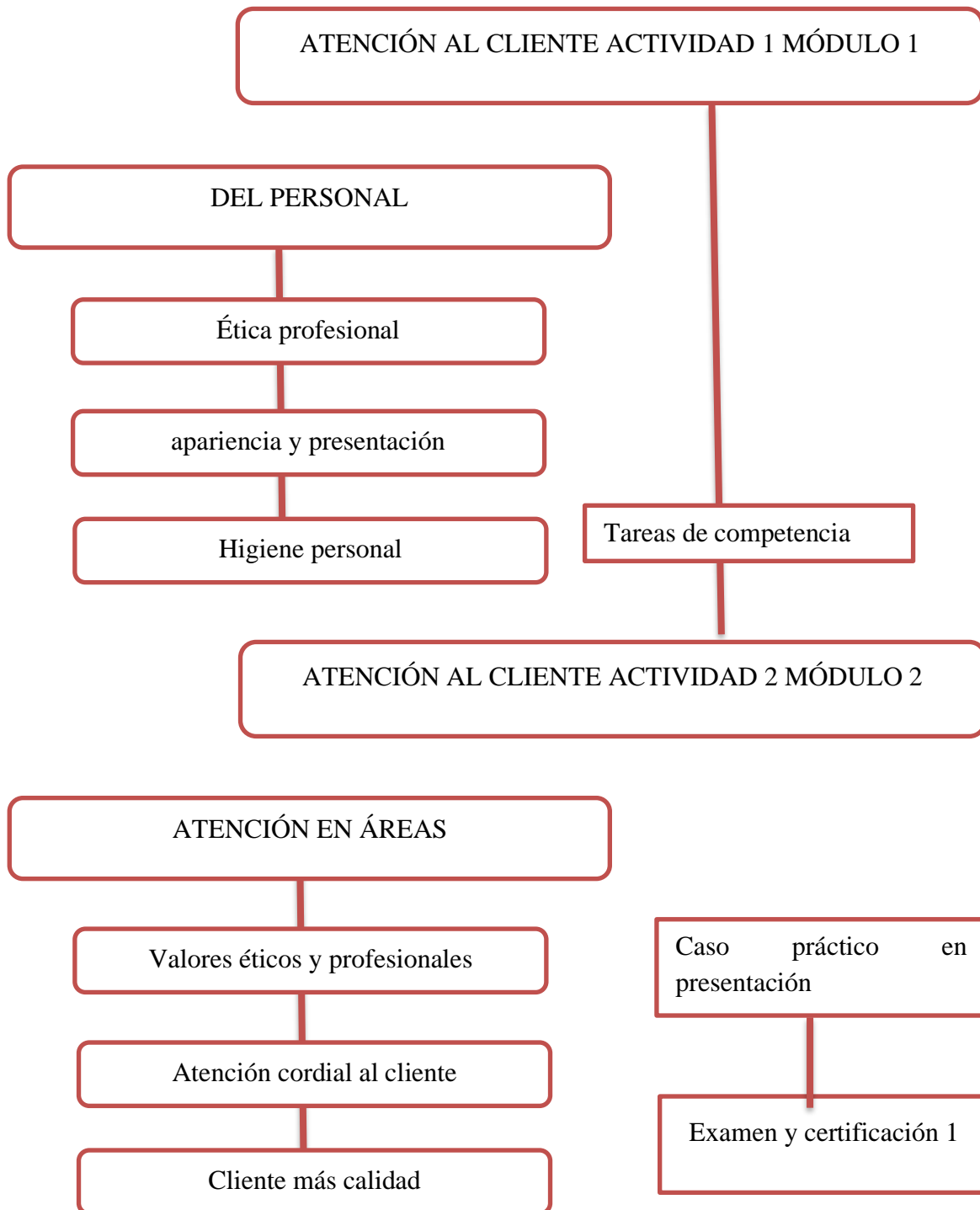


Figura 5 Capacitación de recepción



Área: atención al cliente  
Accesos: todos los usuarios  
Módulo: 1, 2, 3



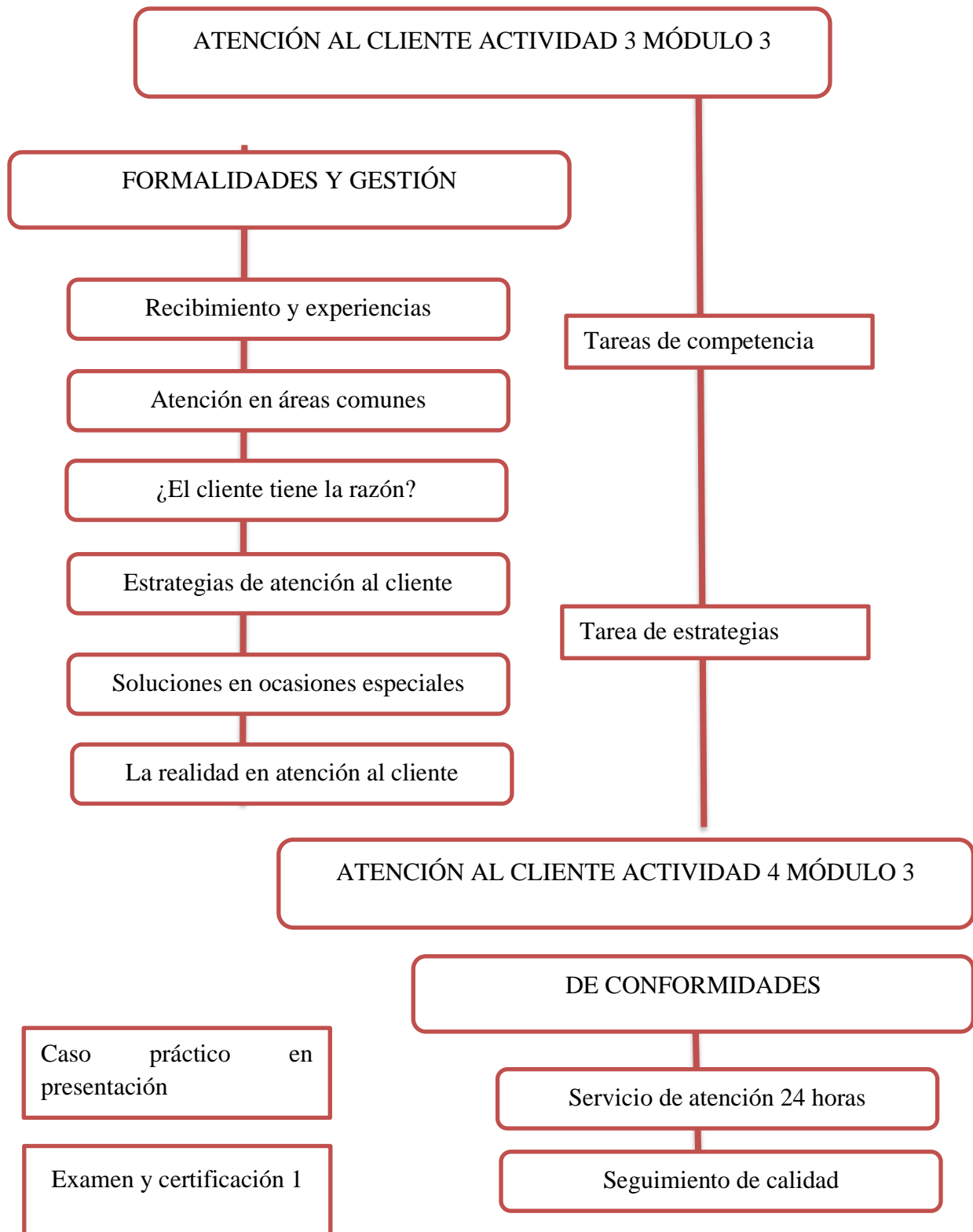


Figura 6 Capacitación atención al cliente  
Elaborado por: autor de tesis

Área: Área de blancos  
Accesos: área de blancos  
Módulo: 1

ATENCIÓN AL CLIENTE ACTIVIDAD 1 MÓDULO 1

ACTIVIDADES GENERALES

Análisis de limpieza

Actividades generales de limpieza

Check list de actividades

Tarea de estrategias

ACTIVIDADES GENERALES

Amenities de respuestas

Respuestas rápidas

Actuación de cliente ausente

Comportamiento ético

Manual de usuario

Certificado de culminación

*Figura 7 capacitación área de blancos*

**SEXTA ETAPA MANUAL DE USUARIO**



*Figura 8 Manual de usuario  
Elaborado por: autor de tesis*

# SIG sistema de gestión de calidad

El manual de usuario esta creado con el fin de determinar las actividades a seguir en cada una de las áreas, a demás , todos los establecimientos que quieran gestionar su calidad por medio de SIG deberá acoplarse a los estandares de este manual de usuario en su aplicación y en su finalización. Por otro lado, los gerentes y administradores lo pueden usar para capacitar a sus nuevos o actuales colaboradores internos.

**SIG SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
HOTELERA QUEVEDO**



Figura 9 Introducción  
Elaborado por: Autor de tesis



Figura 10 Manual de gerencia  
Elaborado por: Autor de tesis



Figura 11 Manual de administración  
Elaborado por: Autor de tesis



Figura 12 Manual de recepción  
Elaborado por: Autor de tesis





Figura 13 Manual de mantenimiento  
Elaborado por: Autor de tesis



Figura 14 Manual de área de blancos  
Elaborado por: Autor de tesis

#### **4.4. Resultados esperados de la alternativa**

Con la propuesta planteada se pretende mejorar la atención al cliente en todos los ámbitos de los servicios, así fomentando la calidad proactiva de cada uno de los establecimientos turísticos.

