



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y**  
**HUMANIDADES**

**CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

**TEMA:**

**MESA DE CALIDAD TURÍSTICA COMO SISTEMA DE GESTIÓN**  
**DE DESTINOS TURÍSTICOS EN MANTA**

**AUTOR: JULIANA ALEXANDRA QUIROZ SELLAN**

**TUTOR: LCDO. EMIL VIERA MANZO.MBA**

**MANTA – MANABÍ – ECUADOR**

**2022(1) – 2022(2)**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante JULIANA ALEXANDRA QUIROZ SELLAN, legalmente matriculada en la carrera de Hospitalidad y Hotelería, período académico 2022-2023 (2), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“Mesa de calidad turística como sistema de gestión de destinos turísticos en Manta”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de enero del 2023

Lo certifico,

**Docente Tutor**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado MESA DE CALIDAD TURISTICA COMO SISTEMA DE GESTION DE DESTINOS TURISTICOS EN MANTA. ha sido realizado y concluido por la señorita JULIANA ALEXANDRA QUIROZ SELLAN. el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

---

Dra. Beatriz Moreira, Phd  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

Lic. Xavier Álvaro  
MIEMBRO TRIBUNAL TITULACIÓN

---

Ing. Inés Mora  
MIEMBRO TRIBUNAL TITULACIÓN

---

Lic. Emil Viera Manzo  
DOCENTE TUTOR

## **DECLARACION DE AUTORIA**

la actual investigación se efectúa como requisito previo a la obtención del título de licenciada en Hospitalidad y Hotelería en la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expresado en este proyecto investigativo pertenece exclusivamente a la autora, por lo cual se orienta a dar los respectivos créditos en caso de la utilización de este.

---

Juliana Alexandra Quiroz Sellan

092669476-1

## **DEDICATORIA**

Dedico todo este proceso de trabajo a mi hija que ha sido el motor de mi vida para salir adelante y así ser un ejemplo de inspiración para ella, gracias a Dios por darme las fuerzas de no desmayar en mi camino, a mis familiares que estuvieron presente apoyándome y a todas las personas que creyeron en mí.

## **RECONOCIMIENTO**

A mis docentes que gracias a ellos tengo los estudios y conocimientos que con sus enseñanzas y paciencia me mostraron que nos falta mucho para seguir aprendiendo de ellos, y en especial a mi tutor, Lic. Emil Viera Manzo quien también fue mi docente desde el 4 semestre por ser un ejemplo y gran guía de lo que es ser un verdadero líder a la hora de enseñar y guiar en este proceso tan importante para mí, expreso mi agradecimiento a mis compañeras que desde un principio me demostraron que son unas amigas incondicionales.

## RESUMEN

Actualmente la calidad del servicio es un factor clave para lograr el crecimiento de las empresas o un destino en particular. El campo del turismo no se encuentra exento de esta premisa, ya que también se requiere de brindar una atención de primer nivel a las personas (turistas y visitantes) que acuden a estos sitios. Por tanto, la mesa de calidad turística emerge como una herramienta de desarrollo que aporta muchas opciones para que las organizaciones cumplan sus objetivos. En dicho contexto, surge el siguiente estudio basado en determinar el nivel de incidencia de la implementación de una mesa de calidad turística que impulse al desarrollo de la ciudad de Manta, provincia de Manabí. La metodología empleada en esta investigación es de carácter descriptiva-exploratoria ya que se encarga de indagar las características del territorio, asimismo se utilizan métodos como el análisis y la síntesis, y como técnica la encuesta, a través de la cual se revela la situación actual de este cantón acerca del tema planteado. Dicho cuestionario se estructura por 10 preguntas y es aplicado a un total de 21 personas que se dedican a la prestación de estos servicios en esta localidad. Como resultado se obtiene que los consultados no tienen pleno conocimiento de la mesa de calidad turística y los beneficios que esta aporta a los destinos. Entre los aspectos que se deberían tratar en dichos encuentros están: Enfoque del cliente, liderazgo, participación personal, mejora continua, toma de decisiones, entre otros.

**Palabras claves:** Turismo, calidad, mesa de calidad, gestión de calidad.

## **ABSTRACT**

Currently the quality of service is a key factor to achieve the growth of companies or a particular destination. The field of tourism is not exempt from this premise, since it is also required to provide first-class care to the people (tourists and visitors) who come to these sites. Therefore, the tourism quality table emerges as a development tool that provides many options for organizations to meet their objectives. In this context, the following study arises based on determining the level of incidence of the implementation of a table of tourist quality that promotes the development of the city of Manta, province of Manabí. The methodology used in this research is descriptive-exploratory since it is in charge of investigating the characteristics of the territory, methods such as analysis and synthesis are also used, and as a technique the survey, through which the current situation is revealed. of this canton about the issue raised. This questionnaire is structured by 10 questions and is applied to a total of 25 people who are dedicated to providing these services in this town. As a result, it is obtained that those consulted do have full knowledge of the tourist quality table and the benefits that it brings to the destinations. Among the aspects that should be discussed in these meetings are: Customer focus, leadership, personal participation, continuous improvement, decision making, among others.

