

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tema:** “El proceso administrativo y su relación con la calidad del servicio en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA: Caratar Rueda Melany Lisbeth

TUTORA: MSc. Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Caratar Rueda Melany Lisbeth con el número de cédula 040212047-1 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El proceso administrativo y su relación con la calidad del servicio en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



---

MSc. Basfidas Guerrón Jeaneth Lucía

**TUTORA**

Tulcán, febrero de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Caratar Rueda Melany Lisbeth con cédula de identidad número 040212047-1 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



---

Caratar Rueda Melany Lisbeth

**AUTORA**

Tulcán, febrero de 2023

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Caratar Rueda Melany Lisbeth declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El proceso administrativo y su relación con la calidad del servicio en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Caratar Rueda Melany Lisbeth

**AUTORA**

Tulcán, febrero de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por haberme acogido en su casona universitaria para poder seguir con mis estudios, de igual forma a todos los diferentes docentes que brindaron sus instrucciones y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco de igual forma a mi tutora de tesis MSc. Jeaneth Bastidas por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, teniendo toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo este proceso de la realización de la tesis.

## DEDICATORIA

A mi madre Nancy Rueda por ser un ejemplo de mujer, que a pesar de las dificultades siempre ha seguido adelante, por brindarme todo su amor incondicional, paciencia y esfuerzo, los cuales me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, de igual forma gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas Nicol y Jennifer por su apoyo incondicional de cada día, sus palabras de aliento para seguir adelante y sobre todo por su comprensión durante todo este proceso. A mi familia en especial a mi abuelita Delia de la Cruz porque con sus consejos hizo de mí una mejor persona.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis amigos en especial a Evelyn Tipaz, por apoyarme cuando más la necesite, por extender su mano en momentos difíciles y sobre todo por el amor incondicional de una gran amiga.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>I. EL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	17
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.2.1. Proceso administrativo .....	20
2.2.2. Planeación .....	21
2.2.3. Organización.....	21
2.2.4. Dirección.....	22
2.2.5. Control.....	22
2.2.6. Calidad del servicio.....	23
2.2.7. ¿Cómo medir la calidad del servicio? .....	24
2.2.8. Fiabilidad .....	25
2.2.9. Sensibilidad .....	26

2.2.10. Seguridad .....	26
2.2.11. Empatía.....	27
2.2.12. Elementos tangibles .....	27
2.2.13. Sector Hotelero .....	28
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>29</b>
3.1.1. Enfoque .....	29
3.1.2. Modalidad.....	29
3.1.3. Tipo de Investigación .....	29
<b>3.2. HIPÓTESIS .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>31</b>
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>33</b>
3.4.1. Método deductivo .....	33
3.4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	33
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
4.1.1. Datos demográficos.....	37
4.1.2. Proceso administrativo .....	38
4.1.3. Calidad del servicio.....	43
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>49</b>
4.2.1. Proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán .....	49
4.2.2. Calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán.....	52
4.2.3. Relación entre el proceso administrativo y la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán.....	54
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>57</b>

<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>59</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>63</b>

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	31
Tabla 2. Distribución de la muestra según la capacidad hotelera.....	34
Tabla 3. Datos demográficos de los clientes .....	37
Tabla 4. Proceso administrativo por establecimiento .....	43
Tabla 5. Brecha de los componentes del proceso administrativo .....	50
Tabla 6. Brecha de los componentes de la calidad del servicio .....	52
Tabla 7. Correlación de variables.....	55

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes del proceso administrativo.....	20
Figura 2. Principios de calidad .....	24
Figura 3. Dimensiones del Modelo SERVQUAL .....	25
Figura 4. Percepción de los componentes del proceso administrativo .....	38
Figura 5. Percepción del componente planeación.....	39
Figura 6. Percepción del componente organización .....	40
Figura 7. Percepción del componente dirección.....	41
Figura 8. Percepción del componente control .....	42
Figura 9. Percepción de los componentes de la calidad del servicio .....	44
Figura 10. Percepción del componente fiabilidad.....	45
Figura 11. Percepción del componente sensibilidad .....	46
Figura 12. Percepción del componente seguridad .....	47
Figura 13. Percepción del componente empatía .....	48
Figura 14. Percepción del componente elementos tangibles .....	49
Figura 15. Gráfico de dispersión .....	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	63
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas.....	64
Anexo 3: Encuesta.....	66

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar el proceso administrativo y su relación con la calidad de servicio para el sector hotelero de la ciudad de Tulcán basándose en la teoría clásica y neoclásica de la administración con sus respectivas dimensiones como la planeación, organización, dirección y control; así como el modelo Servqual con sus diferentes componentes como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; para ello, se tomó en consideración al enfoque cuantitativo bajo una modalidad no experimental, además, hubo la necesidad de implementar diferentes tipos de investigación como la bibliográfica, exploratoria, descriptiva y correlacional; lo cual permitió la recopilación de información por medio de cuestionarios estructurados aplicados a la población de 10 gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán, así como a una muestra de 244 clientes frecuentes de dichos establecimientos. La información analizada arrojó resultados como que la mayor puntuación se encuentra en una planificación pensada en el bienestar del cliente desde la perspectiva de los gerentes; además, los clientes le dan mayor valor a la preocupación de la administración por obtener resultados positivos con ayuda del equipamiento, infraestructura y talento humano; por otro lado, conforme a las expectativas de los gerentes y las percepciones de los clientes frecuentes, la calidad del servicio de forma general tiene una tendencia positiva sobre los diferentes componentes de esta variable; finalmente, en base a la correlación de Pearson de 0,71 se puede afirmar que existe una relación directa indicando que la gestión administrativa influye en gran medida en la calidad del servicio de los hoteles de Tulcán.

Palabras clave: Proceso administrativo, calidad del servicio, sector hotelero.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the administrative process and its relationship with the quality of service for the hotel sector in Tulcán city based on the classical and neoclassical theory of administration with its respective dimensions such as planning, organization, direction, and control; also, the Servqual model with its different components such as reliability, sensitivity, security, empathy, and tangible elements. To this effect, the quantitative approach was taken into consideration under a non-experimental modality; in addition, there was the need to implement different types of research such as bibliographic, exploratory, descriptive, and correlational. This allowed the data collection through structured questionnaires applied to the population of 10 hotel managers in Tulcán city as well as a sample of 244 frequent customers of such establishments. The analyzed data yielded results such as the highest score found in a plan designed for the client's well-being from the managers' perspective; besides, clients give greater value to the administration's concern to obtain positive results with the help of equipment, infrastructure, and human talent. Furthermore, according to the expectations of managers and the perceptions of frequent customers, the quality of service in general has a positive trend on the different components of this variable. Finally, based on the Pearson correlation of 0.71, it can be asserted that there is a direct relationship demonstrating that administrative management greatly influences the quality of service in Tulcán hotels.

Keywords: administrative process, quality of service, hotel sector.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad del servicio se ha vuelto una prioridad para las empresas, no obstante, el proceso administrativo empírico adquirido a través de la experiencia que tienen muchas empresas en especial el sector hotelero ecuatoriano impide establecer objetivos estratégicos enfocados a la calidad del servicio; por esta razón, esta investigación tiene el propósito de analizar el proceso administrativo y su relación con la calidad de servicio para el sector hotelero de la ciudad de Tulcán; es así que la estructura de este trabajo consta de 7 capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I se describe la problemática encontrada para el tema de investigación, siendo en este caso la inadecuada gestión administrativa que llevan los hoteles de la ciudad de Tulcán lo que ha generado una baja calidad del servicio de estos establecimientos; en base a ello, se menciona la justificación, los objetivos y las preguntas de investigación en las que se basa el desarrollo de este trabajo.

El capítulo II indican las investigaciones y autores que sustentan las variables de estudio; en este caso la fundamentación teórica esta basada en la teoría clásica y neoclásica de la administración con sus principales representantes Henry Fayol y Peter Druker respectivamente, para establecer el proceso administrativo; por otro lado, se tomó como referencia a la Trilogía de Juran como punto de partida para la implementación del modelo Servqual en cuanto a la estructura metodológica de la variable calidad del servicio.

El capítulo III muestra el diseño metodológico el cual toma un enfoque cuantitativo, bajo una modalidad no experimental e investigaciones de tipo bibliográfica, exploratoria, descriptiva y correlacional; además, se utilizó un método deductivo y se aplicaron instrumentos con una medición en escala de Likert aplicados a la población de gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán y a una muestra de 244 clientes.

En el capítulo IV se presentan los resultados encontrados de la investigación; el cual arrojó que el proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán a pesar de llevar a cabo una gestión administrativa bajo un enfoque desarrollado en base a la

experiencia ha podido generar resultados positivos dentro del mercado; por otro lado, la calidad del servicio evaluado a través del modelo Servqual conforme a las expectativas de los gerentes y las percepciones de los clientes frecuentes de forma general tiene una tendencia positiva sobre los diferentes componentes de la calidad del servicio; finalmente, la relación que tienen los procesos administrativos con la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán se da de forma positiva como lo indica la correlación de Pearson con un índice de 0,71 cercano a 1, por lo que, se puede afirmar que existe una relación directa demostrando que la gestión administrativa influye en gran medida en la calidad del servicio que tienen los hoteles de la ciudad de Tulcán.

El capítulo V presenta las conclusiones a las que se llegó después del análisis de los principales hallazgos encontrados en el desarrollo de la investigación y las recomendaciones pertinentes dirigidas a la gerencia de los hoteles de la ciudad de Tulcán en cuanto al proceso administrativo, así como a la calidad del servicio que estos establecimientos ofertan. Finalmente, los capítulos VI y VII muestran la bibliografía y los anexos necesarios para sustentar la información presentada en el presente trabajo.

## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La calidad del servicio se ha convertido en una prioridad para múltiples empresas a nivel mundial, esto debido a las ventajas que trae consigo siempre y cuando exista un adecuado proceso administrativo; pese a ser un concepto importante las empresas dedicadas a prestar servicios en América Latina están apegadas a una gestión tradicional y no disponen de procesos administrativos que permitan ofertar dicha calidad (Mulder, 2018). Dentro de las empresas de servicios se encuentra ubicado el sector hotelero, donde la calidad del servicio representa un elemento diferenciador de la competencia y un punto a favor para brindar satisfacción a los clientes; sin embargo, las grandes cadenas hoteleras son las únicas que se han esforzado por implementar procesos administrativos que garanticen la calidad del servicio (IHCS, 2021).

En el caso de Ecuador el sector hotelero se encuentra anclado con el turismo y aporta de forma significativa al PIB nacional con 2.2% ubicándose entre las actividades económicas de mayor relevancia (Sánchez y Vayas, 2020). Aunque el sector como tal ha presentado un crecimiento en los últimos años gracias a los grandes hoteles localizados en ciudades como Quito, Cuenca y Guayaquil, también existen aquellos de menor magnitud que presentan algunas deficiencias en la calidad del servicio, esto implica la existencia de falencias en los procesos administrativos debido a que los clientes tienen expectativas y exigencias que no se llegan a cumplir (Ayón et al., 2021).

Entre las provincias que conforman el territorio nacional se encuentra Carchi, donde el sector hotelero no ha logrado aprovechar su potencial al no implementar nuevas estrategias para garantizar un servicio de calidad (Carapaz y Chulde, 2019); en este contexto se encuentra la ciudad de Tulcán donde el sector hotelero está conformado por 21 establecimientos divididos en hoteles y hostales, donde la gestión administrativa se realiza de forma empírica, es decir, no se ejecuta con certeza los diferentes procesos de tal forma que el cliente perciba un servicio de calidad, además, se desconoce la brecha existente entre la calidad servida y percibida

(Benavides, 2019). Con lo expuesto se puede ratificar la importancia de conocer los procesos administrativos en relación con la calidad del servicio, esto permite identificar falencias e implementar nuevas estrategias. Cabe recalcar que, dentro de los establecimientos objetos de estudio se encontró que muchos de estos tienen falencias en las diferentes etapas del proceso administrativo como la planeación, organización, dirección y control; no obstante, existen hoteles que presentan dificultades en todo el proceso administrativo en general como son: Lumar, San Miguel, Park, y Machado; los cuales corroboran llevar a cabo una administración de forma empírica.

Por lo tanto, de no realizarse esta investigación, los propietarios o administradores de los hoteles de la ciudad de Tulcán no tendrán un diagnóstico para el desarrollo de planes estratégicos basados en un adecuado proceso administrativo y su relación con la calidad del servicio que les permita mejorar dicha calidad para sus clientes frecuentes.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye el proceso administrativo en la calidad de servicio ofertado por el sector hotelero de la ciudad de Tulcán?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La pertinencia de analizar el proceso administrativo y la calidad de servicio que actualmente se lleva a cabo en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán tiene como fundamento apoyar a las empresas de servicios a nivel cantonal, al identificar el problema existente se pueden establecer lineamientos para dar una solución oportuna y mejorar el comportamiento de este importante sector económico.

Por otra parte, la investigación es importante porque es un punto de partida para vincular la academia con la empresa; en este contexto la universidad puede implementar programas de capacitación en el área administrativa a los responsables de los establecimientos de alojamiento, esto con el propósito de mejorar los diferentes procesos administrativos y con ello la calidad del servicio ofertado a los clientes.

La investigación tiene como beneficiarios directos a los gerentes de los establecimientos de hospedaje, quienes pueden adoptar estrategias para mejorar cada uno de los procesos administrativos; esto a la vez puede traer consigo grandes

ventajas como la satisfacción y lealtad de los clientes, que a la vez se reflejara en los niveles de ingresos de los establecimientos en mención.

Finalmente, este trabajo contribuye con el objetivo 1 del eje económico del Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025, el cual tiene como propósito “Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales”; pues a través de este trabajo se pretende mejorar el desarrollo empresarial mediante el proceso administrativo y la mejora continua de la calidad del servicio lo cual permite la generación de empleo.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar el proceso administrativo y su relación con la calidad de servicio para el sector hotelero de la ciudad de Tulcán.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico basado en la valoración de los procesos administrativos en referencia a las percepciones tanto de los gerentes como de los clientes de los hoteles de la ciudad de Tulcán.
- Evaluar la calidad de servicio utilizando el método Servqual en los hoteles de la ciudad de Tulcán.
- Identificar la relación existente entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de los hoteles de Tulcán.

##### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la situación actual del proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán en base a las percepciones de los gerentes y los clientes de estos establecimientos?
- ¿Cómo está valorada la calidad de los servicios de los hoteles de la ciudad de Tulcán en base al modelo Servqual?
- ¿Qué relación tienen los procesos administrativos con la calidad de servicios de los hoteles de la ciudad de Tulcán?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se hace referencia a los trabajos académicos relacionados con las dos variables de estudio que son el proceso administrativo y calidad del servicio, los cuales aportan de forma significativa al presente trabajo de investigación:

Se considera la investigación denominada "*La oferta hotelera y la calidad del servicio de la ciudad de Tulcán en el primer trimestre del 2019*", realizada por Benavides (2019) con el objetivo de determinar la oferta y la calidad del servicio hotelero con base en las dimensiones del modelo Servqual, el estudio se apoyó en un enfoque cualitativo basado en las percepciones de los clientes de los hoteles. Una vez finalizado el proceso de investigación el autor concluye que a nivel cantonal aún existen deficiencias en la calidad del servicio. Esta información permite identificar el problema existente en la ciudad de Tulcán referente a la calidad del servicio y la necesidad de conocer la calidad percibida como medida para implementar estrategias que mejoren la gestión.

