

# **ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO** **EN LOS RESTAURANTE DE VARADERO-CUBA Y** **QUITO-ECUADOR**

## **1. OBJETIVOS GENERALES**

Determinar según el estudio la Comparación de la calidad del servicio en los restaurantes de Varadero-Cuba y Quito-Ecuador e identificar las diferencias y semejanzas que existen en el funcionamiento de la infraestructura y los servicios que prestan, para poder establecer comparaciones.

## **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer los sitios turísticos de Varadero-Cuba en especial los lugares más emblemáticos y sus paradisíacas playas.
- Indagar y analizar los modelos de servicios existentes en Cuba y en Ecuador.
- Analizar como Varadero hace su fuerte económico del turismo.
- Adquirir conocimientos impartidos por los profesores de la Universidad de Matanzas.
- Visitar instalaciones hoteleras y restaurantes.
- Identificar las fortalezas y debilidades de Varadero-Cuba
- Comparar los servicios de restaurante de Varadero-Cuba y Quito-Ecuador.

### 3. DATOS GENERALES DEL PAÍS DONDE SE REALIZA LA PASANTIA (CUBA)



## CUBA

**Superficie:** 110.862 km<sup>2</sup>

**Población:** 11.050.729 (1998) <sup>a</sup>

**Idioma:** español

**Moneda:** Peso Cubano (CUP); 1 peso cubano = 100 centavos.

El dólar estadounidense corre libremente y es aceptado como medio de pago en prácticamente todos los establecimientos comerciales y por las personas.

En las zonas turísticas, incluyendo buena parte de La Habana, los precios de los servicios, comidas en los restaurantes, etc. están en dólares estadounidenses.

**Capital:** La Habana, fundada en 1515 por Diego Velázquez

#### **Principales ciudades**

Santiago de Cuba, Camagüey, Holguín, Guantánamo, Santa Clara, Bayamo, Cienfuegos, Pinar del Río, Victoria de Las Tunas, Matanzas.

**Fecha de independencia:** Cuba logró la independencia de España el 10 de diciembre, 1898. Fue administrada por los Estados Unidos hasta el 20 de mayo, 1902

**Bandera:**



**Escudo:**



**Geografía:** Ubicada a la entrada del Golfo de México, el archipiélago cubano está formado por la Isla de Cuba, la Isla de la Juventud y aproximadamente 4.195 cayos e islotes. Cerca de 140 kilómetros la separan de la Bahamas; 77 de Haití; 180 de Florida; 210 de Cancún; y 146 de Jamaica.

La silueta de Cuba, alargada y estrecha, alcanza los 1 200 kilómetros de longitud y entre 32 y 145 kilómetros de ancho.

**Temperatura promedio anual: 25 °C**

**Productos de exportación:** Azúcar crudo y refino, óxido de níquel, pescado y mariscos, tabaco, ron y alcoholes, cítricos.

**Tasa de alfabetización: >95%**

Graduados universitarios: 500 000

**Habitantes por médico: 183>**

Esperanza de vida: 74 años

Red de carreteras: 46 000 Km

**Aeropuertos internacionales: 11**

Impuesto aeropuerto: 25.00 CUC

**Forma de Gobierno:** Parlamentario

## CLIMA

Generalmente tiene temperaturas altas. Los valores medios anuales van desde los 24 grados Celsius en las llanuras, hasta 26 grados Celsius y más en las costas orientales, reportándose magnitudes inferiores a 20 °C. En las partes más altas de la Sierra Maestra.



La humedad relativa media es alta, con promedios cercanos al 90 por ciento. Los máximos diarios, generalmente superiores al 95 por ciento, ocurren a la salida del sol, mientras que los mínimos descienden, al mediodía, hasta 50-60 por ciento en el interior del territorio. Las zonas más húmedas son las regiones occidental y central, junto con los principales núcleos montañosos. El efecto de la alta humedad relativa, otorga al archipiélago cubano una intensa sensación de calor durante gran parte del año.

## FLORA Y FAUNA



El tocororo es el ave nacional de Cuba.



La flor nacional de Cuba es la "Flor de mariposa"

Destacan en la fauna cubana, mamíferos como las jutías, diversos murciélagos, reptiles (ninguno de ellos venenoso, es notable el hecho de que

Cuba alberga una población de cocodrilos mucho mayor que otros lugares), anfibios (entre ellos la rana más pequeña del mundo), peces y animales marinos. La flora, con más de 6.500 especies sólo de plantas con semilla, bosques, plantas tropicales, de río y frutales.

