



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

TESIS DE GRADO

Estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel en la ciudad de Estelí año 2025

Lira, F; Ruiz, L.

Asesor/Tutor

MSc. Arelis Esmeralda Moreno López

CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL DE ESTELI

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Centro Universitario Regional de Estelí

CUR-ESTELI

Recinto Universitario "Leonel Rugama"

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel en la ciudad de Estelí año 2025

Trabajo de seminario de graduación para optar
al grado de
Licenciadas en la carrera de Administración Turística y Hotelera

Autor/es

Francis Nayeli Lira González

Linda Vanesa Ruiz Cornejo

Tutor

MSc. Arelis Esmeralda Moreno López

21 de noviembre de 2025



Carta aval de la empresa o institución firmada y sellada

Estelí, 21 de Noviembre de 2025

Dirigido a:

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Centro Universitario Regional de Estelí (UNAN-Managua / CUR-Estelí)

CARTA DE CONSENTIMIENTO

Por este medio, yo, JOSE NOEL BLANDON CRUZ, en mi calidad de Administrador de la empresa ESTE-HOTEL, autorizo la realización del estudio de investigación titulado ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN ESTE-HOTEL, que será desarrollado por los estudiantes Francis Nayeli Lira González, con carne 21500313 y Linda Vanesa Ruiz Cornejo, con carne 20500995, pertenecientes a la carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera de la UNAN-Managua, CUR-Estelí.

Dicha investigación tiene fines exclusivamente académicos y constituye un requisito para optar al título profesional correspondiente. En este sentido, declaro que la información interna proporcionada es veraz y autorizo expresamente la revelación de información relacionada con las operaciones y datos pertinentes de la empresa ESTE-HOTEL, los cuales serán utilizados únicamente para fines académicos y científicos dentro del marco del estudio.

Asimismo, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua / CUR-Estelí) respecto al manejo, interpretación y publicación de los resultados del trabajo de investigación.

Sin más que agregar, suscribo la presente en la ciudad de Estelí, a los veintin días del mes de Noviembre del año dos mil veinticinco.

Atentamente,



JOSE NOEL BLANDON CRUZ – ADMINISTRADOR DE ESTE HOTEL

Teléfono: 8853-0926

Correo electrónico: estehotel31@gmail.com

Dedicatoria

A Dios, por sostenerme con su infinito amor y guiar cada uno de mis pasos en este proceso, porque no hay promesa ni sueño que Él no cumpla.

A mis padres, Miguel Lira y Claudia González, por su amor y apoyo incondicional, por alentarme a seguir siempre adelante.

A mi hermana, Mariangel Lira, por ser mi motor e inspiración para superarme y ser un buen ejemplo.

Francis Lira

A Dios, primeramente, porque por el estamos aquí hasta el día de hoy, porque nos brindó salud y fue quien nos podíamos refugiar cuando no sabíamos que hacer.

A mis padres, los cuales me brindaron el apoyo desde siempre, en especial a mi papa que fue y es, el que siempre me motiva a seguir adelante, que siempre confió en mi potencial y me corrigió en todos los años de mi vida, no tendría palabras suficientes para agradecerle el ejemplo y todo lo que el significa para mí.

A mi hermano, que me hace saber todos los días que soy su ejemplo a seguir y me hace saber todos los días cuanto me ama.

A mi abuelo paterno, el cual ya no está en vida, pero siempre me hizo saber que confiaba en mi potencial y en las cosas que podría hacer, sé que nadie podría estar más orgulloso que el hasta el día de hoy.

Linda Ruiz

Agradecimiento

A Dios, nuestro padre celestial, por ser fuente de sabiduría, fortaleza y perseverancia, sin su misericordia no sería posible este logro. Porque “Hasta aquí nos ha ayudado el Señor”.

A mis padres, por todo su amor, entrega y sacrificio a lo largo de estos años, por ser mi soporte e inspiración en cada ámbito de mi vida.

A mi hermana, por el apoyo incondicional que me brinda y por ser mi motivación cada día.

A quienes han estado a mi lado, haciendo memorables todos estos años, compartiendo risas, llanto y tardes de estrés.

Francis Lira

A Dios, por darnos las fuerzas y ayudándonos a seguir adelante.

A mis padres, por su amor y presencia en toda mi vida.

A mi familia, en general que siempre mostro interés en toda la trayectoria de nuestra carrera.

A nuestros docentes, los cuales nos brindaron sus conocimientos todo esto años y apoyo incondicional.

Linda Ruiz

Carta aval del tutor



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL DE ESTELÍ

"2025: Eficiencia y Calidad para seguir en Victorias"

Estelí, 21 noviembre 2025

CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación: Estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel en la ciudad de Estelí año 2025, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera. Los autores de este trabajo son las estudiantes: Francis Nayeli Lira González 21-50031-3, Linda Vanesa Ruiz Cornejo 20-50099-5; y fue realizado en el II semestre de 2025, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para Este Hotel, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,



Alexis E. Moreno López

<https://orcid.org/0000-0001-9818-6015>

CUR-Estelí, UNAN-Managua

Cc/Archivo

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!

Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENEL, Tel 27137734, Ext 7430

Cod. Postal 49 - Estelí, Nicaragua

dcts.curcestelo@unan.edu.ni

Resumen

La presente investigación tiene como principal objetivo diseñar estrategias de optimización para la gestión de calidad de Este Hotel, durante el segundo semestre del año 2025, esto con la finalidad de identificar las áreas de mejora en cuanto a eficiencia de los procesos de calidad y la satisfacción del cliente en un contexto donde el mercado turístico exige altos estándares de servicio, manteniendo la calidad como un pilar estratégico para garantizar la sostenibilidad y diferenciación del establecimiento. La investigación, de enfoque mixto contiene herramientas cuantitativas y cualitativas, tales como la encuesta aplicada a los clientes, la entrevista realizada al administrador y colaboradores del local, así como una guía de observación implementada por las investigadoras, lo que permitió diagnosticar las debilidades en los procesos internos, la capacitación del personal y la integración tecnológica. Los resultados evidencian que la falta de estandarización y actualización en la gestión de calidad afecta directamente la eficiencia y la experiencia del huésped, en consecuencia, se plantea la implementación de un sistema integral de gestión orientado a la excelencia operativa, la fidelización del cliente y la innovación continua, ya que la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel puede representar una oportunidad estratégica para fortalecer su competitividad, incrementar la rentabilidad y consolidar una cultura organizacional comprometida con la mejora continua y la satisfacción plena del cliente.

Palabras clave: Calidad, Procesos, Estrategias

ABSTRAC

The main objective of this research is to design optimization strategies for the quality management of this hotel during the second half of 2025. This aims to identify areas for improvement in the efficiency of quality processes and customer satisfaction within a context where the tourism market demands high service standards, maintaining quality as a strategic pillar to guarantee the establishment's sustainability and differentiation. The research, employing a mixed-methods approach, incorporates both quantitative and qualitative tools, such as a customer survey, interviews with the manager and staff, and an observation guide implemented by the researchers. These methods allowed for the diagnosis of weaknesses in internal processes, staff training, and technological integration. The results show that the lack of standardization and updating in quality management directly affects efficiency and the guest experience. Consequently, the implementation of a comprehensive management system focused on operational excellence, customer loyalty, and continuous innovation is proposed, since optimizing quality management at this hotel can represent a strategic opportunity to strengthen its competitiveness, increase profitability, and consolidate an organizational culture committed to continuous improvement and full customer satisfaction.

Key words: quality, processes, strategies

Abreviaturas

UNAN	Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
CUR	Centro Universitario Regional
INATEC	Tecnológico Nacional
UNWTO U OMT	Organización Mundial del Turismo
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ISO	Organización Internacional de Estandarización
EFQM	Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
TQM	Gestión de Calidad Total
SERVQUAL	Modelo de Calidad del Servicio
PHVA	Planificar, Hacer, Verificar y Actuar
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Indice

1.	Introducción	1
2.	Antecedentes	3
3.	Planteamiento del problema.....	6
3.1.	Caracterización general del problema	6
3.2.	Preguntas de investigación	7
	Pregunta General	7
	Preguntas Específicas	7
4.	Justificación	8
5.	Objetivos.....	12
5.1.	Objetivo general.....	12
5.2.	Objetivos específicos	12
6.	Fundamentación teórica	13
6.1.	Calidad	13
6.1.1.	Dimensiones de la calidad	13
6.1.2.	Calidad en servicios	14
6.1.3.	Gestión de calidad.....	15
6.1.4.	Evolución de la gestión de calidad.....	15
6.1.5.	Principios de la gestión de calidad.....	16
6.1.6.	Importancia de la gestión de calidad.....	17
6.1.7.	ISO9004	17
6.1.8.	EFQM de excelencia.....	18
6.1.9.	Modelo SERVQUAL.....	18
6.1.10.	Ciclo PDCA	20

6.1.11.	Análisis FODA.....	20
6.2.	Eficiencia operativa	21
6.2.1.	Indicadores de eficiencia operativa.....	21
6.2.2.	Procesos clave en la operación	23
6.2.3.	Satisfacción del cliente	23
6.3.	Estrategias para optimización de la gestión de calidad.....	25
6.3.1.	Personalización del servicio.....	26
6.3.2.	Gestión de expectativas.....	26
6.3.3.	Uso de tecnología en la gestión de calidad	26
6.3.4.	Sistemas hoteleros.....	27
6.3.5.	Automatización de procesos	27
6.3.6.	Rediseño y mejora de procesos operativos	28
6.3.7.	Reducción de tiempos de espera	28
6.3.8.	Simplificación de tareas	28
7.	Hipótesis o supuesto de investigación	29
8.	Operacionalización de variables y/o matriz de categorías	31
9.	Diseño metodológico	36
9.1.	Tipo de investigación.....	36
9.2.	Área de estudio	37
9.3.	Población y muestra.....	38
9.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos	40
9.5.	Etapas de la investigación.....	41
10.	Análisis y discusión de los resultados.....	43
11.	Conclusiones	84
12.	Recomendaciones	86

13.	Referencias.....	88
14.	Anexos	95

Índice de figuras

Figura 1: Evolución de la gestión de calidad	16
Figura 2: Modelo SERVQUAL	19

Índice de gráficos

Gráfico 1: La reserva fue fácil de hacer y el proceso fue claro	56
Gráfico 2: El check-in fue rápido y eficiente.....	57
Gráfico 3: El personal de recepción fue rápido y eficiente.....	58
Gráfico 4: El servicio de limpieza cumplió con sus expectativas.....	59
Gráfico 5: Los tiempos de respuesta a solicitudes (toallas, mantenimiento, etc) fueron eficaces.60	
Gráfico 6: El personal se mostró atento y disponible durante la estadía	62
Gráfico 7: El proceso de check-out fue rápido y sin complicaciones.....	63
Gráfico 8: El precio pagado fue justo en relación con la calidad del servicio.....	64
Gráfico 9: Las tarifas y cargos adicionales son transparentes y claros.....	65
Gráfico 10: En términos generales, está satisfecho con su estadía en Este Hotel	66
Gráfico 11: El hotel cumplió con sus expectativas.....	67
Gráfico 12: Recomendaría Este Hotel a familiares y amigos	68
Gráfico 13: Le gustaría hospedarse nuevamente en Este Hotel.....	68

1. Introducción

La gestión de la calidad en el proceso de alojamiento es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (López, 2021, p. 29)

Es decir, que se debe procurar ofrecer no solo instalaciones adecuadas, sino también una atención personalizada y eficiente. Para lograrlo, es fundamental anticiparse a las expectativas del cliente, mantener una mejora continua mediante la retroalimentación y utilizar tecnologías que optimicen el servicio, mejorando de esta manera la experiencia del huésped y fortaleciendo la lealtad y competitividad del hotel, asegurando su éxito en un mercado cada vez más exigente.

En este contexto, la presente investigación se enfoca en las estrategias de optimización de la gestión de calidad, teniendo como objetivo principal diseñar estrategias para la optimización de la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre de 2025.

Ahora bien, en un sector tan competitivo como el turismo, donde las exigencias de los consumidores aumentan constantemente, la calidad se convierte en un factor crucial para asegurar la sostenibilidad y el éxito de las empresas turísticas. Por lo tanto, la propuesta busca desarrollar estrategias eficaces que permitan mejorar la gestión de calidad en estos establecimientos, independientemente de su tamaño o tipo de servicio.

Entendiendo la calidad no solo como el cumplimiento de las expectativas del cliente, sino como un conjunto de procesos y prácticas que facilitan la mejora continua en todos los aspectos operativos de la empresa, se pretende explorar diversos aspectos dentro de la gestión de calidad en las empresas turísticas, analizando normas y modelos tanto nacionales como internacionales para determinar cuál es el más adecuado para el establecimiento.

Asimismo, se examinará cómo se pueden implementar procesos de mejora continua en los servicios de alojamiento, destacando la importancia de la retroalimentación y la evaluación constante de los servicios ofrecidos.

De igual manera, se evaluará la relación directa entre la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los clientes, lo que, a su vez, impacta en la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. También se estudiará cómo las empresas de alojamiento pueden adaptar sus procesos de gestión de calidad a las demandas cambiantes del mercado, considerando tendencias en sostenibilidad, innovación tecnológica y personalización de servicios. Adicionalmente, se analizará la importancia de la capacitación del personal y la creación de una cultura organizacional orientada a la calidad.

Existen varios estudios previos sobre la gestión de calidad en el sector turístico, pero la mayoría se han enfocado principalmente en grandes cadenas hoteleras o destinos turísticos específicos. Pocos han profundizado en cómo las pequeñas empresas turísticas pueden implementar estrategias de calidad efectivas o adaptarse a las nuevas tendencias del mercado. Esta investigación busca ampliar y complementar estos estudios al ofrecer un enfoque más práctico y accesible para todo tipo de empresas turísticas, sin importar su tamaño o ubicación.

2. Antecedentes

Para la elaboración de este estudio se realizaron consultas previas a diversas tesis relacionadas al tema de investigación. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Internacional

La primera tesis, presentada por Grandez Ruiz James Augusto, se titula “Gestión de calidad hotelera y su relación con la satisfacción del cliente en la ciudad de Yurimaguas, 2018”. Tiene como objetivo establecer el grado de relación existe entre las variables en estudio, por lo que se ha optado por una investigación de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, tomando en cuenta una población de 1037 personas, para la cual se ha extraído una muestra de 207 turistas, quienes fueron encuestadas a través de un cuestionario de preguntas, Finalmente se logra determinar que la gestión de calidad hotelera se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la ciudad de Yurimaguas, año 2018, instancia que es corroborada por un coeficiente de correlación de 0,869 y un el grado de significancia de 0,000 la cual es menor a 0,05 por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . (Ruiz, 2018)

La segunda tesis presentada por López Pazmiño Alexander se titula “Calidad Turística: Sistema de gestión de calidad para la satisfacción del cliente en los Hoteles del Cantón Salinas, 2021”. Tiene como objetivo principal analizar la calidad turística y la satisfacción del cliente en los hoteles del Cantón Salinas, al finalizar la investigación se ha determinado la eficiencia del personal mediante las preguntas directas en la encuesta y la entrevista a los propietarios y clientes, misma toma de datos que deberá responder a una evaluación constante, lo que facilitará la toma de decisiones de los gerentes. (López, 2021)

Manuel Prada Bruno Alejandro presenta una tesis titulada “Propuesta de implementación de un modelo de gestión de calidad para obtener la certificación del estándar –NEPCon– Preferred by Nature de turismo sostenible para el hotel Colca Lodge S.A, Arequipa, 2022”. El objetivo de esta investigación es desarrollar una propuesta de implementación de un modelo de gestión de calidad, para obtener la certificación del estándar –NEPCon– Preferred by Nature de Turismo Sostenible para alojamiento, en el hotel Colca Lodge S.A. La empresa Colca Lodge, busca afrontar la pandemia, reactivando sus operaciones en

forma progresiva, y buscando nuevas oportunidades que permita diferenciarse y posicionarse en un mercado cada vez más competitivo, desarrollando instrumentos que permitan estimular el interés del turista para acceder a los servicios ofertados, obteniendo como resultado la conformidad de 174 criterios, 12 criterios con conformidad parcial, 10 criterios que no han logrado la conformidad y 9 criterios que no aplican, teniendo una calificación de 180 puntos logrando obtener un resultado del 92.21%, y se obtuvo el 100% en el cumplimiento de la conformidad de 32 indicadores críticos, con lo que se obtuvo la certificación en Turismo Sostenible por Preferred by Nature. (Prada, 2022)

Nacional

Como cuarto antecedente, se encontró la investigación realizada por Paredes Medina Carlos Alberto, Pineda Borgen Olga Carolina y Zapata Betanco Jennifer de los Ángeles, titulada “Análisis de la calidad del servicio del restaurante “Patio El Padrino” del municipio de León”. El objetivo principal es analizar la calidad del servicio y atención al cliente del restaurante Patio El Padrino, hoy en día lo que buscan las empresas es fidelizar a sus clientes, por ende, el servicio o producto que brindan debe ser visto como el mejor desde el punto de vista de ellos, al terminar este estudio se concluyó que los clientes se sienten cómodos y satisfecho con el servicio brindado por el restaurante “Patio El Padrino”, pero al mismo tiempo esto nos dice que este servicio no satisface las necesidades de los clientes a un 100%. (Paredes et al., 2019)

Hernández Vivas María Alexandra, Quintero Pérez Yessica Elizabeth y Castillo García Leonard Enrique, presentan una quinta tesis titulada “Gestión de calidad en los procesos de rotación y retención laboral”. El objetivo planteado en dicho trabajo investigativo radica en analizar la gestión de calidad en los procesos de rotación y retención laboral a través de un estudio teórico que proporciona las directrices para un buen funcionamiento en las organizaciones. Se determina que mediante la presentación de los conceptos básicos de la gestión de calidad en los procesos de rotación y retención laboral se han consolidado y por lo tanto enriquecido los conocimientos cognitivos, los cuales han proporcionado una noción más específica de los aspectos tratados a lo largo de la investigación. (Hernández et al., 2020)

Local

Rivas Hernández Alondra Gissel, Rivera Paguaga Keyla Dominique, Zelaya Jarquín Cristell Anielka, presentan una sexta tesis con el título “Factores que influyen en la implementación del sistema de gestión de calidad de Hotel Los Arcos en Estelí, en el II semestre 2020”. Este estudio tiene como principal objetivo, analizar los factores que influyen en la implementación del sistema de gestión de calidad de Hotel Los Arcos, metodológicamente es de una investigación aplicada, cualitativa, según su estudio es descriptiva y de corte transversal y su muestreo no probabilístico, se trabajó con los colaboradores del hotel, donde se constataron los factores que influyen en las certificaciones en el hotel, dado el estudio se obtuvieron resultados a través de la aplicación de instrumentos como es la entrevista y revisión documental, En este trabajo investigativo se plantean estrategias para la mejora continua del sistema de gestión de calidad, estas van en función de los colaboradores y su integración al sistema. (Rivas et al., 2020)

A partir de la revisión de antecedentes se puede comprobar que se han realizado estudios sobre la gestión de calidad, pero no existe un estudio específico que se titule índice. “Estrategias para la optimización de la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el I semestre del 2025”, por tanto, se convierte en el primer tema de investigación para la empresa y la universidad. Los antecedentes utilizados para la investigación son de vital importancia ya que son un marco de referencias para la realización de la presente investigación ya que son un marco de referencias que permitirá enriquecer la fundamentación teórica.

3. Planteamiento del problema

3.1. Caracterización general del problema

En los últimos años, Estelí ha experimentado una transformación hacia un sector más diversificado donde el turismo y los servicios son cada vez más relevantes, esta evolución junto con su proximidad a importantes atractivos naturales ayuda a posicionar a la ciudad como un destino turístico atractivo tanto para turistas nacionales como internacionales.

La ciudad de Estelí dispone de diversos establecimientos enfocados en el hotelaría que buscan destacarse en la industria turística a través de la innovación, no obstante, son aquellas que priorizan la calidad de sus servicios los que logran consolidarse en el mercado.

En la actualidad, la optimización de la gestión de calidad se ha convertido en una necesidad esencial para los hoteles que desean mantenerse competitivos y garantizar la satisfacción de sus clientes.

Este Hotel es un establecimiento relativamente joven ubicado en el corazón de la ciudad, siendo su ubicación estratégica un aspecto clave que garantiza un flujo constante de personas, a su vez, su cercanía con los principales atractivos turísticos de Estelí le otorga una ventaja competitiva considerable.

A pesar de contar con procesos operativos establecidos, estos no están suficientemente optimizados ni estandarizados, lo que genera variabilidad en la calidad de los servicios ofrecidos y afecta tanto la experiencia del cliente como la eficiencia de las operaciones. Es por lo que se ha identificado la siguiente pregunta problema ¿La falta de estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel es un factor que no contribuye a la mejora continua y la competitividad?

La implementación del sistema de gestión de la calidad garantiza el hecho o por lo menos en un alto porcentaje de que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, o lo que es lo mismo satisfaga sus necesidades y expectativas. (INATEC, 2019, p. 6)

Por ello, la optimización de la gestión de calidad es, para el establecimiento, un factor clave para mejorar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo. No obstante, este proceso se

ve obstaculizado por varios factores, como la resistencia al cambio, la falta de capacitación, la integración tecnológica y la gestión de la experiencia del cliente.

Superar estos desafíos requiere un enfoque estratégico que involucre un liderazgo comprometido, formación continua, inversión en tecnología y una cultura organizacional orientada a la mejora constante. Solo de esta manera será posible garantizar procesos más eficientes, reducir costos y aumentar la satisfacción tanto interna como externa.

3.2. Preguntas de investigación

Pregunta General

¿Cuáles son las estrategias para la optimización de la gestión de calidad que se implementan en Este Hotel en la ciudad de Estelí durante el I semestre de 2025?

Preguntas Específicas

¿Cuáles son las principales características de los procesos y procedimientos de la gestión de calidad dentro de Este Hotel?

¿Cuáles son los desafíos y oportunidades que afectan la eficiencia de los procesos y la satisfacción del cliente en Este Hotel?

¿Qué estrategias se pueden proponer para optimizar la gestión de calidad en Este Hotel?

4. Justificación

La calidad en el turismo es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. (UNWTO, 2019)

En este sentido, la calidad no sólo implica ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, sino también establecer procesos estandarizados que permitan una mejora continua, lo que resulta clave para garantizar la sostenibilidad y posicionamiento de una empresa en la industria turística.