Por otro lado, se toma en consideración a la investigación desarrollada por Fernández (2018) que lleva por nombre "*Análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro, Esmeraldas – Ecuador*"; este trabajo se realizó con el objetivo de analizar los procesos administrativos del sector hotelero del cantón antes mencionado basándose en las perspectivas metodológicas de la teoría clásica y neoclásica de la administración la cual indica a través de los años al denominado ciclo de la administración con sus diferentes dimensiones tales como: la planeación, organización, dirección y control; adaptando este proceso al sector hotelero; el principal aporte que tiene este trabajo son las características de la gestión administrativa que ejecutan los hoteles del sector turístico ecuatoriano enfocándose en el cantón Eloy Alfaro, el cual muestra que el trabajo desarrollado en el área administrativa no es muy eficiente, a pesar que desarrolla de manera empírica el funcionamiento del hotel, podría estar mejor administrado, si los procesos fueran perfeccionados y realizados por personas más calificadas.

Un trabajo importante es el artículo científico "*Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*" de autoría de Duque y Palacios (2017), el cuál fue realizado con el propósito de conocer la percepción de la calidad del servicio que tienen los clientes de los hoteles de la ciudad, para ello se utilizó una metodología basada en cinco dimensiones que corresponden al modelo Servqual a través de la aplicación de encuestas. Una vez finalizado el trabajo de investigación los autores concluyen que el servicio hotelero analizado requiere mejoras y es un campo potencial para la investigación y la planeación estratégica con enfoque en la calidad percibida. Tanto los directivos como el personal de trabajo requieren elevar sus capacidades y conocimiento del servicio para así mejorar los aspectos más críticos. De este importante trabajo se retoma el diseño metodológico y sobre todo la relevancia que tiene estudiar la calidad del servicio como medida para adoptar estrategias.

También se hace referencia al trabajo de Muñoz (2017), titulado "*Análisis de la calidad del servicio del Hotel Perla Verde de la Ciudad De Esmeraldas*" que tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio, además, se pudo diagnosticar o de auscultar las debilidades o deficiencias que mantienen los procesos administrativos en el Hotel Perla Verde, los cuales impiden desarrollar una gestión calidad en cada una de sus áreas, repercutiendo colateralmente en la atención y servicio al cliente que visita asiduamente. La investigación tuvo apoyo en el método descriptivo y exploratorio; con este estudio se identifica que los procesos administrativos tienen gran influencia en la calidad de servicio y por ello es importante hacer un adecuado análisis que permita identificar las deficiencias de la gestión para adoptar estrategias y medidas correctivas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

La calidad del servicio ofertado al cliente es una parte fundamental para que se garantice la rentabilidad y éxito empresarial; además, este contribuye con la fidelidad que los clientes tienen hacia un producto o empresa en particular y vuelve a la organización más competitiva dentro del mercado actual.

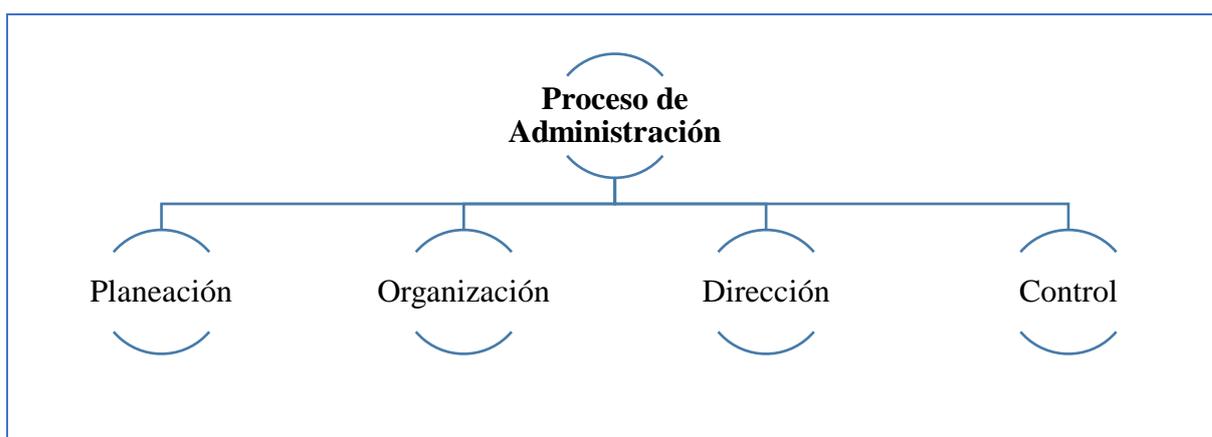
Para la fundamentación de la variable independiente (proceso administrativo) se toma en consideración a la teoría clásica y neoclásica de la administración con sus principales representantes Henry Fayol y Peter Druker respectivamente, como base

para especificar el proceso administrativo y sus diferentes dimensiones; en el caso de la variable dependiente (calidad del servicio) se tomó como referencia a la Trilogía de Juran como punto de partida para la implementación del modelo Servqual para la estructura metodológica esta variable de estudio.

### 2.2.1. Proceso administrativo

Para hacer un análisis apropiado con respecto al proceso administrativo se parte de la teoría clásica de la administración con su principal representante Henry Fayol en su publicación denominada Administración Industrial y General del año 1916, en este importante trabajo se plantean los componentes del proceso administrativo, como la planeación, organización, dirección y control.

Estos componentes han sido desarrollados a mayor profundidad dentro de la teoría neoclásica de la administración la cual tuvo auge entre los años 1930 hasta 1984 con su principal representante Peter Druker; el principal aporte de esta escuela fue la generación del concepto de administración por objetivos, el cual aún rige y se tiene en cuenta en la mayoría de las grandes organizaciones en el mundo. Este es un proceso dinámico en el que todos los niveles de la empresa (gerentes, principales y empleados) identifican objetivos, los definen y distribuyen las tareas respecto a estas con base en estrategias de cumplimiento (Salazar, 2018); sobre esto se menciona la importancia que tiene el proceso administrativo y las diferentes actividades que en este se realizan para el correcto desempeño de dichas estrategias.



**Figura 1.** Componentes del proceso administrativo

**Fuente:** (Almanza, Calderón y Vargas, 2018)

Actualmente la administración ha evolucionado conforme los cambios del entorno empresarial, sin embargo, estos cuatro componentes se han considerado por

generaciones pues son indispensables para el buen funcionamiento de cualquier tipo de empresa. Cabe resaltar que son los directivos quienes se encargan de que cada componente tenga un buen funcionamiento y que se traduzca en eficiencia. Por otra parte, es importante profundizar en cada uno de ellos para conocer su importancia.

### **2.2.2. Planeación**

La planeación "se ha convertido en una herramienta de indiscutible aplicación para la administración, en la actualidad se constituye en elemento clave para el desarrollo empresarial" (González y Rodríguez, 2019). La planeación se traduce como un proceso explícito para plantear objetivos, generar y evaluar estrategias, además, debe tener base en la experiencia y un conocimiento profundo sobre la empresa. De acuerdo con Ander-Egg (2017), planificar es:

La acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previsto anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar situación una elegida como deseable, mediante el uso de medios eficientes y recursos escasos o limitados (p.25).

Del área administrativa depende que este importante componente se convierta en una propuesta de desarrollo competitivo y asegure la sostenibilidad de la empresa. Además, se debe puntualizar que la planeación tiene diferentes niveles, en primera instancia se encuentra el nivel estratégico, donde la planificación es más amplia y abarca a la organización entera, seguido se encuentra el nivel táctico que debe abarcar cada departamento, por último, se encuentra el nivel operacional que hace énfasis en cada tarea o actividad específica (Chiavenato y Sapiro, 2017, p.28).

### **2.2.3. Organización**

Desde una perspectiva sencilla "la organización permite estructurar tanto los recursos materiales como humanos para alcanzar los objetivos" (Barreno, 2019). De este componente se desprende la distribución del trabajo entre el grupo, sin embargo, para cumplir con su propósito se necesitan cumplir ciertos aspectos que en palabras de Blandez (2016), son:

- Diseño de tareas y puestos

- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos
- La estructura de la organización
- Los métodos y procedimientos que se emplearan.

La organización se considera como el segundo momento del proceso administrativo, por ello debe adaptarse a las necesidades requeridas que permitan cumplir con los propósitos de la planeación. Como parte del proceso administrativo, la organización “constituye la etapa que se refiere a la estructuración de la organización y a todas las actividades y tareas, que, de acuerdo con los planes preestablecidos, deban ejecutarse” (Cano, 2017).

#### **2.2.4. Dirección**

La dirección, permite “dinamizar y guiar la organización haciendo confluir, mediante la motivación y el estímulo, los intereses personales con los de la organización en función de un objetivo común” (Barreno, 2019). Por otra parte, se debe puntualizar que la dirección se encarga de canalizar los esfuerzos del talento humano en todos los niveles de la empresa para lograr los resultados esperados.

Entre las principales tareas del componente de dirección se encuentran: dirigir el talento humano, definir un estilo de dirección adecuado que responda a las necesidades de la empresa, orientar el cambio de las personas y apegarlo a la filosofía empresarial; determinar estrategias para dar solución oportuna a posibles problemas, así como también la toma acertada de decisiones (Blandez, 2016).

Se debe enfatizar en que la dirección se convierte en la “pieza complementaria del engranaje para la operatividad de la empresa. Es precisamente la función de la dirección la que orienta la ejecución de los planes y programas que conducen al cumplimiento de la misión organizacional” (Cano, 2017, p.74).

#### **2.2.5. Control**

Una vez que se lleva a cabo la planificación, organización y dirección se encuentra el componente de control, este consiste en la “revisión de lo planeado y logrado; implica para ello determinar las actividades que necesitan ser controladas, así como también los medios de control que se emplearan” (Blandez, 2016). El control como parte del proceso administrativo resulta crucial para la empresa, siempre y cuando se realice de forma constante.

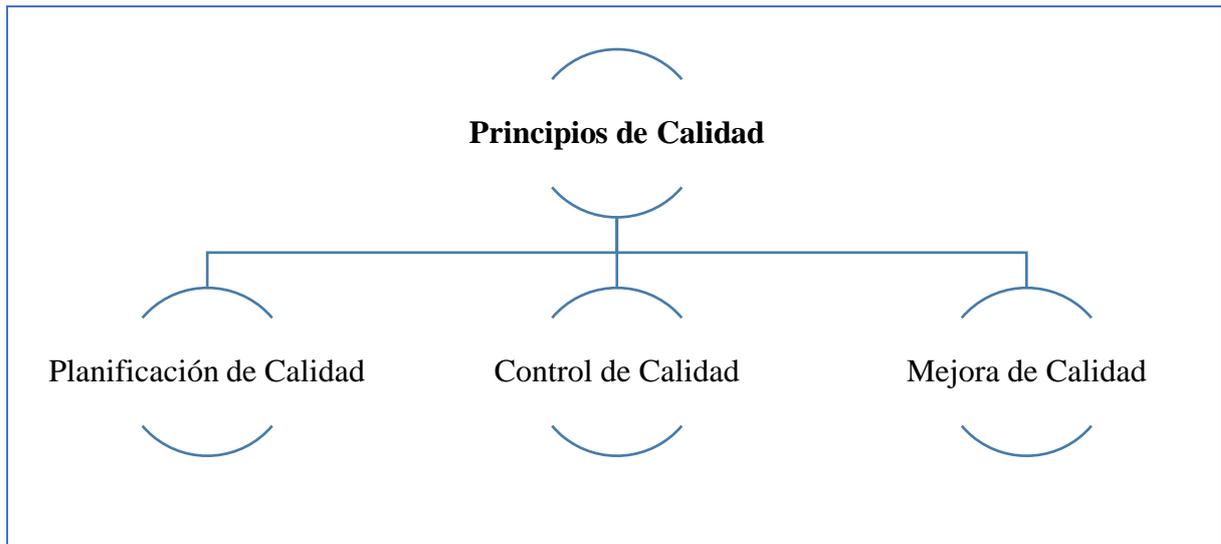
El control permite que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan, para ello, los recursos disponibles deben ser administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia; en palabras de Cano (2017) las actividades que se deben llevar a cabo como parte del control son:

- La disminución de posibilidades de errores e irregularidades.
- La obtención de información correcta, segura y oportuna.
- La verificación del cumplimiento de las políticas y objetivos.
- La protección de los bienes de una entidad (p.106).

#### **2.2.6. Calidad del servicio**

Es importante señalar que la calidad del servicio "no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales; eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto" (Cardozo, 2021).

Para este importante termino, se hace referencia a la propuesta teórica de Joseph Juran, quien indica que la calidad es el comportamiento del producto, es decir, "ver cómo el cliente se va adecuando a su uso, también es la ausencia de los defectos como: cero deficiencias, retrasos al momento de realizar entregas, fallos durante la prestación del servicio y que los contratos de ventas sean cancelados" (Saldaña, 2019). Para Juran, la calidad se logra a través de la responsabilidad compartida entre el nivel operativo y gerencial, para ello propone algunos principios tal como se detalla:



**Figura 2.** Principios de calidad  
**Fuente:** (Barrios, 2018)

Estos principios se han consolidado actualmente como la trilogía de Juran, donde la planificación, corresponde al diseño de productos o servicios que sean necesarios para responder exitosamente a las expectativas del cliente. El segundo permite que se cumplan los objetivos y se corrijan posibles desviaciones, cabe destacar que el control es la esencia del proceso; por su parte la mejora ayuda a elevar los niveles de calidad y requiere de aspectos como la infraestructura, las necesidades específicas y la creación de equipo responsable (Barrios, 2018).

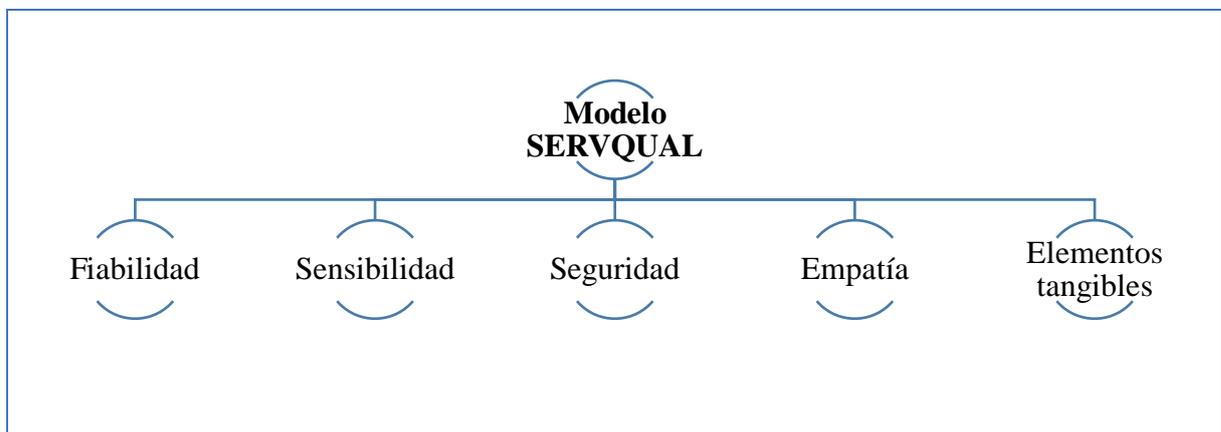
### **2.2.7. ¿Cómo medir la calidad del servicio?**

La calidad es un tema que ha ganado relevancia debido a las grandes ventajas que trae consigo para todo tipo de empresas, sobre todo para aquellas dedicadas a la prestación de servicios donde la interacción entre clientes y empresa es más frecuente. Para implementar el principio de mejora es primordial conocer la situación actual de la empresa y con ello tomar las medidas respectivas. Por otra parte, se debe indicar que preocuparse por la calidad en el servicio permite que las empresas sean más competitivas y respondan a las expectativas del cliente, puesto que estos se han vuelto más exigentes (Barrios, 2018).

