

Tipo de artículo: Artículo original

Análisis situacional de la calidad de los servicios en el cumplimiento de los objetivos del Hotel Balandra

Situational analysis of the quality of services in meeting the objectives of the Hotel Balandra

Narciso Roberto Yoza Rodriguez ¹, <https://orcid.org/0000-0002-2894-2302>

José Luis Meza Cedeño ², <https://orcid.org/0000-0002-9198-6076>

¹ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: narciso.yoza@unesum.edu.ec

² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Correo electrónico: meza-jose3816@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: narciso.yoza@unesum.edu.ec

Resumen

La gestión de calidad del servicio en hoteles es esencial para garantizar la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo de la actividad económica. Ello implica la entrega de un servicio de primera en términos de atención al cliente, comodidad, limpieza, entre otros aspectos. La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de, determinar la importancia de la gestión de la calidad del servicio en el alcance de los objetivos del hotel Balandra de la ciudad de Manta, para su desarrollo se realizó un análisis situacional sustentado en la información almacenada en conjuntos de datos informacionales computacionales, como parte integrante de la teoría general de los sistemas. La metodología seguida es mixta de tipo descriptiva, donde se analizaron los componentes de estudio y sus respectivas variables. Además, se implementó técnicas de recolección de información como la entrevista dirigida a la jefa de recursos humanos, encuesta al personal que labora y más allegado al hotel, dejando en manifiesto con los resultados; el personal que labora no se encuentra adecuadamente capacitado, a consecuencia los servicios que ofrecen dejan de ser eficientes y no tan satisfactorios para las exigencias del consumidor, influyendo negativamente en el alcance de objetivos. Se desarrolla la propuesta de un artículo científico que difunda los resultados de esta investigación que sirva de guía para el fortalecimiento del sector hotelero garantizando mejorar su calidad de servicio permitiendo aumentar su rentabilidad económica y mejor posicionamiento en el sector hotelero de la ciudad.

Palabras clave: Gestión de la calidad; servicios hoteleros; turismo; objetivos organizacionales; análisis situacional

Abstract

Service quality management in hotels is essential to guarantee customer satisfaction and the long-term success of economic activity. This implies the delivery of a first-class service in terms of customer service, comfort, cleanliness, among other aspects. The present investigation was carried out with the objective of determining the importance of the management of the quality of the service in the scope of the objectives of the Balandra hotel in the city of Manta, for its development a situational analysis was carried out based on the information stored in computational informational data sets, as an integral part of the general theory of systems. The methodology followed is mixed of a descriptive type, where the study components and their respective variables were analyzed. In addition, information collection techniques were implemented, such as the interview addressed to the head of human resources, a survey of the personnel who work and those closest to the hotel, revealing the results; The staff that works is not adequately trained, as a consequence the services they offer are no longer efficient and not so satisfactory for the demands of the consumer, negatively influencing the achievement of objectives. The proposal of a scientific article that disseminates the results of this research that



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo Atribución 4.0 Internacional
(CC BY 4.0)

serves as a guide for the strengthening of the hotel sector is developed, guaranteeing to improve its quality of service, allowing to increase its economic profitability and better positioning in the hotel sector of the city.

Keywords: *Gestión de la calidad; servicios hoteleros; turismo; objetivos organizacionales; análisis situacional*

Recibido: 08/06/2023

Aceptado: 20/09/2023

En línea: 07/10/2023

Introducción

A nivel global, la gestión de la calidad del servicio es un tema que ha cobrado mayor importancia en los últimos años, con la globalización y la creciente competencia en el sector turístico, los hoteles han tenido que adaptarse a las expectativas y necesidades de los clientes, quienes cada vez son más exigentes en cuanto a la calidad del servicio que reciben. Por esta razón, la gestión de la calidad del servicio se ha convertido en una prioridad para determinados hoteles o cadenas hoteleras que buscan diferenciarse de la competencia.

Estudios de Puche, Velázquez, Núñez, & Rangel (2021) mencionan que, actualmente, las transformaciones en el panorama empresarial global, como el fenómeno de la globalización, están llevando a que los sistemas de control de calidad ya no sean vistos como una tendencia pasajera, como se solía pensar en años anteriores. Ahora, se están convirtiendo en herramientas esenciales para la toma de decisiones que son vitales en cualquier organización que aspire a garantizar su visibilidad a lo largo del tiempo.