**Keywords:** Tourism, quality, quality table, quality management.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del problema.....	4
Formulación del problema.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	6
1.1 Calidad en el turismo .....	6
1.2 Sistema turístico.....	7
1.2.1 Componentes del sistema turístico.....	7
1.3 Modelos de gestión de calidad.....	8
1.4 La marca Q.....	8
1.5 Mesa de calidad turística.....	9
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	11
2.1 Tipo de investigación.....	11
2.2 Método de investigación.....	11
2.3 Técnica de investigación.....	11
2.4 Instrumento .....	12
2.5 Población y muestra.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	13
3.1 Resultados de la encuesta aplicada .....	13
CONCLUSIONES .....	19
RECOMENDACIONES.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	21
ANEXOS .....	23

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la calidad del servicio .....	7
---	---

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Causa y efecto .....	4
Figura 2. Proceso de la Q calidad .....	9
Figura 4. Gestión de calidad .....	13
Figura 5. Calidad turística.....	13
Figura 6. Mesa de calidad turística .....	14
Figura 7. Mesa de calidad turística en Manta .....	14
Figura 8. Áreas sobre la gestión de la calidad turística .....	15
Figura 9. Capacitaciones sobre la gestión de la calidad turística .....	15
Figura 10. Importancia de una mesa de calidad turística.....	16
Figura 11. Normas de la gestión de calidad.....	17
Figura 12. Principios de calidad .....	17
Figura 13. Participación de la mesa de calidad turística.....	18

# INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial del Turismo (2019) el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.

Durante décadas, el turismo ha sido experimentado en un constante crecimiento, se ha convertido en uno de los sectores económicos que crecen con una mayor rapidez a nivel mundial; según la Organización Mundial del Turismo se vio un incremento en la llegada de turistas internacionales en todo el mundo en enero de 2022, donde hubo 18 millones de visitantes, lo que representa el doble de llegadas de turistas respecto al año 2021 (OMT, 2022).

El turismo, en los últimos tiempos, ha sido una de las actividades con mayor crecimiento en el mundo, pues no existen fronteras frente a las nuevas preferencias de los viajeros. Dentro de los principales problemas en cuanto a las industrias turísticas y hoteleras se contribuye a la falta de modelos de gestión que integran parte del personal que brindan servicio, lo que genera confusión y una dificultosa organización de los procesos de gestión interna. De igual manera la administración habitual basada en el conocimiento empírico y no técnico es un factor dominante para que exista deficiencia en la calidad y servicio y en el manejo de los diferentes centros de alojamiento en la ciudad de Manta.

La industria Hotelera ha progresado en los últimos tiempos por el incremento de la demanda en el sector turístico a nivel Internacional y Nacional. El Ecuador no ha sido la excepción, ya que en los últimos tiempos se promueve el turismo sostenible y comunitario por lo que ha sido especialmente rentable con respecto al segmento de turistas de élite (Márquez, 2012).

De acuerdo con Sancho, (2011) el cliente interno es tan importante como el externo. Por tanto, hay que esforzarse también por satisfacer a las personas que trabajan dentro, así como cada departamento tiene que orientarse a satisfacer las expectativas de los otros departamentos. Sobre la orientación al cliente, la Calidad Total adopta un enfoque integrador de todas las actividades y personas involucradas, ampliando la cadena a suministradores, intermediarios y clientes, puesto que la

responsabilidad de ofrecer calidad de servicio llega a todos ellos, mediante la capacitación.

Según el último Barómetro Mundial del Turismo publicado por la Organización Mundial del Turismo, el turismo internacional en enero del 2022 aumentó un 182 % interanual hasta marzo del mismo año, los destinos globales recibieron aproximadamente 117 millones de turistas internacionales, frente a los 41 millones del primer trimestre de 2021. Ecuador, se convirtió en el destino de mayor crecimiento de reservas de hoteles y establecimientos de alojamiento que realizan los turistas y el más popular en Sudamérica (OMT, 2023).

Villagómez., (2017) indica que la calidad se puede definir como la capacidad de lograr objetivos de operación buscados. La norma ISO 8402-94 define la calidad como el conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas. La norma ISO 9000:2000 la define como la capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos. Asimismo, corresponde a la satisfacción de los clientes.

La calidad, por ser uno de los motores clave de la competitividad turística, es también una herramienta profesional para los proveedores turísticos a efectos organizativos, operativos y de imagen. Esta surge como resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas (OMT, 2019).

La Mesa de calidad debe estar conformada tanto por entes públicos como privados, en esta se exponen temas de interés común. Asimismo, se proponen acciones de prevención y conseguir mejores resultados para el destino. Esto significa que la calidad es un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible después de que ocurran.

La importancia de esta investigación radica en identificar aspectos que no generan total satisfacción al momento de brindar un servicio a los turistas y visitantes que acuden al destino Manta.

Este proyecto de investigación es parte de los resultados del proyecto de investigación institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”.

## Planteamiento del problema

La calidad que se debe ofrecer siempre tiene que ser excelente, y aquí se muestra las falencias que existen en las empresas turísticas hacia el poco conocimiento de la mesa de calidad en el área turística, las debilidades siempre vendrán desde el área administrativa por ende existirá fallas en los procedimientos, llevando a perjudicar a los clientes internos por falta de una planificación y organización que están expuesta en este breve resumen de un diseño de ciclos.

En el cantón Manta, perteneciente a la provincia de Manabí existen muchas empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos. No obstante, esta localidad aún no logra el desarrollo esperado. Esto se debe a la falta de gestión turística, limitada oferta de paquetes y actividades turísticas y la poca preocupación por resolver problemas locales. En vista de aquello se plantea como necesidad la implementación de la mesa de calidad, la cual permita abordar los temas que no causan total satisfacción y así alcanzar mayores resultados.