Debido a la importancia que tiene la calidad del servicio, se han implementado varios métodos prácticos que permiten medirla partiendo de la satisfacción del cliente; al tratar el tema de satisfacción, se refiere al juicio que una cliente hace del "rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas; si el

rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado; si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente estará encantado" (Kotler y Keller, 2012, p.11).

Como parte de los métodos que sobresalen se encuentra el modelo SERVQUAL, propuesto por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, este modelo se ha consolidado como una herramienta de investigación comercial, "que ayuda a realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Además, permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes" (Matsumoto, 2014). Son cinco las dimensiones que conforman el modelo en mención, las cuales se presentan a continuación:



**Figura 3.** Dimensiones del Modelo SERVQUAL

**Fuente:** (Matsumoto, 2014).

En los siguientes párrafos se muestra de forma detallada en que consiste cada una de las dimensiones expuestas como parte del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio conforme la satisfacción del cliente:

### **2.2.8. Fiabilidad**

Es uno de los pilares para garantizar la calidad en el servicio, de manera específica esta dimensión se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido, de manera confiable y precisa (Cañon y Rubio, 2018); para cumplir con esta dimensión, el establecimiento que presta el servicio debe tener algunos atributos como cumplir lo prometido, tener interés por resolver los problemas que se presenten, realizar bien el servicio desde la primera vez, brindar el servicio en el menor tiempo posible y sobre todo no cometer ningún tipo de error (Bustamante y Zerda, 2019).

Al tratar el tema del sector hotelero, esta dimensión permite al huésped percibir credibilidad durante toda la prestación del servicio, para lograrlo toda la información proporcionada con anterioridad debe reflejarse en todos los aspectos (Rilo, 2018); por otra parte, es necesario que todo el personal tenga la habilidad de prestar el servicio prometido de forma cuidadosa, incluyendo puntualidad y profesionalismo para brindar el servicio correcto desde el primer momento (Izaguirre, 2014).

### **2.2.9. Sensibilidad**

Con respecto a la sensibilidad, esta se traduce como la disposición de los empleados para brindar un servicio rápido y ayudar a los clientes (Cañon y Rubio, 2018); en esta dimensión se deben tomar en cuenta aspectos como la oferta de un servicio rápido, tener disposición para ayudar, nunca estar demasiado ocupados y comunicar cuando se concluye el servicio (Bustamante y Zerda, 2019); todos estos aspectos se llevan a cabo por los empleados, motivo por el cual se debe motivar en ellos una cultura de servicio al cliente.

En el sector hotelero, se da cumplimiento a la dimensión de sensibilidad cuando se muestra "el deseo de ayudar a los huéspedes y servirles de forma rápida; asimismo, incluye la accesibilidad, es decir, la capacidad que tienen los clientes para entrar en contacto con los empleados del hotel, y la facilidad con que lo logran" (Izaguirre, 2014); además, el hotel debe asegurarse de que el cliente tenga diferentes vías de comunicación para conocer aspectos relevantes como sugerencias, quejas y reclamaciones; así como también la solicitud de información (Rilo, 2018).

### **2.2.10. Seguridad**

La seguridad por su parte, se refiere a la capacidad que tiene los empleados para transmitir confianza, a través de la cortesía (Cañon y Rubio, 2018); garantizar esta dimensión requiere de la implementación de los siguientes atributos: "comportamiento confiable de los empleados, clientes que se sientan seguros, amabilidad por parte de los empleados y conocimientos suficientes para dar respuesta a las necesidades del cliente (Bustamante y Zerda, 2019).

Los hoteles que quieran garantizar la seguridad deberán reflejar un entero conocimiento del servicio a prestar, además, implementar la cortesía como elemento clave para transmitir confianza al turista. También es necesario que el hotel genere sentimientos para que el huésped sienta que está en buenas manos; esto será el

resultado del conocimiento y actitud adecuados por parte del personal (Izaguirre, 2014); es importante señalar que la seguridad en el sector hotelero durante la estadía del huésped busca “que este se encuentre fuera de riesgos, peligros, incluso que se presenten dudas sobre el servicio” (Rilo, 2018, p.13)

### **2.2.11. Empatía**

En palabras sencillas, la empatía es la capacidad de brindar al cliente una atención personalizada (Cañon y Rubio, 2018). Como parte de esta dimensión, el establecimiento debe ofrecer una atención individualizada, tener horarios de trabajo para responder las necesidades de los clientes, tener empleados que se preocupen por los clientes y comprendan sus necesidades (Bustamante y Zerda, 2019).

Con respecto al sector hotelero, esta dimensión hace referencia al deseo de ayudar a los huéspedes y atender sus necesidades de forma rápida; como se mencionó anteriormente se pretende brindar una atención personalizada “que requiere de un fuerte compromiso con el huésped y el conocimiento de sus características y necesidades, así como la creación de un sentimiento de amistad” (Izaguirre, 2014). Un aspecto importante para cumplir con esta dimensión es la escucha activa de las demandas que tiene el cliente, de esta forma se puede definir y satisfacer tales demandas (Rilo, 2018).

### **2.2.12. Elementos tangibles**

Por último, se encuentran los elementos tangibles que dan la apariencia física a las instalaciones de la empresa, abarca desde la infraestructura hasta la apariencia del personal (Cañon y Rubio, 2018). Como parte de esta dimensión se debe procurar contar con “equipos de apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas, empleados con apariencia pulcra y elementos materiales atractivos” (Bustamante y Zerda, 2019, p.9).

Los elementos tangibles como parte del servicio hotelero juegan un papel crucial, tanto la apariencia externa que atrae en inicio al cliente y la externa donde se lleva a cabo la mayor parte del servicio deben ser novedosas y únicas, es decir, que no tengan grado de comparación con la competencia; además, el personal juega un rol fundamental pues su apariencia física también influye en las percepciones del huésped (Izaguirre, 2014); los equipos utilizados también deben estar en

concordancia con las necesidades tecnológicas que exigen los clientes en la actualidad (Rilo, 2018).

Es importante priorizar cada una de las dimensiones antes mencionadas para garantizar que el servicio sea de calidad, por ello, es necesaria una adecuada gestión que permita responder a las necesidades del cliente y superar sus expectativas; además, resulta necesario ofertar un servicio de calidad porque está relacionado de forma directa con la experiencia de los clientes lo que “ayuda a crear una imagen de marca y un crecimiento sostenible para las empresas en término de valor” (Narváez y Reinoso, 2020).

### **2.2.13. Sector Hotelero**

Este importante sector está comprendido por todos los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento, se ha constituido como un vector clave dentro de la cadena de valor del sector turístico (Martínez, 2020); además, se debe enfatizar que el sector ha ganado relevancia en los últimos años, en un mundo globalizado se constituye en un elemento clave para generar ingresos, empleo y otros beneficios a nivel mundial; el crecimiento de este sector es el resultado de los cambios sociales y culturales, además, por la influencia de factores económicos, políticos y tecnológicos (Cañada y Murray, 2019).

Actualmente son múltiples las cadenas hoteleras que buscan mejorar la calidad del servicio como factor diferenciador; sin embargo, este sector tiene un comportamiento variable en cada país pues depende en gran medida del turismo; para el caso de Ecuador, este sector ha tenido un crecimiento considerable debido a su relación directa con el potencial turístico, se puede mencionar que “produce un significativo flujo de ingresos económicos por la variación de actividades relacionadas con el sector, así como la producción de empleo tanto directo como indirecto” (Aluisa, 2019).

Dentro del territorio ecuatoriano se encuentra la provincia del Carchi, cuya cabecera cantonal es la ciudad de Tulcán, dentro de esta se ha desarrollado el sector hotelero que consta “de 21 establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo, clasificados entre hoteles y hostales, los cuales están dedicados a ofrecer el servicio de alojamiento” (Benavides, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1. Enfoque**

Se maneja un enfoque de tipo cuantitativo, este paradigma de investigación "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (Hernández, 2014, p.4); este trabajo adopta este enfoque debido a que se hace un estudio del proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán y su relación con la calidad del servicio que estos establecimientos ofertan.

Por esta razón, se toma en consideración características de análisis cuantitativo como la medición del proceso administrativo por medio de indicadores con la intención de conocer cómo influye dicho proceso en la calidad del servicio percibida por los clientes frecuentes; aspectos que permiten considerar la recolección de datos numéricos y tratamiento de datos bajo un análisis estadístico.

##### **3.1.2. Modalidad**

Dentro de esta investigación fue necesario tomar en consideración a la modalidad no experimental; Hernández (2014) menciona que "es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en la que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (p.152); en este caso, el propósito es recopilar información de las dimensiones del proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán y las características de la calidad del servicio de estos establecimientos con la intención de analizar la relación existente entre ellas.

##### **3.1.3. Tipo de Investigación**

Para el desarrollo del presente trabajo hubo la necesidad de emplear los siguientes tipos de investigación:

- Investigación bibliografía: Méndez (2008) menciona que se trata de “un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado con el objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular” (p.16); este tipo de investigación permitió fundamentar teóricamente las variables de estudio por medio de diferentes fuentes de información como artículos científicos, libros e investigaciones las cuales sustentaron el desarrollo del presente trabajo.
- Investigación exploratoria: Según Hernández (2014) esta investigación sirve para “familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, sugerir afirmaciones y postulados” (p.91); se utilizó este tipo de investigación debido a la necesidad de recopilar información sobre las características principales del proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán y la calidad del servicio de los mismos.
- Investigación descriptiva: “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2012, p.24); este tipo de investigación permitió precisar el proceso administrativo llevado a cabo en el sector hotelero de Tulcán, así como especificar los aspectos que intervienen en la calidad del servicio que ofertan estos establecimientos.
- Investigación correlacional: Este es un estudio que tiene como objetivo evaluar la relación entre dos o más categorías, variables o conceptos, que ocurren en un contexto dado; los estudios de correlación cuantitativa calculan la fuerza de la relación entre estas dos o más variables (Hernández, 2014); con ello, se pudo conocer el comportamiento de la variable independiente (proceso administrativo) en relación con la variable dependiente (calidad del servicio) en cuanto al sector hotelero de la ciudad de Tulcán.

### 3.2. HIPÓTESIS

H0: El proceso administrativo no incide en la calidad del servicio del sector hotelero de la ciudad de Tulcán.

H1: El proceso administrativo incide en la calidad del servicio del sector hotelero de la ciudad de Tulcán.

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Proceso administrativo: Puede definirse como el conjunto de actividades y tareas las cuales permiten alcanzar los objetivos propuestos por las organizaciones públicas o privadas, dicho proceso puede clasificarse en: planeación, organización, dirección y control.

Calidad de servicio: Consiste en enriquecer el producto o servicio con la intención de cumplir las expectativas de los clientes, alcanzando su satisfacción.

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
VI: Proceso administrativo	Planeación	Planificación	Encuesta	Cuestionario
		Estrategias para un servicio de calidad Obtención de resultados		
	Organización	Diseño de estructuras y procesos		
		Organización de funciones y responsabilidades		
Dirección	Liderazgo			
	Relaciones con el huésped Personal motivado			
Control	Control	Evaluación de resultados		
		Corrección de errores		
		Mejora continua		
VD: Calidad de servicio	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés en la resolución de problemas	Encuesta	Cuestionario

	<p>Desempeño del servicio de atención</p> <p>Desempeño de acuerdo al plazo prometido</p> <p>Nivel de error</p>
Sensibilidad	<p>Personal comunicativo con respecto a la ejecución de servicios</p> <p>Eficiencia del personal</p> <p>Colaboración del personal</p> <p>Personal informado</p>
Seguridad	<p>Transmisión de confianza</p> <p>Clientes seguros con su proveedor</p> <p>Personal amable</p> <p>Formación y conocimiento del personal</p>
Empatía	<p>Atención individualizada al cliente</p> <p>Atención de acuerdo al horario</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Preocupación por los intereses del cliente</p> <p>Comprensión de necesidades del cliente</p>
Elementos tangibles	<p>Equipamiento de aspecto moderno</p> <p>Instalaciones físicas atractivas</p> <p>Apariencia del personal</p> <p>Equipos y materiales adecuados para el cliente</p>

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **3.4.1. Método deductivo**

La investigación deductiva “comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador somete a prueba” (Hernández, 2014, p.6); es así que, en este estudio se utiliza este método debido a que se realiza un análisis que va de lo general a lo específico, es decir, se basa en fundamentos teóricos que sustentan el proceso de administración y la calidad del servicio; con la intención de recopilar información tanto primaria como secundaria la cual permita conocer la relación existente entre las variables de estudio dentro del sector hotelero de la ciudad de Tulcán.

#### **3.4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

##### **3.4.2.1. Población y muestra**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron dos poblaciones; la primera conformada por el sector hotelero de la ciudad de Tulcán considerado a los hoteles registrados en el catastro de establecimientos turísticos de la provincia del Carchi (2021) proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), el cual indica a los siguientes hoteles: Flor de los Andes, Palacio Imperial, Lumar, Comfort, Torres de Oro, Espíndola, San Miguel, Park, Machado y Golden Coral; dando un total de 10 establecimientos dedicados a brindar el servicio de alojamiento. Cabe recalcar que el sector está conformado por hoteles y hostales, pero se tomó en consideración únicamente a los hoteles debido a que los hostales están enfocados en brindar un servicio un tanto diferente, por lo que, sus objetivos estratégicos difieren de los hoteles.

Por otro lado, según el modelo Servqual la calidad del servicio debe ser interpretada bajo los puntos de vista tanto de los ofertantes como de demandantes, por ello, se considera a la segunda población conformada por los clientes de los hoteles de la ciudad de Tulcán, tomando como referencia al número de plazas de cada uno de los establecimientos dando un total de 665 clientes.

Para este caso, hubo la necesidad de obtener una muestra a través de un muestreo probabilístico, según Hernández (2014) dentro de este tipo de muestreo “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la

muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra"; es decir, los clientes que forman parte de la muestra fueron elegidos por medio de una selección aleatoria con un nivel de confianza del 95%, un error muestral de 5% y una probabilidad de éxito del 50%.