Por esto que la investigación sobre "Estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel en la ciudad de Estelí durante el II semestre del 2025" es de suma importancia, ya que contribuye a mejorar la calidad del servicio hotelero, impactando positivamente la competitividad y la satisfacción del cliente. Asimismo, es necesario realizarla para identificar áreas de mejora, desarrollar estrategias eficientes y adaptadas a las necesidades actuales del mercado hotelero en Estelí.

Su relevancia social radica en que fortalece el turismo local, generando empleo y promoviendo el bienestar económico de la comunidad. De igual manera, desde un enfoque teórico, aporta conocimientos sobre gestión de calidad y estrategias hoteleras, enriqueciendo la literatura especializada en el sector turístico y empresarial. Ahora bien, metodológicamente propone un diseño sistemático e integral que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, permitiendo un análisis profundo y una aplicación práctica de los hallazgos para la mejora continua del hotel, beneficiando tanto a la gestión como a los usuarios del servicio.

De igual manera, uno de los principales beneficios de la implementación de estrategias de gestión de calidad es la mejora de la calidad del servicio, lo que se traduce en una experiencia mejorada para los clientes, la estandarización de procesos, la capacitación del

personal y la implementación de herramientas tecnológicas facilitan la prestación de servicios de alto nivel, garantizando una estancia favorable para los huéspedes.

Ahora bien, la optimización de la gestión de calidad en hoteles tiene un impacto significativo en la rentabilidad y posicionamiento de los establecimientos dentro del sector turístico. Un sistema de gestión de calidad eficiente contribuye al aumento de la rentabilidad, ya que permite una mejor utilización de los recursos y la implementación de estrategias que mejoran la eficiencia operativa.

Asimismo, el enfoque en la calidad permite el fortalecimiento de la marca. Un hotel reconocido por su excelencia en el servicio se convierte en un referente dentro de la industria, atrayendo no solo a clientes habituales, sino también a nuevos mercados que buscan experiencias personalizadas y de alto valor.

Además, la aplicación de tecnologías de monitoreo, como encuestas de satisfacción digitalizadas, sistemas de gestión de relaciones con clientes y plataformas de análisis de retroalimentación en línea, representara soluciones prácticas que pueden integrarse sin afectar de manera significativa la operatividad del establecimiento.

La importancia de la investigación radica en la oportunidad de adaptación que estos procesos de optimización de la gestión de calidad le permitirán al establecimiento, adecuándose de esta manera a las demandas del mercado, mejorando sus procesos operativos y ofreciendo experiencias memorables a los turistas.

La gestión de calidad en hoteles no debería tener en consideración únicamente la eficiencia interna y la satisfacción del cliente sino también su aporte al desarrollo económico y social en su entorno. Es en este sentido que el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022–2026 de Nicaragua proporciona a un marco estratégico que orienta las acciones públicas y privadas hacia una economía más equitativa y asertiva, con el turismo como uno de los sectores de prioridad para la generación de empleo asalariado, la economía creativa y el fortalecimiento de las capacidades locales.

En esta investigación se evidencia la necesidad que existe para llevar a cabo acciones que conduzcan al desarrollo turístico de la empresa, pues la falta de consistencia y eficiencia

en la gestión de calidad afecta la satisfacción del cliente y, en consecuencia, la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, además busca ofrecer soluciones prácticas para mejorar estos aspectos y resolver los desafíos que enfrentan muchas empresas en el sector.

Su proyección social es amplia, ya que aborda cuestiones que afectan no solo a las grandes cadenas hoteleras o empresas de turismo, sino también a pequeñas empresas y proveedores locales que forman parte del ecosistema turístico. Por otro lado, el impacto de una mejora en la gestión de calidad en el turismo tiene un alcance global, ya que contribuye al fortalecimiento de la competitividad de destinos turísticos a nivel internacional, promoviendo una imagen positiva y sostenible del destino.

Este estudio será de utilidad para Este Hotel, pues podrán implementar las distintas estrategias para optimizar la gestión de calidad para el correcto posicionamiento de su negocio, a los estudiantes, como guía o base para futuras investigaciones que traten acerca de calidad en el sector turístico, así mismo resulta beneficiado el equipo de investigación, puesto que se ponen en práctica muchos de los conocimientos adquiridos.

Esta investigación es de gran importancia no solo porque ayudara a mejorar la gestión de calidad de Este Hotel, sino porque se relaciona con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Esto ayuda directamente a objetivos como acabar con la pobreza, ya que apoya el empleo local y crea ingresos sostenibles, asimismo contribuye al trabajo decente y crecimiento económico mejorando las condiciones laborales y capacitando al personal.

Además, se enfoca en la industria, la innovación y la infraestructura al innovar en procesos y utilizar tecnologías eficientes.

Del mismo modo se relaciona el tema de investigación con los (ODS) Objetivos de Desarrollo Sostenible el número 11 ya que promoverá prácticas hoteleras eficientes y responsables que contribuyen a la creación de destinos turísticos sostenibles, mejorando la calidad de vida de los residentes y fomentando el turismo responsable.

Al potenciar la gestión de calidad, se incrementa el atractivo turístico de la ciudad sin comprometer los recursos naturales ni culturales, favoreciendo un crecimiento urbano

equilibrado y respetuoso con el medio ambiente. Además, estos esfuerzos apoyan la inclusión social y la generación de empleo digno, alineándose con los principios de sostenibilidad urbana y promoviendo comunidades más resilientes, sostenibles y con mayor bienestar para todos.

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Analizar la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el II semestre de 2025

5.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos de la gestión de la calidad dentro de Este Hotel
- Detallar desafíos y oportunidades que afectan la eficiencia de los procesos que inciden en la satisfacción al cliente en Este Hotel
- Proponer estrategias para la optimización de la gestión de la calidad en Este Hotel

6. Fundamentación teórica

A continuación, se aborda la fundamentación teórica de la investigación, cuyo propósito es ofrecer un cuerpo teórico actual que permita analizar y comprender la situación actual del hotel. Para la sustentación de este trabajo investigativo se tomaron en cuenta tres ejes principales: calidad, procesos y estrategias.

6.1. Calidad

La calidad es la adecuación que se le da a un producto o servicio para que cumpla con un alto nivel en sus características al llegar hasta el cliente. (Chiriboga et al., 2021)

La calidad son todas aquellas características que responden a las expectativas del cliente, reforzando así la noción de que su gestión debe orientarse al valor percibido por el usuario final.

En los últimos años el concepto de calidad ha dejado de ser sólo una medida técnica para convertirse en una filosofía organizacional basada en la mejora continua. Es por ello que todas las áreas de una empresa deben involucrarse en satisfacer e incluso anticipar las necesidades del cliente, lo que implica una visión integral y participativa de la calidad, entendiéndose que la calidad no es un fin, sino un proceso permanente que compromete a toda la organización.

En el caso de Este Hotel, la calidad es un factor de vital importancia al ser un establecimiento en crecimiento que compite en una ciudad turística como lo es Estelí, donde la satisfacción al cliente depende de la capacidad del hotel para garantizar experiencias consistentes y personalizadas.

6.1.1. Dimensiones de la calidad

Los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples factores. (Prieto et al., 2017)

Es por ello por lo que las dimensiones de la calidad del servicio permiten comprender cómo los clientes evalúan su experiencia con una organización, estas dimensiones pueden ser tanto tangibles como intangibles. La comprensión del cliente implica brindar una atención personalizada, accesible y empática, asegurando que el servicio se adapte a sus necesidades. La credibilidad es fundamental, ya que se construye a través del conocimiento, la cortesía y la profesionalidad del personal, lo que genera confianza en la empresa y sus representantes.

Otras dimensiones clave son la capacidad de respuesta, que se refiere a la rapidez y disposición de la organización para atender al cliente con eficiencia, y la fiabilidad, que implica cumplir con lo prometido de forma constante y precisa.

Asimismo, los elementos tangibles abarcan aspectos visibles como las instalaciones, los equipos, el material informativo y la presentación del personal, estos factores influyen directamente en la percepción que el cliente tiene sobre la calidad del servicio.

Al gestionar de manera adecuada estas dimensiones se logra la satisfacción y fidelización del cliente, especialmente en sectores tan competitivos como el hotelero.

6.1.2. Calidad en servicios

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. (Carchipulla et al., 2020)

La calidad en los servicios se define por la percepción del cliente, es decir, por cómo un servicio logra satisfacer sus expectativas. A diferencia de los productos tangibles, los servicios presentan características intangibles, lo que hace que la evaluación de su calidad dependa en gran medida de factores como la atención, la eficiencia, la empatía y la consistencia en la experiencia del usuario. Por ello, la calidad de servicio no puede estandarizarse de manera rígida, sino que debe adaptarse a las necesidades y expectativas particulares de cada cliente, generando confianza y satisfacción en cada interacción con el cliente.

En el caso de Este Hotel, trabajar en la calidad de servicios es clave para diferenciarse frente a la competencia local, especialmente porque los turistas actuales buscan rapidez en los procesos, atención empática y un servicio que se adapte a sus necesidades.

6.1.3. Gestión de calidad

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (INATEC, 2019)

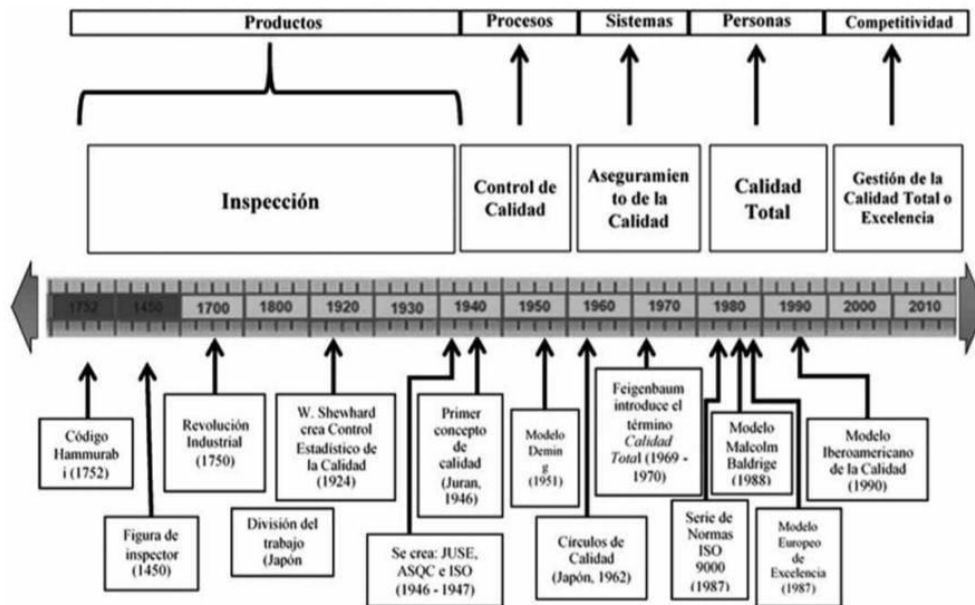
Retomando estos conceptos es importante mencionar que, en hotelería, esta gestión es un elemento clave para poder estandarizar procedimientos, garantizar la satisfacción del cliente y fomentar una cultura organizacional centrada en la mejora continua. Asimismo, su correcta implementación permite a los establecimientos posicionarse en el mercado y responder con agilidad a las exigencias del entorno.

6.1.4. Evolución de la gestión de calidad

La gestión de la calidad ha experimentado una evolución progresiva de acuerdo con demandas del mercado, esta evolución puede dividirse en cinco distintas etapas. La primera, en el siglo XIX, se centró en la inspección para detectar errores en los productos, destacando la necesidad inicial de uniformidad en los sistemas productivos. En la segunda etapa, en los años 30, el enfoque cambió hacia la prevención de fallos mediante métodos estadísticos, buscando intervenir en el proceso antes de que ocurrieran los errores.

A partir de los años 50, en la tercera etapa, la gestión de la calidad se expandió a toda la organización, incluyendo áreas como el diseño y la dirección, determinando un enfoque sistémico. En los años 80, la cuarta etapa se concibió la calidad como un proceso estratégico basado en la mejora continua, bajo la responsabilidad de la alta dirección. Finalmente, en los años 90 surgió la Calidad Total, que sigue dándose en la actualidad, donde se valora todo el proceso de forma integral. (Sotomayor, 2001)

Figura 1: *Evolución de la gestión de calidad*



Nota. Adaptado de *Calidad y su evolución: Una revisión* (Solis et al., 2012)

Retomando la temática antes mencionada, es posible asegurar que, en la actualidad, la gestión de calidad es una responsabilidad compartida por toda la organización, basada en principios de mejora continua y orientación al cliente. Al comprender esta evolución, se implementan diversas estrategias de acuerdo con las exigencias del sector, donde la excelencia y la innovación constante son elementos clave para la diferenciación.

Por ello es fundamental comprender esta evolución ya que puede permitir adaptar practicas modernas como la mejora continua, el liderazgo participativo y la orientación al cliente, lo que es esencial para consolidarse en un mercado más exigente.

6.1.5. Principios de la gestión de calidad

Los sistemas de gestión de la calidad son herramientas fundamentales para asegurar que una organización cumpla con los requisitos de sus clientes y con las normativas aplicables. Estos sistemas se basan en una serie de principios básicos que guían su diseño, implementación y mejora continua, siendo de gran importancia para ofrecer un servicio eficiente y centrado en el cliente. (Rodriguez, 2024, p. 4)

Como se menciona anteriormente, estos principios representan los fundamentos sobre los que se construyen los sistemas de gestión eficaces y sostenibles. Entre los más destacados se encuentran el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos y la mejora continua, siendo estos esenciales para garantizar que la organización opere de manera eficiente, con capacidad de respuesta y alineada con las expectativas de su público meta.

Es vital reconocer que la implementación de estos principios permite crear una cultura organizacional sólida y orientada al servicio, aplicarlos implica promover un liderazgo comprometido con la calidad, capacitar continuamente al personal y fomentar la retroalimentación del cliente como base para la toma de decisiones estratégicas.

6.1.6. Importancia de la gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad permite poner en marcha estrategias con la finalidad de lograr objetivos y metas organizacionales. (Avila et al., 2022)

Ahora bien, es crucial reconocer que, en un ámbito como el hotelaría, donde la experiencia del cliente es determinante, la gestión de calidad resulta fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de cualquier organización, ya que una gestión de calidad bien estructurada no solo contribuye a mejorar la satisfacción del cliente, sino que fortalece la reputación del establecimiento y su capacidad de competir en el mercado. De igual manera, facilita la toma de decisiones basada en datos, lo que incrementa la eficiencia operativa y la rentabilidad a largo plazo.

6.1.7. ISO9004

Proporciona las directrices para el aumento de la eficacia y la eficiencia globales de la organización. Tiene como objetivo la mejora continua del desempeño de la organización medida a través de la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas en la organización. (ISO, 2018)

En este caso, aplicar la norma ISO 9004 significa incorporar prácticas que optimicen sus operaciones internas, favorezcan una cultura de aprendizaje organizacional y garanticen un enfoque proactivo hacia la excelencia. La implementación de esta norma puede traducirse en una ventaja competitiva al asegurar procesos de calidad frente a los desafíos del mercado hotelero.

6.1.8. EFQM de excelencia

El Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) se fundamenta en los principios de la excelencia propuestos en la filosofía de gestión total de la calidad (total quality management, TQM) a principios de los años cincuenta en el ámbito empresarial japonés. Este nuevo enfoque contempla una forma de gestión que implica un cambio en toda la organización para conseguir el nivel más alto de calidad, es decir la excelencia. (Modelos de gestión de calidad de los procesos, 2017, p. 18)

6.1.9. Modelo SERVQUAL

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio (Matsumoto, 2014).

Este modelo es un marco de gestión integral diseñado para ayudar a las organizaciones a alcanzar y garantizar la excelencia. Su estructura se basa en el ciclo de gestión que responde a las interrogantes de "Por qué", "Cómo" y "Qué", siendo sus criterios: Dirección, Ejecución y Resultados.

Para la optimización de la gestión de calidad de Este Hotel, el Modelo EFQM actúa como una guía que va más allá del control de procesos y un liderazgo que promueva una cultura de servicio excepcional y empoderamiento del personal.

Este modelo tiene 5 criterios o dimensiones para medir la calidad del servicio:

Figura 2: *Modelo SERVQUAL*



Nota. Adaptado de *Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL RECAI* (Barragan et al., 2022)

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado y adaptado al gusto del cliente.

- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Pablo, 2014, p. 186)

6.1.10. Ciclo PDCA

Provee un medio para la implementación sistemática de un sistema de garantía de calidad, a partir de un sistema de planificación inicial. (Universidad de Concepción, 2020)

El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), también conocido como ciclo de Deming, es una metodología estructurada para la mejora continua dentro de los sistemas de gestión de calidad. Este enfoque permite a las organizaciones implementar cambios de forma controlada, asegurando que las acciones adoptadas estén alineadas con los objetivos estratégicos y que los resultados puedan ser medidos y ajustados progresivamente.

La aplicación del ciclo PHVA ofrece una herramienta clave para fortalecer la gestión de calidad, ya que permite desarrollar un proceso de diagnóstico, intervención y evaluación en las distintas áreas del servicio hotelero, esta metodología favorece la toma de decisiones basada en datos y fomenta la participación del personal.

6.1.11. Análisis FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Talacon, 2007, p. 114)

Retomando y teniendo en cuenta el concepto anterior, el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta esencial para evaluar de manera general la situación de una organización. En este contexto, este análisis permite identificar los recursos y capacidades internas que ayudan a la calidad en el servicio, así como las áreas que necesitan mejoras. Las fortalezas, como la experiencia del personal o los estándares de limpieza, y las debilidades, como posibles deficiencias en capacitación o

procesos internos lentos, dan una visión clara del punto de partida desde el cual se diseñan las diversas estrategias de optimización.

El FODA permite examinar factores externos que influyen en la operación del hotel. Las oportunidades, como la adopción de nuevas tecnologías, tendencias en turismo sostenible o certificaciones de calidad, muestran caminos para optimizar la gestión y poder diferenciarse en el mercado. Las amenazas, como la competencia, nuevas políticas o fluctuaciones en la demanda turística, alertan sobre riesgos que podrían afectar la calidad del servicio y la reputación del establecimiento, facilitando la toma de decisiones.

6.2.Eficiencia operativa

La eficiencia operativa consiste en mejorar la productividad y rentabilidad al optimizar los procesos, recursos y costos internos (Marriaga, 2024)

Esto nos da a entender que la optimización de los procesos y recursos empresariales se dan con el fin de reducir los costos de explotación mejorando la productividad. Lograr la eficiencia operativa puede ser crítico en los mercados competitivos, ya que permite a las empresas ofrecer productos y servicios de alta calidad a precios más bajos aumentando la rentabilidad.

En el caso de Este Hotel, esto se puede relacionar con la reducción de tiempos de espera, el aprovechamiento de los recursos humanos y la implementación de herramientas tecnológicas que permitan atender de manera eficaz y con calidad.

6.2.1. Indicadores de eficiencia operativa

Cuando se habla de indicadores de eficiencia operativa se refiere a las métricas que evalúan la gestión interna de una organización, con el fin de identificar áreas de mejora para la optimización de la calidad.

Los indicadores miden el nivel de ejecución de los procesos, se concentran en cómo hacer las cosas y miden el rendimiento de los recursos que se utilizaron, además de que definen

la capacidad de realizar una determinada tarea empleando el mínimo tiempo posible, priorizando el menor costo sin la necesidad de aumentar el gasto.

6.2.1.1. Tasa de ocupación

La tasa de ocupación en hotelería representa el porcentaje de habitaciones ocupadas en un hotel durante un periodo específico

6.2.1.2. Tiempos de espera

En hotelería, el tiempo de espera se refiere al tiempo que un huésped debe esperar para recibir un servicio, ya sea Check-in o la respuesta a una solicitud.

El tiempo de espera se podría decir que el tiempo en el que la empresa tarda en completar dicha petición, en otras palabras se podría decir que es reservar un tipo específico de habitación durante un determinado tiempo, existen distintos tipos de reserva entre ellos se encuentran: la reserva tentativa que se refiere a que el hotel tiene una fecha límite y si el huésped no confirma antes de esa fecha pues se hace la cancelación, la reserva confirmada que al contrario del anterior el hotel envía una confirmación escrita, y por ultimo las reservas en lista de hoteles que el hotel anuncia una habitación por medio de alguna red social y se cancela por el mismo medio.

6.2.1.3. RevPAR

Se define como los ingresos por habitación divididos por el número de habitaciones disponibles durante un período de tiempo, o la multiplicación del porcentaje de ocupación pagada por la tarifa diaria promedio. (Pan et al., 2019)

También conocido como Revenue per available room, ofrece una visión distinta al combinar los ingresos y ocupación, lo que permite identificar patrones de rentabilidad a lo largo del tiempo para que los gestores hoteleros puedan desarrollar una comprensión de la eficiencia operativa lo que facilita una toma de decisiones estratégicas y basada en datos.

6.2.2. Procesos clave en la operación

La operación hotelera se sustenta en diversos puntos clave, entre los cuales se encuentran el front office este departamento no solo representa el primer contacto con el cliente, sino que también coordina funciones esenciales como el registro de entrada y salida.

Según (Universidad de Alicante, 2022)

Front office se refiere a la recepción que tiene como función principal asistir a los huéspedes y donde normalmente se realizan funciones como check-in, check-out, pago de reserva y más. En inglés se le conoce también como front desk.

Las funciones principales de administrar alquiler de las habitaciones del hotel. Ser unidad promotora y vendedora de los demás servicios hotel. Ofrecer solución problemas clientes. Dar la información más diversa. Prestar atención telefónica: Externa e interna. Recibir las quejas y reclamaciones. Coordinación interdepartamental. Controlar accesos al hotel de: Personas y materiales.

En Este Hotel, estos procesos pueden estandarizarse y fortalecerse mediante protocolos y manuales que permitan la mejora de la experiencia del huésped y la eficiencia del personal.

6.2.3. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo. Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. (Lara, 2009)

Se podría decir que es una medida en que los productos, servicios y experiencias general del cliente o de una empresa cumplen las expectativas del cliente, además de que incluyen las percepciones del cliente sobre la calidad, el valor y conveniencia.

En cuanto a Este Hotel, garantizar la satisfacción implica invertir en capacitación del personal, asegurar tiempos de respuesta rápidos y ofrecer un servicio que logre fidelizar a los clientes.

