



## Metodología para creación de un servicio emprendedor de apoyo para la gestión de calidad vía web para norma ISO 9001:2008, que proveerá un entorno colaborativo entre profesionales certificadores de calidad y empresas hoteleras que deseen alcanzar dicha certificación.

*Methodology for the creation of an entrepreneurial web-based quality management support service for the ISO 9001:2008 standard, which will provide a collaborative environment between quality certification professionals and hotel companies wishing to achieve this certification.*

Jaime Fernando Villacis Vargas <sup>1</sup>\*, Xavier Dennis Murillo Murillo <sup>2</sup>

Recibido: 03 / 01 / 2021 – Revisado: 25 / 03 / 2021 -- Aceptado: 29 / 06 / 2021

\* Autor para correspondencia

### Resumen

En esta investigación, se propuso el diseño de un proyecto innovador de apoyo para las empresas ecuatorianas hoteleras que deseen certificarse bajo la norma ISO-9001:2008 a través del uso de una de las herramientas más exitosas de las TIC la cual es el Internet como plataforma de colaboración para la gestión de calidad. Se bosqueja un ambiente colaborativo entre las empresas hoteleras ecuatorianas y los profesionales del área de calidad. Los beneficiarios de este proyecto son: las empresas hoteleras como tal, dado que contarían con una herramienta de colaboración para lograr la certificación de calidad; los profesionales del área de gestión de calidad quienes serían los gestores de cambio en las empresas certificantes siendo estos colocados por medio de la herramienta propuesta que bosqueja un ambiente de comunicación entre empresas y profesionales del área de calidad en aras de crear fuentes de ingresos económicos por medio de la colocación e inserción de estos en los posibles proyectos de certificación. Se escogió al sector hotelero guayaquileño como mercado específico, con el cual iniciaría el proyecto de forma exitosa. En base al estudio realizado se demuestra que este proyecto tiene acogida por parte de los encuestados y por lo tanto se planteó el diseño conceptual del sitio [www.certificatuhotel.com.ec](http://www.certificatuhotel.com.ec) con el cual se bosqueja la solución al problema presentado en este estudio ofreciendo un portal de buenas prácticas para el mejoramiento de la gestión de calidad orientado a la norma ISO 9001:2008. El sitio propuesto además brinda información de forma gratuita para los visitantes en general y el acceso a las herramientas de buenas prácticas serán para los usuarios suscriptores. La plataforma de servicios tecnológicos en Internet tiene un impacto muy favorable para mejorar la gestión de calidad.

**Palabras clave** Sistema Gestión Calidad, ISO 9001:2008, Plataforma Gestión Calidad en la Nube, KMKey Quality.

### Abstract

In this research, we proposed the design of an innovative support project for Ecuadorian hotel companies wishing to be certified under the ISO-9001:2008 standard through the use of one of the most successful ICT tools, the Internet, as a collaborative platform for quality management. A collaborative environment is sketched out between Ecuadorian hotel companies and professionals in the quality area. The beneficiaries of this project are: the hotel companies as such, since they would have a collaborative tool to achieve quality certification; the professionals in the area of quality management who would be the managers of change in the certifying companies being these placed through the proposed tool that outlines an environment of communication between companies and professionals in the area of quality in order to create sources of economic income through the placement and insertion of these in the possible certification projects. The Guayaquil hotel sector was chosen as a specific market, with which the project would start successfully. Based on the study conducted, it was shown that this project is welcomed by the respondents and therefore the conceptual design of the site [www.certificatuhotel.com.ec](http://www.certificatuhotel.com.ec) was proposed, which outlines the solution to the problem presented in this study by offering a portal of good practices for the improvement of quality management oriented to the ISO 9001:2008 standard. The proposed site also provides information free of charge for visitors in general and access to the best practices tools will be for subscribers. The technological services platform on the Internet has a very favorable impact on improving quality management.