Concretamente, en Ecuador, el turismo es una de las principales fuentes de ingresos, lo que ha llevado a que cada vez más hoteles mejoren los servicios que ofrecen para brindar a los visitantes una experiencia única. Este desarrollo se debe a que Ecuador es un país lleno de contrastes, con su ubicación ecuatorial y la presencia en su territorio de los Andes, la Amazonía y el océano Pacífico transforman una original trama física y climática, de la cual se desprende una extensa diversidad ecológica, además de una sociedad pluriétnica y, por esta misma razón, rica en tradiciones culturales de todo tipo (Bustos Lozano & Fernández Rueda, 2000).

Al ser un país biodiverso, se ha caracterizado por ser una potencia turística elegida por los visitantes que han ido en aumento a lo largo de los años. Prieto, (2011) explica que existen diferentes lugares donde actúa el turismo como: playas, plazas, fragmentos de ciudades, comunidades, haciendas, parques protegidos, territorios de pueblos indígenas, ya que son lugares que suelen tener mucha historia que el turista intentara recrear disfrutando de costumbres tradicionalistas que caracterizan a los habitantes ecuatorianos. El turismo es considerado como una actividad productiva que engloba varios sectores y servicios como el alojamiento, restaurantes, transporte, abastecimiento de alimentos y de



insumos, recreación, operadores de tours, agencias y producción artesanal, formando así un sector privilegiado capaz de generar fuentes de empleo.

A nivel regional, Manta es una ciudad ubicada en la costa del pacífico del Ecuador. Manta, conocido por ser el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador donde al año llegan decenas de cruceros, convirtiéndolo en una de las potencias turísticas de la provincia. Al ser un puerto turístico con gran actividad de exportación e importación se encuentra ubicado en una espléndida bahía llena de varios atractivos turísticos que embellecen la ciudad, que ha ido mejorando a lo largo de los años.

Visto así, se destaca que la ciudad de Manta, es un destino turístico bastante popular, especialmente para aquellos que buscan disfrutar del mar y sus playas. En esta ciudad, existen numerosos hoteles y alojamiento que compiten por atraer a los turistas.

En base a este contexto, la calidad del servicio se convierte en un factor decisivo para que los clientes elijan un hotel en particular. Concretamente en la calidad de los servicios en el cumplimiento de los objetivos hoteleros se miden según los modelos existentes en la actualidad. Dichos modelos permiten, además, evaluar la satisfacción del cliente por medio de la calidad en el servicio, entre los más utilizados se tiene a SERVQUAL, que es el primero desarrollado por (Zeithaml, 2000). Mismo que se refiere a la percepción de la calidad del servicio basada en la calidad percibida como resultado de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del desempeño del servicio.

Otro modelo que se puede citar es el Modelo de Desempeño Evaluado, planteado por (Teas, 1993), al igual que SERVPERF (Taylor & Cronin, 1994), siendo estos una mezcla de los clientes esperan y el nivel mínimo que estarán dispuestos a aceptar. Por su parte el modelo de certificación SIGO, que mide la calidad a través de parámetros que permiten mejorar la experiencia de los clientes durante su estadía.

En el Hotel caso de estudio, además de considerar los modelos existentes, se ha puesto en práctica el Sistema de gestión de calidad ISO 9001, que posee principios básicos de los Sistemas de Gestión de Calidad, según norma ISO 9001 tales como:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque de sistema para la gestión
- Enfoque basado en procesos
- Mejora continua
- Datos para la toma de decisiones



- Relaciones beneficiosas con los proveedores

Los aspectos anteriormente mencionados, reflejan la obligación de satisfacer las expectativas del cliente, desarrollar el servicio a través de la gestión por procesos, medir, analizar y mejorar para tomar las mejores decisiones, con el fin de impulsar la dirección acertada del todo el personal inclusive de los proveedores. Por tal motivo en el hotel Balandra, se precisa analizar la calidad de los servicios en el cumplimiento de los objetivos de la ciudad de Mantas, ello en correspondencia con lo manifestado y la ubicación, cerca de la playa y otros atractivos turísticos que posee el citado hotel, sin embargo, no es suficiente para garantizar una experiencia inolvidable al cliente.