6.2.3.1.Importancia de la satisfacción del cliente

En su sentido más primigenio, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios (Salazar, 2011) .

La satisfacción al cliente es un elemento clave en la competitividad de los hoteles, se define como el resultado de la comparación entre las expectativas y el rendimiento recibido del servicio, la satisfacción no solo fomenta la recompra sino también impulsa el marketing boca a boca y fortalece la participación de mercado de hoteles.

6.2.3.2. Métodos de medición

El método común para obtener información es la encuesta. Gracias a ella podemos obtener información puntual, concreta y analizable sobre lo que los clientes opinan. Las encuestas se clasifican en tres categorías: La encuesta al público en general tiene la finalidad de ubicar clientes potenciales, la encuesta post servicio la llevamos a cabo con la persona que acaba de consumir nuestro producto o servicio y que tratamos de conservar como cliente, la encuesta larga se aplica a clientes recurrentes que han consumido un producto o servicio en más de una ocasión, durante un período de tiempo considerable o que tienen una relación afectiva con nuestro producto o servicio (Lazcano, 2021).

Para evaluar el nivel de satisfacción las organizaciones recurren no solo a la encuesta sino también a NPS que mide la disposición de los clientes al recomendar un servicio, usando una o ambas herramientas las empresas pueden recoger, retroalimentarse directamente y monitorear los índices de repetición de compra para ajustar las estrategias.

6.2.3.3. Relación entre eficiencia y satisfacción

Las empresas requieren elevar sus índices de eficiencia y competitividad para conseguir la preferencia de los clientes. En este sentido, la calidad en el servicio es una alternativa para que las empresas puedan obtener una ventaja única y sostenible respecto a sus competidores, independientemente de la actividad comercial o de los servicios que ofrezcan. La calidad en el servicio se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente (lo que quiere) y sus percepciones (lo que obtiene) después de recibir un servicio.

Por un lado, cuando una empresa cumple con las expectativas del cliente, se consolida la satisfacción del cliente. Por otro lado, cuando un cliente se encuentra en un estado de satisfacción del cliente tiende a repetir su comportamiento de compra, generando un estado de lealtad del cliente (Ciencia UAT, 2021). La relación de ambas permite agilizar procesos, tener un servicio más rápido y eficiente lo que incide positivamente en la percepción del cliente, esto contribuye a eliminar fricciones en la experiencia favoreciendo a la recomendación.

6.3. Estrategias para optimización de la gestión de calidad

La planeación de la gestión de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Un plan de calidad comprende la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, del mismo modo que contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma (INATEC, 2024).

La optimización de calidad en los hoteles implica la implementación de estrategias que mejoren la eficiencia, reduzcan costos y aseguren la conformidad con los estándares del servicio, tratando de que abarquen desde la prevención de errores hasta la mejora continua en los procesos, contribuyendo a la sostenibilidad operativa del negocio.

En Este Hotel, implementar estrategias como: personalización del servicio, gestión de expectativas, automatización de procesos y rediseño operativo permitirán consolidar una ventaja competitiva sostenible en el mercado turístico en la ciudad de Estelí.

6.3.1. Personalización del servicio

Históricamente las Administraciones públicas han diseñado y prestado servicios de forma estándar, atendiendo para su diseño, organización y gestión a grupos de poblaciones, es decir, se utilizaba una misma fórmula única para todos los ciudadanos usuarios, siempre que cumplieran determinados requisitos o reunieran determinadas características (edad, sexo, lugar de residencia, patologías médicas, por poner solo unos ejemplos). Sin embargo, el impulso de personalizar entornos y productos para adaptarse a las necesidades únicas del individuo ha sido una preocupación constante tanto de las organizaciones privadas como de los Gobiernos y Administraciones públicas (Velasco, 2020).

La personalización de servicios permite adaptar la oferta hotelera individuales de los huéspedes a través de la tecnología, los hoteles pueden ofrecer experiencias únicas desde la base de reserva hasta la estancia y así hacer la diferenciación competitiva.

6.3.2. Gestión de expectativas

La gestión implica anticiparse a los problemas potenciales y preparar tanto al equipo como al cliente para afrontarlos con soluciones rápidas y eficaces. Fortaleciendo así la confianza del cliente, minimizando las interrupciones en el servicio y mejorando la resiliencia organizacional. Además de gestionar y abordar eficazmente los estándares de las partes interesadas con respecto a la solución de un problema.

6.3.3. Uso de tecnología en la gestión de calidad

Con el uso de la tecnología el sector turismo ha salido beneficiado en gran manera ya que esto permite la agilización de los procesos de reserva, nos permite llegar a más lugares

mediante la infinidad de plataformas digitales, y sobre todo tener un reconocimiento al público.

6.3.4. Sistemas hoteleros

La calidad se ha convertido en una estrategia competitiva para la industria hotelera cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa. Si bien la calidad de diseño de una infraestructura y su permanencia a lo largo del tiempo no supone garantía suficiente para ofrecer a los clientes un servicio de calidad, es cierto que errores en los estudios de viabilidad y en el proyecto de una infraestructura hotelera condicionan gravemente la rentabilidad del negocio no sólo al iniciar la inversión durante el proceso de construcción de las instalaciones, sino posteriormente en el funcionamiento de las mismas (Piqueras, 2020).

Un buen sistema de gestión hotelera integra funciones como reserva, control de inventario, atención al cliente y coordinación de la limpieza, estos sistemas permiten ahorrar tiempo, mejorar la precisión en las tareas administrativas y optimizar el uso de recursos humanos.

6.3.5. Automatización de procesos

A medida que la tecnología continúa su rápido progreso en todas las industrias del mundo, es ahora cuando comenzamos a ver sus beneficios en el sector hotelero. Los Property Management Systems han recorrido un largo camino para ayudar a los hoteleros a mejorar la forma en que operan sus negocios, dejando pocas dudas sobre su efecto transformador (Quinto, 2022, p. 9). La automatización de tareas repetitivas contribuye a liberar a los empleados de actividades rutinarias, permitiéndoles enfocarse en tareas estratégicas. Esto no solo aumenta la eficiencia, sino que también mejora la motivación del personal y la calidad del servicio.

6.3.6. Rediseño y mejora de procesos operativos

El rediseño de procesos o reingenierías se basa en una revisión radical de los procedimientos existentes con el objetivo de alcanzar mejoras espectaculares en rentabilidad, calidad y satisfacción. Esta estrategia implica buscar soluciones innovadoras que transformen la operativa del hotel.

6.3.7. Reducción de tiempos de espera

Los tiempos de espera siempre se han tomado como un problema ya que esto es tu primera interacción con el cliente, el que el cliente espere demasiado puede generar una mala experiencia, así como tal una mala reputación desde el inicio, por lo tanto, con el paso del tiempo se espera o se busca una manera más eficaz de reducir estos tiempos y hacer así una estancia agradable. Se esta encaminando a soluciones de futuros problemas en base a los tiempos de espera ya que se consideraba como uno de los factores que más influyen en dicha problemática (Bautista et al., 2021).

6.3.8. Simplificación de tareas

La simplificación de tareas operativas no solo acelera los procesos, sino también reduce cargas administrativas, facilitando un servicio más fluido y eficaz, teniendo así un mayor control de ingresos.

7. Hipótesis o supuesto de investigación

La eficiencia de los procesos operativos, de costo, de tiempo o administrativos, son aspectos que toman en cuenta los clientes para la satisfacción de los servicios en Este Hotel

Variable independiente: eficiencia de los procesos operativos, de costo, de tiempo o administrativos

Variable dependiente: clientes

Variables	Definición	Indicadores	Técnicas
Eficiencia de los procesos	La eficiencia operativa consiste en mejorar la productividad y rentabilidad al optimizar los procesos, recursos y costos internos (Marriaga, 2024) Esto nos da a entender que la optimización de los procesos y recursos empresariales se dan con el fin de reducir los costos de explotación mejorando la productividad. Lograr la eficiencia operativa puede ser crítico en los mercados competitivos, ya que permite a las empresas ofrecer productos y servicios de alta calidad a precios más bajos aumentando la rentabilidad.	Procesos operativos Tiempo de atención Procesos administrativos	Entrevistas

Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo. Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. (Lara, 2009) Se podría decir que es una medida en que los productos, servicios y experiencias general del cliente o de una empresa cumplen las expectativas del cliente, además de que incluyen las percepciones del cliente sobre la calidad, el valor y conveniencia	Calidad del servicio Opiniones sobre limpieza y comodidad Tiempo de respuesta Tiempo de espera Relación Calidad-Precio Atención al cliente	Encuestas
--------------------------	---	--	-----------

8. Operacionalización de variables y/o matriz de categorías

<i>Objetivo</i>	<i>Categoría</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>subcategoría</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Técnicas</i>	<i>Fuente de Información</i>
Identificar los procesos de la gestión de calidad dentro de Este Hotel.	Calidad	Calidad es el atributo de un objeto, sea cosa (sistema concreto, artefacto), estado o proceso en una cosa (actividad, práctica), resultado de la valuación de alguna o de todas las propiedades del objeto (referente). (Herrera Jiménez, 2006)	Elementos de la gestión de calidad	Procedimientos de calidad. Procesos que cumplen con estándares de calidad. Frecuencia de auditorías internas. Cumplimiento de normativas de calidad. Existencia de manuales de calidad	Cortesía y trato del personal Tiempo de respuesta y solución de problemas Nivel de personalización del servicio Limpieza general Estado de mobiliario y equipos Señalización e infraestructura Protocolo de atención al cliente Uso de herramientas de gestión Supervisión y seguimiento Registro de	Guía de Observación	Este Hotel
			Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción Frecuencia de comentarios positivos Fidelización del cliente Tasa de clientes recurrentes			
			Atención al cliente	Calidad del servicio Nivel de atención del personal según los clientes Resolución efectiva de quejas			

					inconformidad es Conocimiento de funciones Aplicación de buenas prácticas Evidencia de capacitación Resolución de problemas Retroalimentación Registro y análisis de opiniones Mejora continua		
Proponer estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel	Estrategias de optimización	Las estrategias de optimización son un conjunto de acciones y métodos diseñados para mejorar la eficiencia y efectividad de un proceso o sistema, con el objetivo de	Tipos de estrategias para la Optimización	Estrategias de optimización propuestas. Estrategias implementadas con éxito. Áreas clave identificadas para la optimización Impacto de las estrategias en la mejora de la calidad.	¿Cuáles son las principales políticas o estrategias que se aplican actualmente para garantizar la calidad del servicio en Este Hotel? ¿El hotel	Entrevistas	Gerente

		obtener los mejores resultados posibles. (Contreras Sierra, 2013)	Toma de decisiones basadas en datos	Frecuencia de uso de manual de calidad Existencia de reportes periódicos	cuenta con un sistema de gestión de calidad formal? Ya sea ISO, BPM, entre otros. ¿Cuál es su alcance y cómo se aplica? ¿Con qué frecuencia se evalúan los procesos y servicios del hotel? ¿Qué herramientas se utilizan para hacerlo? ¿Cómo se gestionan las quejas, sugerencias y comentarios de los clientes? ¿Qué tipo de capacitaciones se ofrece al personal en temas de calidad? ¿Con		
--	--	--	--	---	---	--	--

					qué frecuencia? ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en la implementación de estrategias de calidad? ¿Qué acciones se han tomado recientemente para mejorar la satisfacción del cliente? ¿Existen indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia de los servicios? Puede mencionar algunos ¿Cómo se involucra al personal operativo en la mejora		
--	--	--	--	--	--	--	--

					continua de los servicios? Desde su perspectiva, ¿Qué estrategias podrían optimizar aún más la gestión de calidad en el hotel?		
--	--	--	--	--	--	--	--

9. Diseño metodológico

9.1. Tipo de investigación

El presente estudio es una investigación aplicada, ya que tiene como finalidad proponer estrategias prácticas para optimizar la gestión de calidad en Este Hotel, ubicado en la ciudad de Estelí, en base al análisis de su situación actual. Se pretende que dichas estrategias puedan implementarse para mejorar la eficiencia en el servicio y contribuir al desarrollo del sector turístico local.

La investigación aplicada en la utilización de los conocimientos en la práctica para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina (Vargas, 2008). Desde un enfoque metodológico, se trata de una investigación de tipo mixta. El componente cualitativo permite comprender en profundidad las percepciones del propietario y del personal a través de entrevistas y guía de observación. El componente cuantitativo complementa el estudio mediante la recolección de datos estadísticos a través de encuestas aplicadas a los clientes, lo cual permite evaluar objetivamente los niveles de satisfacción y los aspectos críticos del servicio.

Los métodos mixtos de investigación son enfoques que combinan tanto elementos cualitativos como cuantitativos en un estudio de investigación. Estos métodos buscan aprovechar las fortalezas de ambos enfoques para obtener una comprensión más completa y profunda de un fenómeno o problema de investigación (Balmaceda et al., 2023).

El estudio es descriptivo, ya que se enfoca en identificar, analizar y clasificar los factores que inciden en la gestión de calidad dentro del hotel. Asimismo, según su temporalidad la investigación es de corte transversal, porque los datos serán recolectados en un único momento en el periodo del año 2025, permitiendo realizar un diagnóstico actual de la situación.

9.2. Área de estudio

Área de conocimiento

Área de investigación: Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Sub Área: Administración Turística y Hotelera

Línea de Investigación CEC-1: Desarrollo socioprodutivo, emprendimiento y bienestar.

Sub línea CEC-1.2: Desarrollo económico local, regional y nacional.

Según la línea de investigación en CINE (IsCED-F 2013) es:

04 administración de empresas y derecho

Su campo específico es: 041 Educación comercial y administración

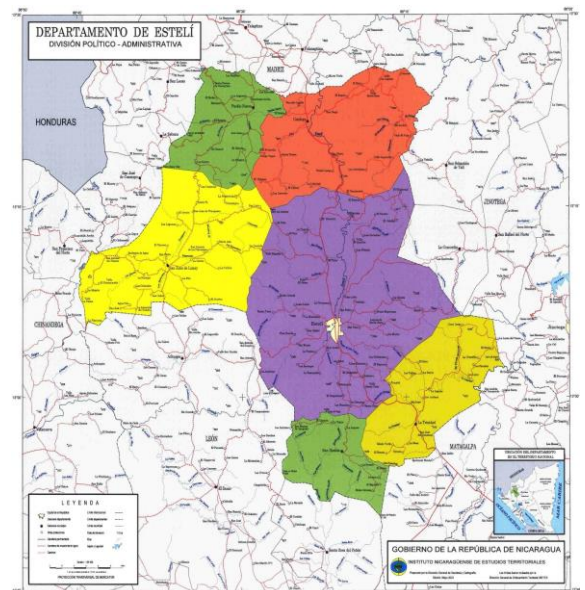
Su campo detallado es: 0413 Gestión y administración

Área geográfica

Macro localización

El estudio se lleva a cabo en Este Hotel, ubicado en la ciudad de Estelí, Nicaragua, reconocido por su desarrollo en actividades económicas como la ganadería, el comercio, y especialmente el turismo, con un creciente número de visitantes nacionales e internacionales

El municipio de Estelí se encuentra a 148 kilómetros al norte de Managua, capital de Nicaragua. Limita al norte con Condega, al sur con La Trinidad, San Nicolás y El Sauce, al este con San Sebastián de Yalí y La Concordia; y al oeste con los municipios de Achuapa y San Juan de Limay.



En los últimos años, Estelí es la segunda ciudad que más ha crecido económicamente, con una población de 125, 455 habitantes, una extensión territorial de 795.7 km² y una altitud de 843.97 msnm.

Estelí basa gran parte de su economía en la producción de tabaco, además del comercio, los servicios, y la pequeña y mediana industria artesanal, junto con la ganadería y cultivos como granos básicos, que también aportan significativamente al desarrollo económico de la región.

Micro localización

Este Hotel es un establecimiento ubicado en un sector de fácil acceso en la ciudad de Estelí, con cercanía a instituciones gubernamentales, comercios, restaurantes y espacios culturales que conforman la dinámica económica y social de la ciudad.

Su ubicación estratégica le otorga diversas ventajas competitivas, puesto que permite atender una amplia diversidad de clientes, tanto turistas nacionales como visitantes internacionales, empresarios y personas en tránsito por motivos laborales, académicos o recreativos.



9.3.Población y muestra

Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definidos, limitados y accesible, que formara el referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminados (Villasis et al., 2016)

La población está conformada por un promedio de 60 clientes que visitan el hotel mensualmente, resultado de la distribución de la cantidad de visitantes en los meses de

mayor y menor afluencia, así como por el equipo de colaboradores que desempeña funciones en las distintas áreas del establecimiento.

Muestra

La muestra es la porción o parte de la población de interés que refleja las mismas características que la población. (Toledo, 2016)

Para definir la muestra de clientes a quienes se les aplicará la encuesta, fue necesaria la aplicación de la fórmula estadística de cálculo para la población finita, que se muestra a continuación.

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

$$n = \frac{60 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.5)^2 \cdot (60-1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{60 \cdot 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.0025 \cdot 59 + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{57.624}{1.1079}$$

$$n = 52$$

Teniendo en cuenta un nivel de confianza del 1.96, una probabilidad de éxito de 0.5, una probabilidad de error de 0.5 y un margen de error del 0.05.

La muestra seleccionada es de 52 personas, clientes del hotel, tomando en cuenta su disposición para participar en el estudio.

Para la aplicación de entrevistas, se incluyen 2 colaboradores que están estrechamente vinculados a la atención al cliente y a los procesos de calidad, y el gerente general, por su papel en la dirección estratégica del establecimiento.

Los criterios de selección a tomar en cuenta son:

- Disposición voluntaria de los participantes.
- Relación directa con el servicio prestado o recibido.
- Relevancia del cargo o experiencia para aportar información significativa al estudio.

9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Con el fin de recolectar información confiable y pertinente para el desarrollo de esta investigación, se utilizarán métodos propios del enfoque mixto, que combinan herramientas cualitativas y cuantitativas.

• Entrevista

Es una técnica cualitativa que consiste en una conversación planificada entre el investigador y el entrevistado, donde se parte de una guía con preguntas abiertas, pero se permite flexibilidad para profundizar en ciertos temas de acuerdo con las respuestas del participante. (Torruco et al., 2013)

Este instrumento se aplicará al gerente y a los colaboradores del hotel, permitiendo obtener información detallada sobre la percepción interna de la gestión de calidad, así como identificar debilidades, fortalezas y propuestas de mejora desde su experiencia directa.

• Encuesta

Es un instrumento de recolección de datos cuantitativos, compuesto por una serie de preguntas cerradas, estandarizadas y organizadas en un formato uniforme. Su objetivo es obtener respuestas medibles y comparables de un grupo determinado de personas (Repullo et al., 2013).

En este caso, se aplicará a los clientes del hotel, con el fin de conocer su nivel de satisfacción respecto a diversos aspectos del servicio recibido, tales como atención, limpieza, infraestructura y eficiencia, entre otros.

- **Guía de observación**

Es un instrumento cualitativo que permite registrar de manera sistemática comportamientos, condiciones y dinámicas observadas en el contexto real del objeto de estudio, sin intervenir directamente (Verdesoto et al., 2020).

A través de esta guía se evaluarán los procesos operativos del hotel, incluyendo el desempeño del personal, la calidad de las instalaciones y la ejecución de procedimientos de atención al cliente, lo cual permite contrastar la información obtenida en entrevistas y encuestas.

9.5. Etapas de la investigación

La presente investigación se desarrollará en cuatro etapas principales, que permitirán estructurar el proceso metodológico desde la recopilación teórica hasta la propuesta de estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel. Las actividades de recolección de datos están previstas para el segundo semestre del año en curso, una vez finalizada la fase de diseño y validación de los instrumentos.

Etapas 1: Revisión documental

Durante esta fase, se recopiló información teórica y empírica relacionada con la gestión de calidad en el sector hotelero, haciendo énfasis en modelos de mejora continua, satisfacción del cliente y estrategias de eficiencia en el servicio. Las fuentes utilizadas incluyen libros especializados, artículos científicos, tesis académicas y normativas aplicables al sector turístico.

Etapas 2: Diseño y validación de instrumentos

Se diseñaron tres instrumentos de recolección de datos:

- Guía de entrevista dirigida al gerente general y dos colaboradores del hotel.
- Cuestionario de encuesta para los clientes del hotel.
- Guía de observación para evaluar de forma sistemática las dinámicas y condiciones del servicio en distintas áreas del hotel.

Estos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación donde se evaluó la pertinencia, claridad y coherencia de cada ítem.

Etapas 3: Trabajo de campo

Esta etapa se llevó a cabo en el segundo semestre del presente año e incluye la recolección de datos a través de los siguientes procedimientos:

- ✓ Aplicación de entrevistas al gerente y dos colaboradores clave, con el fin de explorar percepciones internas sobre la calidad del servicio, debilidades, fortalezas y propuestas de mejora.
- ✓ Aplicación de encuestas a una muestra de 52 clientes que visiten el hotel durante el periodo de estudio, para conocer su nivel de satisfacción respecto a atención, limpieza, infraestructura, tiempo de respuesta, entre otros aspectos.
- ✓ Observación directa mediante el uso de una guía estructurada para registrar comportamientos, procesos operativos y condiciones del servicio, sin interferir en el entorno natural del hotel.

Etapas 4: Análisis de datos y elaboración de documento final

Con base en el análisis de la información recolectada, se sistematizaron los hallazgos y se elaboró un informe final. Este incluye el diagnóstico de la situación actual de la gestión de calidad en el hotel, así como una propuesta de estrategias viables para su optimización,

tomando en cuenta las necesidades detectadas, las fortalezas y el potencial del entorno turístico.

10. Análisis y discusión de los resultados

Procesos de gestión de la calidad en Este Hotel

En este capítulo se abordarán los resultados obtenidos a través de la guía de observación, encuesta a clientes y entrevista a los colaboradores del Este Hotel, con el fin de describir las condiciones actuales de la gestión de la calidad y comprender las razones por las cuales se da una variabilidad en la calidad de los servicios del establecimiento.