**key words** Quality Management System, ISO 9001:2008, Quality Management Platform on the Cloud, KMKey Quality

### 1. Introducción

La Gestión de la Calidad en el Ecuador es un tema en el cual se debería tener una consideración especial, tanto por parte del Gobierno Ecuatoriano, así como también por parte del sector empresarial y en general nos afecta a todos los ecuatorianos. Sentí la pasión de encaminar la investigación en dirección de buscar un mecanismo que promulgue y apoye la calidad de nuestro país puesto que creo que de esta forma podría aportar como estudiante,

profesional y ecuatoriano y con visión de vislumbrar a nuestro país como un productor de servicios y productos de calidad llevándolo a un sitio competitivo internacional lo cual produciría un efecto económico multiplicativo y nos podría a convertir en un país desarrollado. Sí bien es cierto, que el gobierno del ahora presidente Econ. Rafael Correa Delgado ha promulgado el Plan Nacional de Calidad, este tipo de esfuerzos son aún insuficientes para elevar el nivel de calidad de los

<sup>1</sup> Universidad de Guayaquil, [jaime.villacisv@ug.edu.ec](mailto:jaime.villacisv@ug.edu.ec)

<sup>2</sup> Universidad de Guayaquil, [xavier.murillom@ug.edu.ec](mailto:xavier.murillom@ug.edu.ec)

productos y servicios que se ofrecen actualmente, siendo primordial la creación de verdaderas políticas de calidad y la dotación de recursos para lograr su consecución.

Actualmente, la poca gestión del mejoramiento continuo en los alojamientos en el sector turístico en el Ecuador está siendo un foco de preocupación para el Gobierno Nacional del Econ. Rafael Correa delegando esta prioridad al Ministerio de Turismo a fin de mejorar la calidad en dicho sector, como eje puntal para el fortalecimiento del sector turístico y en procura del aumento de los ingresos anuales para nuestro país por concepto de los rubros de este sector. [1]

Los Hoteles de la ciudad de Guayaquil cuentan con procesos desorganizados, inestables, ineficientes y no cumplen con los requisitos que exige con la ISO 9001:2015, para su certificación en dicha Norma. Dentro de estos procesos, están la ausencia de capacitación a los empleados, incumplimiento Normas INEN, Servicio al cliente de mala calidad, etc. Por tales motivos, es prioridad que los Hoteles asuman el reto en embarcarse hacia una cultura de calidad que ayude a mejorar sus procesos y con ellos obtenga un buen servicio hacia los turistas internos e internacionales.

Esencialmente el aspecto teórico se fundamenta en el hecho de contrastar si la creación de una herramienta tecnológica para la gestión de calidad vía web puede ser un factor coadyuvante al mejoramiento continuo de los servicios que se brindan en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. El pilar teórico se basa en la potencial implementación de la norma ISO 9001:2008 que ayude a solventar los problemas previamente identificados tanto a nivel de mejoramiento de procesos, así como en la mejora del servicio hacia el cliente y aumento de competencias funcionales para los empleados [2].

En definitiva, se persigue de forma primordial que un modelo tan exitoso para la gestión de la calidad a través de ISO 9001:2008 pueda ser canalizado utilizando tecnologías de la información y comunicación y sirva como un factor que catapulte hacia un servicio de calidad y excelencia al sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. [3]

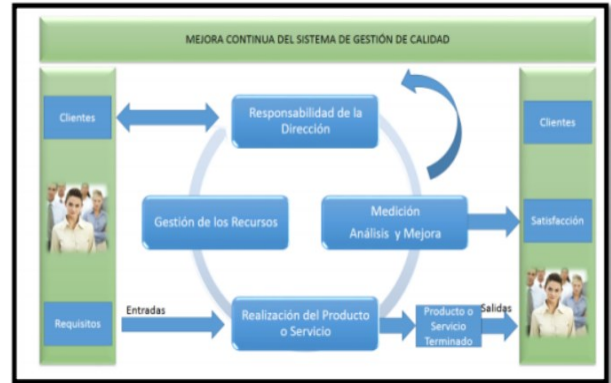


Fig. 1. Estructura SGC ISO 9001:2008

El Gobierno ecuatoriano está impulsando como política el fortalecimiento de la calidad del sector hotelero. Esto debe ser aprovechado por los profesionales del área de calidad para ser partícipes puntales de este proceso. Para este cometido ha delegado las funciones a la cartera del Ministerio de Turismo teniendo como base fundamental aumentar la participación del Turismo nuestro país y a su vez ser un verdadero partícipe de la globalización. Partiendo de esa premisa, el aspecto práctico de esta investigación se delimita al sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, dejando abierta la posibilidad para que sea usado para un estudio a posteriori. [4]

Una vez que se ha efectuado un diagnóstico actual, el objetivo rector de esta investigación es realizar un análisis profundo de la realidad del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de descubrir los hoteles que se están preocupando por el mejoramiento continuo de sus procesos y por la aplicación de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO-9001:2008. Todo esto como consecución al diseño de un Sitio Web emprendedor que facilite y sirva de apoyo para la gestión de la calidad el sector Hotelero y así incentivar a los turistas de todo el mundo que visite nuestro País .