En el hotel Balandra existe un desbalance en cuanto a la eficiencia en el servicio provocando a que el nivel de expectativas del huésped no sea alto convirtiéndola en una experiencia común para él. En este sentido, estudios relativos a la calidad de los servicios en el cumplimiento de los objetivos destacan que, la gestión de calidad en el servicio permite que un producto o servicio ofertado por la organización se diferencie de la competencia, lo que da paso a que se tenga una ventaja competitiva (Choez & Moreira, 2020).

Acorde a lo mencionado por los citados autores, el sistema de gestión de la calidad ya sea de un producto o servicio que oferte la entidad es una herramienta muy necesaria en el ámbito empresarial, ya que mediante esta podremos obtener esa caracterización que nos de esa ventaja de ser diferente o mejor que las demás organizaciones, en palabras, más precisas que la competencia.

Por su parte, Días y Duque (2021) concluyen refiriendo que, el adecuado sistema y la estructuración ordenada de procesos ayudan a aprovechar los recursos mediante el cuidado y eliminación de accionares que no se ajusten a los requerimientos de calidad. Además, la calidad no solo es el aprovechamiento de los recursos que se dispone, es tener una correcta gestión de manera general en la organización.

De acuerdo con lo antes mencionado, las empresas quienes se encuentran ofertando un servicio o producto y que a su vez quieren tomar ventaja competitiva en el mercado, debe de estar consciente de que una gestión de calidad no es simplemente el implementar adecuadas acciones que genere el desarrollo de ese producto o servicio, sino que, debe existir un direccionamiento correcto y preciso de todos los recursos intelectuales, humanos, materiales, financieros disponibles dentro de la organización.

Vidrio, Rebolledo, & Galindo (2020) refiere que la calidad del servicio hotelero, se puede determinar a través de 3 dimensiones que comprende la calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva. Estas dimensiones proporcionan una visión integral de la experiencia del cliente y pueden influir en su satisfacción de manera general.

De acuerdo a lo citado, se destaca que la calidad corporativa comprende la eficiencia en los procesos la capacitación, competencia de personal, comunicación efectiva y capacidad de adaptación a las necesidades de los huéspedes lo que



contribuye a la confianza del cliente. Por último, la calidad interactiva que comprende la cortesía, amabilidad y empatía de los trabajadores hacia el huésped, lo cual fortalece la relación entre el hotel y sus clientes.

Para Reyes Chacon & Cadena Lopez (2022) los sistemas de gestión de calidad guardan relación con la innovación. En este sentido, menciona, que la Norma ISO 9001, establece que la gestión de la calidad se define como aquel sistema el cual tiene el objetivo de definir las políticas adecuadas acorde a las actividades, que deberá utilizar la organización y las metas y tomará de referencia para el alcance de los objetivos.

La gestión de calidad es la forma de organizar las acciones que se llevaran a cabo para que dirijan y aseguren el buen funcionamiento de la entidad, con el fin de que sea más beneficiosa, competitiva y que se acople a las cambiantes situaciones del mercado, así como también a las necesidades y expectativas de los clientes.

Los estudios previos de Varillas (2017) relacionados con el cumplimiento de los objetivos empresariales destacan que, es de suma importancia que los objetivos sean promulgados en toda la organización comprendiendo todos departamentos, y así se direccionen los objetivos a un mismo enfoque, además de que el desempeño del personal que labora debe ser medido sobre estos objetivos. Acorde con lo mencionado anteriormente, el comunicar los objetivos a todas las personas que conforman la organización, que comprende desde el personal de limpieza hasta los altos directivos es importante, ya que deja una visión clara de manera general de lo que se desea llegar a ser, el que todos conozcan de los objetivos y lo importante que es cada una de sus funciones para cumplirlos es sinónimo de que se sientan comprometidos con la organización y den lo mejor de sí mismos incrementando de gran manera las posibilidades de cumplirlas.

Basado en los estudios antes citados, se destaca entonces la necesidad de realizar un análisis situacional para el análisis de lo que está ocurriendo cuando en el Hotel caso de estudio, al enfrentar diferentes asuntos de calidad para su posicionamiento, que obliga a actuar. El análisis situacional ayuda a saber por dónde comenzar a desenredar los asuntos traslapados y confusos, a establecer prioridades y a establecer la secuencia de actividades que darán respuestas a las preocupaciones de la administración del Hotel.