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (INATEC, 2019)

Retomando este concepto, se puede decir que la caracterización de los procesos de gestión de calidad es el primer paso para comprender el estado actual en Este Hotel. Este análisis debe partir de la identificación de aquellos procesos que agregan valor al cliente, diferenciando entre procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Ahora bien, en el caso de Este Hotel se llevó a cabo una guía de observación diseñada y aplicada por las investigadoras en las instalaciones del hotel objeto de estudio, dicha herramienta permitió evaluar cada ítem asociado a la gestión de calidad en Este Hotel, observando tanto el desempeño del personal como el estado de la infraestructura, los protocolos y los procesos operativos cotidianos. Los resultados obtenidos revelaron una estructura organizacional bastante funcional, pero con limitaciones significativas en cuanto a estandarización, documentación y retroalimentación, todo esto como un resultado de la evaluación de lineamientos de calidad realizada mediante el instrumento.

A continuación, se detallan los hallazgos más relevantes que se tomaron en cuenta para la caracterización del establecimiento, cada uno de ellos sustentados en la evidencia que se obtuvo al aplicar la guía de observación:

a) Cortesía y trato del personal

Muchos servicios turísticos, especialmente los servicios hoteleros, están caracterizados por un alto grado de interacción personal, donde el personal implicado en el contacto directo con el cliente representa a la empresa, define el producto y lo promueve directamente hacia el consumidor. (Garazo, 2003)

- ✓ Saludo cordial, lenguaje adecuado, disposición positiva

Durante la observación se constató que los colaboradores manifiestan en general una actitud amable, respeto y disposición para atender las necesidades de los huéspedes. Se evidencio que los saludos son cordiales, el lenguaje es adecuado y existe una buena disposición para satisfacer los requerimientos del cliente, sin embargo, no se encontraron mecanismos formales de evaluación del trato al cliente, esto provoca que la percepción de cortesía dependa mas de la actitud individual que de un proceso estandarizado en el establecimiento.

- ✓ Presentación Personal (Uso de uniforme, aseo)

El aspecto personal del colaborador constituye un elemento de comunicación no verbal que influye de manera directa en la percepción del cliente sobre la profesionalidad y el orden de la empresa. En la observación se constató que los colaboradores portan su uniforme y mantienen una buena presentación personal, lo que refleja un compromiso con la imagen institucional.

b) Tiempo de respuesta y solución de problemas

La resolución de problemas propiamente dicha implica la búsqueda racional de una solución o soluciones a través de una serie de estrategias que ayudan a solucionar o afrontar una situación problemática. (Bados & Garcia)

✓ Respuesta rápida a solicitudes del cliente

El tiempo de respuesta es un indicador crucial de eficiencia operativa, ya que refleja la capacidad del personal para atender y resolver de manera oportuna las solicitudes del cliente. La guía de observación permitió evidenciar que el personal responde con disposición ante las solicitudes, sin embargo la atención puede demorar durante los periodos de alta ocupación, a su vez, la escasez de personal en áreas críticas como recepción y housekeeping limita la capacidad del hotel para mantener la fluidez operativa, lo que puede llegar a provocar retrasos en la entrega de habitaciones o en la atención de requerimientos especiales en las temporadas altas, este hallazgo sugiere la necesidad de fortalecer la planificación de turnos y redistribuir recursos humanos en función de la demanda.

c) Nivel de personalización del servicio

La gestión de servicios en base a la personalización es un factor clave para la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa en el sector hotelero, el darles una atención teniendo en cuenta que cada cliente es diferente sumara a la fidelización. (Coro, 2025)

✓ Llaman al cliente por su nombre y recuerdan preferencias

Durante la observación, se verifico que algunos colaboradores por iniciativa propia recuerdan los nombres o preferencias de ciertos huéspedes frecuentes. En el sector hotelero, la personalización del servicio es un valor agregado que genera fidelización y experiencias memorables. Sin embargo, en Este Hotel no se ha implementado un sistema formal para

registrar las preferencias o antecedentes de los clientes frecuentes, esta ausencia de bases de datos de preferencia limita la posibilidad de generar experiencias memorables

d) Limpieza general

La limpieza del hotel es esencial porque tiene un impacto tan profundo en la primera impresión y la satisfacción general del huésped. Una habitación bien mantenida es sinónimo de profesionalismo, comodidad y cuidado, y todo ello influye en la forma en que los huéspedes perciben la marca. (Mc Dowell, 2025)

- ✓ Habitaciones, áreas comunes y baños en condiciones óptimas

Los resultados de la guía de observación reflejaron que el área de limpieza es una de las áreas mejor valoradas. Las habitaciones y áreas comunes se encuentran en condiciones adecuadas, cumpliendo con los estándares básicos de higiene. Sin embargo, no existen registros formales que certifiquen la ejecución de las labores de limpieza, lo que impide verificar el cumplimiento de rutinas y protocolos establecidos, la implementación de formatos de control permitiría garantizar mayor consistencia y trazabilidad en esta área crítica para la satisfacción del cliente.

e) Estado de mobiliario y equipos

- ✓ Mobiliario en buen estado y sin daños visibles
- ✓ Equipos como A/C y TV funcionando correctamente

Durante la observación se verificó que el mobiliario y los equipos como aire acondicionado y televisores presentan un estado general bueno, sin daños visibles. No obstante, el hallazgo más relevante es la ausencia de un plan de mantenimiento preventivo, lo que podría generar deterioros progresivos no detectados a tiempo, ya que el mantenimiento se da de manera correctiva.

f) Señalización e infraestructura

- ✓ Señalización clara con accesos seguros y adecuados

La observación directa evidencio que el hotel cuenta con una señalización básica adecuada, que permite la orientación de los clientes en las áreas principales. Sin embargo, se identificaron deficiencias en zonas secundarias, especialmente en accesos de servicio y salidas de emergencia, esta situación pone en evidencia la necesidad de reforzar los elementos de accesibilidad y seguridad.

g) Protocolo de atención al cliente

- ✓ El personal sigue paso a paso los protocolos establecidos

Uno de los hallazgos más críticos fue la ausencia de un protocolo documentado de atención al cliente fue uno de los hallazgos más relevantes. El personal realiza sus funciones según la experiencia empírica o las indicaciones verbales del administrador, lo que puede generar variabilidad en la calidad del servicio y falta de coherencia en la atención, a su vez esto dificulta la capacitación de nuevos colaboradores y el control de calidad en la prestación del servicio.

h) Uso de herramientas de gestión

- ✓ Se realizan listas de chequeo, formatos y registros de control

El uso de formatos, listas de chequeo o registros de control es limitado. No existen evidencias de un sistema de archivo o seguimiento de las actividades realizadas, lo que refleja una carencia de control documental, esto impide la evaluación objetiva de los procesos, dificultando la identificación de fallas y la toma de decisiones basadas en evidencia

i) Supervisión y seguimiento

- ✓ Presencia de supervisores que verifiquen el cumplimiento

Al aplicar la guía de observación se logró identificar que la supervisión recae casi exclusivamente en el administrador, quien realiza verificaciones diarias de manera empírica, aunque esta práctica refleja un esfuerzo por mantener el control operativo, carece de un respaldo documental que permita su evaluación. La falta de mecanismos formales de auditoría interna limita la capacidad del hotel para detectar y corregir desviaciones en tiempo real, para ello, la implementación de roles de supervisión intermedia o de un sistema de autoevaluación podría mejorar la gestión.

j) Registro de inconformidades

- ✓ Documentación de errores o fallas en el servicio

La observación evidencio que se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en formato de código QR, de igual manera, las situaciones problemáticas se abordan de forma verbal, lo que impide generar un historial de incidentes que sirva como insumo para la mejora continua. Sin embargo, al no contar con un registro datos sistematizados, no es posible realizar el análisis de causas raíz y la prevención de recurrencias, debilitando la capacidad de aprendizaje organizacional.

k) Conocimiento de funciones

- ✓ El personal conoce claramente sus funciones

A partir de la guía de observación aplicada, se determinó que si bien los colaboradores demuestran claridad general respecto a sus tareas, no se dispone de un manual de funciones

actualizado, esto ocasiona ambigüedad en la asignación de responsabilidades y posibles duplicidades operativas.

l) Aplicación de buenas prácticas

- ✓ Atención eficaz, escucha activa y trabajo en equipo

Durante la observación directa se comprobó que el personal muestra disposición, empatía y cooperación, pero la aplicación de buenas prácticas se realiza de manera intuitiva. La carencia de formación formal en temas de calidad y atención hotelera impide consolidar un estándar homogéneo en el servicio. De este modo, la calidad depende del esfuerzo individual más que de un sistema de gestión estructurado.

m) Evidencia de capacitación

- ✓ El personal ha recibido formación recientemente

Los resultados obtenidos mediante la guía de observación reflejaron una ausencia de programas recientes de capacitación. La formación más reciente reportada por los colaboradores corresponde a talleres impartidos por INTUR sin seguimiento. Esta falta de desarrollo profesional reduce la capacidad del hotel para innovar y responder a las nuevas exigencias del mercado turístico.

n) Resolución de problemas

- ✓ El personal está capacitado para resolver problemas sin depender del supervisor

Mediante la aplicación de la guía de observación se pudo verificar que el personal se muestra dispuesto a resolver imprevistos, pero carece de autonomía decisoria. La dependencia del administrador para autorizar cualquier acción refleja una estructura centralizada y poco flexible, que puede generar demoras y frustración tanto en el

colaborador como en el cliente, el empoderamiento del personal operativo es clave para agilizar la atención y fomentar una cultura de responsabilidad compartida.

o) Retroalimentación

- ✓ Existe un buzón de sugerencias, encuestas, Código QR visibles y activos

Con la aplicación del instrumento de observación se constató que aunque existen herramientas visibles como buzones de sugerencias y códigos QR, no se utilizan de manera activa ni sistemática. El cliente tiene opciones para opinar, pero sus comentarios no son analizados ni convertidos en acciones de mejora, este aspecto refleja una oportunidad importante para fortalecer la comunicación con el cliente y construir una gestión basada en evidencia real de satisfacción.

p) Registro y análisis de opiniones

- ✓ Se lleva un registro de sugerencias, reclamos o elogios

Durante la observación, se comprobó que no se realiza un registro formal de las opiniones o evaluaciones de los clientes, ni se lleva un control de las reseñas en plataformas digitales, solamente se les da lectura. En consecuencia, la percepción pública del hotel no se utiliza como fuente estratégica de información para la toma de decisiones, este vacío informativo limita la capacidad del hotel para medir su reputación y anticipar tendencias de satisfacción e insatisfacción.

Ahora bien, en términos globales, la caracterización de los procesos muestra que, si bien Este Hotel ha logrado posicionarse como una opción competitiva en el mercado local, su capacidad de garantizar experiencias consistentes y memorables se ve limitada por la falta de estandarización, documentación y retroalimentación.

Como propuesta de intervención se sugiere la implementación de hojas de supervisión y evaluación diseñadas de manera específica para cada área del hotel, tomando en cuenta criterios

de evaluación claros y escalas de cumplimiento para su posterior medición. Estas herramientas no solo facilitan el control operativo, sino que también son parte de la evidencia del compromiso que se tiene en el hotel en cuanto a la calidad y mejora continua, así como una cultura de calidad documentada y participativa.

A continuación, se presentan la propuesta de formatos de hoja de evaluación con el fin de fortalecer la estandarización de procesos en Este Hotel

- Hoja de Evaluación de Aseo, Orden y Mantenimiento

Hoja de Evaluación de Aseo, Orden y Mantenimiento				
AOM	Lugar		Fecha	
	Turno		Hora	
Elemento	B	R	M	Observaciones
Habitaciones, áreas comunes, recepción, conserjería				
Limpieza general de habitaciones				
Cambio de sábanas y toallas				
Limpieza de baños e inodoros				
Retiro de basura				
Reposición de insumos				
Limpieza de áreas comunes				
Limpieza de mobiliario y equipos				
Funcionamiento de equipos y artefactos de iluminación				

Funcionamiento de equipos y artefactos de climatización				
TOTAL				
Porcentajes				

Firma del supervisor: _____

La implementación de estas hojas de evaluación diaria garantizaría la trazabilidad de las tareas y la identificación de áreas que requieren mantenimiento adicional, además, serviría como evidencia en auditorías internas de calidad.

- **Hoja de Evaluación de Atención al Cliente**

Hoja de Evaluación de Atención al Cliente				
AC	Lugar		Fecha	
	Turno		Hora	
Elemento	B	R	M	Observaciones
Saludo cordial al cliente				
Lenguaje respetuoso y profesional				
Disposición positiva para atender solicitudes				

Resolución oportuna de problemas				
Llamado al huésped por su nombre (personalización)				
Escucha activa y empatía				
Cierre amable de la interacción				
TOTAL				
Porcentajes				

Firma del supervisor: _____

Implementar las hojas de evolución de atención al cliente permitiría medir la consistencia en el comportamiento del personal, identificar necesidades de capacitación y reforzar las buenas prácticas.

- **Hoja de Registro de Quejas, Sugerencias y Acciones Correctivas**

Fecha:	Reportado por:	Medio (verbal/ QR /formulario)
--------	----------------	--------------------------------

Descripción de la queja o sugerencia	Responsable asignado	Acción correctiva aplicada	Fecha de cierre	Verificado por

Conclusión del seguimiento: _____

Firma del supervisor: _____

Se recomienda la implementación del presente formato de registro de incidencias con el fin de medir objetivamente la eficiencia y aplicar acciones correctivas cuando sea necesario ya que de esta manera se podrán documentar de manera sistemática los casos y fortalecer a la organización, transformando las inconformidades en oportunidades de mejora.

Principales desafíos y oportunidades que inciden en la eficiencia de los procesos en Este Hotel

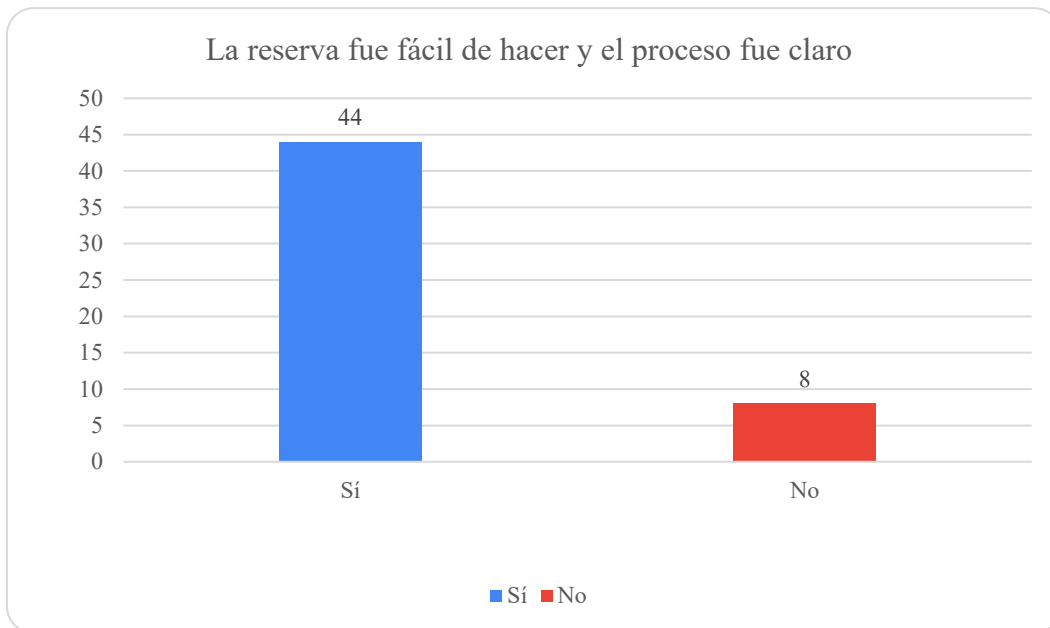
La identificación de desafíos y oportunidades es una parte indispensable en el análisis de la gestión de calidad, ya que permite comprender tanto las limitaciones internas que afectan el cumplimiento de estándares como las presiones externas que están ligadas a un entorno competitivo. Asimismo, facilita la visualización de las áreas de crecimiento y diferenciación que pueden utilizarse de manera estratégica para optimizar la satisfacción del cliente

A través de herramientas como la encuesta a clientes y entrevistas a colaboradores de Este Hotel se pudo identificar una serie de desafíos internos relacionados con la gestión del recurso humano, la estandarización de procesos y la comunicación organizacional; y desafíos externos, vinculados con la competencia regional, los cambios en las expectativas de los clientes y la transformación tecnológica. Asimismo, se identificaron oportunidades y fortalezas que pueden servir de palanca para fortalecer la competitividad y posicionar al hotel como referente local en hospitalidad de calidad.

A continuación, se detallan los criterios analizados para identificar los diversos factores que inciden en la eficiencia de procesos de calidad en Este Hotel:

- a) Proceso de reserva y llegada

Gráfico 1: *La reserva fue fácil de hacer y el proceso fue claro*



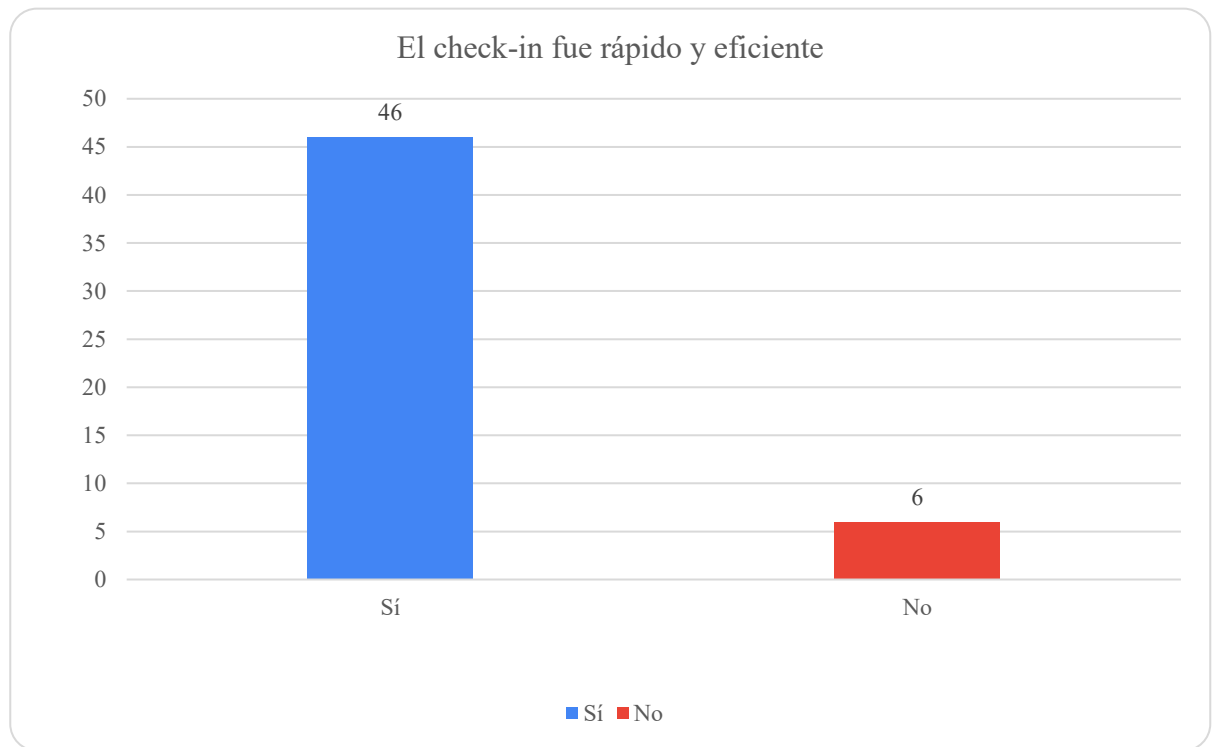
Nota. Elaboración propia

En el siguiente gráfico se puede observar la percepción de los huéspedes en cuanto al proceso de reservación, los resultados de la encuesta evidencian que 44 de los encuestados consideran que la reserva fue rápida y el proceso claro, mientras que 8 manifestaron lo contrario. Este dato refleja que una gran mayoría (84.6%) percibe de manera positiva la eficiencia y transparencia del sistema de reservas del hotel, lo cual es un indicador favorable dentro de la gestión de calidad, ya que el proceso de reserva es uno de los primeros puntos de contacto con el cliente y forma parte esencial de la experiencia de servicio.

Sin embargo, el 15.4% de los huéspedes que expresaron insatisfacción deja en evidencia la existencia de oportunidades de mejora en cuanto a la claridad de la información, la accesibilidad o la rapidez del sistema en determinados casos. Esto demuestra la necesidad de evaluar los canales de comunicación utilizados (redes sociales, plataformas de reservas como booking o vía telefónica), así como la capacitación del personal encargado de las reservas, esto con el fin de garantizar uniformidad y eficiencia en la atención. Es por ello que se propone fortalecer los mecanismos de seguimiento al cliente y su experiencia,

simplificar los pasos del proceso y asegurar una atención personalizada, lo que contribuye a optimizar la gestión de calidad y reforzar la satisfacción de los huéspedes.