La importancia de este estudio es vital para el desarrollo económico y administrativo del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil dado que los hoteles que se certifiquen podrán aumentar sus utilidades produciendo de esta manera un efecto multiplicativo de mejoramiento para sus trabajadores y adicionalmente nuestro país podrá aumentar su nivel de competitividad a nivel global.

## 1.1 Ciclo PH VA

“El PH VA fue diseñado por el Dr. Walter Shewhart allá por 1920, pero su gran difusión y uso se le atribuye el Dr. William E. Deming para el mejoramiento de la calidad del Japón a partir de los años 50.” De ahí que también es nombrado como el Ciclo Deming. En compendio de sus creadores es una metodología que ofrece una guía de referencia básica para la gestión de las actividades y de los procesos que conforman la estructura básica de un

sistema de gestión de calidad, y es adaptable a cualquier tipo de organización. [5]

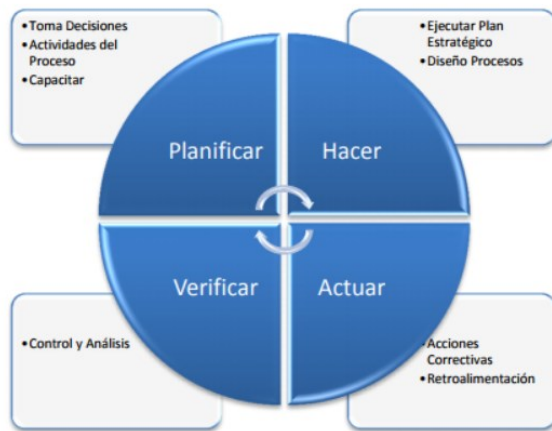


Fig. 2. Ciclo PHVA

**Planificar.** - Se refiere a establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado que se espera. Se debe basar en el cumplimiento de las especificaciones a lograr y estas se transforman también en un elemento a mejorar. En esta fase es necesario: recopilar los datos para profundizar en el conocimiento del proceso, detallar las especificaciones de los resultados esperados y definir las actividades necesarias para lograr el producto o servicio, verificando los requisitos especificados [6].

**Hacer.** - Es ejecutar el plan estratégico contempla: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución.

**Verificar.** - Pasado un periodo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y en su caso, evaluar si se ha producido la mejora para monitorizar la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.

**Actuar.** - En base a las conclusiones del paso anterior elegir una opción:

- Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PDCA (del inglés plan-do-check-act, esto es, planificar- hacer- verificar-actuar), con nuevas mejoras. Si no se han detectado errores relevantes, aplicar a gran escala las modificaciones de los procesos.
- Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos y finalmente ofrecer una Retro- alimentación y/o mejora en la Planificación. [7]

**Empresas Certificadoras.** - Son las empresas cuyo fin es realizar auditorías de implantación, mantenimiento y control para dar paso finalmente a la emisión de una certificación de calidad. Para el caso de nuestro país existen 6 empresas que tienen la facultad de ser entes certificadores: Coterna, Bureau Veritas e Icontec, Calidad Internacional en Certificaciones, ICONTEC y SGS. [8]

## 1.2 La gestión como concepto

Hoy en día manejar los recursos empresariales de manera atinada dentro de las empresas es de vital importancia ya que les permite a estas últimas ofrecer servicios de calidad a sus clientes cada vez más exigentes dentro de un mercado tan competitivo como es la industria hotelera en nuestro país. Para autores como el concepto de gestión, es las realizaciones de acciones planificadas previamente que no se realizan al azar, sino más bien a medida que el trabajo se encuentra avanzando, las organizaciones deben clasificar entre las que son las más convenientes y eficaces para alcanzar sus objetivos planteados, estas acciones generaran indicadores que les permitan reflejar cuales son mejores o las más oportunas.