El antecedente del Análisis Situacional son las preguntas que la humanidad siempre se ha hecho ante las situaciones. ¿Qué está ocurriendo?, ¿Por qué?, ¿Qué hay que hacer?, y ¿Qué va a pasar? Estas preguntas y su respuesta ordenada y sistemática son la esencia del método aquí presentado. Ello se basa en la teoría general de los sistemas, que desde el punto de vista "estructural" un sistema es un "todo divisible", sin embargo, considerado "funcionalmente" es un "todo indivisible"; esto es, algunas de sus propiedades esenciales se pierden cuando se desmiembra (Fuentes, 1990).



De acuerdo a los postulados de la teoría general de sistemas, cualquier alteración o cambio en alguno de los elementos del sistema afecta a los otros elementos y a su vez, las alteraciones de éstos afectan al elemento en cuestión. Lo anterior se aplica y se debe tomar en consideración en las organizaciones (Hall, 1981).

Para el método de "Análisis Situacional" es importante que los problemas en las organizaciones se analicen como sistemas de problemas. Se considera que las organizaciones y sus problemas son sistemas y que el método de análisis situacional tiene como fundamento la teoría general de sistemas (Hanel del Valle, 2005).

De acuerdo con lo expresado en este estudio se desarrolla un análisis situacional para determinar la importancia de la gestión de la calidad del servicio en el alcance de los objetivos del hotel Balandra de la ciudad de Manta. Análisis que utiliza el enfoque de la teoría general de los sistemas que, contribuye analizar el conjunto de problemas, decisiones y Problemas potenciales. En base a ello, el análisis situacional que se propone realizar es porque se busca eficiencia y eficacia en la calidad de los servicios que brinda el hotel caso de estudio.

Materiales y métodos

El análisis situacional de la calidad de los servicios en el cumplimiento de los objetivos del Hotel Balandra sigue un procedimiento analítico, constituido por una secuencia de pasos lógicos, que permite: definir, clasificar, desglosar y priorizar información heterogénea y desorganizada. La información depurada puede utilizarse eficientemente con base en criterios y/o planes establecidos.

Específicamente el análisis situacional se debe a una revisión metódica de los factores internos y externos de una empresa en un momento determinado. Estos factores pueden incluir clientes, competidores, el entorno del mercado y las capacidades de tu empresa. Los pasos básicos a seguir para hacer un análisis situacional son:

- Paso 01: Analizar a los clientes.
- Paso 02: Analiza tus productos y servicios.
- Paso 03: Investigar a la competencia.
- Paso 04: Análisis del entorno.
- Paso 05: Comprobación de los recursos

Derivado para ello se realizó previamente una encuesta dirigida al personal que labora en atención y servicio al cliente del hotel Balandra, donde se consideró una muestra representativa seleccionada al azar de 18 personas. Dicho análisis situacional posee 4 etapas básicas que son:

- Reconocimiento de asuntos o cuestiones
- Separación de los asuntos en componentes manejables



- Asignación de prioridades
- Plan de resolución

En base a ello las respuestas a las preguntas que se realizan en la encuesta generarán una lista de problemas, decisiones, problemas potenciales (amenazas futuras) y proyectos importantes que merecen considerarse. En base a ello en la Figura 1, se muestra el procedimiento para determinar la importancia de la gestión de la calidad del servicio en el alcance de los objetivos del hotel Balandra de la ciudad de Manta.

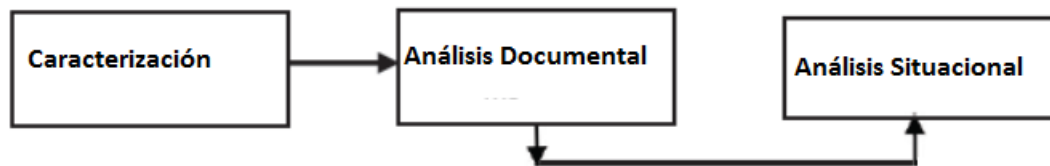


Figura 1. Procedimiento para determinar la importancia de la gestión de la calidad del servicio en el alcance de los objetivos del hotel Balandra de la ciudad de Manta.

Fuente: Elaboración propia

Resultados y discusión

Encuesta dirigida al personal que labora en atención y servicio al cliente del hotel Balandra

Se analizó el grado de capacitación para cumplir con tus responsabilidades con el cliente (Figura 2).