Por otro lado, la propuesta tiene como objetivo primordial establecer normas de calidad alcanzando el reconocimiento a nivel nacional e internacional, así mismo fomentará la seguridad ante los turistas, brindando servicios seguros y establecidos con direccionamiento.

Por último la propuesta plantea la mejora del recurso humano con manual de usuario adaptable a cada empresa, impulsando la utilización de TICS y capacitaciones por área, el cual permitirá el buen desempeño de la calidad interna del establecimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alena, R. (S/D de Marzo de 2010). *Instructivo para la elaboración de un Manual de Usuario*. Obtenido de SIC Soluciones informaticas SETA- CUJAE: [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Guia\\_Manual\\_de\\_Usuario\\_Distribuido.pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Guia_Manual_de_Usuario_Distribuido.pdf)
- Alonso, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona. España: Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC\\_EOI\\_PLA\\_201406\\_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf)
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bouzan, C. (28 de Noviembre de 2015). Estudio de la satisfacción de servicios hoteleros: reflexiones y estudio estadístico. *REDMARKA. Revista Digital de Marketing Aplicado*, VIII(15), 69-99. Obtenido de [file:///C:/Users/Admin/Downloads/redmarka\\_n15\\_pp69\\_99.pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/redmarka_n15_pp69_99.pdf)
- Cáritas Española. (1997). *informatica, informacion y comunicacion*. España: Revista de estudios sociales y de sociologia aplicada. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=LCSre6DUJOoC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=LCSre6DUJOoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Castellucci, D. (2011). *ISTEMAS DE CALIDAD EN TURISMO: Posibilidades y restricciones de su implementación en Mar del Plata*. S/D: Universidad Nacional De Mar de Plata. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1330/1/castellucci\\_di.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1330/1/castellucci_di.pdf)
- Castro, M., Hurtado, G., & Barráez, A. (Junio de 2013). COMPETITIVIDAD DE EMPRESAS TURÍSTICAS: UN ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE SISTÉMICO. *UNIVERSIDAD DEL ZULIA (VENEZUELA)*, XXI(1), 243-260. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v21n1/v21n1a14.pdf>
- Castro, R. (2010). *Sistemas de Calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel 4 estrellas en Ecuador*. Universidad de Cuenca, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD CARRERA DE TURISMO. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1628/1/tur12.pdf>
- Coutiño, L. (2012). Análisis de Sistemas de Información. *RED TERCER MILENIO S.C.*, 1, 5-99. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/sistemas/Analisis\\_de\\_sistemas\\_de\\_informacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/sistemas/Analisis_de_sistemas_de_informacion.pdf)

- Da Silva, J., & Leite, P. (Junio de 2010). Hospitalidad y ambiente en los hoteles. Su influencia en el comportamiento del consumo. *Estudios y Perspectivas en Turismo. Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19(3), 330-345. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180716755001.pdf>
- Damian, I., & Barraza, M. (junio de 2015). Innovación de procesos en la gestión turística. Una revisión de la literatura. *Intangible Capital*, 11(2), 147-165. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/ic.530>
- Esmeralda, S. D. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. *Revista Electrónica Educare*, XII, 155-162. Obtenido de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1941/194114584020>
- Gallego, J. (2002). *Gestión de hoteles, una nueva visión* (1 ed.). (C. M. Rojo, Ed.) España: Parainfo, S.A. International Thomson Editores Spain.
- Garmendia, L. (julio- diciembre de 2003). SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTORES DE INFORMACIÓN. *BIBLIOS Revista de Bibliotecnología y ciencia de la información*, 4(16), 23-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16101602.pdf>
- Gomez, R., & García, M. (diciembre de 2016). La hospitalidad en la prestación del servicio turístico. *RICIT Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, 10, 1-33. Obtenido de [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Art\\_Hospitalidad\\_RICIT.pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Art_Hospitalidad_RICIT.pdf)
- Guilló, J., Azorín, J., & Moliner, J. (2017). Gestion de la Calidad en el turismo. En J. Guilló, J. Azorín, & J. Moliner, *Gestion de la Calidad en el turismo* (págs. 9-64). España: Editorial síntesis. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710707.pdf>
- Gutiérrez, M., Alexander, R., & Fabian, C. (2012). *Siste de control de Gestion*. Bogota, Colombia : Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=sistemas+gesti%C3%B3n&ots=13KUwt3ie7&sig=TR-Lls2tEu8DIjQ6\\_yGMw1wJtV4#v=onepage&q=sistemas%20gesti%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=sistemas+gesti%C3%B3n&ots=13KUwt3ie7&sig=TR-Lls2tEu8DIjQ6_yGMw1wJtV4#v=onepage&q=sistemas%20gesti%C3%B3n&f=false)
- Guzmán, M. (2015). *Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa*. Mexico: Amapsi Editorial. Obtenido de <https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf>