La gestión es un conjunto de acciones integradas, como un sistema de acción predeterminado dentro de las organizaciones y cuya estructura global permite a la empresa enfocarse en la mejora de sus resultados alcanzados, así como también en los objetivos planteados dentro de estas organizaciones.

Se puede decir que la gestión no es más que el conjunto de procesos dinámicos, interactivos y eficientes; que básicamente consisten en proyectar, organizar, liderar y controlar lo que pasa dentro en la empresa, todas estas acciones destinadas a la mejora continua de la organización. [9]

## 1.3 La calidad como concepto

El origen de la palabra calidad está en el latín “qualitas” y fue empleada por primera vez por Cicerón filósofo de la antigüedad, para expresar este concepto en lengua griega. En la actualidad autores definen a este concepto como la capacidad que tienen los individuos para realizar bien las cosas que estos realizan dentro de la vida cotidiana. [10]

El concepto de calidad indica que es el conjunto de propiedades asociadas a todo, lo que permite medir si son de valor, mientras que a nivel empresarial se la ha definido como hacer las cosas con excelencia cumpliendo todas las especificaciones que son ofrecidas.

Lo anteriormente expuesto refleja que este concepto de calidad es algo que ya se encuentra implícito dentro de cada individuo, desarrollar estas capacidades dentro de las organizaciones debe ser algo que necesariamente



debe ser medido de dos maneras, tanto de como esta se brinda dentro de estas organizaciones, así como también esta es percibida por los clientes que utilizan el servicio, lo que conlleve a lograr la calidad total dentro de la organización.

### 1.3.1 Calidad total

La gestión de la calidad ha sufrido grandes cambios en la era actual, dejando atrás el simple concepto que suponía que esta calidad debía estar enfocada en la entrega al cliente de servicios funcionales y adecuados para estos. En la actualidad surgen nuevos paradigmas como el de la gestión de la calidad total que para esta gestión dentro de las organizaciones está enfocada en utilizar todos los procesos dentro de estas, basándose netamente en la calidad para ofrecer sus servicios, estos les permitirán a estas organizaciones obtener ventajas sobre el resto de sus competidores, alcanzando la satisfacción total de sus clientes [11].

La gestión de calidad total para las organizaciones hoteleras en el país dejó de ser un simple concepto a seguir sino más bien ya es una norma a implementar de manera adecuada dentro de estas organizaciones, para que de esta forma les permita competir dentro de este mercado, la satisfacción total del cliente es lo que permitirá alcanzar el desarrollo sostenible a corto y largo plazo a estas organizaciones ya que mejoraran sustancialmente sus ingresos al obtener más clientes que utilicen sus servicios. [12]

## 2. Materiales y Métodos

En cuanto a la perspectiva general en la que se abordara la idea de investigación será de tipo comunicológica y cualitativa; el interés se centrará en aspectos tales como las redes y los flujos de comunicación entre las Empresas Hoteleras Guayaquileñas, Profesionales y Empresas Certificadoras (quien se comunica con quién, con que propósitos y que resultados se obtendrán), el investigador participará de manera activa en el proceso, predominando el trabajo de campo y la descripción de las situaciones encontradas que permitirán proponer una metodología que sirva como un entorno de apoyo a los sistemas de gestión calidad.

Por la naturaleza de este trabajo, el diseño de investigación que se seguirá según el control de las variables es no experimental, ya que analizaremos nuestra variable independiente (Plataforma Colaborativa) para conocer la forma en que estas implementaciones ayudan a fortalecer el proceso (Proceso Certificación).

### 2.1 Población y Muestra

La unidad de análisis, en este estudio será el sector empresarial hotelero en Guayaquil, profesionales del área de calidad certificados de Guayaquil y entes

certificadores acreditados por el Organismo de Acreditación del Ecuador.