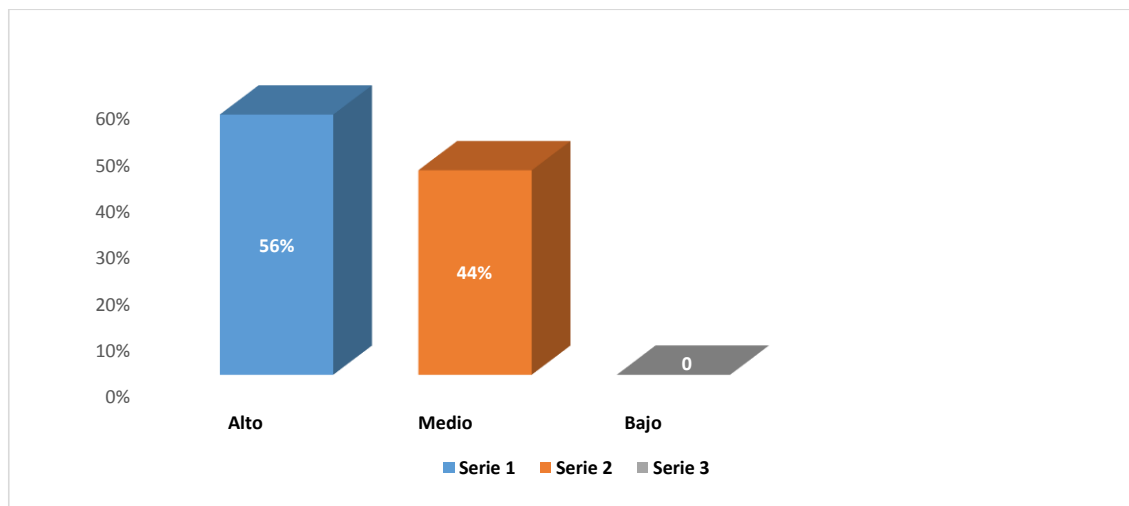


Figura 2. Grado de capacitación para cumplir con tus responsabilidades con el cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que el personal que labora en la atención y servicio al cliente del hotel Balandra, es debidamente capacitado. Sin embargo, al preguntar de forma individual a cada encuestados, si recibe capacitaciones



sobre el desempeño en atención y servicio al cliente, se comprobó que a veces, siendo la totalidad de la muestra la que respondió de esa forma la pregunta (Tabla 1)

Tabla 1. Recibimiento de capacitaciones sobre el desempeño en atención y servicio al cliente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	0	0%
A veces	18	100%
Rara vez	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los datos mostrados en la tabla 1, evidencian el grado de frecuencia de capacitaciones que tiene el personal que labora en el hotel que comprende el cien por ciento a que a veces se suele capacitar al personal, hay que tomar en cuenta que es esencial instruir a quienes laboran dentro del hotel ya que para tener a un personal capaz y eficiente se necesita de alimentar su intelecto constantemente, y el no hacerlo traerá consecuencias desastrosas que afectarán la integridad de la organización.

También se comprobó si la administración del hotel ofrece las herramientas y recursos necesarios para brindar un servicio de alta calidad. En este sentido, los resultados (Figura 3) reflejan que, si se brindan los recursos. Al respecto se comprobó que el hotel, está adaptado adecuadamente tanto en su infraestructura como en tecnología con el objetivo de brindar la mejor experiencia y comodidad al huésped y satisfacer su grado de acogida lo que le da punto a favor, pero hay que tener en cuenta que no solo se trata de tener comodidad, sino que también de ofrecer un servicio impecable que aumente el grado de satisfacción del individuo.

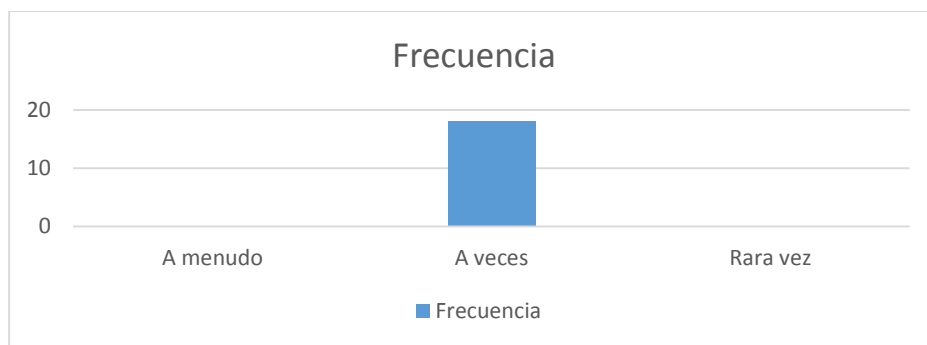


Figura 3. Ofrecimiento por parte del hotel, las herramientas y recursos necesarios para brindar un servicio de alta calidad.

