

# DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA AIRPORT HOTEL

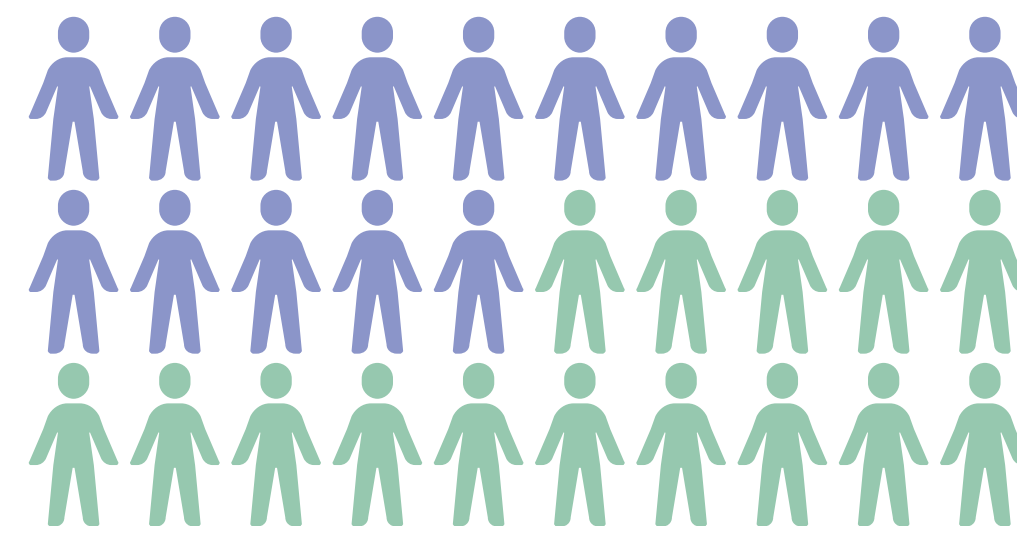
En Ecuador existen  
alrededor de

**1000**

alojamientos  
turísticos

Y solo un

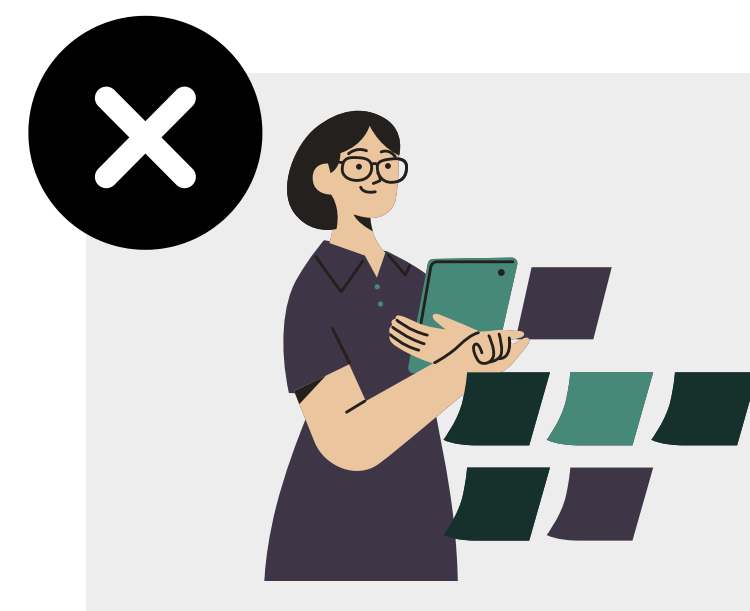
**40%**



ha llegado a cumplir con las  
expectativas de los huéspedes

## PROBLEMÁTICA

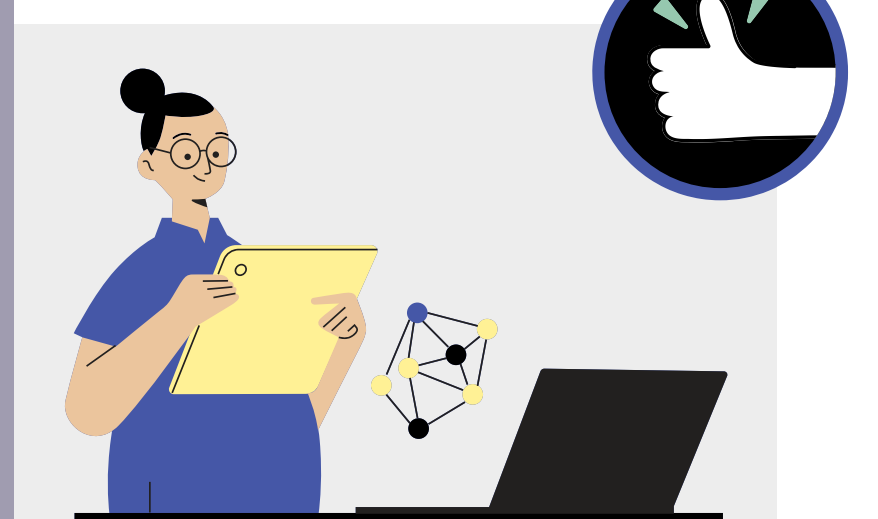
La problemática principal identificada en el hotel es la carencia de un modelo de control de calidad que permita evaluar la satisfacción de los huéspedes respecto al servicio de alojamiento ofrecido en cada uno de los momentos de verdad que tiene el cliente en relación con los departamentos de este.