### Fórmula

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

### Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población o universo
- z = Nivel de confianza
- p = Probabilidad a favor
- q = Probabilidad en contra
- e = Error muestral

### Cálculo

$$n = \frac{665 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(665 - 1) \cdot (0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{638,67}{2,62} = 243,77 = 244$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es de 244 clientes los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Distribución de la muestra según la capacidad hotelera

Hoteles	Nº Plazas	Porcentaje	Nº Encuestas
FLOR DE LOS ANDES	54	8%	20
PALACIO IMPERIAL	76	11%	28
LUMAR	147	22%	54
COMFORT	58	9%	21
TORRES DE ORO	60	9%	22
ESPÍNDOLA	63	9%	23
SAN MIGUEL	75	11%	28
PARK	46	7%	17
MACHADO	28	4%	10
GOLDEN CORAL	58	9%	21
<b>Total</b>	<b>665</b>	<b>100%</b>	<b>244</b>

Como se puede observar, una vez contabilizado el total de plazas de los diferentes hoteles de la ciudad de Tulcán, se pudo calcular el porcentaje de plazas y con el valor muestral de 244 unidades de análisis, se pudo obtener una proporción de clientes para cada establecimiento.

#### 3.4.2.2. Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada para la recolección de la información primaria es la encuesta con su respectivo instrumento como es el cuestionario, dichos instrumentos fueron desarrollados en base a las variables de estudio, por un lado, se consideraron a las dimensiones del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) planteado desde la teoría clásica y neoclásica; además, se toma en cuenta al modelo Servqual, el cual consta de cinco dimensiones (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles) para el desarrollo del cuestionario estructurado. La encuesta fue aplicada tanto a la población de gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán como a la muestra de clientes de los establecimientos antes mencionados.

#### 3.4.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se inicio con el levantamiento de información a través de los instrumentos aplicados tanto a los gerentes como a los clientes de los hoteles de la ciudad de Tulcán, con la finalidad de recopilar datos del proceso administrativo y la calidad del servicio.

Una vez obtenida la información, se pudo hacer un análisis acerca del proceso administrativo basándose en lo planteado por la teoría clásica y neoclásica: planeación, organización, dirección y control; y la calidad del servicio basándose en el modelo Servqual, el cual indica a dimensiones tales como: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; para esto se utilizó a la escala de Likert tomando en cuenta numerales del 1 a 5, considerando que 5 es la respuesta mejor valorada y 1 la respuesta peor valorada. (Donde, 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo).

En cuanto a las encuestas aplicadas se procedió a tabular los datos en el software estadístico SPSS mismo con el cual se validó el instrumento de encuesta obteniendo un Alfa de Crombach de 0,846; además, se obtuvieron diferentes gráficos de barras,

radiales y tablas de frecuencia con información representativa de acuerdo a los hallazgos y al criterio del investigador orientándose al proceso administrativo y la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán; posteriormente se procedió a efectuar el análisis y la discusión para obtener conclusiones relevantes.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

En esta sección se muestran los resultados encontrados en base a la información recopilada de los gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán como son: Flor de los Andes, Palacio Imperial, Lumar, Comfort, Torres de Oro, Espíndola, San Miguel, Park, Machado y Golden Coral; así como de una muestra de los clientes que tienen estos establecimientos. Información que fue tomada en cuenta para el análisis del proceso administrativo y su relación con la calidad del servicio de dichos hoteles.

#### 4.1.1. Datos demográficos

Dentro de este apartado se presentan los datos demográficos de los clientes de los hoteles de la ciudad de Tulcán considerados como objeto de estudio dentro de la presente investigación, considerando a la edad y al género como principales características.

**Tabla 3.** Datos demográficos de los clientes

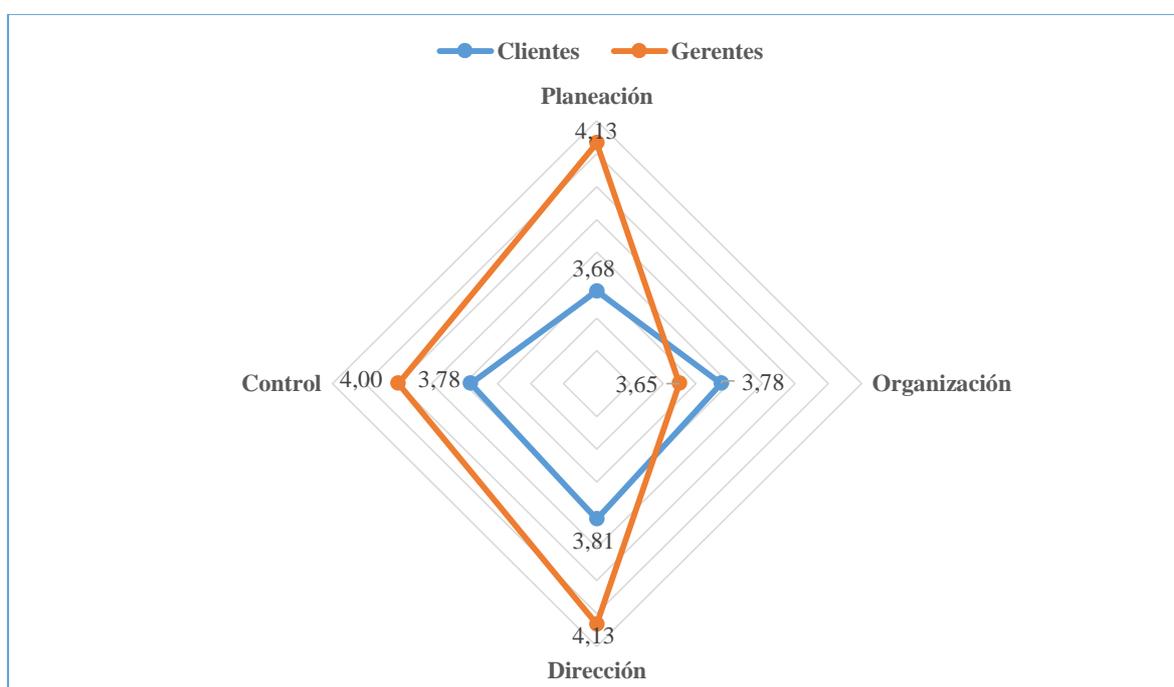
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
18 a 32	76	31%
33 a 46	143	59%
47 a 60	25	10%
Total	244	100%
<b>Género</b>		
Mujer	110	45%
Hombre	134	55%
Total	244	100%

En primera instancia, se toma en cuenta a la edad la cual presenta un porcentaje representativo se encuentra en la edad de los 33 a 46 años de edad, seguido del rango de los 18 a los 32 años; también se presenta la información correspondiente al género de los clientes de los diferentes hoteles, donde existe una diferencia porcentual de 10% de hombres por encima del peso porcentual de las mujeres; es

decir, que los servicios ofertados por este tipo de establecimientos son demandados por los dos géneros.

#### 4.1.2. Proceso administrativo

Dentro del proceso administrativo se presenta información concerniente a los aspectos considerados por Henry Fayol y Peter Drucker en la teoría clásica y neoclásica de la administración respectivamente como son: planeación, organización, dirección y control; mismos que se desarrollan basándose en las percepciones de los gerentes y clientes de los hoteles de la ciudad de Tulcán.



**Figura 4.** Percepción de los componentes del proceso administrativo

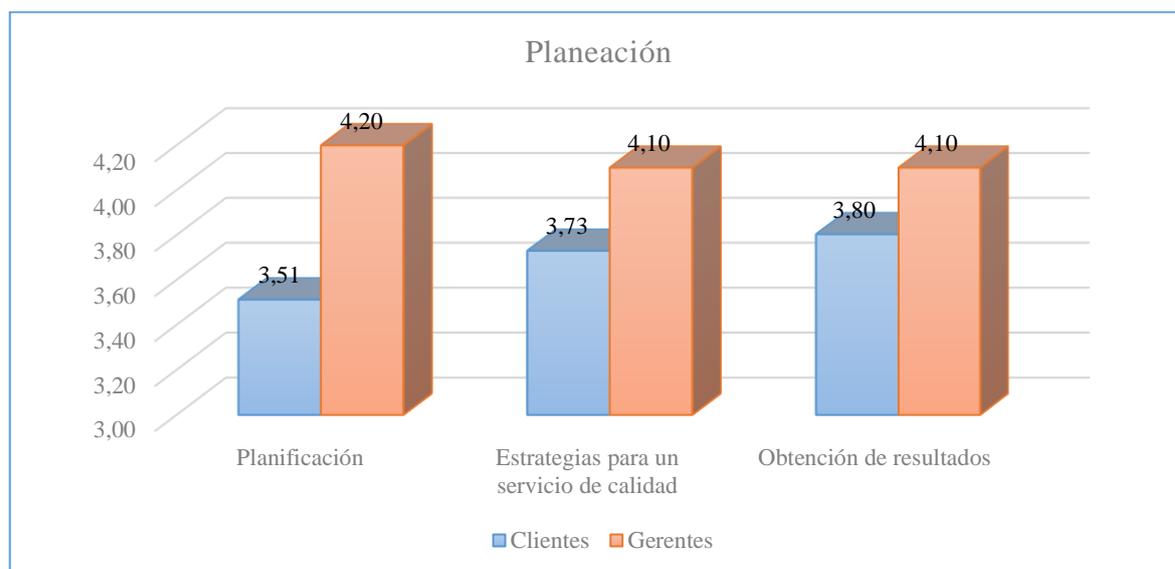
En la actualidad la administración ha ido evolucionando conforme a los cambios que presenta el mercado cada vez más competitivo; no obstante, la planificación, organización, dirección y control han sido considerados por generación como elementos indispensables para un buen funcionamiento empresarial; en el caso del sector hotelero la situación no es diferente, por ello se analizan dichos componentes en base a la percepción tanto de clientes como de los gerentes.

Como se puede apreciar de forma general, dentro de la percepción de los diferentes componentes del proceso administrativo existe una diferencia marcada entre clientes y gerentes; para el primer grupo en mención la dirección se percibe como

componente principal del servicio hotelero, mientras que los gerentes dan mayor grado de importancia a la planeación y dirección.

Cabe recalcar que, aunque todas las puntuaciones de las dimensiones del proceso administrativo son positivas, existe una clara diferencia entre la opinión de los clientes y gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán exceptuando a la organización donde la situación es diferente debido a que la mayor puntuación está dada por la perspectiva de los clientes; a continuación, se presenta información de cada uno de los componentes en mención, comenzando por la planeación.

Terry (2005, como se citó en Fernández, 2018) menciona que “la planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones de las actividades que sean necesarias para lograr resultados esperados (p.20); por ello, dentro de este aspecto se consideran a indicadores como: la planificación, estrategias para brindar un servicio de calidad y la obtención de resultados positivos.

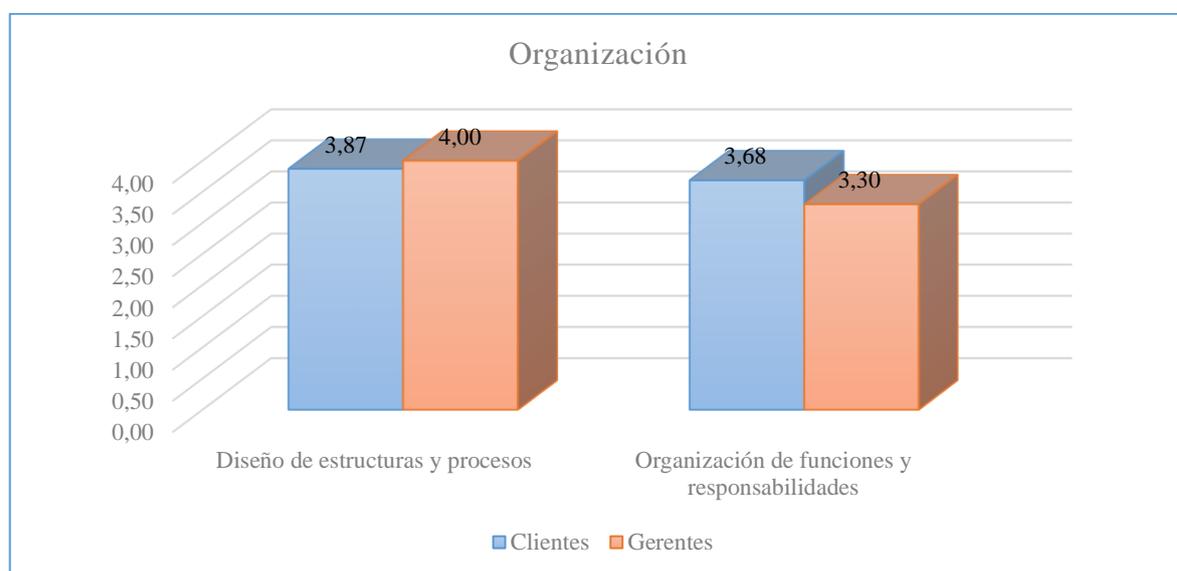


**Figura 5.** Percepción del componente planeación

Como se había mencionado con anterioridad, estos aspectos son evaluados desde la perspectiva de los clientes y gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán; donde, en el caso de los clientes le dan una mayor puntuación a la gestión administrativa del sector hotelero de Tulcán sobre los resultados positivos que muestran estos establecimientos en cuanto a la adecuación de infraestructura, equipamiento y talento humano; por el contrario, bajo la perspectiva de los gerentes la mayor puntuación se encuentra en el desarrollo de una planificación pensada en el

bienestar del cliente; además, se puede mencionar que dentro de este aspecto existe la mayor diferencia de perspectivas entre clientes y gerentes; y, aunque el valor en general de todos los componentes tomados en cuenta dentro de la planificación son positivos cabe recalcar que aún hay mucho trabajo que la gestión administrativa de los hoteles parte de esta investigación deben mejorar.

Por otro lado, se analiza a la organización bajo diferentes indicadores tales como si el establecimiento de hospedaje muestra tener estructuras y procesos diseñados para brindar un servicio de calidad, y si dentro del establecimiento de hospedaje se observa organización en las funciones y responsabilidades del personal.

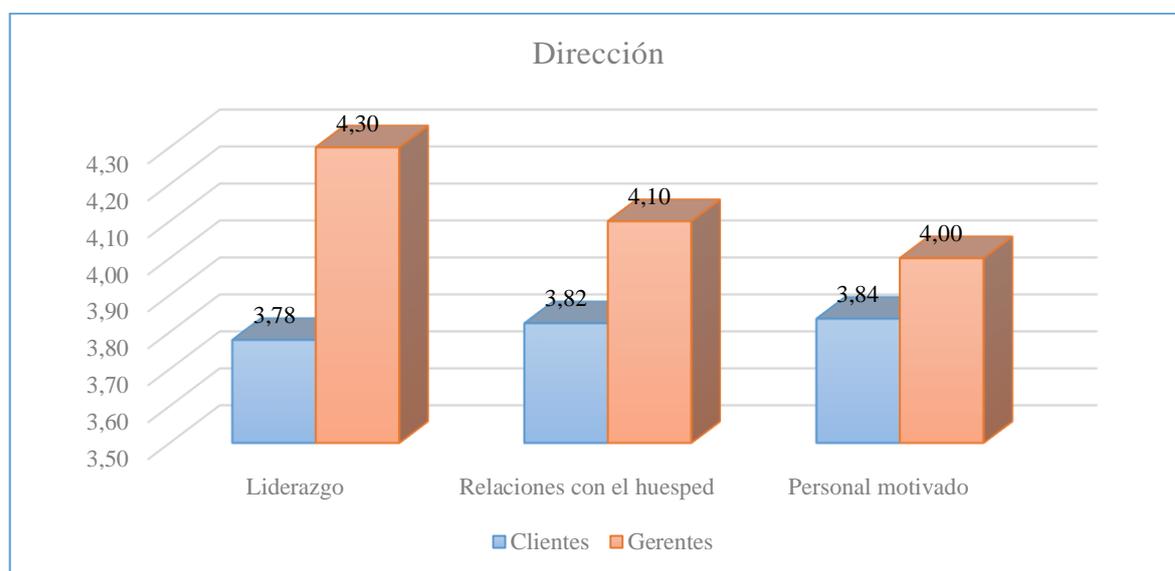


**Figura 6.** Percepción del componente organización

En primera instancia se menciona que la organización dentro de una empresa permite estructurar los diferentes recursos que hacen posible el alcance de objetivos (Barrero, 2019); sobre esto, tanto los clientes como los gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán concuerdan en darle mayor importancia al diseño de estructuras y procesos en base a un servicio de calidad, además, como se puede observar la diferencia de opiniones en base a las medias indica que no existe una diferencia considerable mostrando que sobre este aspecto la gestión administrativa del sector hotelero de Tulcán está llevando a cabo un buen trabajo; en el caso de la organización de funciones y responsabilidades la opinión tanto de clientes como de gerentes es positiva aunque en menor medida que el diseño de estructuras y procesos; aunque, sobre este aspecto la perspectiva de los clientes supera a la de los gerentes, demostrando que el sector hotelero objeto de estudio muestra una

adecuada organización en cuanto a las tareas que lleva a cabo el personal de estos establecimientos.