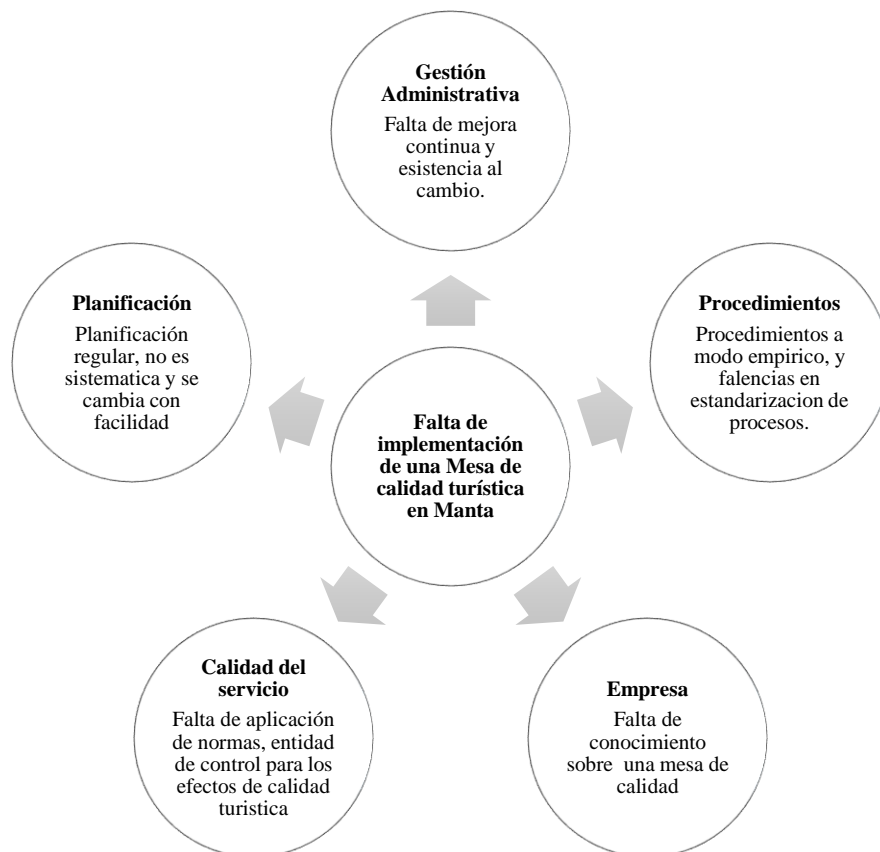


Figura 1. Causa y efecto

Nota: Elaboración propia

## **Formulación del problema**

¿Como aporta la mesa de calidad turística al fortalecimiento de la gestión y la calidad en las empresas turísticas de la ciudad de Manta?

El *objeto de la investigación* es la mesa de calidad turística.

## **Objetivo general**

Diagnosticar la importancia de la mesa de calidad turística para el fortalecimiento de la gestión en las empresas hoteleras de la ciudad de Manta.

## **Objetivos específicos**

1. Construir bases teóricas sobre la mesa de calidad turística y su importancia en la gestión.
2. Analizar el contexto actual de las empresas turísticas respecto a las mesas de calidad turística en la ciudad de Manta.
3. Definir conclusiones parciales sobre la mejora de la gestión de calidad en las empresas hoteleras de la ciudad de Manta.



## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se abordan los contenidos teóricos referentes a las palabras clave de la investigación. La información es consultada en fuente bibliográficas y se emiten criterios personales sobre la temática de estudio.

(PICTE, 2000-2006) indica Posee por finalidad buscar la cooperación entre los diferentes actores de un destino turístico pero que aún carece de un cuerpo teórico metodológico que lo sustente. El Plan Integral de Calidad del Turismo Español.

Según (Guzmán,2008) En las acciones concebidas internacionalmente para la gestión de la calidad a nivel de destino despuntan los esfuerzos de España por establecer indicadores competitivos de comparación entre los destinos, la búsqueda de parámetros a partir de los cuales otorgar certificaciones de calidad a un destino y los programas de calidad para el mismo.

Según (Daniela,2009) Define la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido, es decir que esta metodología depende de dos variables, el servicio esperado y el servicio recibido.

GOB.P, 30-06-2022) indica que tiene la responsabilidad de encontrar y coordinar acciones que mejoren siempre la calidad y los servicios turísticos e incluyendo la gestión ambiental, la protección del turista y el fomento de la cultura, con el objetivo de asegurar la calidad de las experiencias turísticas.

### **1.1 Calidad en el turismo**

El turismo visto desde la perspectiva de un sistema, integra una serie de elementos, los que deben estar permanentemente relacionados e integrados con el fin de incrementar el turismo el cual se relaciona con la satisfacción plena con calidad, los requerimientos y necesidades del turista en el sentido de descanso (Pilco et al., 2022).

Respecto a las características de la calidad se reconocen las siguientes:

Tabla 1. Características de la calidad del servicio

Características	Detalles
Tangibilidad	La tangibilidad se enfoca en estudiar las instalaciones físicas, apariencia de los trabajadores, equipos y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Identificar la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes de forma oportuna y precisa.
Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es la atención y el conocimiento de los trabajadores mostrados en sus habilidades para inspirar a los clientes confianza
Confianza	Se debe mencionar que la información precisa y oportuna de la administración de la organización con fines de lucro ayudará a generar un ambiente que estimule la decisión de compra de los servicios que oferta la compañía a su público objetivo.
Empatía	Los servicios que se ofrecen en el mercado se deben enfocar en generar pequeños detalles que ayuden a sorprender y crear una experiencia de compra memorable a los consumidores.

Nota: Elaboración propia

## 1.2 Sistema turístico

El sistema turístico posee varios factores como: el entorno económico, el entorno social, el entorno político, el entorno cultural, el entorno natural y el entorno tecnológico tienen elementos extraños en algunos aspectos en el sistema turístico, pero tiene un impacto interno. Todos los elementos interactúan y dependen unos de otros, entre sí para que el sistema funcione correctamente.

### 1.2.1 Componentes del sistema turístico

**Demanda turística:** Se define demanda turística como un conjunto de características, valores, servicios y productos demandados por el mercado (general) de los operadores turísticos, y satisfacer necesidades específicas de descanso, recreación, descanso o vacaciones.