La población total del sector empresarial hotelero en Guayaquil es de 109 establecimientos de los cuales se establece un mercado meta de investigación de 48 hoteles que están segmentados dentro del rango de cinco, cuatro y tres y dos estrellas:

Tabla 1. Hoteles Guayaquil

Hotel X Estrellas	Cantidad
Cinco Estrellas	8
Cuatro Estrellas	19
Tres Estrellas	15
Dos Estrellas	6
Otros Hostales, Etc	61
Total	109

que 10 sí cuentan con la certificación ISO 9001:2008 equivalente al 22%, finalmente tan solo 1 hotel cuenta

## 3. Resultados

### Pregunta 1: ¿Es Usted Directivo o Empleado de su Empresa Hotelera?

Tabla 2. Resumen Pregunta 1

Respuesta	Población	Porcentaje
Directivo	0	0%
Administrador	23	50%
Supervisor	23	50%
Empleado	0	0%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 1:

De un total de 46 encuestados: 23 son administradores resultado equivalente al 50% y 23 son supervisores, equivalente al restante 50%. El objetivo de esta pregunta fue filtrar los datos de la encuesta para conocer si el enfoque del estudio es hacia el grupo de los mandos altos o hacia el grupo de la fuerza laboral, los administradores y supervisores los principales grupos de participación.

### Pregunta 2: ¿Edad?

Tabla 3. Resumen Pregunta 2

Respuesta	Población	Porcentaje
20 - 30 años.	15	33%
31 - 40 años.	25	54%
41 - 50 años.	6	13%
51 y más años.	0	0%
Total	46	100%



### Resultado y Análisis Pregunta 2:

De un total de 46 encuestados: 25 pertenecen al grupo de edad de "31- 40" años equivalente al 25% y 15 pertenecen al grupo "20-30" años equivalente al 33% y 6 se categorizan en el grupo de "41-50" años equivalente al 13%. El objetivo de esta pregunta fue filtrar los datos de la encuesta para conocer los principales grupos de edad en los que se ubican los representantes de los hoteles.

### Pregunta 3: ¿Qué categoría tiene su hotel?

Tabla 4. Resumen Pregunta 3

Respuesta	Población	Porcentaje
5 estrellas.	8	17%
4 estrellas.	19	41%
3 estrellas.	15	33%
2 estrellas.	4	9%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 3:

De un total de 46 encuestados: 19 se categorizan en el grupo "4 estrellas" equivalente al 41%; mientras que 8 se categorizan en el grupo "5 estrellas" equivalente al 17%. El objetivo de esta pregunta fue cotejar la información obtenida acerca de la categorización de los hoteles para validar el presente estudio ambos tipos de certificaciones equivalente al 1% del grupo encuestado. El objetivo de esta pregunta fue obtener de la fuente oficial, la tenencia de los certificados de calidad.

### Pregunta 4: ¿Posee certificaciones de calidad?

Tabla 5. Resumen Pregunta 4

Respuesta	Población	Porcentaje
9001:2008.	10	22%
Ambiental.	0	0%
Integral.	1	2%
Ninguna.	35	76%
Total	46	100%

### Pregunta 4: ¿Posee certificaciones de calidad?

Tabla 6. Resumen Pregunta 4

Respuesta	Población	Porcentaje
9001:2008.	10	22%
Ambiental.	0	0%
Integral.	1	2%
Ninguna.	35	76%
Total	46	100%

### Pregunta 5: ¿Posee conocimientos de la Norma ISO 9001-2008?

Tabla 7. Resumen Pregunta 5

Respuesta	Población	Porcentaje
Muy Suficiente.	8	17%
Suficiente.	4	9%
Poco suficiente.	0	0%
Insuficiente.	34	74%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 5:

De un total de 46 encuestados: 34 afirman tener insuficiencia de conocimientos de la norma ISO 9001:2008 equivalente al 74%; mientras que 8 afirma tener conocimientos muy suficientes equivalente al 17%. El objetivo de esta pregunta fue conocer que tanto saben acerca de la norma ISO 9001:2008.

### Pregunta 6: La importancia del área de Control de Calidad, según su criterio; es la correcta.

Tabla 8. Resumen Pregunta 6

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	1	2%
2 "Algo de Acuerdo"	0	0%
3 "De Acuerdo"	9	20%
4 "Totalmente de Acuerdo"	36	78%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 6:

De un total de 46 encuestados: 36 están totalmente de acuerdo en la importancia del área de Control de Calidad equivalente al 78% y 9 están de acuerdo equivalente al 20%; mientras que minoritariamente tan solo 1 está totalmente en desacuerdo equivalente al 2%. El objetivo de esta pregunta fue cuantificar la realidad acerca de la importancia que se le da al área de control de calidad en los hoteles estudiados.