En el caso de la dirección, las principales tareas dentro de este componente son dirigir el talento humano, definir un estilo de dirección adecuado que responda a las necesidades de la empresa, orientar el cambio de las personas y apegarlo a la filosofía empresarial; determinar estrategias para dar solución oportuna a posibles problemas, así como también la toma acertada de decisiones (Blandez, 2016); en el caso de esta investigación se toma en consideración a indicadores referentes al liderazgo en el establecimiento de hospedaje, la relaciones existentes entre la gerencia con el huésped y la motivación del personal para atender de manera adecuada a los clientes.



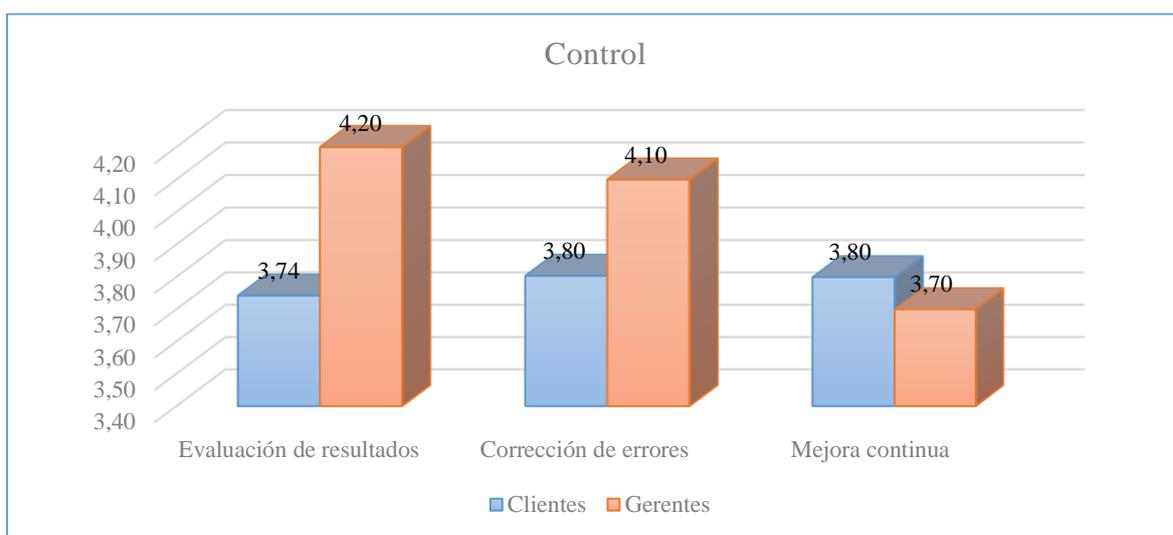
**Figura 7.** Percepción del componente dirección

Para empezar, dentro de la perspectiva de los clientes y gerentes se encuentra una clara diferencia a nivel general en todos los aspectos que engloba la dirección de la administración del sector hotelero de Tulcán; en primer lugar, se analiza al liderazgo en donde se encuentra la brecha más amplia, es decir, los clientes opinan que un liderazgo adecuado para el alcance de los objetivos no se muestra por parte de la administración de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Tulcán, por ello, la gerencia debe trabajar en este aspecto tan importante para su público objetivo.

Por otro lado, la puntuación más alta dentro de los indicadores de la dirección se encuentra la motivación del personal para atender las necesidades de los

huéspedes, cabe recalcar además, que este aspecto es aquel que tiene menos diferencia entre las opiniones de clientes y gerentes, dicho de otra manera el personal motivado es uno de los elementos que la gerencia ha demostrado un desarrollo correcto; finalmente, las relaciones que tiene la administración con el huésped se muestran de forma positiva, aunque aún existe trabajo por hacer por parte de los hoteles de la ciudad de Tulcán.

El control por su parte, permite que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan, para ello, los recursos disponibles deben ser administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia; en el caso de esta investigación enfocada al sector hotelero se toma en cuenta a indicadores como: la evaluación de resultados en cuanto a la calidad del servicio, la preocupación por parte del establecimiento en cuanto a la corrección de fallas presentadas en el proceso de prestación del servicio y la mejora continua en la calidad del servicio prestado.



**Figura 8.** Percepción del componente control

Dentro del control, los clientes tienen una perspectiva muy alta en lo que se refiere a la mejora continua en la prestación de servicios, como se puede observar este indicador también es el único el cual la puntuación que le dan los clientes supera la de los gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán demostrando que, en cuanto al control la gerencia del sector hotelero está haciendo un buen trabajo; por otro lado, la puntuación más alta que los gerentes han dado a los indicadores del control es al aspecto de evaluación de resultados en cuanto a la calidad del servicio,

aunque, se evidencia que aún existe mucha distancia con respecto a la opinión de los clientes, esto se refleja también en la corrección de errores donde los huéspedes muestran una puntuación positiva sobre la media pero aún existe una distancia con la perspectiva de los gerentes.

**Tabla 4.** Proceso administrativo por establecimiento

<b>Hoteles</b>	<b>Planeación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>	<b>Total</b>
FLOR DE LOS ANDES	3,67	4,50	4,33	5,00	4,38
PALACIO IMPERIAL	3,67	4,50	4,00	4,00	4,04
LUMAR	4,33	3,50	3,67	3,33	3,71
COMFORT	4,33	3,50	4,33	4,00	4,04
TORRES DE ORO	4,33	4,50	4,67	4,67	4,54
ESPÍNDOLA	4,33	4,00	3,67	4,67	4,17
SAN MIGUEL	4,00	3,00	3,33	3,33	3,42
PARK	3,67	2,50	4,33	4,00	3,63
MACHADO	4,33	3,00	4,00	3,67	3,75
GOLDEN CORAL	4,67	3,50	5,00	3,33	4,13
<b>Total</b>	4,13	3,65	4,13	4,00	3,98

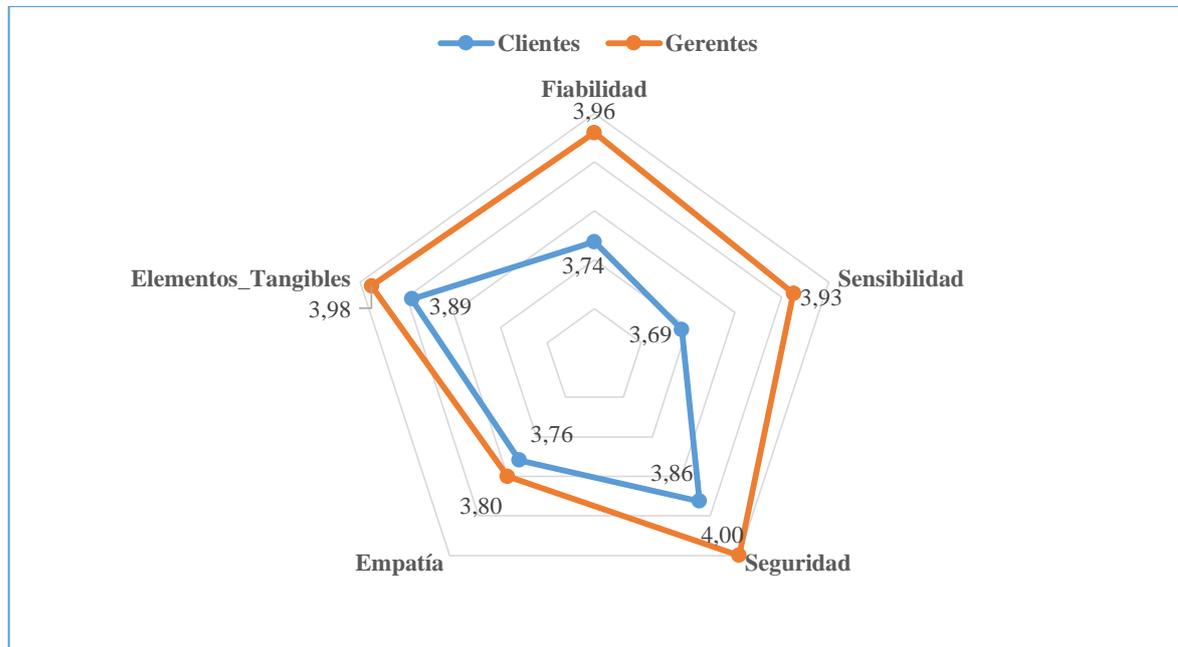
Como se puede observar, muchos de los establecimientos presentan falencias en el desarrollo de sus actividades, por ello, gracias a la información brindada por parte de los gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán se puede corroborar que se lleva a cabo una administración de forma empírica lo que conlleva a las dificultades presentadas especialmente en establecimientos como Lumar, San Miguel, Park y Machado los cuales tienen una menor puntuación en general por parte de sus gerentes.

#### **4.1.3. Calidad del servicio**

Para empezar, la calidad del servicio debe ser entendida como la ausencia de errores durante la prestación del servicio (Saldaña, 2019); en este caso se toma en consideración al modelo Servqual con sus diferentes componentes tales como: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Es así que, en este apartado se presentan los resultados de la variable calidad del servicio, donde, en general las dimensiones de dicha variable presentan puntuaciones positivas en cuanto a la percepción tanto de los clientes como de los

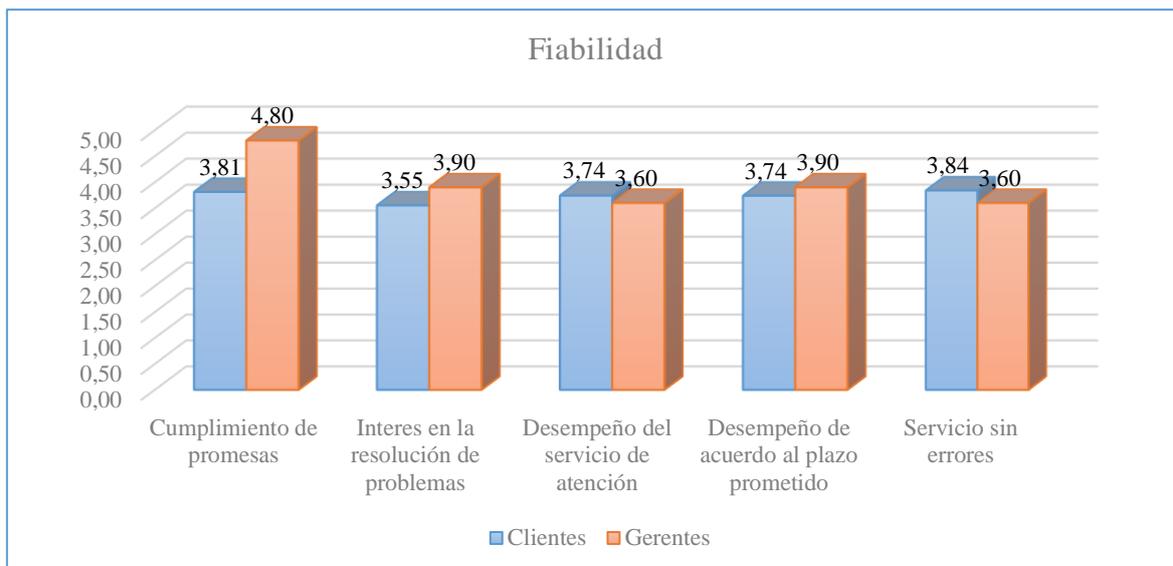
gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán, así pues, dentro de este aspecto sobresalen componentes como los elementos tangibles y la seguridad.



**Figura 9.** Percepción de los componentes de la calidad del servicio

Desde la perspectiva de los gerentes, la mayor preocupación se encuentra en la seguridad, es decir, se preocupan por transmitir a sus clientes confianza y credibilidad. Todos los componentes tienen puntuaciones significativas y se encuentran por encima de la media, es decir, que existe una relación positiva con respecto al servicio ofertado con el percibido.

También, se presenta de forma detallada los cinco componentes de la calidad del servicio comenzando por la fiabilidad; esta característica es uno de los pilares que garantizan la calidad del servicio y se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido, de manera confiable y precisa (Cañon y Rubio, 2018); dentro de esta investigación se toma en consideración a los indicadores propuestos dentro del modelo Servqual como: el cumplimiento de promesas, el interés en la resolución de problemas, el desempeño del servicio de atención, desempeño de acuerdo al plazo prometido y el nivel de errores.

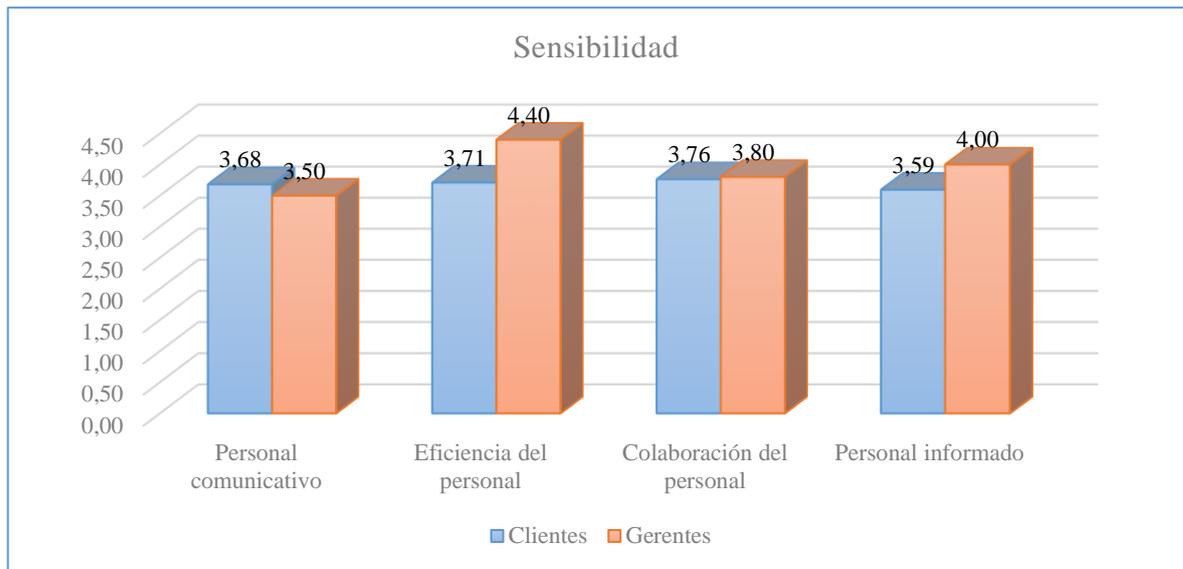


**Figura 10.** Percepción del componente fiabilidad

Dentro de la fiabilidad, bajo el criterio de los clientes la mayor puntuación está dada en la capacidad que tiene el establecimiento en especial del personal para brindar un servicio sin errores, cabe recalcar que este indicador supera a la puntuación dada por los gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán lo que quiere decir que se está haciendo un buen trabajo en cuanto a este aspecto; por otro lado, los gerentes le dan una mayor importancia al cumplimiento de promesas y también muestran un interés en la resolución de problemas.