En general la demanda turística tiene como característica común que además de la elasticidad, también es estacional (centrándose en determinadas épocas del año, denominada temporada alta). Los factores relacionados con el destino, como el atractivo económico, la estabilidad económica, la diversidad de recursos turísticos debido a la ubicación en cuestión, o factores relacionados con la fuente de emisión, como los niveles de ingresos o las estructuras de vacaciones, tienden a estar expuestos a la radiación.

**Oferta Turística:** Se define como un conjunto de productos y servicios asociados a ella y un espacio geográfico y sociocultural específico que tiene un valor o valor específico (Moreno, 2020).

### **1.3 Modelos de gestión de calidad**

El modelo SERVPERF se basa exclusivamente en la valoración de las percepciones según el desempeño, sin considerar las expectativas del cliente en la evaluación de la calidad, ello se debe a la dificultad de interpretación del concepto en sí, ya que se ve condicionado por aspectos tales como la experiencia previa y por qué al evaluar.

El modelo SERVQUAL mide aquello que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de aquello que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Uno de los modelo más ejemplarizado y utilizado para conocer la calidad del servicio es el modelo SERVQUAL el mismo que nos permite saber sobre la atención que se recibe dentro de instalaciones hoteleras y por ende de las industrias hoteleras el mismo modelo considera cinco dimensiones con respecto al servicio.

### **1.4 La marca Q**

La gestión de calidad en el sector turístico del Ecuador se ha empezado a fomentar recientemente, en el año 2015 el sistema nacional de calidad turística impulsó este proyecto, por medio del ministerio de turismo, con la importante misión de "Desarrollar mecanismos y herramientas que promueven la gestión de calidad en las actividades, modalidades y destinos turísticos, con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción y fidelidad del turista.

Ecuador se ha desarrollado en la última década en el ámbito turístico, es por eso que se impulsa potenciar el turismo para que se convierta en un importante aspecto económico dentro del país.

Se busca formar una cultura de excelencia por eso la "Marca Q" se otorgará a las empresas que cumplan con un mínimo del 80% los aspectos requeridos que aseguren su prestigio, fidelidad y confianza.

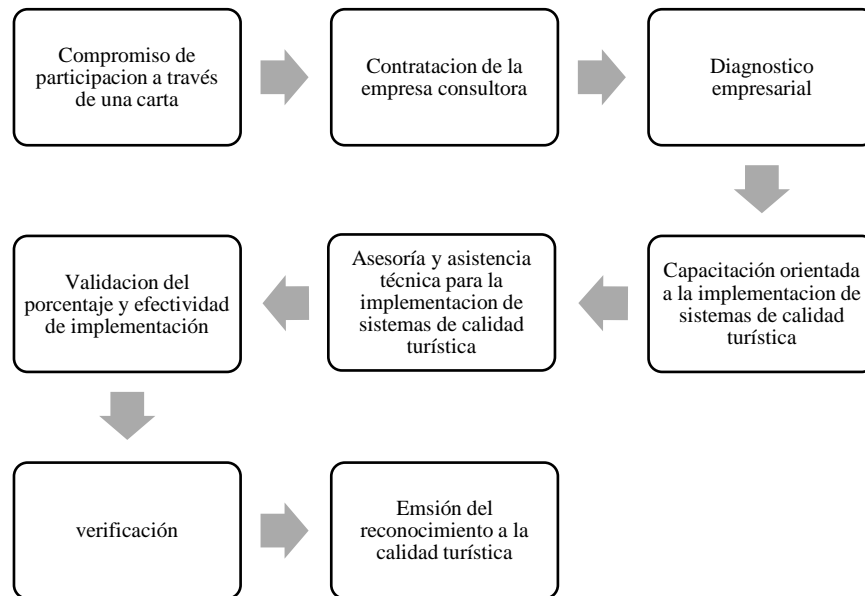


Figura 2. Proceso de la Q calidad

Nota: Elaboración propia

### 1.5 Mesa de calidad turística

De acuerdo con la Secretaría de Estado de Turismo en España indica que la mesa de calidad turística es una herramienta que aporta significativamente al desarrollo de la empresa o destino en general. A continuación se citan las siguientes características:

-Valoración anual de la situación y resultados de los participantes en el proyecto SICTED, por subsectores y servicios, y la evolución del mismo en el destino.

-Propuesta de objetivos, planes, programas y acciones correctoras dirigidas a la mejora específica y global de los distintos subsectores turísticos del destino.

-Valorar y aprobar en su caso las propuestas de mejora del destino planteadas por los grupos de mejora y tomar la decisión sobre los que se van a llevar a cabo,

estableciendo proyectos de mejora del destino. En caso de exceder sus competencias, se elevarán para su aprobación ante la autoridad competente.

->Estudio de los resultados de las encuestas efectuadas en el destino, así como cualquier otra función que le asigne el ente gestor, del cual depende. Sensibilizar a los miembros de las asociaciones, acerca de las ventajas de participar en la mejora de la calidad del servicio del destino turístico.

-Fomentar la participación de las empresas y servicios públicos para la implantación del SICTED.



Figura 3. Sistemas de Calidad en Destinos Turísticos - Visiones del Turismo

<https://www.visionesdelturismo.es/sistemas-de-calidad-en-destinos-turisticos/>

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1 Tipo de investigación**

La investigación descriptiva es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. Puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo. Su objetivo radica en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas (Guevara et al., 2020).

El proyecto es de tipo exploratorio - descriptivo, ya que se encarga de diagnosticar la problemática existente y recomendar una solución a la misma, luego de realizar un análisis evaluativo de la información investigada.

### **2.2 Método de investigación**

El análisis y la síntesis funcionan como una unidad dialéctica y de ahí que al método se le denomine analítico-sintético. El análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis (Rodríguez y Pérez, 2017).