Gráfico 2: *El check-in fue rápido y eficiente*



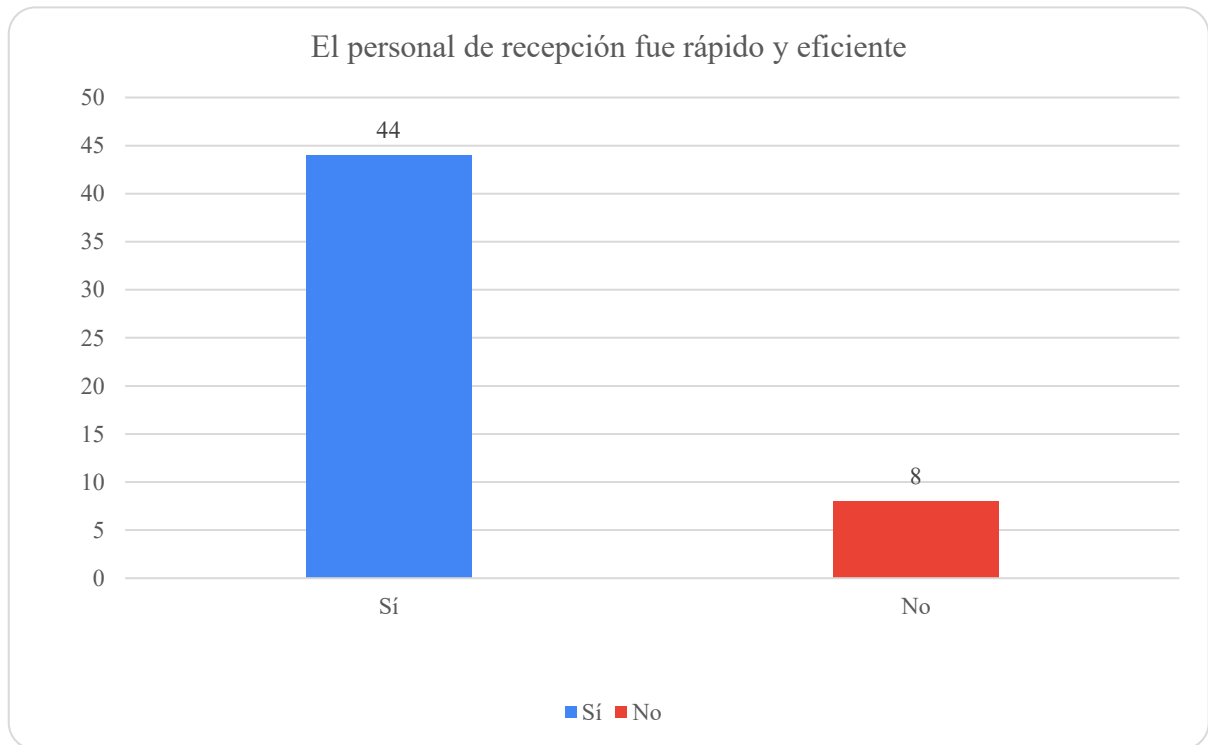
Nota. Elaboración propia

Por medio de este gráfico se demuestra la opinión de los huéspedes en cuando a la rapidez y eficiencia del proceso de check-in, Los resultados muestran que 46 huéspedes (88.5%) consideraron que el proceso de check-in fue rápido y eficiente, mientras que solamente 6 huéspedes (11.5%) manifestaron lo contrario. Este alto porcentaje de satisfacción sugiere que el hotel mantiene un procedimiento de recepción ágil, con la capacidad de minimizar los tiempos de espera y ofrecer una primera impresión positiva al cliente, a su vez un check-in rápido y eficiente influye de manera directa en el confort inicial del huésped y en su evaluación global del servicio.

Sin embargo, los pocos casos de inconformidad pueden relacionarse con momentos de alta demanda o poca coordinación del personal de recepción. Por lo tanto, se recomienda

reforzar los protocolos de atención en horarios pico, implementar herramientas tecnológicas que agilicen el proceso de registro y, finalmente, fortalecer la capacitación del personal para mantener un estándar uniforme en la atención al cliente, garantizando así una experiencia fluida desde el ingreso al hotel.

Gráfico 3: *El personal de recepción fue rápido y eficiente*



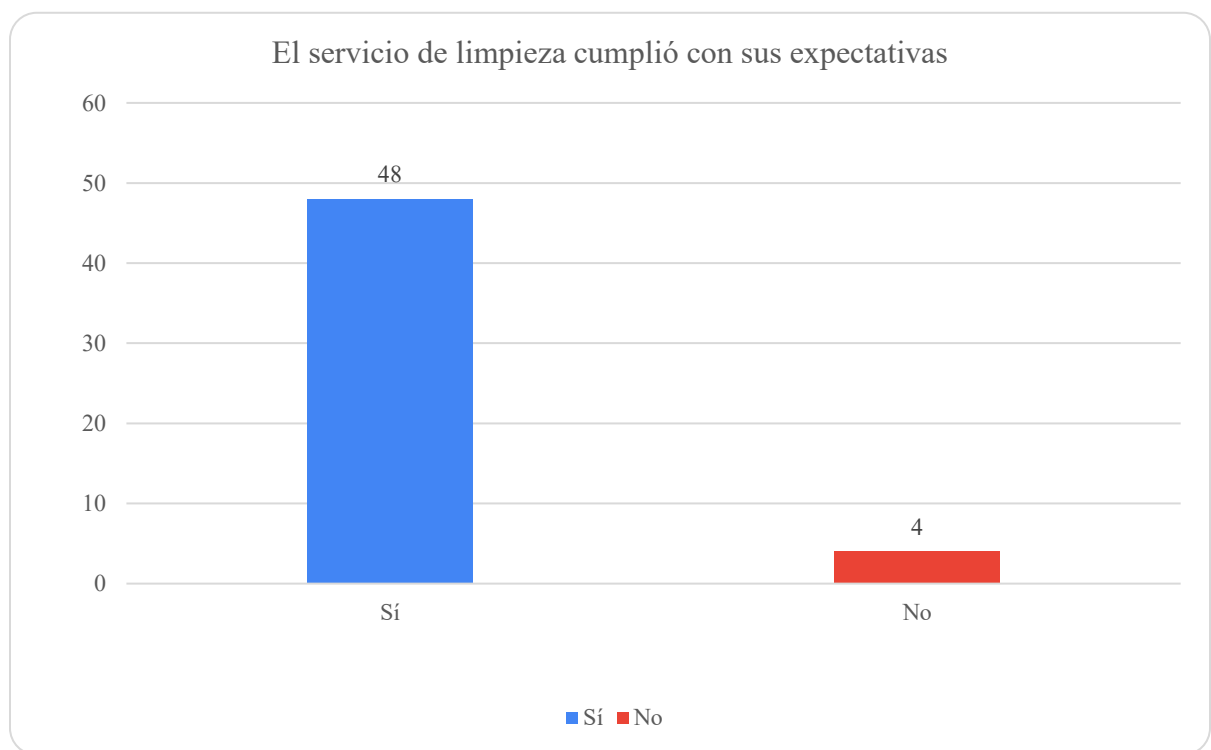
Nota. Elaboración propia

A través de este gráfico se evalúa la rapidez y eficiencia del personal de recepción, en este aspecto, de los 52 huéspedes encuestados, 44 (84.6%) afirmaron que el personal de recepción fue rápido y eficiente, mientras que 8 (15.4%) dieron una respuesta negativa. Como se puede observar, este resultado evidencia un nivel de satisfacción mayoritario, destacando la capacidad del personal para atender con rapidez y resolver solicitudes con eficacia, siendo estos componentes una parte esencial en la gestión de calidad, ya que representan el punto de conexión entre el huésped y los distintos servicios del hotel.

Una estrategia efectiva sería la implementación de capacitaciones continuas orientadas a la atención al cliente y manejo de quejas, lo que permitiría consolidar una atención más proactiva, empática y eficiente, incrementando así los niveles de satisfacción y fidelización.

b) Instalaciones y servicios

Gráfico 4: *El servicio de limpieza cumplió con sus expectativas*



Nota. Elaboración propia

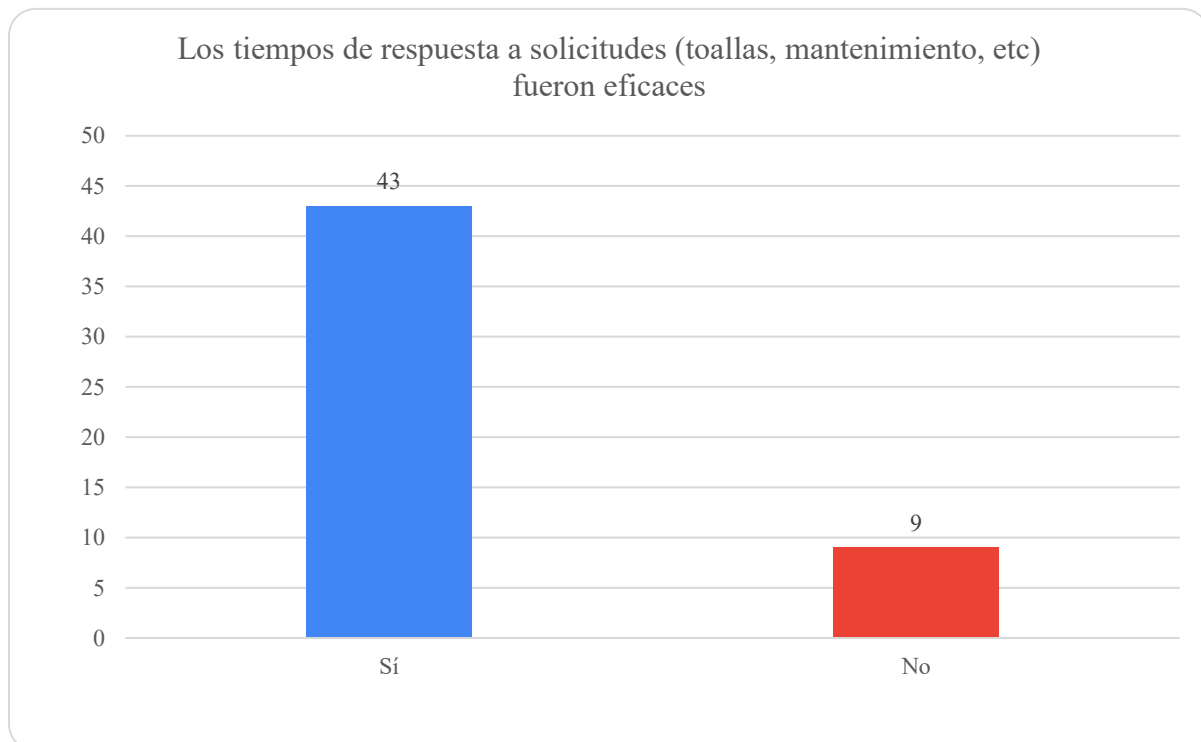
El 92.3% de los huéspedes (48 personas) manifestó que el servicio de limpieza cumplió con sus expectativas, mientras que solo el 7.7% (4 personas) expresó lo contrario. Este indicador es uno de los más altos de satisfacción, lo que refleja un adecuado control en los estándares de higiene y mantenimiento. La limpieza es un factor determinante en la percepción de calidad, ya que influye directamente en la comodidad, la confianza y la

intención de retorno del huésped. En palabras de Noel Blandón, Administrador de Este Hotel:

“La limpieza y la atención al cliente personalizadas son factores que nos diferencian de los demás hoteles en Estelí y es algo por lo que los huéspedes regresan” (Blandon, 2025)

No obstante, a pesar de los resultados positivos, se recomienda mantener un control sistemático mediante listas de verificación y auditorías internas de limpieza, garantizando la consistencia en la calidad del servicio. Asimismo, se recomienda reforzar la comunicación entre el área de limpieza y recepción, ya que esto puede optimizar la atención a solicitudes específicas de los huéspedes, fortaleciendo la imagen del hotel como un espacio confiable y bien cuidado.

Gráfico 5: *Los tiempos de respuesta a solicitudes (toallas, mantenimiento, etc) fueron eficaces.*



Nota. Elaboración propia

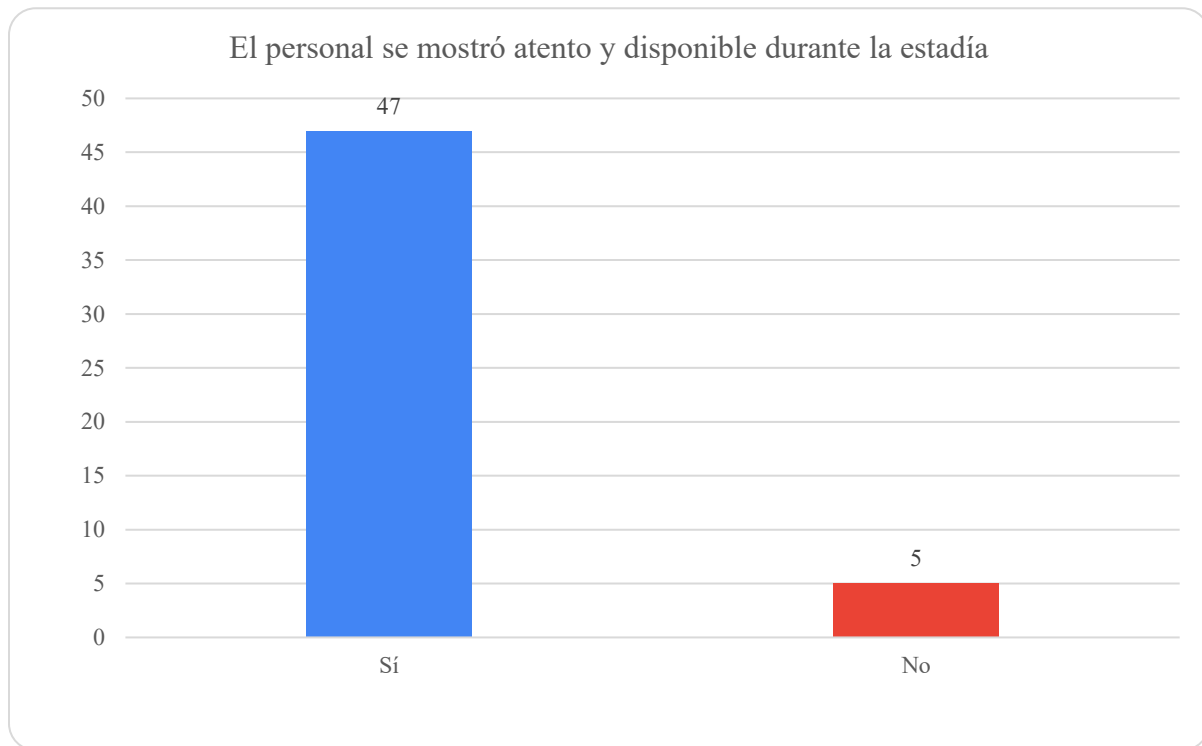
Los resultados demuestran que 43 huéspedes (82.7%) consideran que los tiempos de respuesta ante solicitudes como toallas o mantenimiento fueron eficaces, mientras que 9 (17.3%) opinan lo contrario. Estos datos reflejan un desempeño mayormente favorable, aunque con margen de mejora, pues la rapidez en la atención de solicitudes es un indicador de eficiencia operativa y un elemento que incide directamente en la percepción del servicio.

“No se miden los tiempos y casi no se sigue teoría, revisamos que va bien y que va mal y cómo podemos mejorarlo, más que nada de forma práctica” (Blandon, 2025)

Para optimizar este aspecto, el hotel podría implementar un sistema digital o manual de registro de solicitudes internas, que permita monitorear los tiempos de respuesta y establecer estándares de cumplimiento. Esto no solo garantizaría mayor agilidad, sino que también favorecería la coordinación entre departamentos, incrementando la satisfacción del huésped y fortaleciendo la gestión integral de calidad.

c) Atención y trato del personal

Gráfico 6: *El personal se mostró atento y disponible durante la estadía*



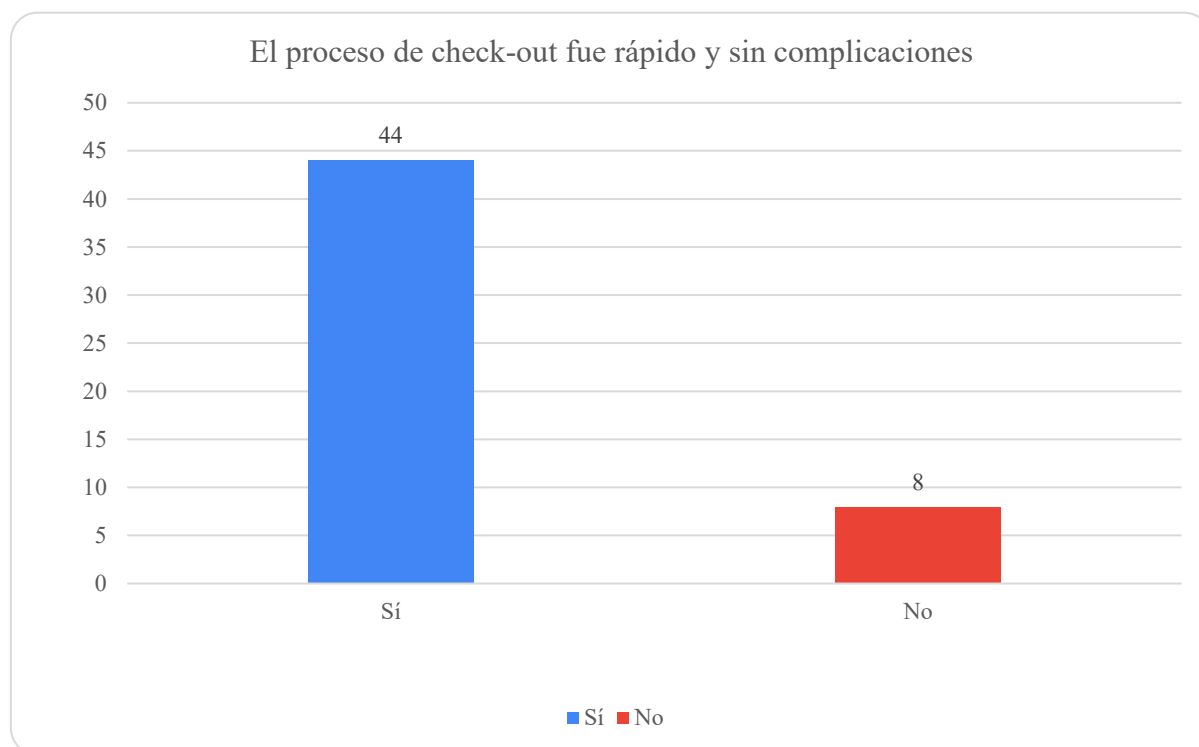
Nota. Elaboración propia

A través de este gráfico se muestran los resultados obtenidos al medir la atención y disponibilidad del personal, con 47 huéspedes satisfechos (90.4%) y 5 insatisfechos (9.6%), este indicador revela que la mayoría percibe al personal como atento y disponible durante su estadía, tanto la atención personalizada como la actitud del personal son componentes esenciales de la calidad del servicio, puesto que generan confianza, comodidad y valor agregado a la experiencia del cliente.

El pequeño porcentaje de insatisfacción da a entender que es necesario mantener la motivación y compromiso del equipo mediante programas de incentivos y formación en hospitalidad, pues es crucial saber que promover una cultura organizacional centrada en el cliente permitirá que la amabilidad y disposición sean constantes en cada interacción, consolidando una experiencia de servicio más coherente y memorable.

d) Proceso de salida

Gráfico 7: *El proceso de check-out fue rápido y sin complicaciones*



Nota. Elaboración propia

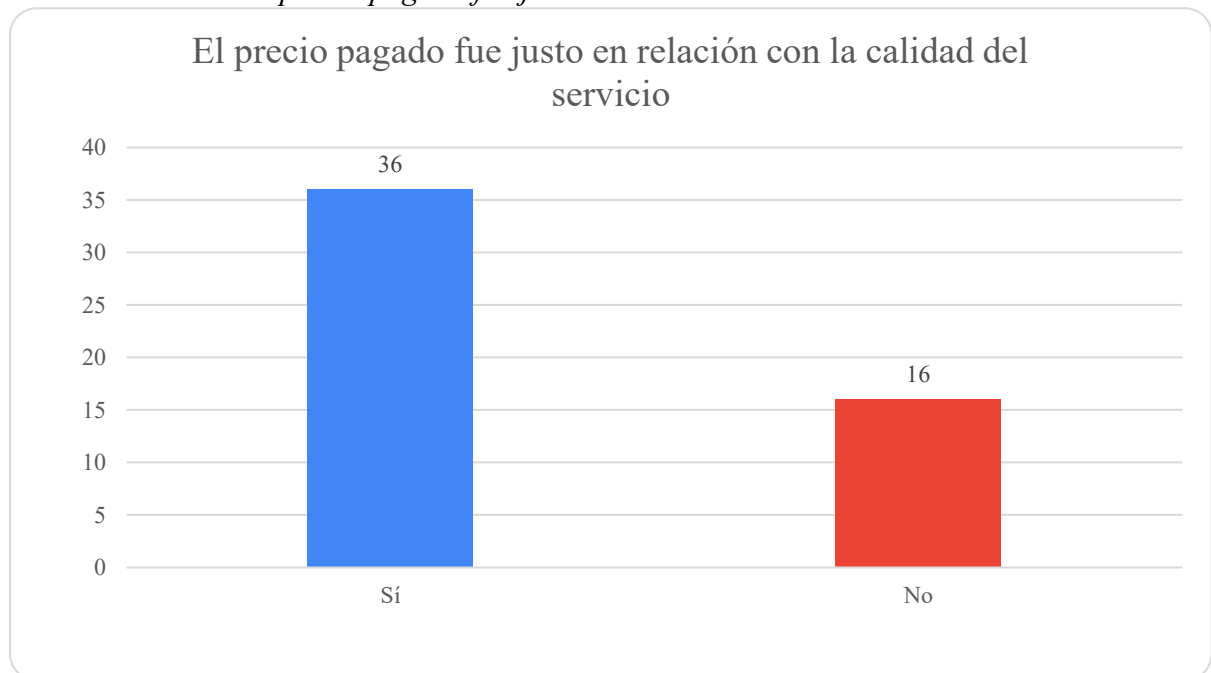
Mediante el análisis realizado se pudo identificar la percepción de los clientes en cuanto a la eficiencia en el proceso de check-out, los resultados muestran que 44 huéspedes (84.6%) calificaron el proceso de check-out como rápido y sin complicaciones, mientras que 8 (15.4%) no compartieron esta percepción. El resultado es mayormente positivo, indicando que el procedimiento de salida se desarrolla con eficiencia y claridad, lo cual reduce la probabilidad de conflictos o demoras innecesarias.

Sin embargo, la mejora continua puede centrarse en simplificar aún más el proceso mediante soluciones digitales o sistemas automatizados de facturación, como la implementación de PMS.