Es necesario mencionar que a nivel general la opinión de los clientes y gerentes sobre la fiabilidad es positiva, además, dichas perspectivas no distan de una forma considerable, lo que demuestra que existe un buen desempeño en el servicio de atención al cliente y un adecuado desempeño en el desarrollo de las actividades de acuerdo al plazo prometido al huésped.

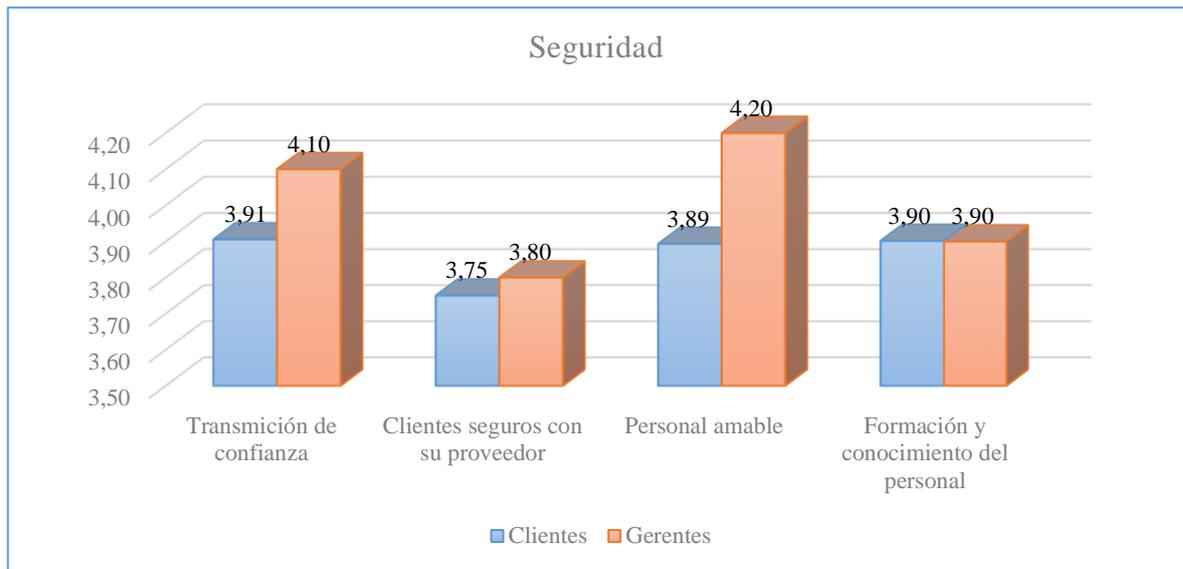
La dimensión de sensibilidad dentro de esta investigación es considerada como la disposición de los empleados para brindar un servicio rápido y ayudar a los clientes (Cañon y Rubio, 2018); en base a esto se toma en consideración a los indicadores propuesto por el modelo Servqual tales como: el establecimiento de hospedaje informa exactamente el tiempo de espera del servicio, el personal de este establecimiento de hospedaje proporciona un servicio rápido, el personal del hotel siempre está dispuesto a ayudar al huésped y la disposición del tiempo del personal para responder las inquietudes del cliente.



**Figura 11.** Percepción del componente sensibilidad

Dentro de este aspecto se puede apreciar que el personal de los hoteles de la ciudad de Tulcán muestran un sincero interés en colaborar con las necesidades del huésped, esta perspectiva está dada tanto como por los clientes así como por los gerentes, lo que demuestra que bajo el enfoque de la sensibilidad la administración de estos establecimientos en general están haciendo un buen trabajo; además, esto se ve reflejado en el personal que demuestra ser comunicativo según los clientes y que dicho personal demuestra trabajar bajo la eficiencia y la información con lo relacionado al servicio que brindan.

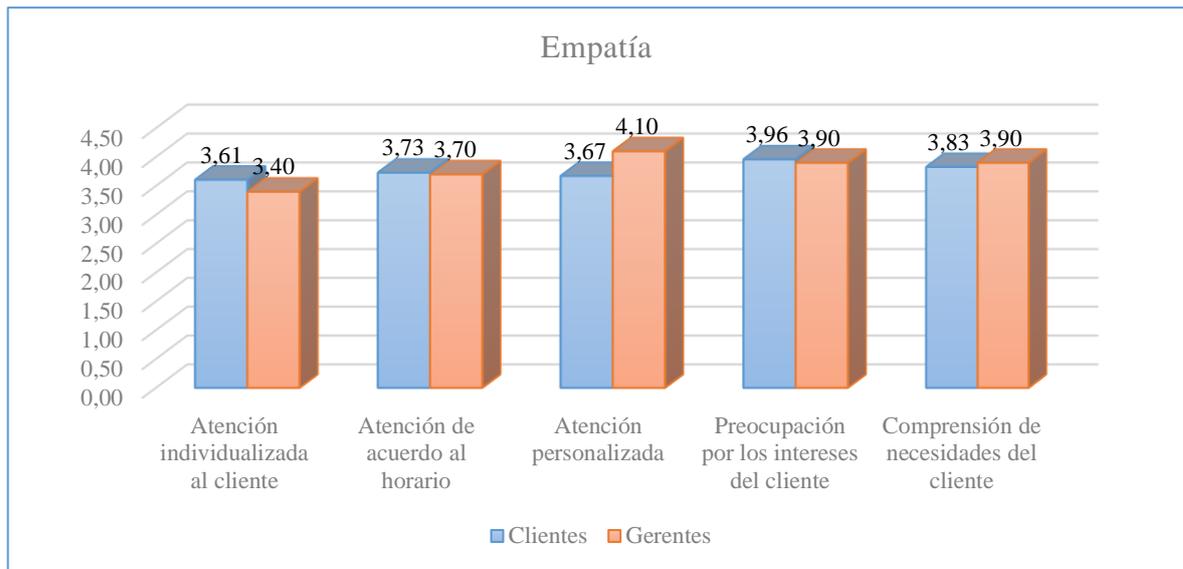
Por otra parte, se analiza la seguridad como la capacidad que tiene los empleados para transmitir confianza, a través de la cortesía (Cañon y Rubio, 2018); en este caso se toma a los indicadores como la transmisión de confianza, la seguridad del cliente con su proveedor, la amabilidad del personal y la formación del personal.



**Figura 12.** Percepción del componente seguridad

Para empezar, bajo la perspectiva de los clientes el indicador de seguridad más puntuado es la transmisión de confianza que brinda la gerencia de los hoteles de la ciudad de Tulcán lo que demuestra esta característica es muy importante para los huéspedes, no obstante, aún existe trabajo por hacer en base a la perspectiva de los gerentes; por otro lado, la gerencia tiene una alta expectativa en cuanto a la amabilidad del personal, aunque la opinión de los clientes dista de los gerentes sigue siendo positiva. Por otro lado, se encuentra el indicador de formación y conocimiento del personal para responder a las inquietudes de los huéspedes en donde la opinión tanto de clientes como de gerentes concuerda, esto demuestra que el personal del sector hotelero de Tulcán cuenta con la experiencia para dar un servicio de calidad.

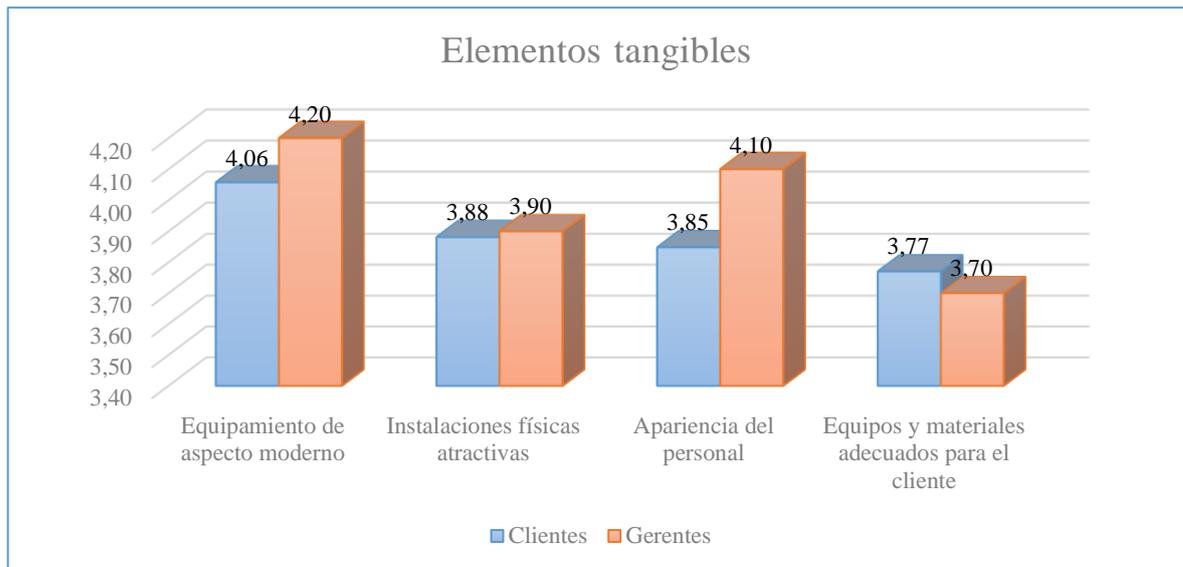
Para el caso de la empatía, dentro de esta investigación se considera como la capacidad de brindar al cliente una atención personalizada (Cañon y Rubio, 2018); dentro del modelo Servqual se toma en cuenta a indicadores como: atención individualizada al cliente, atención de acuerdo al horario, atención personalizada, preocupación por los intereses del cliente y comprensión de necesidades del cliente; los cuales se analizan a continuación.



**Figura 13.** Percepción del componente empatía

En este caso lo que sobresale en la dimensión de empatía es la preocupación por los intereses del cliente en el caso de la opinión de los huéspedes y en el caso de la perspectiva de los gerentes lo que prevalece es la atención personalizada que brindan los hoteles de la ciudad de Tulcán; cabe resaltar que los aspectos que conforman el componente de empatía tienen puntuaciones positivas desde las dos perspectivas, pues sus valores se encuentran por encima de la media.

Finalmente, para la evaluación de la calidad del servicio se toma en cuenta a los elementos tangibles, dentro de este trabajo investigativo los elementos tangibles son aquellos que dan la apariencia física a las instalaciones de la empresa, abarca desde la infraestructura hasta la apariencia del personal (Cañon y Rubio, 2018); es así que, se considera a indicadores como el equipamiento de aspecto moderno, las instalaciones físicas atractivas, la apariencia del personal, los equipos y materiales adecuados para el cliente.



**Figura 14.** Percepción del componente elementos tangibles

Dentro de este componente, el equipamiento de aspecto moderno tiene el mayor grado de percepción para los gerentes y los clientes, esto indica que las instalaciones de los diferentes establecimientos del sector hotelero de la ciudad de Tulcán son modernos y adecuados a la hora de cumplir con las expectativas de los clientes; por el contrario, las puntuaciones menos representativas pertenecen a el equipamiento de muebles adecuados para el bienestar del huésped, es decir, que tanto la gerencia como los clientes opinan que se debe mejorar en este aspecto.

## 4.2. DISCUSIÓN

Para empezar, es necesario reconocer que el proceso administrativo se compone de una serie de etapas las cuales ayudan a conseguir los objetivos propuestos por cada organización, en este caso el propósito de investigación es el análisis de dichos procesos y como se relacionan estos con la calidad del servicio del sector hotelero de la ciudad de Tulcán basándose en las percepciones tanto de los gerentes como de los clientes.

### 4.2.1. Proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán

Actualmente la administración se encuentra en una evolución constante conforme a los cambios que presenta en entorno empresarial, no obstante, los componentes del proceso administrativo planteados desde la teoría clásica y neoclásica de la administración como son: planeación, organización, dirección y control; dichos elementos son considerados elementales por generaciones para el correcto

desarrollo de las organizaciones, así como la adecuada ejecución de las estrategias empresariales.

En primera instancia de debe tener en cuenta la principal problemática encontrada dentro de esta investigación, la cual concuerda con lo encontrado por Fernández (2018) indicando que "la gestión administrativa del sector hotelero en Ecuador no es muy eficiente, a pesar que desarrollan de manera empírica el funcionamiento del hotel, podría estar mucho mejor administrado, si los procesos fueron desarrollados por personas más cualificados" (p.57); por otro lado, dentro del proceso investigativo se ha podido constatar que el sector hotelero de Tulcán a pesar de llevar a cabo una gestión administrativa bajo un enfoque desarrollado en base a la experiencia, ha podido generar resultados positivos dentro del mercado, esto se puede constatar mediante las percepciones que tienen tanto los gerentes y los clientes de estos establecimientos.

**Tabla 5.** Brecha de los componentes del proceso administrativo

	<b>Cientes</b>	<b>Gerentes</b>	<b>Diferencia</b>
Planeación	3,6817	4,1333	-0,4516
Organización	3,7766	3,6500	0,1266
Dirección	3,8128	4,1333	-0,3205
Control	3,7814	4,0000	-0,2186
<b>Promedio</b>	<b>3,7631</b>	<b>3,9792</b>	<b>-0,2160</b>

Como se puede notar, mediante la recopilación de información se puede constatar que la percepción tanto de clientes como de gerentes en cuanto al proceso administrativo que se lleva a cabo en los hoteles de la ciudad de Tulcán es positiva debido a que se encuentra por encima de la media bajo las dos perspectivas.

Para empezar, dentro de la planeación se han tomado en cuenta diferentes aspectos tales como la planificación pensada en el bienestar del cliente, implementación de estrategias para brindar un servicio de calidad y la obtención de resultados; la planeación actualmente se ha convertido en una de las herramientas más indispensables para el desarrollo empresarial (González y Rodríguez, 2019); en el caso de los hoteles de la ciudad de Tulcán, la mayor puntuación se encuentra en una planificación pensada en el bienestar del cliente desde la perspectiva de los gerentes; por otra parte, los clientes le dan mayor valor a la preocupación de la

administración por obtener resultados positivos con ayuda del equipamiento, infraestructura y talento humano; a nivel general, dentro de la planeación existe una diferencia de -0,45 entre la perspectiva de los clientes y los gerentes, lo que indica que a pesar de tener un puntaje positivo, lo que la gerencia muestra como planificación pensada en sus clientes no cumple en su totalidad con las expectativas de los mismos; en cuanto a esto, Fernández (2018) menciona que la planeación es “la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones de las actividades necesarias para lograr resultados esperados; es por ello por lo que el sector hotelero debe tener visualizado lo que quiere para poder mejorar” (p.20).