Los métodos utilizados en este desarrollo investigativo fueron el análisis y síntesis, el cual permitió examinar de manera general estos contenidos y así llegar a conclusiones parciales acerca de la temática tratada.

### **2.3 Técnica de investigación**

La encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. La encuesta puede tener resultados cuantitativos o cualitativos y se centra en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado (Arias, 2020).

La técnica utilizada en esta investigación de la encuesta, la cual fue aplicada a las personas que prestan sus servicios en las empresas turísticas del cantón Manta. Este cuestionario se encuentra estructurado por 10 interrogantes con opciones múltiples, Dicho formato se ubica en los anexos.

## 2.4 Instrumento

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder (Arias, 2020).

Como instrumento se emplea el cuestionario, para proceder al proceso de recopilación de datos y así obtener los resultados encuestados.

## 2.5 Población y muestra

La población objeto en este caso de estudio son los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos en el cantón Manta.

N= 488 Datos obtenidos del Catastro turístico del cantón Manta, correspondiente a alojamientos, comidas y bebidas, intermediación, recreación y transporte turístico.

Z= 1,96 valor para un nivel de confianza del 95%

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,10 probabilidad máxima de cometer errores

Muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 488}{(0,10)^2 (488 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 488}{0,01(487) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{468,6752}{4,87 + 0,9604}$$

$$n = \frac{468,6752}{5,8304}$$

n= 80,38 redondeado a 89

## CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Resultados de la encuesta aplicada

#### 1. Qué es la gestión de la calidad?

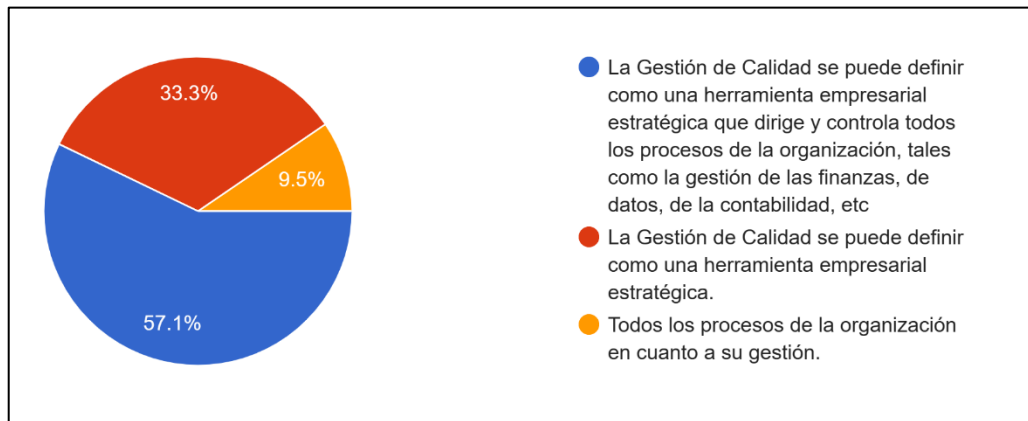


Figura 4. Gestión de calidad

Nota: Elaboración propia

El 57.1% que corresponde a 12 persona que define la gestión de calidad como una herramienta empresarial estratégica que dirige y controla todos los procesos de la organización, tales como la gestión de finanzas, de datos, contabilidad, entre otros. Un 35% corresponde a 7 personas encuestada, define la gestión de calidad como una herramienta empresarial estratégica y un 10% corresponde a 2 personas encuestadas que define todos los procesos de la organización en cuanto a su gestión.

#### 2. Señale que significa para usted calidad turística

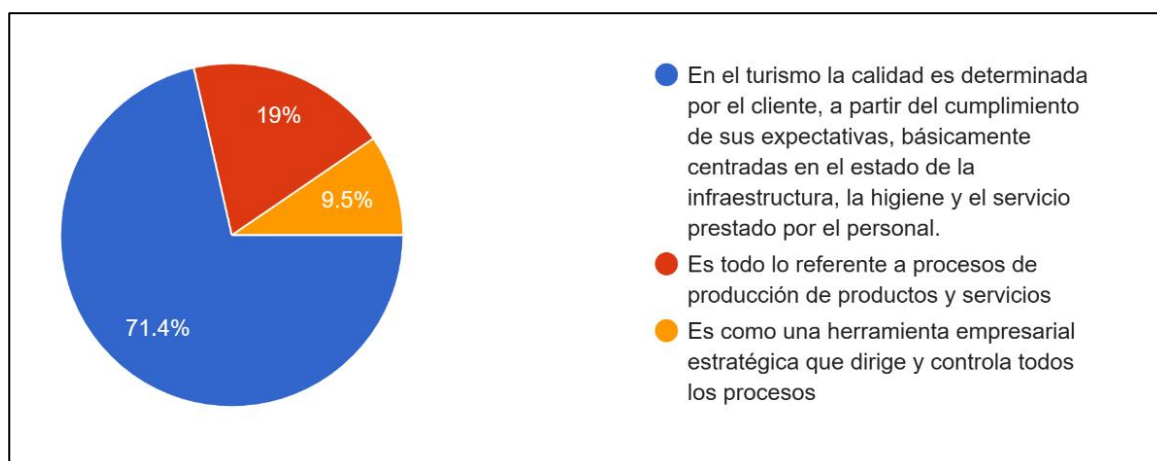


Figura 5. Calidad turística

Nota: Elaboración propia



El 71.4% que corresponde a 16 personas indica que la calidad turística es determinada por el cliente, a partir del cumplimiento de sus expectativas, básicamente centradas en el estado de la infraestructura, la higiene y el servicio prestado por el personal. Un 19% corresponde a 3 personas encuestadas, lo define como es todo lo referente a procesos de producción de productos y servicios. Apenas el 9.5% que corresponde a 2 personas encuestadas, lo define como una herramienta empresarial estratégica que dirige y controla los procesos.