### Pregunta 7: Considera que debe implantarse un sistema de Gestión de Calidad:

Tabla 9. Resumen Pregunta 7

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	0	0%
2 "Algo de Acuerdo"	1	2%
3 "De Acuerdo"	1	2%
4 "Totalmente de Acuerdo"	45	96%
Total	47	100%



## Resultado y Análisis Pregunta 7:

De un total de 46 encuestados: 45 están totalmente de acuerdo en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad equivalente al 96% y 1 está de acuerdo en dicha implantación equivalente al 88%. El objetivo de esta pregunta fue filtrar los datos de la encuesta para conocer la importancia de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.

## Pregunta 7: Considera que debe implantarse un sistema de Gestión de Calidad:

Tabla 10. Resumen Pregunta 7

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	0	0%
2 "Algo de Acuerdo"	1	2%
3 "De Acuerdo"	1	2%
4 "Totalmente de Acuerdo"	45	96%
Total	47	100%

## Resultado y Análisis Pregunta 7:

De un total de 46 encuestados: 45 están totalmente de acuerdo en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad equivalente al 96% y 1 está de acuerdo en dicha implantación equivalente al 88%. El objetivo de esta pregunta fue filtrar los datos de la encuesta para conocer la importancia de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.

## Pregunta 8: ¿Se utilizan las diferentes herramientas tecnológicas, como internet, Google, etc. dentro de su hotel para realizar tareas o procesos?

Tabla 11. Resumen Pregunta 8

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	4	9%
2 "Algo de Acuerdo"	13	28%
3 "De Acuerdo"	17	37%
4 "Totalmente de Acuerdo"	12	26%
Total	46	100%

## Resultado y Análisis Pregunta 8:

De un total de 46 encuestados: 17 están de acuerdo en que se utilizan herramientas tecnológicas para realizar tareas y/o procesos, equivalente al 37% y 70 pertenecen a la fuerza laboral equivalente al 88%. El objetivo de esta pregunta; mientras que 13 afirman simplemente estar algo de acuerdo equivalente al 28%; mientras que el 12 afirmar estar totalmente de acuerdo equivalente al 26%. El objetivo fue filtrar los datos de la encuesta para conocer el grado de uso de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de tareas y/ procesos dentro del hotel.

## Pregunta 9: ¿Piensa que son adecuados los procesos actuales de la gestión de abastecimiento?

Tabla 12. Resumen Pregunta 9

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	7	15%
2 "Algo de Acuerdo"	21	46%
3 "De Acuerdo"	7	15%
4 "Totalmente de Acuerdo"	11	24%
Total	46	100%

## Resultado y Análisis Pregunta 9:

De un total de 46 encuestados: 21 opinan que están algo de acuerdo con el hecho de que si los procesos de gestión de abastecimiento son adecuados equivalente al 46%; mientras que 11 opinan estar totalmente de acuerdo, equivalente al 24%. El objetivo de esta pregunta fue filtrar los datos de la encuesta para conocer la actualidad acerca de la gestión de abastecimiento dentro de la empresa es la adecuada.

## Pregunta 10: ¿Con que frecuencia su empresa invierte en capacitación?

Tabla 13 - Resumen Pregunta 10

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	4	9%
2 "Algo de Acuerdo"	19	41%
3 "De Acuerdo"	12	26%
4 "Totalmente de Acuerdo"	11	24%
Total	46	100%

## Resultado y Análisis Pregunta 10:

De un total de 46 encuestados: 19 afirman estar solo algo de acuerdo con la frecuencia de capacitación dentro del hotel equivalente al 41%; mientras que 12 opina estar de acuerdo equivalente al 26%; mientras que 11 opinan estar totalmente de acuerdo con la frecuencia de capacitación equivalente al 24%. El objetivo de esta pregunta fue obtener frecuencias de inversión en capacitación en la clase hotelera del presente estudio.

## Pregunta 11: ¿Quisiera realizar cursos de capacitación en los sitios Web?

Tabla 14. Resumen Pregunta 11

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	0	0%
2 "Algo de Acuerdo"	5	11%



3 "De Acuerdo"	13	28%
4 "Totalmente de Acuerdo"	28	61%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 11:

De un total de 46 encuestados: 28 opinan estar totalmente de acuerdo en recibir cursos a través de la web equivalente al 61% y 13 están de acuerdo, equivalente al 28%. El objetivo de esta pregunta fue obtener datos de aceptación acerca del ofrecimiento de cursos a través de la web.