Estas medidas permitirían optimizar los tiempos, disminuir errores administrativos y reforzar la percepción de profesionalismo, alineándose con los principios de una gestión de calidad moderna.

e) Relación Calidad-Precio

Gráfico 8: *El precio pagado fue justo en relación con la calidad del servicio*

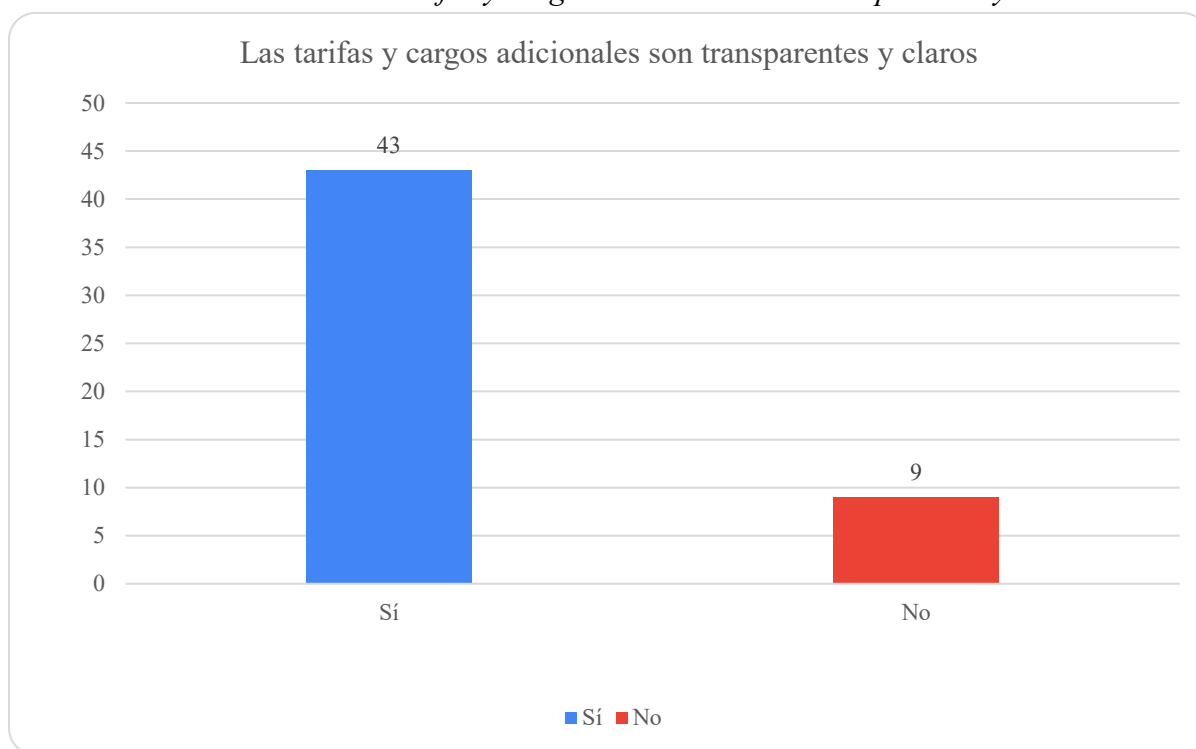


Nota. Elaboración propia

En el presente gráfico se muestran los resultados obtenidos a partir del análisis de la percepción de los clientes en cuanto a la relación precio-calidad en el hotel, en este apartado, 36 huéspedes (69.2%) consideran que el precio pagado fue justo en relación con la calidad del servicio, mientras que 16 (30.8%) expresaron desacuerdo. Este ítem presenta el nivel de satisfacción más bajo de la encuesta, lo que sugiere que una proporción importante de huéspedes percibe una brecha entre el costo y el valor recibido. Esta percepción puede estar relacionada a expectativas elevadas o la comparación con competidores.

Para revertir esta tendencia, se recomienda fortalecer la propuesta de valor, destacando los atributos diferenciadores del hotel, que podrían ser la atención al cliente, la limpieza y ubicación. Además, una revisión periódica de precios en función de la competencia local permitiría garantizar una relación precio-calidad más equilibrada y percibida como justa por los huéspedes.

Gráfico 9: *Las tarifas y cargos adicionales son transparentes y claros*



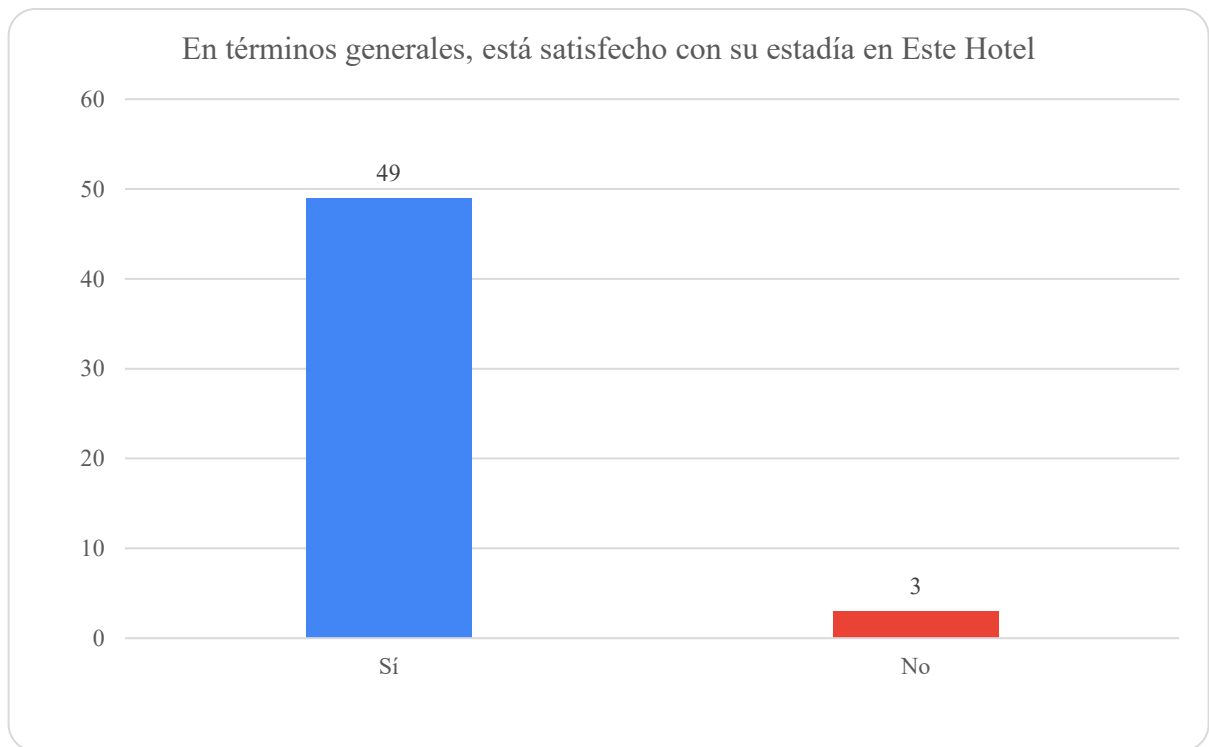
Nota. Elaboración propia

El 82.7% de los encuestados (43 personas) percibe que las tarifas y cargos adicionales son transparentes y claros, mientras que el 17.3% (9 personas) no comparte esta opinión. Aunque la mayoría muestra conformidad, los resultados sugieren que existen casos en los que la información sobre precios o cargos no fue comunicada con suficiente claridad.

La transparencia en la comunicación de tarifas es de suma importancia en la gestión de calidad, ya que refuerza la confianza del cliente y reduce conflictos. Por ello, el hotel debería asegurar que toda la información sobre precios, impuestos o cargos adicionales se encuentre visible en todos los canales de venta, además de ser reiterada verbalmente por el personal de recepción al momento del registro.

f) Satisfacción global y fidelización

Gráfico 10: *En términos generales, está satisfecho con su estadía en Este Hotel*



Nota. Elaboración propia

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción general, con 49 huéspedes (94.2%) que afirman estar satisfechos con su estadía y únicamente 3 (5.8%) manifestando lo contrario. Este indicador demuestra que la gestión de calidad del hotel es percibida como positiva, esto como resultado del cumplimiento de los procesos operativos y del compromiso del personal con la excelencia en el servicio.

Estos datos refuerzan la idea de que la experiencia ofrecida por el hotel cumple con los estándares esperados por la mayoría de los huéspedes. Sin embargo, se recomienda mantener un sistema de retroalimentación continua que permita identificar las causas específicas de insatisfacción en los pocos casos negativos, con el fin de consolidar una mejora permanente.

Gráfico 11: *El hotel cumplió con sus expectativas*



Nota. Elaboración propia

Con los mismos resultados que el ítem anterior (49 huéspedes sí y 3 huéspedes no), se confirma que el hotel cumple en gran medida con las expectativas de los huéspedes. Este resultado refleja coherencia entre lo que el cliente espera y lo que realmente recibe, lo que evidencia una correcta comunicación de la propuesta de valor y una gestión de calidad efectiva.

No obstante, se sugiere fortalecer la innovación en servicios complementarios y experiencias diferenciadas que superen las expectativas de los huéspedes. De este modo, el hotel no solo garantizaría satisfacción, sino también fidelización y promoción positiva de boca en boca, que son factores clave en la competitividad del sector hotelero.

Gráfico 12: *Recomendaría Este Hotel a familiares y amigos*

Gráfico 13: *Le gustaría hospedarse nuevamente en Este Hotel*



Nota. Elaboración propia

Finalmente, se analizaron los datos obtenidos en cuanto a la intención de recomendación y retorno de los huéspedes, los resultados muestran que 49 huéspedes (94.2%) recomendarían el hotel a familiares y amigos, y la misma proporción manifestó su deseo de hospedarse nuevamente. Este doble indicador confirma un alto nivel de fidelización y lealtad, lo cual representa un logro significativo dentro de la gestión de calidad, ya que ambos indicadores son los principales reflejos de una experiencia satisfactoria.

Este comportamiento positivo puede aprovecharse mediante estrategias de marketing relacional y programas de fidelidad que premien la recomendación o el retorno de clientes frecuentes, pues consolidar una base de huéspedes recurrentes no solo incrementa la rentabilidad, sino que también fortalece la reputación del hotel en el mercado turístico local.

Identificación de desafíos y oportunidades

La identificación de los desafíos y oportunidades que inciden en la eficiencia de los procesos es un paso crucial dentro de la gestión de calidad en Este Hotel. Este proceso no sólo permite comprender las limitaciones internas que obstaculizan el cumplimiento de los estándares de calidad, sino también las presiones externas de un entorno turístico competitivo y cambiante, a su vez, hace visible el conjunto de fortalezas y oportunidades que pueden aprovecharse de estratégicamente para potenciar la satisfacción del cliente y asegurar el posicionamiento del establecimiento en el mercado turístico de Estelí.

Partiendo de los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a huéspedes y las entrevistas a colaboradores, se logró identificar un conjunto de factores que influyen en la eficiencia de los procesos de calidad. Estos factores se clasifican en internos, en caso de que dependan de la estructura y gestión del propio hotel, y externos, cuando están relacionados con el entorno económico, social y tecnológico en el que está establecido el hotel. Asimismo, esta información permitió desarrollar un análisis FODA que facilitó la comprensión de la situación actual del hotel y la formulación de estrategias encaminadas a la optimización de la gestión de calidad.

Desafíos internos o Debilidades

Los desafíos internos son aquellos que surgen del funcionamiento organizacional y de los recursos propios del hotel, estos representan los principales obstáculos que afectan la eficiencia de los procesos operativos y la calidad del servicio. En el caso de Este Hotel, se identifican cuatro desafíos principales:

- Escasez de personal operativo: La falta de personal en áreas clave, como recepción y housekeeping, constituye uno de los problemas más recurrentes, ya que los colaboradores realizan ambas labores por turnos. Esta falta de personal genera una sobrecarga laboral, irregularidad en la atención al cliente y posibles demoras en la respuesta ante solicitudes, además, puede limitar la capacidad del hotel para mantener estándares uniformes de calidad y atender con eficiencia en momentos de alta demanda. Esta situación incide de manera directa en la percepción de los huéspedes, quienes valoran la rapidez y eficacia del servicio como uno de los elementos más importantes de su experiencia.
- Ausencia de un plan de capacitación continua: El análisis reveló que la capacitación del personal se limita a procesos de inducción inicial y capacitaciones esporádicas por parte del INTUR, por lo que no cuenta con un programa estructurado de actualización ni de desarrollo de competencias. Esta falta de capacitaciones interfiere en la capacidad de adaptación de los colaboradores frente a cambios en las demandas de los huéspedes o en los procedimientos internos. De igual manera, impide que el personal se mantenga al tanto de las nuevas tendencias de hospitalidad, atención al cliente o gestión digital, lo que impacta de manera negativa en la eficiencia de los procesos y en la satisfacción del cliente.
- Falta de estandarización de procesos: Si bien el hotel cuenta con procesos operativos básicos, estos no están documentados ni respaldados por manuales o protocolos formales.
- La ausencia de procedimientos estandarizados genera variabilidad en la ejecución de tareas, lo cual compromete la calidad del servicio. Por ejemplo, en temporadas altas, la atención puede depender de la experiencia individual de cada empleado, lo que introduce riesgos de errores o inconsistencias, esta deficiencia limita el control de calidad y la capacidad de replicar buenas prácticas en la organización.

- Comunicación interna deficiente: El diagnóstico también evidenció fallas en la coordinación entre áreas críticas como recepción y limpieza entre turnos. Estas deficiencias se traducen en retrasos en la preparación de habitaciones o en la atención a solicitudes especiales de los huéspedes. La falta de mecanismos formales de comunicación reduce la capacidad de respuesta del hotel y afecta la eficiencia de los procesos, esto representa un desafío significativo, ya que la comunicación fluida es uno de los pilares fundamentales de la gestión de calidad.

En conjunto, estos desafíos internos muestran una estructura organizacional funcional pero frágil, que depende en gran medida de la buena voluntad y compromiso del personal, más que de procedimientos estandarizados, esto representa una oportunidad para fortalecer la cultura de calidad, estableciendo bases para la mejora continua.

Amenazas

De igual manera, el entorno de Este Hotel también presenta una serie de retos que influyen de manera directa en su desempeño y en la percepción de calidad de los huéspedes, estos desafíos son una consecuencia de los cambios en el mercado, la tecnología y las preferencias de los consumidores. En ello destacan algunos factores principales:

- Incremento de la competencia regional: En los últimos años, Estelí ha experimentado un crecimiento en su oferta de alojamiento, con la apertura de nuevos hoteles, hostales y espacios registrados en plataformas como Airbnb. Esto ha generado una mayor competencia, obligando a los establecimientos a diferenciarse a través de la calidad del servicio, la personalización de la atención y el valor percibido, en este contexto, Este Hotel debe fortalecer su propuesta de valor para mantener su participación en el mercado y evitar la pérdida de clientes ante otros alojamientos en la ciudad.
- Vulnerabilidad ante la transformación tecnológica: La digitalización es uno de los cambios más acelerados en la industria hotelera ya que las plataformas de reservas

en línea, los sistemas de gestión hotelera (PMS) y las herramientas de reputación digital son indispensables para una operación eficiente y una mayor visibilidad. La resistencia o lentitud en la adopción de estas tecnologías deja en desventaja a Este Hotel frente a competidores más actualizados, de igual manera, la falta de sistemas integrados también limita la recopilación de datos y el seguimiento de indicadores de calidad, siendo estos aspectos esenciales para una gestión moderna.

Fortalezas

A pesar de los desafíos mencionados, Este Hotel cuenta con muchas fortalezas internas que le brindan ventajas competitivas y ayudan a hacer crecer su reputación positiva dentro del mercado turístico en Estelí, por ejemplo:

- Personal amable y cercano al cliente: El trato cordial y la atención personalizada son aspectos valorados por los huéspedes, que los toman como elementos diferenciadores. Esta fortaleza humana genera confianza, fidelización y una experiencia positiva, que se puede traducir en recomendaciones y repetición de estadías.
- Limpieza adecuada en habitaciones y áreas comunes: Relacionándolo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta a los huéspedes de Este Hotel, se puede afirmar que el servicio de limpieza obtuvo uno de los niveles de satisfacción más altos. Este resultado refleja un adecuado control en los estándares de higiene, lo que influye positivamente en la percepción de confort y seguridad del huésped, posicionándose como un factor diferenciador frente a la competencia y un pilar de la calidad percibida.
- Reputación positiva en la comunidad local: El hotel tiene un reconocimiento positivo en la comunidad por su ambiente moderno, con personal amable y acogedor. Esta reputación es un activo que fortalece su credibilidad y preferencia frente a otros alojamientos.

- Flexibilidad y compromiso del personal: A pesar de las limitaciones estructurales, el equipo demuestra una gran capacidad de adaptabilidad y compromiso con el buen funcionamiento del hotel. Esta capacidad empírica permite mantener las operaciones incluso con escasos recursos humanos.

Oportunidades

Actualmente, en el presente contexto turístico, se presentan diversas oportunidades que el establecimiento puede aprovechar para fortalecer su posicionamiento en el mercado hotelero, a continuación, se detallan las oportunidades encontradas:

- Disponibilidad de herramientas digitales accesibles, tales como los PMS o sistemas de gestión hotelera adaptados a establecimientos independientes, que permitirían integrar reservas, limpieza, facturación y retroalimentación en una sola plataforma.
- Tendencia creciente hacia el turismo sostenible, esto abre la posibilidad de implementar prácticas ambientales responsables y diferenciarse como un alojamiento ecológico.
- Potencial de alianzas estratégicas con actores locales, ya sean guías turísticos, artesanos, restaurantes y operadores, para crear experiencias auténticas que agreguen valor al servicio.
- Crecimiento del turismo nacional, esto impulsado por la búsqueda de destinos seguros y accesibles, lo que representa una oportunidad para atraer nuevos segmentos de mercado

Análisis FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Talacon, 2007, p. 114)

El FODA integra las fortalezas y debilidades internas con las oportunidades y amenazas externas, resumiendo la situación estratégica de Este Hotel.

Fortalezas	Oportunidades
● Personal cordial y cercano al cliente. ● Reputación positiva en la comunidad. ● Limpieza valorada en habitaciones. ● Flexibilidad empírica del personal.	● PMS accesibles y adaptables. ● Tendencia hacia turismo sostenible. ● Alianzas con actores locales. ● Crecimiento del turismo nacional.
Debilidades	Amenazas
● Ausencia de política de calidad documentada. ● Poco personal en áreas operativas. ● Carencia de capacitación continua. ● Deficiencias en la comunicación interna. ● Escasa digitalización de procesos. ● Falta de estandarización de procesos. ● Gestión de los procesos basada en la experiencia empírica.	● Incremento de competencia en Estelí. ● Clientes más exigentes en personalización. ● Competencia de plataformas colaborativas. ● Cambios tecnológicos acelerados.

Ahora bien, el análisis FODA permite generar estrategias específicas según la interacción entre factores internos y externos, por ejemplo:

- FO (Fortalezas + Oportunidades): aprovechar la cordialidad del personal y la reputación positiva del hotel para consolidar alianzas con actores locales y posicionarse en turismo sostenible.
- DO (Debilidades + Oportunidades): transformar la debilidad en digitalización en una oportunidad mediante la adopción de PMS, que integre reservas, housekeeping y retroalimentación.
- FA (Fortalezas + Amenazas): utilizar la limpieza valorada en habitaciones para diferenciarse frente a la competencia creciente.
- DA (Debilidades + Amenazas): realizar contrataciones y solucionar la falta de capacitación, así como un plan de incentivos para el personal, anticipándose a la pérdida de competitividad frente a clientes más exigentes.

Se puede decir que Este Hotel se encuentra en una etapa que exige la profesionalización y estandarización de sus procesos internos, además de la adopción de herramientas tecnológicas que garanticen eficiencia y sostenibilidad, ya que, si bien enfrenta limitaciones estructurales, posee fortalezas humanas y de reputación que se convierten en una base sólida para la mejora continua. El entorno competitivo y tecnológico actual presenta desafíos significativos, pero también diversas oportunidades para innovar, diferenciarse y posicionarse como un referente local en alojamiento de calidad, es por ello que los desafíos internos no tienen que interpretarse como barreras, sino como puntos de partida hacia la modernización y la excelencia operativa.

Proponer estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel

La planeación de la gestión de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Un plan de calidad comprende la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, del mismo modo que contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma (INATEC, 2024).

La optimización de calidad en los hoteles implica la implementación de estrategias que mejoren la eficiencia, reduzcan costos y aseguren la conformidad con los estándares del servicio, tratando de que abarquen desde la prevención de errores hasta la mejora continua en los procesos, contribuyendo a la sostenibilidad operativa del negocio.

En el diagnóstico realizado a Este Hotel mediante guías de observación, encuestas y entrevistas se pudo identificar diversas deficiencias en la estandarización de los procesos, lo que afecta directamente a la mejora de la gestión de calidad, es por ello que a continuación se plantean las siguientes estrategias para su optimización.

Estrategia 1: Fortalecimiento del liderazgo y compromiso con la calidad

Objetivo: Potenciar el liderazgo participativo y la cultura de calidad en todos los niveles del hotel, promoviendo la responsabilidad compartida y la mejora continua.

Actividades:

- Establecer un Comité de Calidad integrado por los colaboradores, responsable de coordinar y evaluar acciones de mejora.
- Capacitar al personal en liderazgo, gestión por procesos y mejora continua.
- Implementar reuniones semanales de retroalimentación y planificación de actividades.
- Elaborar un manual de valores y buenas prácticas con la participación del equipo.

- Crear un cuadro de metas visibles que registre logros y oportunidades de mejora.

Responsable: La implementación de esta estrategia debe estar a cargo del **administrador**, quien lidera la promoción de la cultura de calidad, organiza reuniones de retroalimentación y supervisa la correcta aplicación de los valores y buenas prácticas, de igual manera, los dos **colaboradores** del hotel pueden participar de manera activa en las reuniones, aportando información sobre la operación diaria y ayudando en la ejecución de acciones planificadas durante sus turnos.

Aporte: La implementación de esta estrategia contribuirá de manera significativa al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad, basada en la participación activa, la comunicación efectiva y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Al establecerse un Comité de Calidad y promover el liderazgo participativo, el hotel logrará una gestión más transparente y colaborativa, asimismo, las capacitaciones en liderazgo y mejora continua fomentarán competencias clave para la toma de decisiones.

Estrategia 2: Estandarización y documentación de procesos

Objetivo: Garantizar la eficiencia y trazabilidad de las operaciones hoteleras mediante la formalización de procedimientos.

Actividades:

- Diseñar manuales de procedimientos y políticas de calidad para recepción, limpieza, mantenimiento y atención al cliente.
- Digitalizar los registros operativos y establecer un sistema de archivo seguro.
- Implementar auditorías periódicas y listas de verificación para controlar el cumplimiento.

Responsable: El **administrador** será responsable de liderar el diseño, validación y actualización de los manuales de procedimientos y políticas de calidad, asegurando que reflejen fielmente las tareas diarias del hotel y cumplan con los estándares establecidos,

asimismo, los colaboradores pueden proporcionar la información sobre los procesos, apoyan en la implementación de listas de verificación y aplicar los procedimientos documentados en cada turno. Si se considera necesario se puede recurrir a asesoría externa de INTUR o consultores especializados en gestión de calidad para la revisión de documentos y la capacitación en cuanto a la estandarización de procesos.