### 3. ¿Conoce usted el significado de mesa de calidad turística?

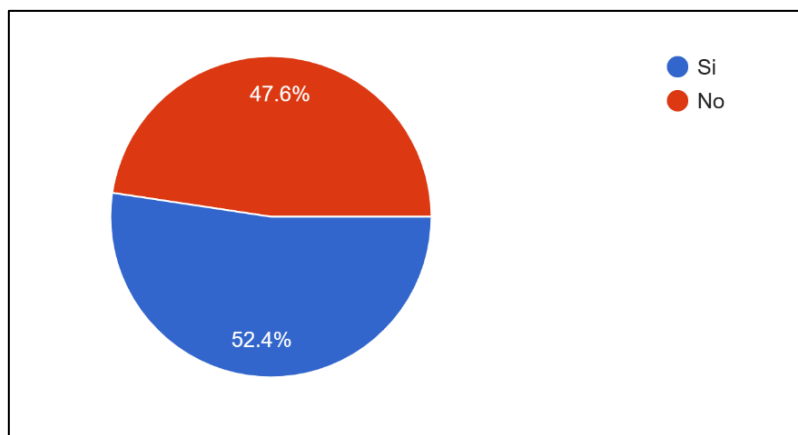


Figura 6. Mesa de calidad turística

Nota: Elaboración propia

Con base a estos resultados, se infiere que el 52,4% que corresponde a 11 personas que, si posee pleno conocimiento del significado de la calidad turística y sus beneficios al aplicarla, mientras que el 47,6% que corresponde a 10 personas que no tiene dicho conocimiento.

### 4. ¿Conoce usted si en la ciudad de Manta existe o está constituida una mesa de calidad turística?

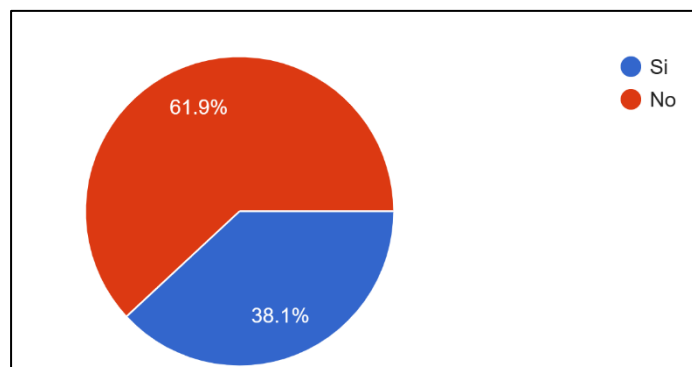


Figura 7. Mesa de calidad turística en Manta

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a este enunciado, se observa que el 61,9% que corresponde a 13 personas consultados que no tiene conocimiento de la existencia de una mesa de calidad turística en el cantón Manta, por su parte, el 38,1% que corresponde a 11 personas que afirma que si posee dicho conocimiento de esta temática.

5. ¿Su empresa cuenta con un área que trate temas sobre gestión de calidad turística?

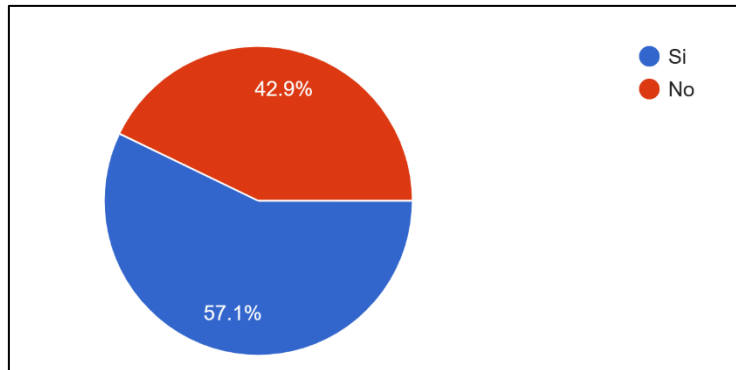


Figura 8. Áreas sobre la gestión de la calidad turística

Nota: Elaboración propia

El 57,1% que corresponde a 12 personas encuestadas que indican que en su empresa si cuentan con un área especializada en la de gestión de calidad turística, mientras que el 42,9% que corresponde a 9 personas que resaltan que no se cuenta con este departamento.

6. ¿Le gustaría que la empresa realice capacitaciones sobre la gestión de calidad turística?



Figura 9. Capacitaciones sobre la gestión de la calidad turística

Nota: Elaboración propia

Con base a los resultados, se revela que al 60 % que corresponde a 12 personas consultados les gustaría que la empresa realice capacitaciones sobre la gestión de calidad turística, mientras el 40% que corresponde a 9 personas indica que se deben llevar a cabo estas charlas y conferencias por los menos dos veces al año. Desde luego, estas acciones permiten fortalecer los conocimientos de los colaboradores internos, para lo cual se debe brindar capacitaciones respecto a temas de interés común como idiomas, calidad del servicio, manejo de redes, entre otros.

7. ¿Conoce usted la importancia de contar con una mesa calidad turística en la ciudad de Manta?