### Pregunta 12: ¿En su hotel se concentran los esfuerzos en el mejoramiento continuo?

Tabla 15. Resumen pregunta 12

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	3	7%
2 "Algo de Acuerdo"	13	28%
3 "De Acuerdo"	14	30%
4 "Totalmente de Acuerdo"	16	35%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 12:

De un total de 46 encuestados: 16 afirman estar totalmente de acuerdo en que hay importancia en el mejoramiento continuo, equivalente al 35%; mientras que 14, están de acuerdo equivalente al 30% y 13 están simplemente algo de acuerdo, equivalente al 28%. El objetivo de esta pregunta fue filtrar los datos de la encuesta para conocer si el enfoque del estudio es hacia el grupo de los mandos altos o hacia el grupo de la fuerza laboral, siendo mayoritario este último.

### Pregunta 13: ¿Participaría en el proceso de implantación de la norma de calidad ISO 9001:2008 en su empresa?

Tabla 16. Resumen Pregunta 13

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	0	0%
2 "Algo de Acuerdo"	0	0%
3 "De Acuerdo"	0	0%
4 "Totalmente de Acuerdo"	46	100%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 13:

De un total de 46 encuestados: 46 afirma estar totalmente de acuerdo en participar en el proceso de implantación de la norma equivalente al 100%. El objetivo de esta pregunta fue conocer la predisposición de los grupos

encuestado para participar en un posible proceso de implantación de la norma ISO 9001:2008.

### Pregunta 13: ¿Participaría en el proceso de implantación de la norma de calidad ISO 9001:2008 en su empresa?

Tabla 17. Resumen Pregunta 13

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	0	0%
2 "Algo de Acuerdo"	0	0%
3 "De Acuerdo"	0	0%
4 "Totalmente de Acuerdo"	46	100%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 13:

De un total de 46 encuestados: 46 afirma estar totalmente de acuerdo en participar en el proceso de implantación de la norma equivalente al 100%. El objetivo de esta pregunta fue conocer la predisposición de los grupos encuestado para participar en un posible proceso de implantación de la norma ISO 9001:2008.

### Pregunta 14: ¿Le gustaría mantener su gestión documental a través de la web?

Tabla 18. Resumen Pregunta 14

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	0	0%
2 "Algo de Acuerdo"	0	0%
3 "De Acuerdo"	2	4%
4 "Totalmente de Acuerdo"	44	96%
Total	46	100%

### Resultado y Análisis Pregunta 14:

De un total de 46 encuestados: 44 aseveran estar totalmente de acuerdo en mantener su gestión documental en la web, equivalente al 96%; mientras que 2 aseveran estar de acuerdo, equivalente al 4%. El objetivo de esta pregunta fue conocer la posible aceptación del servicio de gestión documental a través de la web

### Pregunta 15: ¿Le gustaría que exista una herramienta tecnológica que les ayude a mejorar los procesos para una posible certificación?

Tabla 19. Resumen Pregunta 15

Respuesta	Población	Porcentaje
1 "Totalmente en Desacuerdo"	0	0%
2 "Algo de Acuerdo"	0	0%
3 "De Acuerdo"	0	0%



4	"Totalmente de Acuerdo"	46	100%
Total		46	100%

#### Resultado y Análisis Pregunta 15:

De un total de 46 encuestados: 46 afirma estar totalmente de acuerdo en que exista una herramienta tecnológica que les ayude a mejorar sus procesos, equivalente al 100%. El objetivo de esta pregunta fue conocer la posible aceptación de la herramienta tecnológica como pilar de apoyo a la gestión de la calidad dentro de los hoteles.