Aporte: Esta estrategia es un pilar fundamental para la estandarización y control de las actividades operativas del hotel, ya que, al diseñar y documentar manuales de procedimientos y políticas de calidad, se garantiza la uniformidad del servicio, la trazabilidad de las operaciones y la reducción de errores. De igual manera, la digitalización de los registros operativos fortalecerá la transparencia, el acceso a la información y la toma de decisiones basada en evidencias, apuntando a una estructura organizacional más sólida y alineada con los estándares de eficiencia y satisfacción del cliente.

Estrategia 3: Mejora continua y gestión basada en resultados

Objetivo: Implementar un sistema de evaluación y mejora de la calidad que optimice los procesos, aumente la satisfacción del cliente y fortalezca la eficiencia operativa.

Actividades:

- Aplicar el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) en todos los procesos críticos y documentar resultados.
- Definir indicadores clave (KPIs) de desempeño y satisfacción del cliente.
- Crear un registro de oportunidades de mejora con donde se lleve nota de incidencias y acciones correctivas.
- Promover la innovación interna mediante propuestas de mejora por parte del personal y lluvia de ideas.

Responsable: La responsabilidad principal recaerá en el **administrador**, quien aplicara el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) en los procesos críticos, definiendo

indicadores clave de desempeño y administrando el registro de incidencias y oportunidades de mejora, por otro lado, los colaboradores registraran eventos o irregularidades detectadas en sus turnos, reportaran sugerencias y participaran en la implementación de acciones correctivas.

Aporte: El aporte de esta estrategia radica en la incorporación de una filosofía de gestión donde los procesos se analizan, evalúan y ajustan de manera constante a partir de evidencias medibles. Con la aplicación del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) se fortalecerá la capacidad del hotel para identificar oportunidades de mejora, aplicar acciones correctivas y prevenir la repetición de incidentes, de igual manera, el uso de indicadores de desempeño permitirá evaluar de forma objetiva los avances en eficiencia y satisfacción del cliente, promoviendo decisiones fundamentadas en resultados.

Estrategia 4: Desarrollo del talento humano y capacitación continua

Objetivo: Elevar la competencia técnica y de actitud del personal para brindar un servicio de excelencia y garantizar el aprendizaje continuo en el hotel.

Actividades:

- Diseñar un plan anual de capacitación en atención al cliente, gestión hotelera, higiene y seguridad.
- Implementar programas de inducción para nuevos colaboradores.
- Fomentar talleres internos y evaluaciones de desempeño.
- Crear un sistema de reconocimiento e incentivos basado en el cumplimiento de metas de calidad.

Responsable: El administrador asume la organización y supervisión del plan anual de capacitación, incluyendo talleres internos, programas de inducción y seguimiento del desempeño personal, esto de la mano de INTUR, así como puede contratarse servicios de consultoría, coordinando la asistencia de los colaboradores, el cubrimiento de los turnos y

que la operación del hotel no se vea afectada. Los colaboradores serán los principales beneficiarios de estas actividades, participando activamente en talleres, evaluaciones y propuestas de mejora basadas en su experiencia diaria.

Aporte: Esta estrategia representa una inversión de importancia en el capital humano del hotel, que es un elemento determinante para la calidad del servicio. Su implementación permitirá mejorar las competencias técnicas, comunicativas y actitudinales del personal, fortaleciendo la atención personalizada y la eficiencia en la gestión de tareas.

Al diseñar un plan anual de formación y la implementación de programas de inducción, se asegurará la consistencia en la prestación del servicio y una integración más eficaz de nuevos colaboradores, asimismo, los talleres internos y el sistema de incentivos generarán motivación, sentido de logro y compromiso con los objetivos institucionales.

Estrategia 5: Fortalecimiento de la satisfacción y fidelización del cliente

Objetivo: Mejorar la experiencia del cliente mediante la gestión efectiva de la retroalimentación y la personalización del servicio.

Actividades:

- Implementar encuestas de satisfacción periódicas y analizar comentarios en plataformas digitales.
- Establecer protocolos de atención a quejas con tiempos de respuesta definidos.
- Crear un registro de observaciones y seguimiento de sugerencias de clientes.
- Desarrollar un programa básico de fidelización (descuentos a clientes frecuentes, obsequios simbólicos).
- Involucrar al personal en la resolución de incidencias para reforzar la empatía y el compromiso.

Responsable: El **administrador** será el encargado principal de administrar encuestas de satisfacción, analizar comentarios en plataformas digitales y gestionar la atención de quejas y sugerencias. De igual manera, los **colaboradores**, al estar en contacto directo con los huéspedes durante sus turnos, aplicarán las encuestas, registrarán observaciones y comunicarán al gerente cualquier incidencia relevante.

Cuando se considere necesario, se podrá solicitar capacitación de parte de **INTUR** sobre atención al cliente y manejo de retroalimentación, para reforzar habilidades de empatía y resolución de conflictos.

Aporte: El principal aporte de esta estrategia se basa en posicionar al cliente como un eje del sistema de gestión de calidad, fortaleciendo los mecanismos de escucha activa, personalización y respuesta oportuna.

Tanto la implementación de encuestas de satisfacción como el análisis de comentarios en plataformas digitales y la gestión eficiente de quejas y sugerencias permitirán identificar tendencias, expectativas y áreas de mejora, de igual manera, al involucrar al personal en la atención de incidencias y la solución de conflictos, se desarrollará una cultura de empatía, compromiso y orientación al servicio, asegurando de esta manera una retroalimentación constante entre el cliente y la organización.

Estrategia 6: Sostenibilidad y responsabilidad social como parte del sistema de calidad

Objetivo: Integrar prácticas sostenibles y socialmente responsables en la gestión del hotel, promoviendo eficiencia y conciencia ambiental.

Actividades:

- Implementar políticas de eficiencia energética, consumo responsable de agua y gestión de residuos.

- Contratar proveedores locales y promover el uso de productos biodegradables.
- Comunicar a los huéspedes las acciones ecológicas mediante carteles o mensajes en habitaciones.
- Evaluar periódicamente el impacto ambiental y social dentro del sistema de indicadores de calidad.

Responsable: El administrador debe dirigir la implementación de políticas de eficiencia energética, consumo responsable de agua y manejo adecuado de residuos, los colaboradores pueden apoyar en la ejecución de estas prácticas durante sus turnos, incluyendo la correcta clasificación de residuos y la comunicación de las acciones ecológicas a los huéspedes mediante señalización o mensajes directos. Asimismo, se puede contar con asesoría de **INTUR** o de organizaciones ambientales para capacitación en sostenibilidad, manejo responsable de recursos y evaluación del impacto social y ambiental de las acciones implementadas.

Aporte: La aplicación de esta estrategia aporta una visión integral y moderna de la calidad, incorporando la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social como componentes vitales de la gestión hotelera. Al implementar políticas de eficiencia energética, gestión responsable de residuos y consumo racional de recursos, el hotel reducirá sus costos operativos y su impacto ambiental, además, la vinculación con proveedores locales y el uso de productos biodegradables fortalecerán su compromiso con la comunidad y su imagen institucional.

Ahora bien, la comunicación transparente de las acciones ecológicas también contribuirá a generar conciencia en huéspedes y colaboradores, promoviendo una identidad corporativa ética y responsable, en conjunto, esta estrategia aportará una dimensión sostenible que favorece la competitividad, la reputación y el posicionamiento del hotel en el mercado.

Las estrategias propuestas son parte de un modelo de gestión de la calidad adaptado a la realidad del hotel, donde la cercanía y el compromiso del personal se pueden convertir en factores diferenciadores. Esencialmente, se centra en la simplicidad, la participación y la

mejora continua, garantizando que la gestión de calidad sea sostenible, eficiente y alineada con los principios de la ISO 9004, asegurando el éxito a largo plazo y ayudando a Este Hotel a consolidarse como un referente local en alojamiento de calidad.

Ahora bien, el diagnóstico realizado evidenció que el hotel cuenta con un potencial significativo para fortalecer su sistema de gestión de calidad, pero necesita establecer mecanismos formales de planificación, evaluación y retroalimentación continua, ya que la falta de estandarización de procedimientos, la limitada cultura de calidad y la escasa comunicación interna han generado ineficiencias que repercuten directamente en la percepción del cliente y en el aprovechamiento óptimo de los recursos.

Es por ello que, en respuesta a estos hallazgos, las estrategias propuestas constituyen un modelo de mejora orientado al fortalecimiento del liderazgo participativo, la documentación de procesos, la aplicación del ciclo PHVA, la formación constante del personal, la gestión activa de la satisfacción del cliente y la incorporación de principios de sostenibilidad. Estas acciones relacionadas entre sí permiten establecer una ruta práctica hacia la excelencia del servicio.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis, se confirma que la eficiencia en los procesos operativos, administrativos y de tiempo se traduce directamente en mayor satisfacción del cliente, lo que valida la importancia de optimizar la gestión de calidad como eje central de la competitividad hotelera. Por ende, la investigación aporta una propuesta estratégica aplicable y sostenible, que puede ser implementada gradualmente para fortalecer la productividad, el clima laboral y la reputación institucional de Este Hotel.

11. Conclusiones

Luego de analizar la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos tales como guía de observación, encuesta y entrevistas, se puede decir que existen diversos procesos y prácticas que se llevan a cabo en Este Hotel para mantener y asegurar la calidad en el servicio ofrecido a los huéspedes, sin embargo, estos procesos se llevan a cabo de manera empírica y carecen de una estructura formal que les permita su evaluación y mejora continua.

Entre las principales acciones identificadas se destacan el compromiso del personal con la atención al cliente y la limpieza de las instalaciones, siendo estos los factores que ayudan a la diferenciación del establecimiento. No obstante, también se observó la falta de protocolos definidos, registros de control y procesos que aseguren una óptima gestión de calidad, lo que genera una variación en la calidad de los servicios, especialmente en temporada alta.

Asimismo, se identificó que los principales desafíos que afectan la gestión de calidad están vinculados al poco personal, ausencia de capacitaciones continuas y la falta de herramientas tecnológicas de apoyo. A pesar de esto, también se reconocen grandes oportunidades como el aprovechamiento de la reputación positiva del hotel, la posibilidad de implementar sistemas digitales y el fortalecimiento del vínculo con clientes frecuentes para asegurar su fidelidad.

En este sentido, las estrategias propuestas en esta investigación buscan optimizar la gestión de calidad a través de la estandarización de procesos, la implementación de registros y manuales de procedimientos, así como el fortalecimiento de la capacitación del personal, ya que estas acciones permitirán que el hotel alcance una mayor eficiencia y eficacia en el servicio, garantizando de esta manera una experiencia satisfactoria para los huéspedes.

En cuanto a la hipótesis planteada, los resultados permiten su confirmación, ya que se comprobó que la percepción positiva del cliente depende en gran medida de la eficiencia

de los procesos, el manejo adecuado de los tiempos de respuesta y del control en la calidad de los servicios. Los hallazgos evidencian que la ausencia de estandarización de procesos y de una estructura formal de gestión de calidad afecta directamente la satisfacción del huésped, por ello, las estrategias propuestas contribuyen de manera directa a la validación de la hipótesis al plantear el fortalecimiento de la eficiencia interna como un elemento clave de la satisfacción y fidelización del cliente.

En conclusión, se puede decir que la optimización de la gestión de calidad en Este Hotel requiere de un sistema orientado a la mejora constante y al desarrollo del talento humano. Pues al implementar estrategias que fortalezcan la organización interna, promuevan la participación del personal y aprovechen las oportunidades del entorno, se elevará significativamente el nivel de competitividad del hotel, y de esta manera se logrará ofrecer un servicio de calidad estable y confiable, convirtiendo a Este Hotel en un referente en hospitalidad y atención al cliente.

12. Recomendaciones

En función de los hallazgos obtenidos y del análisis realizado sobre la gestión de calidad en Este Hotel se recomienda fortalecer la estandarización de procesos mediante un sistema formal de gestión de calidad, procurando que Este Hotel adopte un sistema de gestión de calidad basado en normas como la ISO 9004 o el modelo EFQM de excelencia, esto permitirá reducir la variabilidad en el servicio y asegurar que todos los colaboradores sigan procedimientos consistentes. La estandarización mejorará en el control operativo, la medición del desempeño y la mejora continua.

Así mismo, es esencial implementar programas permanentes de capacitación y desarrollo del personal dichos programas deben centrarse en aspectos como la mejora continua en atención al cliente, liderazgo, trabajo en equipo y uso de herramientas tecnológicas. La capacitación constante fortalece la calidad, mejora la productividad y garantiza que el personal cuente con las competencias necesarias para ofrecer un servicio eficiente.

Otro aspecto crucial consiste en la incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión operativa y la retroalimentación del cliente. El uso de plataformas digitales y sistemas de retroalimentación en línea permitirá optimizar los procesos administrativos, agilizar reservas, controlar inventarios y recibir opiniones en tiempo real, estas herramientas facilitan la toma de decisiones.

De igual manera es recomendable fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Se aconseja promover una cultura de calidad participativa, donde todos los niveles del personal se involucren en la detección de problemas y propuestas de mejora. El uso del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) como metodología de trabajo permitirá al hotel evaluar resultados, ajustar estrategias y mantener la excelencia operativa de forma sostenida.

Finalmente, se sugiere rediseñar y simplificar procesos operativos críticos para mejorar la eficiencia y experiencia del huésped, ya que un diagnóstico integral de los procesos operativos (check-in, limpieza, atención y check-out) para identificar cuellos de botella,

tiempos de espera prolongados o tareas repetitivas. A partir de ello, el hotel podrá automatizar actividades rutinarias y simplificar tareas, garantizando una atención más rápida, precisa y personalizada que incremente la satisfacción y fidelización del cliente.

13. Referencias

- Uris Selles , J., & Flores Pardo, E. (2017, septiembre). Modelos de gestion de calidad de los procesos. Retrieved septiembre 02, 2025, from <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/222ed73e-4e81-4005-98a1-f89da973796e/content>
- Avila , D. F., Perez, A. Y., & Roberto, L. V. (2022). Importancia de la implementacion de procesos de gestion de calidad como estrategia gerencial . *Fundacion Universitaria del area Andina* , 8. Retrieved 05 08, 2025, from <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/71adc1cc-dd10-4039-9a09-9f37450a7ee3/content>
- Bados, A., & Garcia, E. (n.d.). Resolucion de problemas. *Universidad de barcelona* , 3, 5. Retrieved septiembre 2025, 02, from <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%c3%b3n%20problemas.pdf>
- Balmaceda, C., Jara , O., Cueva, T., Arias, J., & Flores, F. (2023). *Metodos mixtos de investigacion para principiantes* (1 ed.). Peru: Instituto universitario de innovacion ciencia y tecnologia INUDI Peru S.A.C. Retrieved 05 08, 2025, from <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/119/161/190?inline=1>
- Barragan, C., Medina, N., & Garcia, J. (2022). Analisis de la calidad del servicio en IES a travez del modelo SERVQUAL RECAI. *Universidad autonoma del estado de mexico* , 11(30), 1-12. Revista de estudios en contadurias .
- Bautista, J., Oliva, A., Jimenez, W., & Pardo, L. (2021). Implementación de un nuevo sistema de check in que permita mejorar el servicio de los usuarios mediante el diseño esquemático de una web app que optimice el tiempo de espera en el área de recepción de Mas Hoteles Rodadero Plaza. (U. d. Magdalena, Ed.) *Repositorio digital institucional unimagdalena*, 7. Retrieved 05 08, 2025, from <http://repositorio.unimagdalena.edu.co/handle/123456789/5983>
- Besterfield, D., Besterfield, C., Besterfield, G., Besterfield, M., Urdhwareshe, H., & Urdhwareshe, R. (1995). *Total Quality Management*. Pearson Education. Retrieved 05 08, 2025, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6kH2FX2B00MC&oi=fnd&pg=PR1&dq=i>

- nfo:bQ1yUTOKGIMJ:scholar.google.com/&ots=Oib3kFlH4d&sig=pXB_0LuqmkBvZx
Bw_oxawFQcurw#v=onepage&q&f=false
- Blandon, N. (2025, septiembre). (L. R. Francis Lira, Interviewer)
- Blandon, N. (2025, septiembre). (L. R. Francis Lira, Interviewer)
- Carballo Pérez, C. J., Hernández Cruzata, Y., Casas Ruesga, I., & Estrada Hernández, J. A. (2010). *Contribuciones a la Economía, Vol. 8, N°. 1, 2010*. Retrieved abril 08, 2025, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9485720.pdf>
- Carchipulla, C. A., Agua, J. A., Vacacela, L. J., & Valenzuela, C. A. (2020, marzo). Calidad de servicio. caso de estudio: Fundacion puro corazon, Canton Duran, Ecuador. *EXTRAORDINARIO*, 2(1), 3. Retrieved 05 08, 2025, from <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/download/122/425>
- Castillo, M. V., Gutierrez, A., & Padron, m. (2016, 06 10). *Empresa de economia, empresa y turismo*. Retrieved 05 08, 2025, from <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2839/Influencia%20de%20las%20opiniones%20online%20sobre%20los%20principales%20indicadores%20de%20rentabilidad%20y%20ocupacion%20hotelera.pdf?sequence=1>
- Chiriboga, P. A., Cruz, M. B., Romero, M. L., & Tapia, L. X. (2021, agosto). La calidad de los servicios y la satisfaccion del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turistica rancho los emilios. Alausi. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 5. Retrieved 05 08, 2025, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Ciencia UAT. (2021, abril 14). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *15*(2), 3. Retrieved 05 08, 2025, from <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Contreras Sierra, E. R. (2013, julio-diciembre). (U. d. Norte, Ed.) Retrieved Abril 08, 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Coro, S. A. (2025, junio). Gestión de servicios mediante enfoque de servucción en los procesos hoteleros en Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 10(19). Retrieved septiembre 2025, 02, from https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542-30882025000100080&script=sci_arttext

- De la Vara, R., & Gutierrez, H. (2009). *Control estadístico de calidad y seis sigma* . McGraw-Hill. Retrieved 05 08, 2025, from <https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>
- Dumont, J., Ledesma, M., Rojas, S., & Diaz, L. (2020, marzo). Los 4 saberes de la educacion como formacion continua en las empresas. *Fides Et Ratio*, 19, 23. Retrieved 05 08, 2025, from <http://fidesetratio.ulasalle.edu.bo/index.php/fidesetratio/article/view/81/104>
- Escuela de turismo y gastronomía de los Pirineos . (2020, enero 17). *Gestion de la calidad: Evolucion y principios* . Retrieved 05 08, 2025, from *Gestion de la calidad: Evolucion y principios* : <https://escuelaturismopirineos.com/la-gestion-de-la-calidad/>
- Garazo, T. (2003). Comportamiento del personal de contacto y su influencia en la efectividad hotelera . *Departamento de Organización de Empresas y Comercialización*, 2. Retrieved septiembre 2025, 02, from <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00021.pdf>
- Hernández, M. A., Quintero Pérez, J. E., & Castillo García, L. E. (2020). *Gestión de calidad en los procesos de rotación y retención laboral, 2020*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua. Retrieved abril 02, 2025, from <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14979>
- Herrera Jiménez, R. (2006, enero-julio). *Revista de la Universidad de Costa Rica*. (U. d. Rica, Editor) Retrieved abril 06, 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/441/44170517008.pdf>
- INATEC. (2019). *Gestion de la calidad*. INATEC. Retrieved 05 08, 2025, from https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf
- INATEC. (2019). *Manual de Gestión de la calidad*. Retrieved abril 02, 2025, from https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf
- INATEC. (2024). Manual de gestion de la calidad. *Manual de gestion de la calidad*, 1-13. Retrieved 05 08, 2025, from https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf
- ISO. (2018). *Norma ISO 9004*. Retrieved 05 08, 2025, from *Norma ISO 9004*: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>
- Lara. (2009). *Conocer el Concepto de Satisfacción y encaminar la aplicacion del concepto*. (L. R. Lara, Ed.) Retrieved 05 08, 2025, from <https://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/Gu%C3>

%ADa%20N%C2%B01.%20Atenci%C3%B3n%20de%20Clientes%20(Concepto%20de
%20Satisfacci%C3%B3n).pdf

- Lazcano, J. A. (2021, 04 28). Métodos de recolección de información para el análisis de la satisfacción del cliente. . *Métodos de recolección de información para el análisis de la satisfacción del cliente*(8), 27-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4818463>
- López, A. (2021). *Calidad Turística: Sistema de gestión de calidad para la satisfacción del cliente en los Hoteles del Cantón Salinas*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved 02 de abril de 2025, from <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5660>
- López, A. (2021). *Calidad Turística: Sistema de gestión de calidad para la satisfacción del cliente en los Hoteles del Cantón Salinas, 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved abril 02, 2025, from <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5660>
- Marriaga, A. C. (2024). *Integracion de la eficiencia operativa y la sostenibilidad en la administracion empresarial* . Universidad Nacional Abierta y a Distancia . Retrieved 05 08, 2025, from <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/61735/1/acmarriagap.pdf>
- Matsumoto, R. (2014, octubre). Desarrollo del modelo servqual para la medicion de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. 185. Retrieved septiembre 02, 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pd>
- Mc Dowell, A. (2025, mayo). La guía completa de limpieza de hoteles: mejores prácticas, listas de verificación y consejos y trucos. *Canary Technology*. Retrieved septiembre 2025, 02, from <https://www.canarytechnologies.com/es/post/hotel-housekeeping-guide#:~:text=La%20limpieza%20del%20hotel%20es%20esencial%20porque%20tiene%20un%20impacto,los%20hu%C3%A9spedes%20perciben%20la%20marca.>
- Miles, J. (2020). *Herramientas para la mejora continua*. Montevideo, Uruguay: Modum Srl. Retrieved 05 08, 2025, from <https://universidad.claeh.edu.uy/wp-content/uploads/2025/01/Miles-2020-Herramientas-para-Mejora-Continua-Ed.-Modum.pdf>
- Pablo, U. c. (2014). Desarrollo de modelo Servqual para la medicion de la calidad del servicio . 186. Retrieved Septiembre 02, 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pd>