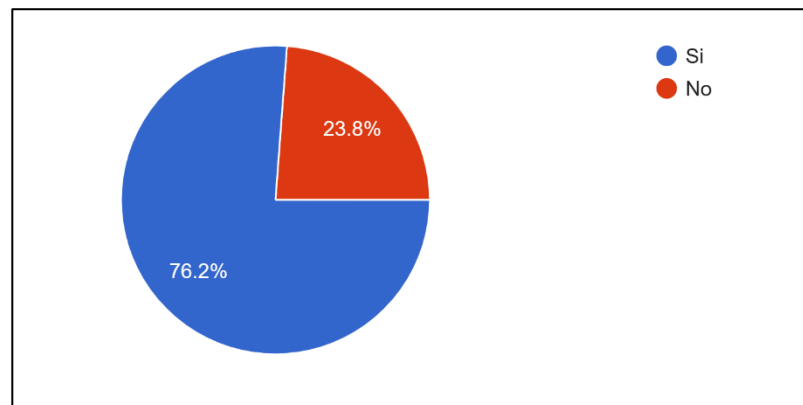


Figura 10. Importancia de una mesa de calidad turística

Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, es decir el 76.2% corresponde a 16 personas que considera verdaderamente importante la implementación de una mesa turística en los destinos, ya que esto permite fortalecer las deficiencias actuales respecto a la atención al cliente, incrementando así las posibilidades de crecimiento y un 23.8% que corresponde a 5 personas de no tener conocimiento de lo importante que es el tema.

8. Señale qué normas de la gestión de calidad son importantes y pueden ser útiles en la mesa de calidad turística para la toma de decisiones

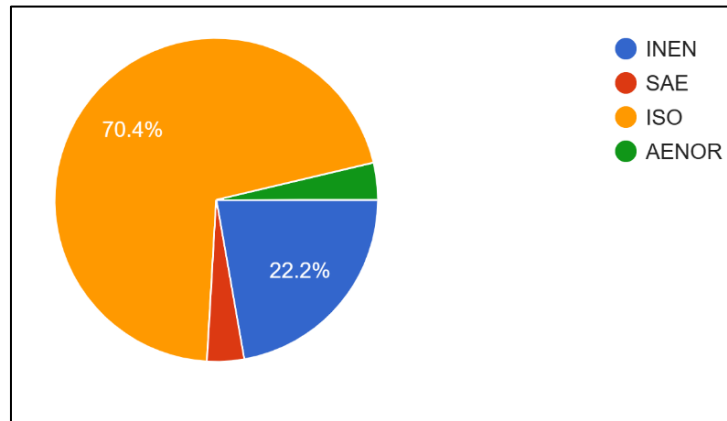


Figura 11. Normas de la gestión de calidad

Nota: Elaboración propia

El 70.4% corresponde a 14 personas que el ISO (Organización Internacional de Estandarización) es más importante y conocida en gestión de calidad turística. Mientras que el 22% corresponde a 5 personas tienen conocimiento sobre el INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización).

9. Señale los principios de calidad que usted conoce que aporten a la mesa de calidad y permita replicarlos en las empresas turísticas

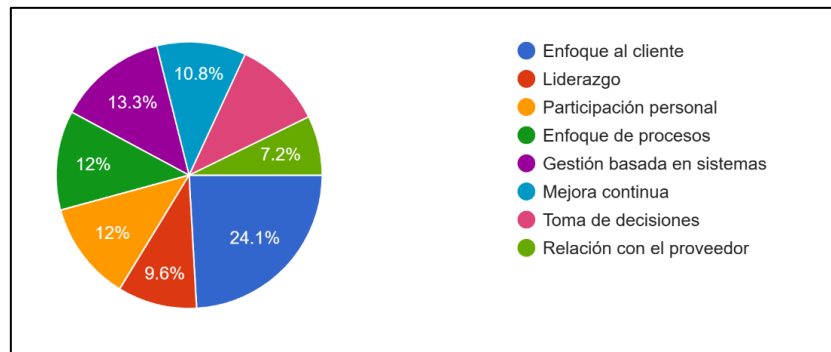


Figura 12. Principios de calidad

Nota: Elaboración propia

Respecto a la utilización de los principios de calidad, enfoque al cliente con un 24,1% corresponde a 6 personas, gestión basadas en sistema con un 13,3 % corresponde a 4 personas , enfoque de proceso un 12% corresponde a 3 personas , participación personal 12% corresponde a 3 personas ,11% corresponde a 2 personas en la toma de decisiones ,liderazgo y con un 9,6% corresponde a 2 personas ,relación con el proveedor 7,2% corresponde a 1 persona .

10. ¿Le gustaría ser parte del proceso de creación de la mesa de calidad turística para la toma de decisiones; que aporten significativamente al desarrollo económico, social y turístico de las empresas turísticas?

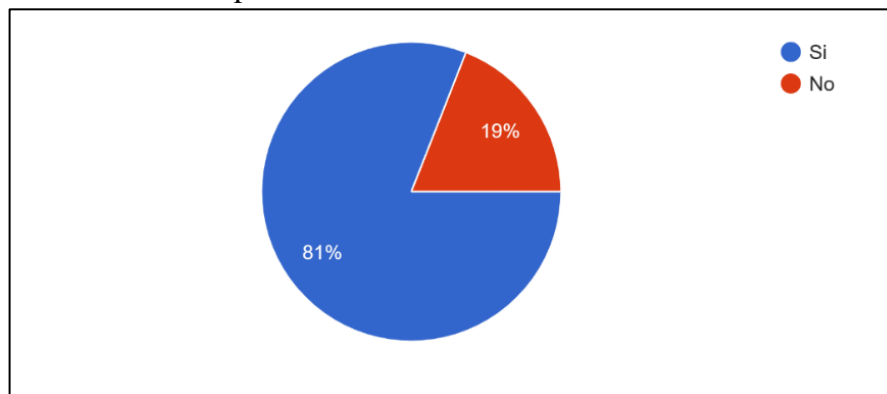


Figura 13. Participación de la mesa de calidad turística

Nota: Elaboración propia

Respecto a esta interrogante, el 81% que corresponde a 17 personas de los encuestados manifiesta que les gustaría formar parte de la implementación de una mesa de calidad turística y así tomar mejores decisiones. Por su parte, el 19% que corresponde a 4 personas que no desea ser partícipe de esta convocatoria.