#### 4. Conclusiones

- Como primera conclusión, tan sólo el 22% de los hoteles en la ciudad de Guayaquil poseen certificación ISO 9001:2008, mientras que el 76% no poseen ningún tipo de certificación a nivel.
- En lo que respecta al conocimiento de la norma, el 74% asegura que la información acerca de esta al momento es insuficiente, y solo el 17% afirma poseer el suficiente conocimiento.
- En cuanto a la afectación de la poca importancia del área de control de calidad en las empresas hoteleras de Guayaquil en un 78% se inclinan por el criterio de "Totalmente de Acuerdo", lo cual evidencia que sí consideran el área de control de calidad debe tener un espacio dentro de los hoteles de Guayaquil. Adicionalmente, en referencia a la implantación de un sistema de Gestión de Calidad, tiene una aceptación sumamente favorable de 96%. Esto afianza la necesidad de una herramienta que les facilite dicha implantación.
- En cuestión de la participación con la herramienta de colaboración vía web el resultado demuestra una favorable aceptación de los encuestados 46 de los 46 encuestados están interesados en participar y además 44 les gustaría contar con la herramienta de apoyo para el sistema de gestión de documental a través de la web, lo cual consolida el punto anteriormente señalado. También, el 63% de los encuestados, señala que hace uso de las herramientas TICs para el mejoramiento de realizar sus tareas y procesos. Esto augura un buen resultado de previsión de uso y aceptación de la herramienta propuesta.
- En cuanto a la capacitación se denota que el 50% de los encuestados indica que su empresa invierte en capacitación. Esto también abre una oportunidad de brindar servicios de educación como uno de los ingresos secundarios.
- Por otra parte, el principal grupo mayoritario encuestado considera que no se está realizando una adecuada gestión de abastecimiento, lo que denota una debilidad en esta parte tan importante para el sector hotelero guayaquileño.
- Con respecto a la posibilidad de participación en el proceso de implantación de norma ISO 9001:2008,

el conglomerado en general está totalmente de acuerdo en participar.

#### Referencia

- [1] SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO, «SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO,» [En línea]. Available: <https://www.acreditacion.gob.ec/conoce-como-funciona-el-sistema-ecuatoriano-de-calidad/>.
- [2] M. A. Rodríguez Gómez, M. A. Suriaga Sánchez, G. E. Medina Pinoargote, R. J. Calderón Angulo y F. J. Duque-Aldaz, La eficiencia y la eficacia en procesos administrativos, Guayaquil: CIDEPRO, 2019.
- [3] «ISO 9001:2008,» [En línea]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>.
- [4] «PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL,» [En línea]. Available: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>.
- [5] Asana, «¿Qué es el Ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar,» 28 Julio 2021. [En línea]. Available: [https://asana.com/es/resources/pdca-cycle#:~:text=El%20ciclo%20PHVA%20\(Planificar%2DHacer,mejorar%20los%20procesos%20e%20iteraciones..](https://asana.com/es/resources/pdca-cycle#:~:text=El%20ciclo%20PHVA%20(Planificar%2DHacer,mejorar%20los%20procesos%20e%20iteraciones..)
- [6] F. J. Duque-Aldaz, H. A. Pérez Benítez, J. P. Fierro Aguilar y E. G. Pazán Gómez, Las 7 Herramientas básicas de la calidad, Guayaquil: CIDEPRO, 2019.
- [7] «gestión procesos,» 10 febrero 2016. [En línea]. Available: [https://gestionprocesosblog.wordpress.com/2016/02/10/circulo-de-deming-plan-do-check-act/#:~:text=Do%20\(Hacer\),evaluarlos%20en%20los%20siguient es%20pasos..](https://gestionprocesosblog.wordpress.com/2016/02/10/circulo-de-deming-plan-do-check-act/#:~:text=Do%20(Hacer),evaluarlos%20en%20los%20siguient es%20pasos..)
- [8] ASANA, «¿Qué es el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)?,» 28 07 2021. [En línea]. Available: <https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>.
- [9] ISOTools, «Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad,» 30 01 2016. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>.
- [1] Eumed.net, «Caracterización Gnoseológica de los costos de la calidad y su interrelación con las funciones de la gestión,» [En línea]. Available: <https://www.eumed.net/ce/2009a/spla.htm>.
- [1] T. L. Carpio Figueroa, L. D. Beltrán Mestanza, F. J. Duque-Aldaz, H. A. Pérez Benítez, J. P. Fierro Aguilar y G. W. Tobar Farias, «Desarrollo de un Balanced Scorecard aplicado a una Universidad en el área de Gestión Social del Conocimiento,» *Espacio*, vol. 40, n° 15, p. 9, 2019.
- [1] Escuela Europea de Excelencia, «Calidad total: definición y conceptos fundamentales,» 22 06 22. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/06/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>.