- Pan, B., Lee, S., & Park, S. (2019). RevPAR vs GOPPAR: Analisis a nivel de propiedad y de empresa . 76, 1. Retrieved 05 08, 2025, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738319300556>
- Paredes, C. A., Pineda Borgen, O. C., & Zapata Betanco, J. d. (2019). *Análisis de la calidad del servicio del restaurante “Patio El Padrino” del municipio de León, 2019*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, Leon. Retrieved abril 02, 2025, from <https://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/4835>
- Piqueras, V. Y. (2020). Calidad de diseño y efectividad de un sistema hotelero. In V. Y. Piqueras. Retrieved 08 05, 2025, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=208949>
- Prada, B. A. (2022). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión de calidad para obtener la certificación del estándar –NEPCon– Preferred by Nature de turismo sostenible para el hotel Colca Lodge S.A, Arequipa, 2022*. Universidad Católica de Santa María. Retrieved 02 de abril de 2025, from <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/ae0a5840-c398-4508-8a0c-854fbbb0b7fd>
- Prieto, A. T., Hernandez , C., & Hernandez, C. (2017, Diciembre). Dimensiones de la calidad de servicio presente en los programas de posgrado. Reflexiones teoricas. *Impacto científico* , 12(2), 7. Retrieved 05 08, 2025, from <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Quinto, E. A. (2022, septiembre). *GESTIÓN DE ERRORES DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN Y RESERVA*. Retrieved 05 08, 2025, from FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA: <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12544/E-UTB-FAFI-SIST-000348.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12544/E-UTB-FAFI-SIST-000348.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Repullo, J., Donado, J., & Casas, J. (2013, Mayo). La encuesta como tecnica de investigacion. Elaboracion de cuestionario y tratamiento estadistico de los datos. *Atencion primaria* , 31(8), 528. Retrieved agosto 29, 2025, from <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738>
- Rivas, A. G., Rivera Paguaga, K. D., & Zelaya Jarquín, C. A. (2020). *Factores que influyen en la implementación del sistema de gestión de calidad de Hotel Los Arcos en Estelí, en el II*

- semestre 2020*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Esteli. Retrieved abril 02, 2025, from <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/16040>
- Rodríguez, D. A. (2024). *Corporación Universitaria de Asturias*. (C. U. Asturias, Ed.) Retrieved abril 08, 2025, from https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/aseguramiento_calidad/unidad1_pdf2.pdf
- Rodriguez, D. A. (2024). *Sistemas y herramientas para la gestion de calidad*. Bogota: Corporacion Universitaria de Asturias. Retrieved 05 08, 2025, from https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/aseguramiento_calidad/unidad1_pdf2.pdf
- Ruiz, J. A. (2018). *Gestión de calidad hotelera y su relación con la satisfacción del cliente en la ciudad de Yurimaguas, 2018*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Retrieved 02 de abril de 2025, from <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6210>
- Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario* (Vol. 34). Documentación de las Ciencias de la Información. Retrieved 05 08, 2025, from https://www.researchgate.net/profile/Patricia-Salazar-10/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario/links/54cfafe0cf298d656656cc8/La-importancia-de-la-satisfaccion-del-usuario.pdf
- Solis , L., Torres, K., Ruiz, T., & Martinez, F. (2012, diciembre). Calidad y su evolucion: Una revision . *Dimension empresarial*, 10(2), 102. Retrieved septiembre 2025, 03, from <chrome-native://pdf/link?url=content%3A%2F%2Fmedia%2Fexternal%2Fdownloads%2F1000118424>
- Sotomayor, J. (2001). La evolucion de las generaciones de la calidad . *Investigacion administrativa*, 6. Retrieved septiembre 2025, 03, from <https://share.google/dp8RpYON9gZHH2510>
- Talacon, P. (2007, Enero-Julio). La matriz FODA: alternativa de diagnostico y determinacion de estrategias de intervencion en diversas organizaciones enseñanzas e investigacion en Psicología. 12(1), 113-130.
- Toledo, N. (2016). *Universidad Autonoma del Estado de Mexico*. Retrieved 05 08, 2025, from <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>

- Torruco , U., Diaz , L., Martinez, M., & Varela, M. (2013, Julio). La entrevista, recurso flexible y dinamico . *Investigacion en educacion medica* , 2(7), 3. Retrieved agosto 29, 2025, from <https://share.google/X5oik3DIYRoncvbyk>
- Universidad de alicante. (2022, 06 15). (u. d. alicante, Ed.) Retrieved 05 08, 2025, from <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12043/1/TEMA5-FRONT%20OFFICE-BACK%20OFFICE%20Y%20PISOS.pdf>
- Universidad de Concepcion. (2020). *Aplicacion de ciclo de Deming o PDCA para la gestion de la calidad en la educacion superior: Una introduccion*. Retrieved 05 08, 2025, from <https://desarrolloestrategico.udec.cl/wp-content/uploads/2021/01/DDD-N-4-Ciclo-Deming.pdf>
- Universidada de Alicante. (2022, junio 15). *Procesos productivos en empresas de alojamiento*, 5. Retrieved 05 08, 2025, from <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12043/1/TEMA5-FRONT%20OFFICE-BACK%20OFFICE%20Y%20PISOS.pdf>
- UNWTO. (2019). Retrieved 02 de abril de 2025, from <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turistico>
- Vargas, Z. R. (2008). La investigacion aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia cientifica . (U. d. Rica, Ed.) *Revista educacion* , 33(1), 5. Retrieved 05 08, 2025, from <https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>
- Velasco, C. I. (2020, Marzo). Personalización, proactividad e inteligencia artificial. *Personalización, proactividad e inteligencia artificial*.(30), 2. Retrieved 05 08, 2025, from <http://hdl.handle.net/10230/43824>
- Verdesoto, A., Guevara, G., & Castro, N. (2020, julio 01). Metodologia de investigacion educativa (Descriptiva, experimentales, participativa y de investigacion-accion). *RECIMUNDO*, 4(3), 166. Retrieved Agosto 05, 2025, from <https://share.google/m7l4nv0X8rQRpxAUk>
- Villasis, M., Arias, J., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigacion III: La poblacion de estudio. *Revista Alergia Mexico* , 63(2), 202. Retrieved 05 08, 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf%20>
- Zayas, I. (2022, junio). La mejora continua: elemento de competitividad empresarial . *Revista electronica sobre cuerpos academicos y grupos de investigacion* , 9(17), 4. Retrieved 05 08, 2025, from <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/issue/view/17>

Anexos



Centro Universitario Regional, Estelí

Departamento de Ciencias Económicas

Guía de observación

Somos estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN–Managua, CUR-Estelí de la licenciatura de Administración Turística y Hotelera, estamos realizando una investigación con el fin de culminar los estudios universitarios y como requisito para la formación académica.

El objetivo general de esta investigación es: Diseñar estrategias de optimización para la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el I semestre de 2025. Cabe señalar que esta información será utilizada de forma estrictamente académica.

En estos momentos le solicitamos de su valioso tiempo para aplicar esta guía de observación, cuya información aportará al tema de investigación.

Indicador	Criterio	Sí	No	Parcial	Observaciones
Cortesía y trato del personal	Saludo cordial, lenguaje adecuado, disposición positiva				
	Presentación Personal (Uso de uniforme, aseo)				

Tiempo de respuesta y de solución de problemas	Respuesta rápida a solicitudes del cliente				
Nivel de personalización del servicio	Llaman al cliente por su nombre y recuerdan preferencias				
Limpieza general	Habitaciones, áreas comunes y baños en condiciones óptimas				
Estado de mobiliario y equipos	Mobiliario en buen estado y sin daños visibles				
	Equipos como A/C y TV funcionando correctamente				
Señalización e infraestructura	Señalización clara con accesos seguros y adecuados				
Protocolo de atención al cliente	El personal sigue paso a paso los protocolos establecidos				
Uso de herramientas de gestión	Se liderando listas de chequeo, formatos y registros de control				
Supervisión y seguimiento	Presencia de supervisores que verificando el cumplimiento				
Registro de inconformidades	Documentación de errores o fallas en el servicio				
Conocimiento de funciones	El personal conoce claramente sus funciones				

Aplicación de buenas prácticas	Atención eficaz, escucha activa y trabajo en equipo				
Evidencia de capacitación	El personal ha recibido formación recientemente				
Resolución de problemas	El personal está capacitado para resolver problemas sin depender del supervisor				
Retroalimentación	Existe un buzón de sugerencias, encuestas, Código QR visibles y activos				
Registro y análisis de opiniones	Se lleva un registro de sugerencias, reclamos o elogios				



Centro Universitario Regional, Estelí

Departamento de Ciencias Económicas

Entrevista a Administrador de Este Hotel

Somos estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN–Managua, CUR-Estelí de la licenciatura de Administración Turística y Hotelera, estamos realizando una investigación con el fin de culminar los estudios universitarios y como requisito para la formación académica.

El objetivo general de esta investigación es: Diseñar estrategias de optimización para la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el II semestre de 2025. Cabe señalar que esta información será utilizada de forma estrictamente académica.

En estos momentos le solicitamos de su valioso tiempo para realizar esta entrevista, cuya información aportará al tema de investigación.

Cargo:

Fecha:

1. ¿Cuáles son las principales políticas o estrategias que se aplican actualmente para garantizar la calidad del servicio en Este Hotel?
2. ¿El hotel cuenta con un sistema de gestión de calidad formal? Ya sea ISO, BPM, entre otros. ¿Cuál es su alcance y cómo se aplica?
3. ¿Con qué frecuencia se evalúan los procesos y servicios del hotel? ¿Qué herramientas se utilizan para hacerlo?

4. ¿Cómo se gestionan las quejas, sugerencias y comentarios de los clientes? ¿Qué acciones se han tomado recientemente para mejorar la satisfacción del cliente?
5. ¿Qué tipo de capacitaciones se ofrece al personal en temas de calidad? ¿Con qué frecuencia?
6. ¿Existen indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia de los servicios? Puede mencionar algunos
7. Desde su perspectiva, ¿Qué estrategias podrían optimizar aún más la gestión de calidad en el hotel?



Centro Universitario Regional, Estelí

Departamento de Ciencias Económicas

Entrevista a Colaboradores de Este Hotel

Somos estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN–Managua, CUR-Estelí de la licenciatura de Administración Turística y Hotelera, estamos realizando una investigación con el fin de culminar los estudios universitarios y como requisito para la formación académica.

El objetivo general de esta investigación es: Diseñar estrategias de optimización para la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el II semestre de 2025. Cabe señalar que esta información será utilizada de forma estrictamente académica.

En estos momentos le solicitamos de su valioso tiempo para realizar esta entrevista, cuya información aportará al tema de investigación.

Cargo/Área:

Antigüedad:

Fecha:

1. ¿Recibe instrucciones claras sobre cómo realizar su trabajo de acuerdo a ciertos estándares de calidad?
2. ¿Ha recibido capacitación en temas de calidad o servicio al cliente? ¿Fue útil para su desempeño?

3. ¿Considera que el trabajo en equipo y la comunicación con sus compañeros favorece una buena atención al cliente?
4. ¿Qué hace cuando un cliente tiene una queja o un problema? ¿Existe un protocolo claro?
5. ¿Con qué frecuencia los supervisores o encargados evalúan su desempeño?
6. ¿Qué cambios sugeriría para mejorar la calidad del servicio en su área?



Centro Universitario Regional, Estelí

Departamento de Ciencias Económicas

Encuesta a huéspedes de Este Hotel

Somos estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN–Managua, CUR-Estelí de la licenciatura de Administración Turística y Hotelera, estamos realizando una investigación con el fin de culminar los estudios universitarios y como requisito para la formación académica.

El objetivo general de esta investigación es: Diseñar estrategias de optimización para la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el II semestre de 2025. Cabe señalar que esta información será utilizada de forma estrictamente académica.

En estos momentos le solicitamos de su valioso tiempo para realizar esta encuesta, cuya información aportará al tema de investigación.

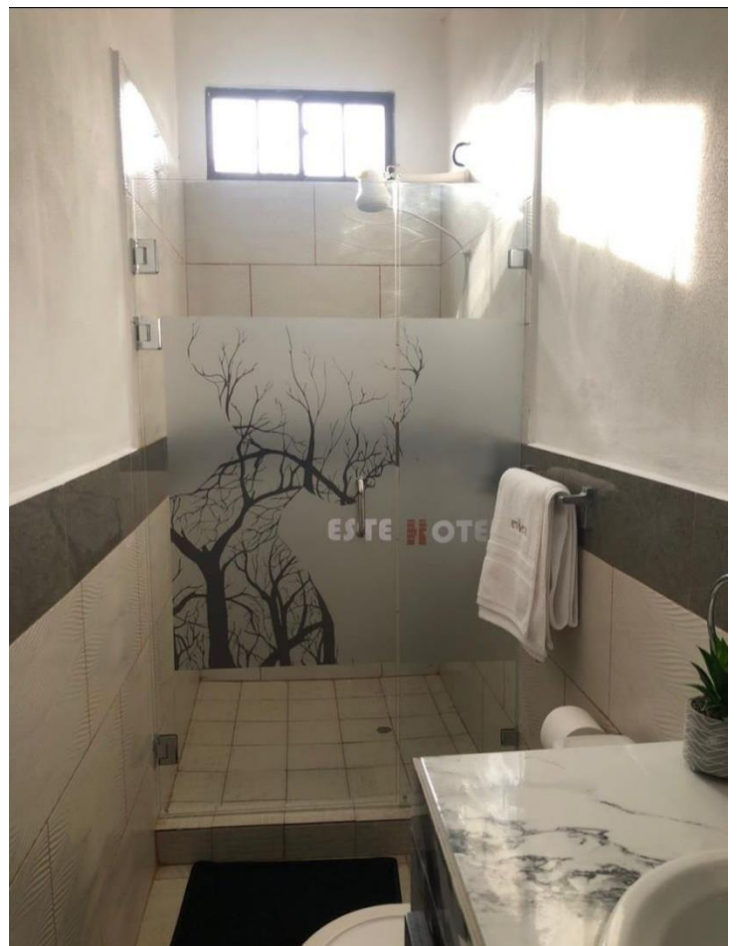
Instrucciones: Marque con una "X" la opción que mejor refleje su opinión.

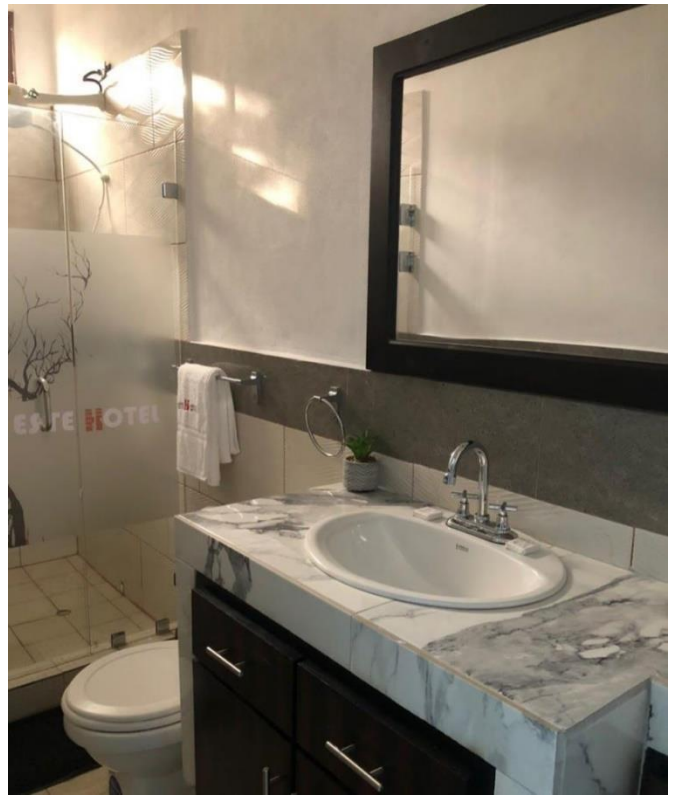
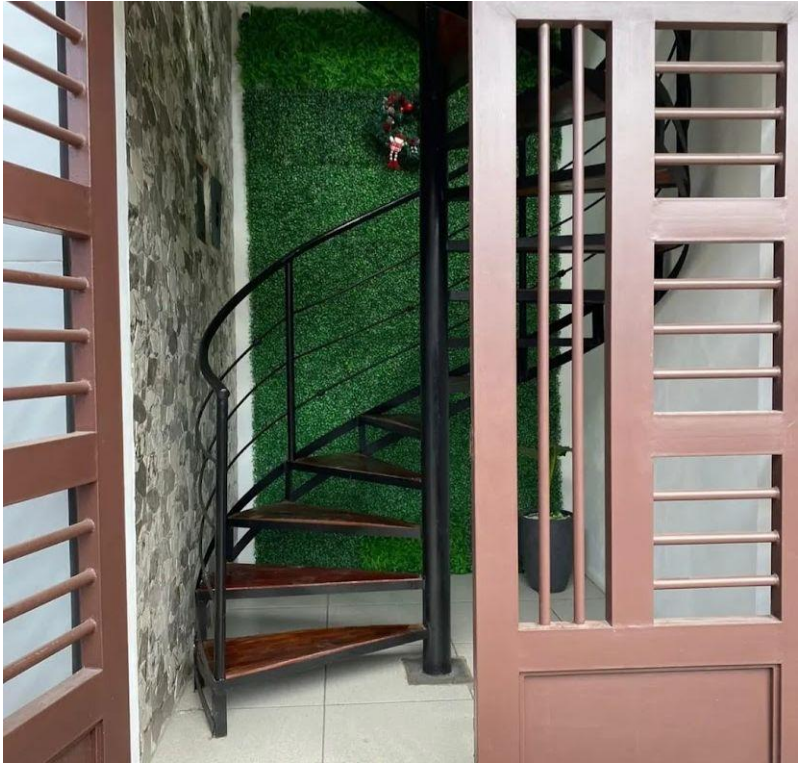
Información general

- Edad:
- Motivo de la visita: ☐ Turismo ☐ Negocios Otro:
- Duración de la estadía: noches

Ítem	SI	NO
1. La reserva fue fácil de hacer y el proceso fue claro		
2. El check-in fue rápido y eficiente		
3. El personal de recepción fue rápido y eficiente		
4. El servicio de limpieza cumplió con sus expectativas		
5. Los tiempos de respuesta a solicitudes (toallas, mantenimiento, etc) fueron eficaces		
6. El personal se mostró atento y disponible durante la estadía		
7. El proceso de check-out fue rápido y sin complicaciones		
8. El precio pagado fue justo en relación con la calidad del servicio		
9. Las tarifas y cargos adicionales son transparentes y claros		
10. En términos generales, estoy satisfecho con su estadía en Este Hotel		
11. El hotel cumplió con sus expectativas		
12. Recomendaría Este Hotel a familiares y amigos		
13. Le gustaría hospedarse de nuevamente en Este Hotel		

Evidencia Fotográfica







UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

Centro Universitario Regional, Estelí

Departamento de Ciencias Económicas

Guía de observación

Somos estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua, CUR-Estelí de la licenciatura de Administración Turística y Hotelera, estamos realizando una investigación con el fin de culminar los estudios universitarios y como requisito para la formación académica.

El objetivo general de esta investigación es: Diseñar estrategias de optimización para la gestión de calidad de Este Hotel en la ciudad de Estelí, durante el I semestre de 2025. Cabe señalar que esta información será utilizada de forma estrictamente académica.

En estos momentos le solicitamos de su valioso tiempo para aplicar esta guía de observación, cuya información aportará al tema de investigación.

Indicador	Criterio	Sí	No	Parcial	Observaciones
Cortesía y trato del personal	Saludo cordial, lenguaje adecuado, disposición positiva	X			
	Presentación Personal (Uso de uniforme, aseo)		X		
Tiempo de respuesta y de solución de problemas	Respuesta rápida a solicitudes del cliente	X			

Nivel de personalización del servicio	Llaman al cliente por su nombre y recuerdan preferencias	X			
Limpieza general	Habitaciones, áreas comunes y baños en condiciones óptimas	X			
Estado de mobiliario y equipos	Mobiliario en buen estado y sin daños visibles	X			
	Equipos como A/C y TV funcionando correctamente	X			
Señalización e infraestructura	Señalización clara con accesos seguros y adecuados			X	
Protocolo de atención al cliente	El personal sigue paso a paso los protocolos establecidos			X	
Uso de herramientas de gestión	Se liderando listas de chequeo, formatos y registros de control		X		
Supervisión y seguimiento	Presencia de supervisores que verificando el cumplimiento			X	
Registro de inconformidades	Documentación de errores o fallas en el servicio		X		
Conocimiento de funciones	El personal conoce claramente sus funciones	X			
Aplicación de buenas prácticas	Atención eficaz, escucha activa y trabajo en equipo	X			
Evidencia de	El personal ha				

capacitación	recibido formación recientemente		X		
Resolución de problemas	El personal está capacitado para resolver problemas sin depender del supervisor			X	
Retroalimentación	Existe un buzón de sugerencias, encuestas, Código QR visibles y activos	X			
Registro y análisis de opiniones	Se lleva un registro de sugerencias, reclamos o elogios		X		



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL DE ESTELÍ
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

"2025: Eficiencia y Calidad para Seguir en Victorias"

Estelí, 8 de mayo del 2025
REF.: Solicitud de información

Lic.
Jareth Samuel González Moreno
Propietario
Este - Hotel

Estimado licenciado González,

Por este medio me dirijo a usted para presentarle a las jóvenes.

1. LINDA VANESA RUIZ CORNEJO # CARNÉ 20-50099-5,
2. FRANCIS NAYELI LIRA GONZÁLEZ# CARNÉ 21-50031-3,

Estudiantes activos de V año de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA modalidad Regular del CUR Estelí. Se les orientó realizar un trabajo investigativo, en la asignatura. Investigación Aplicada y la propuesta es. Estrategias para la optimización de la gestión de calidad en Este – Hotel en la ciudad de Estelí

Por tal motivo, solicitamos su apoyo institucional brindándole la información que considere apropiada para compartir, relacionada con la investigación orientada; cabe señalar que la información solicitada únicamente será utilizada para fines académicos.

La docente que estará dando seguimiento a este trabajo investigativo será la MSc. Arelis Esmeralda Moreno López.

Agradeciendo de antemano el apoyo que se les brinde, le saludo.

Atentamente,


Dra. Mariela Gutiérrez Hernández
Jefa de Departamento docente
Ciencias Economicas y Administrativas
UNAN - Managua - CUR Estelí



C/c archivo

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