Por otro lado, la organización como otro de los pilares del proceso administrativo permite estructurar tanto los recursos materiales como humanos para cumplimentar los objetivos (Barreno, 2019); por ello, dentro de esta investigación se ha tomado en consideración a aspectos clave tales como el diseño de estructuras y procesos, así como la organización en cuanto a funciones y responsabilidades. Sobre los resultados encontrados se destaca que el diseño de estructuras y procesos para brindar un servicio de calidad tienen mayor grado de percepción para clientes y gerentes; resaltando que la organización de funciones y responsabilidades también tiene una valoración positiva; de forma general la diferencia de perspectivas es de 0,12; lo que indica que es el único elemento del proceso administrativo que muestra una diferencia con una media positiva, es decir que, los clientes tienen una perspectiva mayor que los gerentes sobre este aspecto.

En el caso de la dirección, presenta su mayor puntuación en el liderazgo desde la perspectiva administrativa, sin embargo, este resultado no concuerda con la perspectiva del cliente, quien considera que el personal motivado es el principal aspecto de este elemento. En este componente también se puede evidenciar que la mayor puntuación se encuentra en la gerencia en comparación con la puntuación obtenida por parte del cliente. Sobre el aspecto en general, existe una diferencia del -0,32 en cuanto a las medias obtenidas de las perspectivas de los clientes y los gerentes encontrando que aún existen formas de mejorar esta dimensión.

Finalmente, el control se debe tomar en cuenta como la revisión de lo planeado y alcanzado; haciendo uso de los medios de control que se pueden emplear dentro de la organización (Blandez, 2016); sobre esto, en la investigación se toma en consideración a aspectos relevantes como la evaluación de resultados, la corrección

de errores y la mejora continua; como uno de los últimos componentes del proceso administrativos el elemento más relevante encontrado es la evaluación de resultados, es decir que, la gerencia se preocupa por obtener resultados positivos con la prestación de sus servicios; además, los clientes puntúan de forma similar a ciertos aspectos como la corrección de fallas y mejorar de forma continua; en cuanto a la diferencia entre lo que los clientes opinan y los gerentes mencionan de forma general sobre el control se encuentra una puntuación de -0,21 indicando que al igual que algunos de los otros aspectos del proceso administrativo la expectativa que tiene la gerencia aún está por debajo de lo que los clientes esperan.

#### 4.2.2. Calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán

La calidad del servicio dentro de esta investigación es considerada como la ausencia de defectos basándose en la perspectiva del cliente (Saldaña, 2019); sobre esto, se estudió este aspecto bajo la metodología del modelo Servqual el cual propone a diferentes dimensiones tales como: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; en este caso se analizó la información recopilada de la siguiente manera:

**Tabla 6.** Brecha de los componentes de la calidad del servicio

	<b>Clientes</b>	<b>Gerentes</b>	<b>Diferencia</b>
Fiabilidad	3,7369	3,9600	-0,2231
Sensibilidad	3,6865	3,9250	-0,2385
Seguridad	3,8627	4,0000	-0,1373
Empatía	3,7590	3,8000	-0,0410
Elementos tangibles	3,8893	3,9750	-0,0857
<b>Promedio</b>	<b>3,7869</b>	<b>3,9320</b>	<b>-0,1451</b>

Como se pudo observar en los resultados encontrados sobre la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán tanto por parte de los clientes como de los gerentes han sabido indicar una puntuación positiva sobre los diferentes componentes de la calidad del servicio.

Para empezar, dentro de la fiabilidad se tomaron en cuenta a indicadores como el cumplimiento de promesas, el interés en la resolución de problemas, el desempeño en el servicio de atención, el desempeño de acuerdo al plazo prometido y el nivel de error; en base a esto, existe una diferencia entre la opinión de los clientes y los

gerentes de un  $-0,22$  lo cual indica que existe una habilidad para ejecutar el servicio de forma cuidadosa y pensada en el huésped; esto concuerda con lo encontrado por Benavides (2019) el cual considera que los usuarios del sector hotelero de Tulcán le dan importancia a esta dimensión "este resultado puede variar según el establecimiento que se esté analizando y por ende el sector hotelero de la ciudad de Tulcán debería enfocarse en mejorar esta dimensión" (p.45).

En el caso de la sensibilidad, la situación no es diferente a la fiabilidad debido a que existe una puntuación positiva tanto por clientes como por gerentes, en esta investigación se tomaron indicadores como: personal comunicativo con respecto a la ejecución del servicio, eficiencia del personal, colaboración del personal y el personal informado; sobre ello, existe una diferencia entre la opinión del cliente y de la gerencia de un  $-0,23$  lo que indica que se está desarrollando un buen trabajo por parte de la administración del sector hotelero de Tulcán; este resultado coincide con lo encontrado por Benavidez (2019) el cual indica que "los administradores del sector hotelero de Tulcán, siempre tienen predisposición para resolver cualquier tipo de inconveniente que pueda presentarse con los clientes" (p.45); por lo tanto, se deduce que el servicio brindado por estos establecimientos conforman un punto positivo dentro de este aspecto y se está haciendo un buen trabajo por parte de la gerencia.

Por otro lado, dentro de la dimensión de seguridad se toma a elementos como: transmisión de confianza, clientes seguros con su proveedor, personal amable, formación y conocimiento del personal; con respecto a los resultados encontrados dentro de esta investigación se considera un aspecto positivo tanto para los clientes como para los gerentes aún existe mucho trabajo por hacer, debido a que la seguridad es un tema en el cual se tiene que prestar importancia (Duque y palacios, 2017), y, aunque la calificación dada se encuentra por encima de la media, la administración del sector hotelero de la ciudad de Tulcán debe implementar planes de mejora para este aspecto; esto concuerda con lo que indica Muñoz (2017) mencionando que "la no total satisfacción respecto al interés de los empleados por satisfacer las necesidades de los huéspedes en cuanto a la seguridad, debe ser un aspecto al cual tomar medidas correctivas inmediatas" (p.75).

La dimensión de empatía por su parte tiene indicadores tales como: atención individualizada, atención de acuerdo al horario, atención personalizada, preocupación por los intereses del cliente y comprensión de las necesidades del

cliente; es así que este componente es aquel donde se encuentra la menor diferencia con respecto a las otras dimensiones con un índice de -0,04 demostrando que la atención brindada por parte del personal de los hoteles de la ciudad de Tulcán es acorde con lo esperado por los clientes de estos establecimientos; sobre esto Duque y Palacios (2017) mencionan que "la empatía es la dimensión más importante en la predicción de las evaluaciones de calidad de servicio en general de los clientes de hotel; al elevar los niveles de empatía se suelen afianzar los nexos entre cliente y empresa" (p.209), de tal manera que el servicio se establezca como un recordatorio en la mente del usuario, y se aumente la probabilidad para que el cliente vuelva a los establecimientos del sector hotelero de Tulcán.

Por último, se analiza a los elementos tangibles los cuales presentan indicadores tales como: el equipamiento de aspecto moderno, instalaciones físicas atractivas, apariencia del personal, muebles y materiales adecuados para el cliente; la perspectiva que tienen los clientes y gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán es positiva y la diferencia de -0,08 indica que dentro de los elementos tangibles los huéspedes obtienen lo que los establecimientos de hospedaje ofertan; de acuerdo a los resultados encontrados por Benavides (2019) "los establecimientos con el servicio de alojamiento de la ciudad de Tulcán tienen un aspecto visualmente atractivo y adecuado para los clientes" (p.47).

#### **4.2.3. Relación entre el proceso administrativo y la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán.**

Para determinar la relación existente entre el proceso administrativo y la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán se hizo uso del coeficiente R de Pearson, el cual es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas; el coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1 y un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables (Villasante, 2019); es así que se muestra la siguiente información.

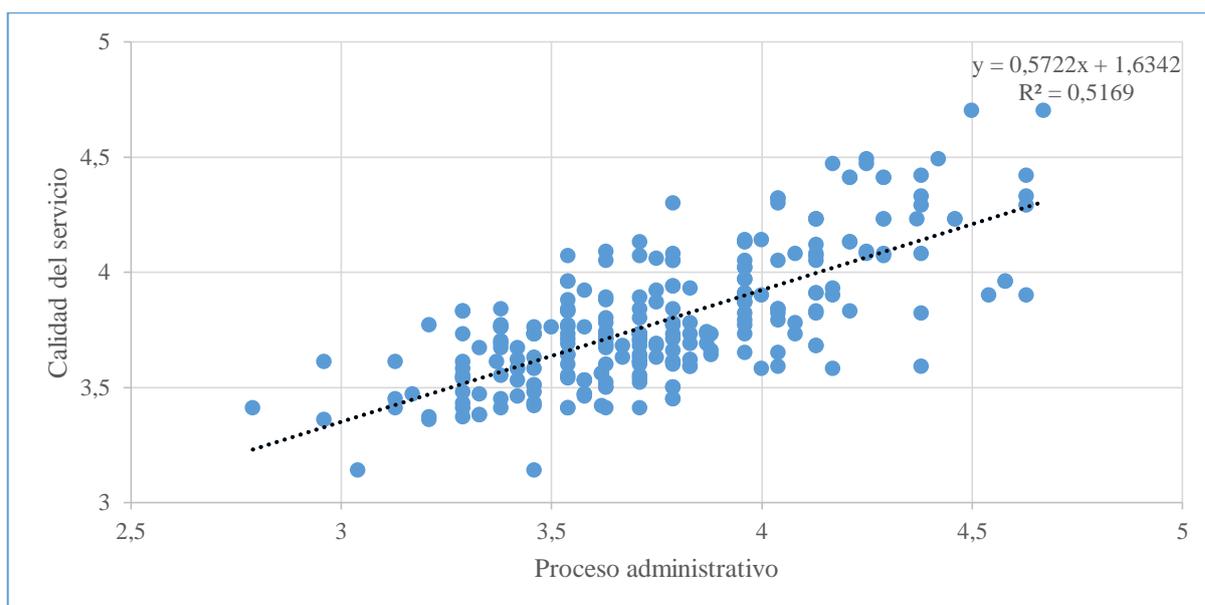
**Tabla 7.** Correlación de variables

		<b>Proceso administrativo</b>	<b>Calidad servicio</b>
<b>Proceso administrativo</b>	Correlación de Pearson	1	0,718**
	Sig. (unilateral)		0,000
	N	254	254
<b>Calidad servicio</b>	Correlación de Pearson	0,718**	1
	Sig. (unilateral)	0,000	
	N	254	254

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Para empezar este análisis se explica el nivel de significancia unilateral es la existencia o no de la correlación entre las variables de estudio; como lo indica Karl Pearson si este valor es mayor a 0,05 (nivel de significancia) quiere decir que no existe relación entre las variables; dentro de esta investigación se puede corroborar que ese valor es menor a 0,01, por lo que, se puede afirmar en primera instancia que si existe una relación muy significativa entre las variables propuestas.

Por otro lado, como se puede observar que la correlación de Pearson es de 0,71 cercana a 1, por lo que, se puede afirmar que existe una relación directa o positiva entre el proceso administrativo y la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán; por ende, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la nula.



**Figura 15.** Gráfico de dispersión

Finalmente, se presenta el gráfico de dispersión en donde se puede notar al coeficiente de determinación  $R^2 = 0,52$ ; lo que indica que la variabilidad de la calidad del servicio esta explicado por el proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán en un 52%.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- El proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán muestra que la mayor puntuación se encuentra en una planificación pensada en el bienestar del cliente desde la perspectiva de los gerentes con una media de 4,13; además, los clientes le dan mayor valor a la preocupación de la administración por obtener resultados positivos con ayuda del equipamiento, infraestructura y talento humano formando parte de la dimensión de organización con una media del 3,78; por otro lado, el personal motivado es el principal aspecto que resalta de la dirección bajo la perspectiva de los clientes dándole una puntuación de 3,81; en cuanto al control, los aspectos más importantes son la mejora continua y la corrección de errores, por ello, los clientes le dan una valoración de 3,78.
- La calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán evaluado a través del modelo Servqual tiene una tendencia positiva sobre los diferentes componentes de la calidad del servicio; por un lado, bajo la perspectiva de los gerentes las dimensiones más valoradas son la seguridad con una media de 4,00; los elementos tangibles con un 3,98 y la fiabilidad con una valoración del 3,96. Por otro lado, en base a las perspectivas de los clientes las dimensiones que más destacan son los elementos tangibles y la seguridad con medias de 3,89 y 3,86 respectivamente.
- La relación que tienen los procesos administrativos con la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán se da de forma positiva como lo indica la correlación de Pearson con un índice de 0,71 cercano a 1, por lo que, se puede afirmar que existe una relación directa lo que quiere decir que la gestión administrativa influye en gran medida en la calidad del servicio que tiene los establecimientos de estudio conforme a la perspectiva de los gerentes y clientes frecuentes.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Aunque el proceso administrativo de los hoteles de la ciudad de Tulcán ha mostrado resultados positivos, este se ha llevado a cabo de forma empírica, es decir, a través de la experiencia de los gerentes de estos establecimientos; por lo que, es preciso tomar medidas correctivas apegadas a una gestión administrativa adecuada, la cual permita establecer objetivos claros en cuanto a brindar un servicio de calidad.
- Se debe implementar un plan de mejora para contrarrestar los aspectos negativos que tiene la calidad del servicio de los hoteles de la ciudad de Tulcán y aprovechar los elementos positivos como la predisposición del personal de estos establecimientos para brindar un buen servicio y la atención personalizada para atender las necesidades que tienen los clientes frecuentes.
- Aprovechar los aspectos positivos de los procesos administrativos de los hoteles de la ciudad de Tulcán que se llevan a cabo para mejorar las deficiencias que tiene la calidad del servicio, debido a la fuerte influencia existente entre estas variables de estudio.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Visión de Futuro*, 22(1), 1-18. Obtenido de <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/177/80>
- Aluisa, E. (2019). *Análisis histórico del sector hotelero en Quito en el periodo 2008 - 2018*. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/9031/1/125774.pdf>
- Ander, E. (2017). *Introduccion a la Planificacion*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Introduccion-a-la-planificaci%C3%B3n-Ander-Egg-Ezequiel.pdf.pdf>
- Ayón, G., Álvarez, A., Zambrano, S., & Vélez, J. (2021). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo. *Reciamuc*, 5(2). Obtenido de <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/675>
- Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado: Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(66), 59-64. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci_arttext&lng=en)
- Barrios, A. (2018). *Pioneros de Calidad*. UTIC. Obtenido de [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201\\_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benavides, H. (2019). *La oferta hotelera y la calidad del servicio de la ciudad de Tulcán en el primer trimestre del 2019*. Carchi: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Bustamante, M., & Zerda, E. (2019). Fundamentos de la Calidad del Servicio. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozada. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cañada, E., & Murray, I. (2019). *Turistificación Global: Perspectivas críticas en turismo*. Barcelona: Icaria Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=ufAYEAAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=ufAYEAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Cañón, A., & Rubio, D. (2018). *Importancia de la Utilización del Modelo SERVQUAL a partir de una Revisión Sistemática*. Universidad de la Salle. Obtenido de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carapaz, M., & Chulde, H. (2019). *Análisis de la comercialización de servicios, utilizando herramientas web en el sector hotelero y restaurantes de la provincia del Carchi*. Carchi: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Cardozo, L. (01 de 03 de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de Zenvia: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones* (Tercera Edición ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3\\_-\\_Planeacion\\_Estrategica\\_-\\_Chiavenato\\_-\\_3ra\\_Ed\\_-\\_201620200514-123786-h2q2nk-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645545712&Signature=N5QB5ST3llolzauwgSTKEQJgFZ4OFZNUwECH6A1xwXiD-ZLSw4TRGO73VmnxbpuR35bDLsX-rsTktu](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3_-_Planeacion_Estrategica_-_Chiavenato_-_3ra_Ed_-_201620200514-123786-h2q2nk-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645545712&Signature=N5QB5ST3llolzauwgSTKEQJgFZ4OFZNUwECH6A1xwXiD-ZLSw4TRGO73VmnxbpuR35bDLsX-rsTktu)
- Duque, E., & Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15(26), 195-213.
- Fernández, E. (2018). *Análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro, Esmeraldas - Ecuador*. Esmeraldas : Pontificia Universidad Católica del Ecuador SEDE Esmeraldas.
- González, J., & Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de