**Actualmente el hotel**  
Lee comentarios de huéspedes a través de la plataforma booking, el cual no garantiza su conocimiento total de requerimientos.

### El Modelo de control de calidad y atención al cliente

permitirá a los propietarios del hotel conocer y evaluar la calidad que se percibe en el servicio de alojamiento.



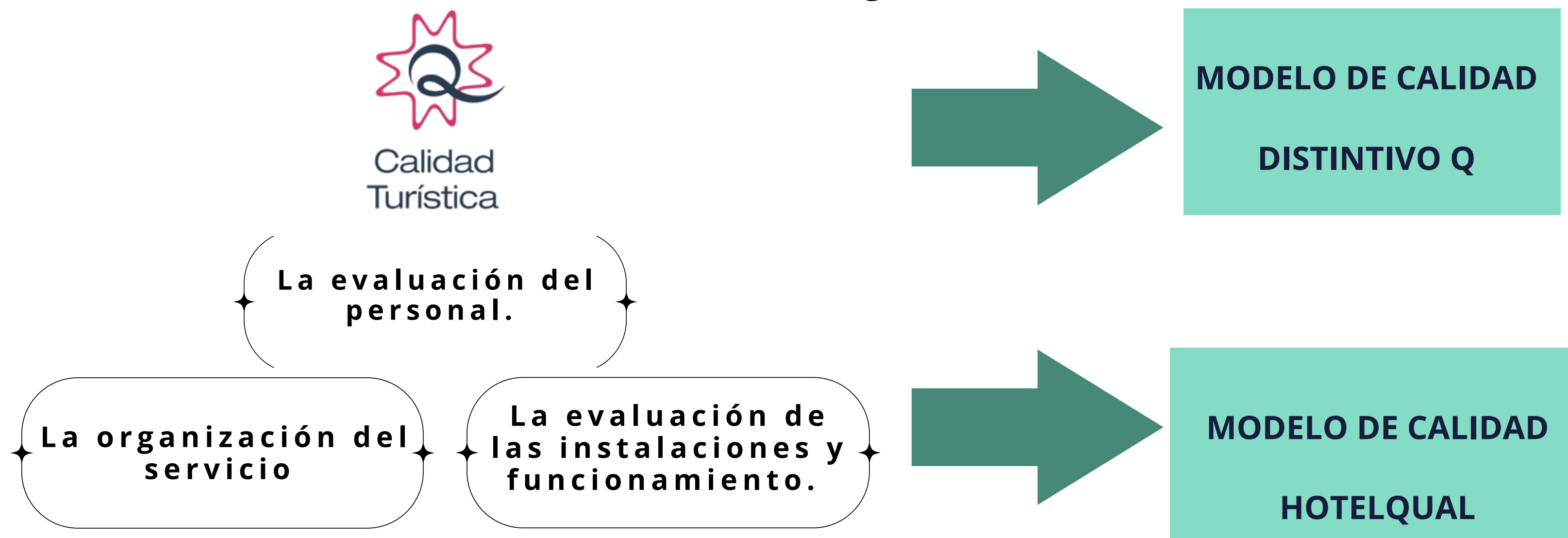
## OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de control de calidad y atención a clientes para el Hotel Airport a través de un diagnóstico detallado de su estado actual, que aumente la satisfacción del cliente, así como la rentabilidad y perdurabilidad del negocio.