## CONCLUSIONES

1. A través del desarrollo de esta investigación se logra identificar la importancia de la implementación de la mesa de calidad turística en los destinos, mediante la cual se pueden alcanzar metas y objetivos, teniendo como premisa brindar una atención de primer nivel a los turistas y visitantes.

2. Se aplica un cuestionario de encuesta a personas que laboran en empresas prestadoras de servicios turísticos para conocer su punto de opinión sobre el tema tratado. Así se pudo identificar que en el cantón Manta no existe una mesa de calidad, este es quizás una de las principales causas por las cuales este destino no logra el desarrollo esperado.

3. Los encuestados si resaltan la importancia de aplicar la mesa calidad turística en el cantón Manta, ya que esta otorga herramientas que pueden favorecer al desarrollo de este destino y asimismo se beneficien las empresas prestadoras de servicios turísticos.

4. En definitiva, los representantes de los sectores públicos y privados deben trabajar en la consecución de dichos objetivos, por ende, resulta necesario la implementación de la mesa de calidad turística.

## **RECOMENDACIONES**

1. Con base a los resultados obtenidos a través de esta investigación se exhorta a los actores turísticos a trabajar con representantes del sector público, con la finalidad de implementar la mesa de calidad turística y así lograr mejores resultados en beneficio del cantón Manta.

2. Los resultados proporcionados por este estudio, así como su metodología pueden ser utilizados como base para desarrollar futuras investigaciones relacionadas con la gestión de la calidad en los destinos turísticos y la mesa de calidad turística.

3. La unidad académica también debe continuar con esta línea de estudios, ya que permite adquirir más conocimientos y capacidades de investigación de los futuros profesionales de distintas ramas. Además, se fortalece el vínculo entre la universidad y la sociedad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, H., Maribel, Menéndez Cedeño, T. Y., & Coral Almeida, B. V. (2021). Uso de las normas de calidad: Estudio comparado de las empresas atuneras en la ciudad de Manta (2018-2019). *ECA Sinergia*, 12(2), 60-68. Obtenido de [Https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia](https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia)
- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas CAPV*. Bilbao, España: ORKESTRA .
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 72-83.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Autismo Andalucía. (2018). Guía de indicadores de calidad de vida para organizaciones que prestan apoyo a personas con TEA. *Autismo Andalucía*, .
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de Investigación y el Conocimiento*, 163-173. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, H., Parejo, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre* , 179-195.
- Herrera, P., & López, M. (2021). El turismo: la gestión de la calidad y sus costos. *Confín* , 1-14.
- Herrero, A., & Álvarez, M. (2020). La calidad en el Sector Turístico Español: Certificaciones de calidad turística. Valladolid , España: Universidad de Valladolid.
- Pilco, E., Lascano, F., & Moreno, P. (2022). La Calidad del Servicio Turístico Comunitario: Análisis desde el Estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba. *Polo de Conocimiento* , 136-149.



- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 15(82), 1-26.  
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencias Sociales* , 85-101.
- Zamora, R. (2019). Calidad en el sector turístico: marco normativo y planificación. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 299-313.

## ANEXOS



**MESA DE CALIDAD TURÍSTICA COMO SISTEMA DE GESTION DE DESTINOS TURISTICOS EN MANTA**

La presente encuesta tiene como finalidad, fortalecer el proyecto de titulación con tema: "MESA DE CALIDAD TURÍSTICA COMO SISTEMA DE GESTION DE DESTINOS TURISTICOS EN MANTA", la cual ayudara a futuras investigaciones en la carrera de Hospitalidad y Hotelería de la ULEAM. Le solicitamos colaborar con el llenado del siguiente cuestionario, respetamos sus respuestas, como también su identidad.

### Anexo 1. Encuesta online

Nota: Elaboración propia

**Para usted ¿Qué es Gestión de Calidad? \***

La Gestión de Calidad se puede definir como una herramienta empresarial estratégica que dirige y contr...

La Gestión de Calidad se puede definir como una herramienta empresarial estratégica.

Todos los procesos de la organización en cuanto a su gestión.

**Señale que significa para usted Calidad Turística \***

En el turismo la calidad es determinada por el cliente, a partir del cumplimiento de sus expectativas, básic...

Es todo lo referente a procesos de producción de productos y servicios

Es como una herramienta empresarial estratégica que dirige y controla todos los procesos

**¿Conoce usted el significado de mesa de calidad turística? \***

Si

No

### Anexo 2. Interrogantes

Nota: Elaboración propia

**Conoce usted si en la ciudad de Manta existe o está constituida una mesa de calidad turística.** \*

Si

No

**Su Empresa cuenta con un área que trate temas sobre gestión de calidad turística.** \*

Si

No

**¿Le gustaría que la Empresa realice capacitaciones sobre la gestión de calidad turística?  
Mencione con qué frecuencia le gustaría ser capacitado.** \*

una vez al año

dos veces al año

### Anexo 3. Interrogantes

Nota: Elaboración propia

**Conoce usted la importancia de contar con una mesa de calidad turística en la ciudad de Manta** \*

Si

No

**Señale que normas de la gestión de calidad son importantes y puedan ser útiles en la mesa de calidad turística para la toma de decisiones.** \*

INEN

SAE

ISO

AENOR

### Anexo 4. Interrogantes

Nota: Elaboración propia

Señale los principios de la calidad que usted conoce que aporten a la mesa de calidad y permita replicarlos a las Empresas Turísticas.

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación personal
- Enfoque de procesos
- Gestión basada en sistemas
- Mejora continua
- Toma de decisiones
- Relación con el proveedor

**Le gustaría ser parte del proceso de creación de la mesa de calidad turística para la toma de decisiones que aporten significativamente al desarrollo económico, social y turístico de las Empresas Turísticas \***

- Si
- No

#### Anexo 5. Interrogantes

Nota: Elaboración propia