- [https://books.google.es/books?id=kGzWDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=kGzWDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- IHCS. (2021). *Calidad y Servicio Hotelero*. Obtenido de International Hotel Consulting Services: <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/calidad-y-servicio-hotelero/>
- Izaguirre, M. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=hcO4DQAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=hcO4DQAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing, Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Martínez, R. (27 de 07 de 2020). *El sector hotelero y su papel en la cadena de valor del sector turístico*. Obtenido de TecnoHotel: <https://tecnohotelnews.com/2020/05/27/sector-hotelero-papel-cadena-valor/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cuali%20tativos%20de%20los%20clientes](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cuali%20tativos%20de%20los%20clientes).
- Méndez, A. (2008). *La investigación en la era de la información: guía para realizar la bibliografía y fichas de trabajo*. México : Trillas.
- Mulder, N. (03 de 2018). ¿Qué pasa con el sector servicios en América Latina? Obtenido de <https://nuso.org/articulo/que-pasa-con-el-sector-servicios-en-america-latina/>
- Muñoz, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio del Hotel Perla Verde de la Ciudad De Esmeraldas*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1116>
- Narváez, E., & Reinoso, C. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *Digital Publisher*, 5(3), 191-204. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238

- Rilo, C. (2018). *Información y atención al visitante*. España: Editorial Elearning, S.L. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=37NWDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=37NWDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Salazar, B. (05 de mayo de 2018). *Teoría neoclásica de la administración*. Obtenido de <https://abcf Finanzas.com/finanzas-personales/teoria-neoclasica-de-la-administracion/>
- Saldaña, K. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes del Mercado Santa Luzmila, Comas*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40003/Salda%3b1a\\_TKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40003/Salda%3b1a_TKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, A., & Vayas, T. (2020). *Sector Turístico Ecuador: Alojamiento y Servicios de Comida*. Observatorio Económico y Social de Tungurahua. Obtenido de <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2020/06/Turismo-en-Ecuador-Alojamiento-y-servicios-de-comida.pdf>
- Villasante, P. (19 de marzo de 2019). *La mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Carafar Rueda Melany Lisbeth	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402120471
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B	DOCENTE TUTOR:	MSC. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. Jorge Anibal Fuentes Alemán		
DOCENTE:	MSC. Gisselle Mariuxi Cárdenas Fierro		
TEMA DEL TIC:	"El proceso administrativo y su relación con la calidad de servicio en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Definir cuales son los hoteles que no cumplen los debidos procesos
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Revisar antecedentes
3	METODOLOGÍA	8,00	Fundamentar población demandada
4	RESULTADOS	9,00	Complementar
5	DISCUSIÓN	8,50	Complementar
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	Mejorar
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,50	Mejorar la presentación
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,63	Mejorar

Obteniendo una nota de: **8,65** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36 - De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **Jueves, 23 de Febrero del 2023**

MSC. Jorge Anibal Fuentes Alemán  
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón  
DOCENTE TUTOR

MSC. Gisselle Mariuxi Cárdenas Fierro  
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Melany Lisbeth Caratar Rueda				
<b>DATE:</b> 24 de febrero de 2023				
<b>TOPIC:</b> "El proceso administrativo y su relación con la calidad de servicio en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Melany Lisbeth Caratar Rueda

**Fecha de recepción del abstract:** 24 de febrero de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 24 de febrero de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES  
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

### Anexo 3. Encuesta



Formulario N° 1

## EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE TULCÁN

El objetivo de este formulario es obtener información para relacionar el proceso administrativo con la calidad del servicio en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán.

Dirigido a: Gerentes de los establecimientos de hospedaje en Tulcán.

Confidencial: Los datos recolectados serán utilizados con fines académicos.

### DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Nombre del establecimiento de hospedaje:

Edad:

Sexo:

Leer detenidamente cada uno de los enunciados; luego marcar con una X, según cada criterio.

Con base a su experiencia de haber percibido el servicio en este establecimiento de hospedaje, por favor puntúe a su criterio propio, de 1 a 5 las siguientes afirmaciones, considerando que 5 es la respuesta mejor valorada y 1 la respuesta peor valorada. (Donde, 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo)

### PROCESO ADMINISTRATIVO

		1	2	3	4	5
<b>PLANEACIÓN</b> (para evaluar la planificación de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
1.	Este establecimiento de hospedaje muestra una planificación pensada en el bienestar del cliente.					

2.	Este establecimiento de hospedaje muestra haber desarrollado estrategias con la intención de brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
3.	Este establecimiento de hospedaje muestra resultados positivos en cuanto a la adecuación de infraestructura, equipamiento y talento humano.	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZACIÓN</b> (para evaluar la organización de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
4.	Este establecimiento de hospedaje muestra tener estructuras y procesos diseñados para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
5.	En este establecimiento de hospedaje se observa organización en las funciones y responsabilidades del personal.	1	2	3	4	5
<b>DIRECCIÓN</b> (para evaluar la dirección de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
6.	Es evidente el liderazgo en este establecimiento de hospedaje.	1	2	3	4	5
7.	La gerencia de este establecimiento de hospedaje se relaciona con el huésped.	1	2	3	4	5
8.	El personal de este establecimiento de hospedaje se encuentra motivado para atender de manera adecuada al huésped.	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b> (para evaluar el control de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
9.	Este establecimiento de hospedaje muestra resultados positivos en cuanto a la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
10.	Este establecimiento de hospedaje muestra preocupación en la corrección de fallas presentadas en el proceso de prestación del servicio.	1	2	3	4	5
11.	Este establecimiento de hospedaje trata de mejorar continuamente en la prestación de sus servicios.	1	2	3	4	5

CALIDAD DEL SERVICIO						
		1	2	3	4	5

<b>FIABILIDAD</b> (para evaluar la fiabilidad de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
12.	Este establecimiento de hospedaje cumple con lo que ofrece.	1	2	3	4	5
13.	El personal de este establecimiento de hospedaje muestra un sincero interés en resolver los problemas del huésped.	1	2	3	4	5
14.	El personal de este establecimiento de hospedaje realiza bien el servicio desde el primer momento que atienden al huésped.	1	2	3	4	5
15.	El servicio de este establecimiento de hospedaje se realiza en el tiempo adecuado.	1	2	3	4	5
16.	El personal de este establecimiento de hospedaje brinda el servicio sin errores.	1	2	3	4	5
<b>SENSIBILIDAD</b> (para evaluar la sensibilidad de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
17.	El personal de este establecimiento de hospedaje informa exactamente el tiempo de espera del servicio.	1	2	3	4	5
18.	El personal de este establecimiento de hospedaje proporciona un servicio rápido.	1	2	3	4	5
19.	El personal de este establecimiento de hospedaje siempre está dispuesto a ayudar al huésped.	1	2	3	4	5
20.	El personal de este establecimiento de hospedaje tiene tiempo disponible para responder las inquietudes del huésped.	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b> (para evaluar la seguridad de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
21.	El comportamiento del personal de este establecimiento de hospedaje infunde confianza en el huésped.	1	2	3	4	5
22.	El huésped se siente seguro con el servicio que recibe por parte del personal de este establecimiento de hospedaje.	1	2	3	4	5
23.	El personal de este establecimiento de hospedaje siempre tiene una actitud cortés.	1	2	3	4	5
24.	El personal de este establecimiento de hospedaje siempre responde las preguntas del huésped.	1	2	3	4	5

<b>EMPATÍA</b> (para evaluar la empatía de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
25.	El personal de este establecimiento de hospedaje da atención individualizada al huésped.	1	2	3	4	5
26.	Este establecimiento de hospedaje tiene horarios de atención convenientes para todos sus huéspedes.	1	2	3	4	5
27.	El personal de este establecimiento de hospedaje brinda una atención personalizada.	1	2	3	4	5
28.	El personal de este establecimiento de hospedaje se preocupa de los intereses del cliente.	1	2	3	4	5
29.	El personal de este establecimiento de hospedaje entiende las preferencias o gustos del huésped.	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b> (para evaluar los elementos tangibles de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como gerente)						
30.	Este establecimiento de hospedaje cuenta con instalaciones modernas.	1	2	3	4	5
31.	Las instalaciones físicas de este establecimiento de hospedaje son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
32.	El personal de este establecimiento de hospedaje tiene una apariencia agradable.	1	2	3	4	5
33.	Las habitaciones de este establecimiento de hospedaje cuentan con todos los muebles y equipos adecuados para el huésped.	1	2	3	4	5

<b>CONTROL OPERATIVO</b>		
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma encuestado	Firma encuestador	Firma tutor



Formulario N° 2

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN EL SECTOR HOTELERO DE LA  
CIUDAD DE TULCÁN**

El objetivo de este formulario es obtener información para relacionar el proceso administrativo con la calidad del servicio en el sector hotelero de la ciudad de Tulcán.

Dirigido a: Usuarios del sector hotelero en Tulcán.

Confidencial: Los datos recolectados serán utilizados con fines académicos.

**DATOS INFORMATIVOS**

Nombre del establecimiento de hospedaje:

Edad:

Sexo:

Leer detenidamente cada uno de los enunciados; luego marcar con una X, según cada criterio.

Con base a su experiencia de haber percibido el servicio en este establecimiento de hospedaje, por favor puntué a su criterio propio, de 1 a 5 las siguientes afirmaciones, considerando que 5 es la respuesta mejor valorada y 1 la respuesta peor valorada. (Donde, 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo)

**PROCESO ADMINISTRATIVO**

		1	2	3	4	5
<b>PLANEACIÓN</b> (para evaluar la planificación de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
1.	Este establecimiento de hospedaje muestra una planificación pensada en el bienestar del cliente.	1	2	3	4	5

2.	Este establecimiento de hospedaje muestra haber desarrollado estrategias con la intención de brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
3.	Este establecimiento de hospedaje muestra resultados positivos en cuanto a la adecuación de infraestructura, equipamiento y talento humano.	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZACIÓN</b> (para evaluar la organización de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
4.	Este establecimiento de hospedaje muestra tener estrategias, estructuras y procesos diseñados para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
5.	En este establecimiento de hospedaje se observa organización en las funciones y responsabilidades del personal.	1	2	3	4	5
<b>DIRECCIÓN</b> (para evaluar la dirección de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
6.	Es evidente el liderazgo en este establecimiento de hospedaje.	1	2	3	4	5
7.	La gerencia de este establecimiento de hospedaje se relaciona con el huésped.	1	2	3	4	5
8.	El personal de este establecimiento de hospedaje se encuentra motivado para atender de manera adecuada al huésped.	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b> (para evaluar el control de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
9.	Este establecimiento de hospedaje muestra resultados positivos en cuanto a la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
10.	Este establecimiento de hospedaje muestra preocupación en la corrección de fallas presentadas en el proceso de prestación del servicio.	1	2	3	4	5
11.	Este establecimiento de hospedaje trata de mejorar continuamente en la prestación de sus servicios.	1	2	3	4	5

CALIDAD DEL SERVICIO						
		1	2	3	4	5

<b>FIABILIDAD</b> (para evaluar la fiabilidad de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
12.	Este establecimiento de hospedaje cumple con lo que ofrece.	1	2	3	4	5
13.	El personal de este establecimiento de hospedaje muestra un sincero interés en resolver los problemas del huésped.	1	2	3	4	5
14.	El personal de este establecimiento de hospedaje realiza bien el servicio desde el primer momento que atienden al huésped.	1	2	3	4	5
15.	El servicio de este establecimiento de hospedaje se realiza en el tiempo adecuado.	1	2	3	4	5
16.	El personal de este establecimiento de hospedaje brinda el servicio sin errores.	1	2	3	4	5
<b>SENSIBILIDAD</b> (para evaluar la sensibilidad de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
17.	El personal de este establecimiento de hospedaje informa exactamente el tiempo de espera del servicio.	1	2	3	4	5
18.	El personal de este establecimiento de hospedaje proporciona un servicio rápido.	1	2	3	4	5
19.	El personal de este establecimiento de hospedaje siempre está dispuesto a ayudar al huésped.	1	2	3	4	5
20.	El personal de este establecimiento de hospedaje tiene tiempo disponible para responder las inquietudes del huésped.	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b> (para evaluar la seguridad de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
21.	El comportamiento del personal de este establecimiento de hospedaje infunde confianza en el huésped.	1	2	3	4	5
22.	El huésped se siente seguro con el servicio que recibe por parte del personal de este establecimiento de hospedaje.	1	2	3	4	5
23.	El personal de este establecimiento de hospedaje siempre tiene una actitud cortés.	1	2	3	4	5
24.	El personal de este establecimiento de hospedaje siempre responde las preguntas del huésped.	1	2	3	4	5

<b>EMPATÍA</b> (para evaluar la empatía de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
25.	El personal de este establecimiento de hospedaje da atención individualizada al huésped.	1	2	3	4	5
26.	Este establecimiento de hospedaje tiene horarios de atención convenientes para todos sus huéspedes.	1	2	3	4	5
27.	El personal de este establecimiento de hospedaje brinda una atención personalizada.	1	2	3	4	5
28.	El personal de este establecimiento de hospedaje se preocupa de los intereses del cliente.	1	2	3	4	5
29.	El personal de este establecimiento de hospedaje entiende las preferencias o gustos del huésped.	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b> (para evaluar los elementos tangibles de este establecimiento de hospedaje es necesario conocer su opinión como huésped)						
30.	Este establecimiento de hospedaje cuenta con instalaciones modernas.	1	2	3	4	5
31.	Las instalaciones físicas de este establecimiento de hospedaje son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
32.	El personal de este establecimiento de hospedaje tiene una apariencia agradable.	1	2	3	4	5
33.	Las habitaciones de este establecimiento de hospedaje cuentan con todos los muebles y equipos adecuados para el huésped.	1	2	3	4	5

<b>CONTROL OPERATIVO</b>		
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma encuestado	Firma encuestador	Firma tutor