## PROPUESTA



A través de un sistema de gestión documental, expresado en una guía de control de calidad se abordará lo siguiente:



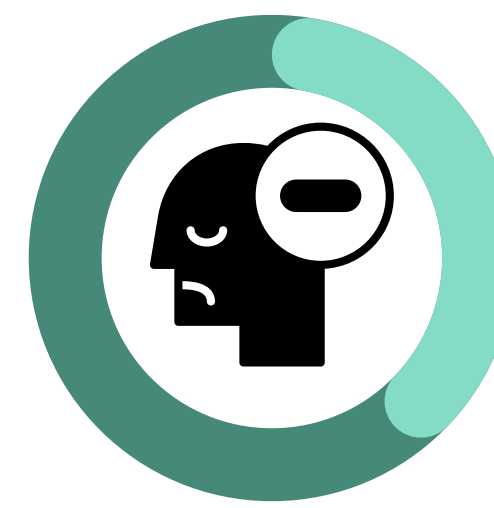
## RESULTADOS

Dentro del análisis realizado de la experiencia del huésped sobre el servicio recibido en AirPort hotel se tomaron en cuenta los siguientes datos:

**Población total:** 559

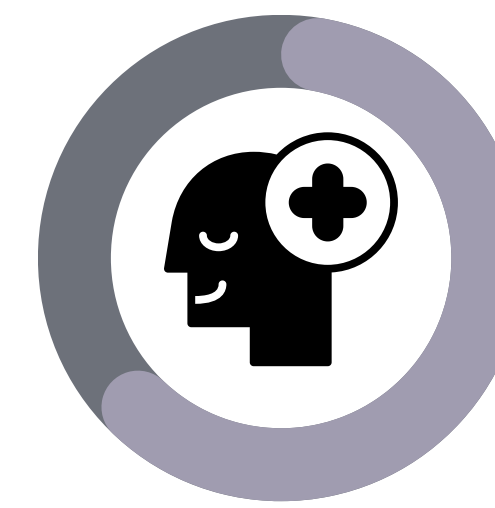
**Muestra:** 94 comentarios tomadas de años 2021- 2022- 2023

**NEGATIVOS**



48%

**POSITIVOS**



31%

**NEUTRALES**



21%

## CONCLUSIONES



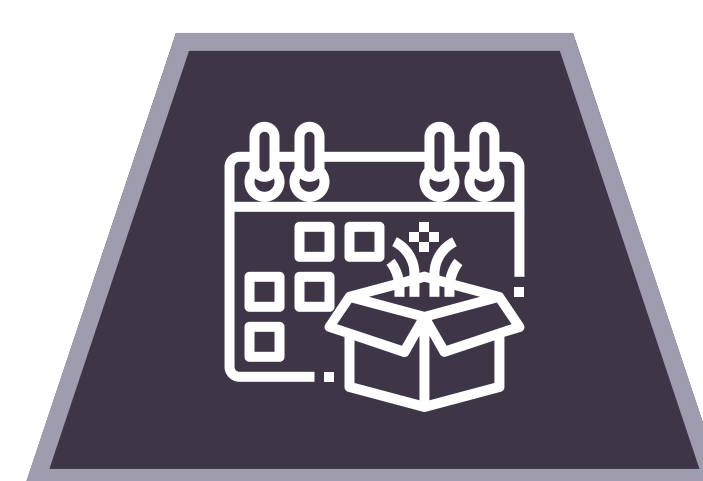
### LEALTAD DEL CLIENTE

Se logra la fidelización y atracción de nuevos clientes a través de la aplicación de esta guía.



### COMPETENCIA

El establecimiento logra alcanzar un nivel competitivo mayor respecto a su competencia en el mercado, alcanzando altos estándares de calidad.



### CAMBIOS POSITIVOS

Permitirá detectar las deficiencias internas y externas de la compañía, generando la implementación de recomendaciones y sugerencias.



### SATISFACCIÓN EFECTIVA

Garantizará en cada una de las etapas del hotel la satisfacción efectiva de las expectativas del cliente.