- Hernandez, E., Mendéz, N., & Cadavid, J. (Mayo-Agosto de 2017). Big Data: una exploración de investigaciones, tecnologías y casos de aplicación. *TecnoLógicas*, 20(39), 1-24. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/teclo/v20n39/v20n39a02.pdf>
- Leiva, J., Guevara, A., Rossi, C., & Aguayo, A. (2014). Realidad aumentada y sistemas de recomendación grupales: Una nueva perspectiva en sistemas de destinos turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23, 40-59. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eyp/v23n1/v23n1a03.pdf>
- López, F., Torres, A., Font, X., & Serrano, D. (2018). Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo. *BAGE Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (77), 428–461. doi:<http://dx.doi.org/10.21138/bage.2547>
- López, S., & Huamán, J. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional “Micaela Bastidas”*. La Rioja: Universidad de la Rioja. Obtenido de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-GestionDeCalidadYSatisfaccionDeNecesidadesEnLaUniv-6736287.pdf>
- Lovera, P. (2009). El sistema de gestión de calidad (S.G.C.) en establecimientos hoteleros y turísticos. *Turismo Sociedad revista de la universidad Externados de Colombia*, 104-109. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2229/1973>
- Martinez, J. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. *AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación*, 1-29.
- Meleán, R. (2017). Editorial: Calidad. (V. universidad de Zulia, Ed.) *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 546-548. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967001>
- Millán, G., Hugo, C., & Gómez, M. d. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, 21(40), S/D. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200021>
- Monge, A., & Ramírez, X. (09 de 04 de 2008). LA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN UN EJEMPLO PRÁCTICO: EL DEPARTAMENTO ARCHIVO NOTARIAL DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA. *Revista del Archivo Nacional*, 109-183. Obtenido de [http://www.archivonacional.go.cr/pdf/articulos\\_ran/Ran08%20Jimenez%20y%20Trejos.pdf](http://www.archivonacional.go.cr/pdf/articulos_ran/Ran08%20Jimenez%20y%20Trejos.pdf)
- Pastor, R. (2014). *La Calidad y la Satisfacción del Cliente en la hotelería low cost*. Universidad de Valladolid, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN. Segovia: Universidad de Valladolid.

- Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6001/TFG-N.95.pdf;jsessionid=B1612B85F3A9C795D311C4B37E7BB61C?sequence=1>
- Pérez, R. (2011). DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO EN MÉXICO. *Cuadernos del turismo*(28), 121-143. Obtenido de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-DiagnosticoDeLaCalidadYCompetitividadDelSectorTuri-3838447.pdf>
- Sanisaca, E. (2012). *Manual operativo de procesos para hoteles*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>
- Silva, P. (2017). REALIDAD VIRTUAL, UNIENDO PUENTES ENTRE LAS NACIONES. *Universidad de las Américas*, 1(1), 17-22. doi:<http://www.conpeht.com/revistas/r1/1.%20Art%C3%ADculos%20cortos/1.3%20REALIDAD%20VIRTUAL,%20UNIENDO%20PUENTES%20ENTRE%20LAS%20NACIONES.pdf>
- Tari, J., & Pereira, J. (abril-junio de 2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. *Universia Business Review*(34), 52-67. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=%2520%2520%2520%252043323196003>
- Terán, F., & Erazo, J. (2015). *PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL TEMA DE HOSPITALIDAD A LAS COMUNIDADES DE NARUPA Y LA MERCED DE JONDACHI UBICADAS EN LA PARROQUIA DE COTUNDO –PROVINCIA DE NAPO*". Quito: UDLA Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4251/1/UDLA-EC-TIAEHT-2015-11%28S%29.pdf>
- Valdéz, E. (2012). *Sistemas de Recomendación de Contenidos para Libros Inteligentes*. Oviedo: UNIVERSIDAD DE OVIEDO. Obtenido de <http://di002.edv.uniovi.es/~cueva/investigacion/tesis/Tesis-Edward.pdf>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la calidad de los servicios sanitarios, un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=gtvXJ_yogIYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Vega, J., Ortega, J., & Aguilar, L. (Enero-junio de 2015). Conociendo big data. *Facultad de Ingeniería*, 63-77. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413940775006>
- Vivanco Vergara, M. (Abril- Agosto de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad, Revista científica de la universidad Cienfuegos*, 9(3), 247-252. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