Fuente: Elaboración propia.



Conclusiones

Luego de finalizar el estudio, se llegó a la conclusión de que el sistema de gestión de la calidad del servicio juega un papel importante para el alcance de los objetivos del hotel Balandra-Manta.

Se comprobó una creciente base teórica y empírica sobre calidad percibida del servicio del hotel, sin embargo se detectó que es insuficiente el tratamiento metodológico, estructural y sistemáticamente, que integre.

A través del desarrollo del proyecto de investigación, se pudieron obtener las siguientes conclusiones en línea con los objetivos específicos:

- El análisis situacional demostró que el hotel, se encuentra pasando por un desfase en cuanto a la eficiencia en la atención al cliente, los trabajadores encargados del servicio al cliente no se encuentran óptimamente capacitados para resolver algún tipo de problema que se le suscite a algún cliente. Además, no tienen claro la responsabilidad y la importancia que tienen sus roles con el alcance de los objetivos propuestos por la organización.
- Se determinaron los indicadores de gestión de la calidad del servicio cumplen un papel fundamental en la calidad del servicio que se ofrece. Además, de la manera que influye en el alcance de los objetivos que se propone la organización.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

Contribución de los autores

1. Conceptualización: Narciso Roberto Yoza Rodriguez, José Luis Meza Cedeño
2. Curación de datos: José Luis Meza Cedeño
3. Análisis formal: José Luis Meza Cedeño
4. Investigación: Narciso Roberto Yoza Rodriguez
5. Metodología: Narciso Roberto Yoza Rodriguez
6. Software: José Luis Meza Cedeño
7. Supervisión: Narciso Roberto Yoza Rodriguez
8. Validación: José Luis Meza Cedeño



9. Visualización: Narciso Roberto Yoza Rodriguez
10. Redacción – borrador original: Narciso Roberto Yoza Rodriguez, José Luis Meza Cedeño
11. Redacción – revisión y edición: Narciso Roberto Yoza Rodriguez, José Luis Meza Cedeño

Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento externa.

Referencias

- CHOEZ, F. N., & MOREIRA, E. M. (2020). La Gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Domino de las ciencias*, 6(3). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284>
- DÌAZ, M. G., & DUQUE, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*(39), 19-36. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/578>
- FUENTES, A. (1990). El enfoque de Sistemas en la Solución de Problemas: la elaboración del Modelo Conceptual. Cuadernos de Planeación y Sistemas, División de Estudios de Posgrado, Facultad de Ingeniería, UNAM, México.
- HALL, A. D. (1981). Ingeniería de Sistemas. CECSA, México. 1era Edición.
- HANEL DEL VALLE, J. (2005). Análisis Situacional Módulo 1, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, la edición, 2004, la. Reimpresión, 2005. Impreso en México
- PUCHE, N., VELÁZQUES, M., NÚÑES, Y., & RANGEL, H. (2021). Sistemas de Gestión de la Calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. *teckné*, 24(1). Obtenido de https://youtu.be/-2gVmsg_4EM
- REYES CHACON, D. A., & CADENA LOPEZ, A. Y. (2022). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. *SciELO*, 10(26). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052022000100217&script=sci_arttext
- TAYLOR, S., & CRONIN, J. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL. Barcelona
- TEAS, R. (1993). Expectativas y evaluación del consumidor. México.
- VARILLAS, S. A. (2017). Cumplimiento de los objetivos empresariales a través de la implementación de una metodología de trabajo en equipo como de la cultura organizacional en una empresa industrial. Tesis ,



Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2860/chavarria_vsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIDRIO, S., REBOLLEDO, A., & GALINDO, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. Scielo, 49(125). Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/125/art2.pdf>.

ZEITHAML, V. (2000). Servicio, probabilidades y economía.