## ESTADO



Palacio de la Plaza Revolución, sede del gobierno de la isla.

Desde el triunfo de la Revolución Cubana (1959), el sistema político de Cuba ha sido el de una democracia popular o sea un típico estado socialista, con una socialización (estatización y en ocasiones, cooperativización) de los medios de producción. Por casi cincuenta años, el país fue dirigido por Fidel Castro, primero como primer ministro (1959) y luego como presidente del Consejo de Estado, el máximo órgano ejecutivo, y el Consejo de Ministros (1976), actualmente al mando de su **hermano Raúl Castro**.

## SISTEMA ELECTORAL

En octubre de 1992, el Parlamento cubano aprobó por unanimidad una nueva Ley Electoral que, por primera vez, estableció el voto directo y secreto en las elecciones provinciales y nacionales. La decisión de modificar la Constitución aprobada en referéndum en 1976 para elegir por el voto directo, universal, secreto y voluntario de la población a los miembros del Parlamento y las Asambleas Provinciales del Poder Popular fue sugerida en el IV Congreso del Partido Comunista celebrado en octubre de 1991; es decir, en la difícil coyuntura económica que vivía la isla tras la desarticulación de la Unión Soviética y el campo socialista europeo.

El proceso electoral está regulado en la ley electoral. Los candidatos en las elecciones no son elegidos por partidos (que no existen en la práctica, si bien el PCC existe legalmente) sino mediante asambleas de cada barrio o circunscripción electoral, donde cualquier ciudadano puede proponer a sus candidatos (bajo el sistema de una democracia sin partidos). En la asamblea se explican las cualidades de las personas propuestas, y en una votación a mano alzada de los vecinos se decide por mayoría las candidaturas finales.<sup>[29]</sup> Para aquellos ciudadanos elegidos la campaña electoral basta la publicación de una breve biografía y su foto. En las elecciones pueden votar todos los ciudadanos mayores de 16 años, y son elegidos todos aquellos candidatos con más de la mitad de los votos. El recuento de los votos es público, por lo que puede ser observado por cualquier ciudadano, ya sea cubano o extranjero.

Tras la elección a mano alzada de los delegados de base estos deben, desde la reforma de 1992, ser aprobados por el voto secreto de los electores, para formar las Asambleas Municipales. Este requisito también se aplica a las Asambleas Provinciales y a la Asamblea Nacional, pero para estas cámaras las precandidaturas son presentadas por las Comisiones de Candidaturas, integradas por organizaciones de masas, tales como los Comités para la Defensa de la Revolución y la Central de Trabajadores de Cuba.

## DEFENSA



Miembros de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Cuba desfilando.

El organismo encargado de la defensa del país son las Fuerzas Armadas Revolucionarias. Castro ha esgrimido el peligro de una agresión militar para

mantener unas Fuerzas Armadas que son unas de las más grandes, en relación a la población total del país, y más preparadas de América Latina, pues Cuba ha sido víctima de innumerables actos calificados por su gobierno como terroristas, aunque lo cierto es que estos actos han costado vidas humanas, como fue la del turista italiano Fabio Di Celmo. Además de incontables daños materiales fundamentalmente en el sector del turismo.

Todo joven cubano tiene la obligación legal de cumplir el Servicio Militar Activo durante uno o dos años, dependiendo de si ha logrado matricularse o no en un centro de educación superior. El servicio militar femenino es voluntario.

## **RELACIONES INTERNACIONALES**

Actualmente, el gobierno de Cuba mantiene estrechas relaciones con China, Venezuela, Bolivia, Ecuador y en general América Latina y las reanudadas relaciones con Europa principalmente con España. Sigue perdiendo miles de millones anualmente por el bloqueo económico, financiero y comercial que sostiene el gobierno de EE. UU. Desde 1959 Cuba apoya incondicionalmente a países de Latinoamérica y ha ayudado a países en desastres como el terremoto de Pakistán, el tsunami de Indonesia y muchos otros países que ha solicitado ayuda humanitaria enviando brigadas médicas, alimentos y otros recursos para el beneficio de los más necesitados.

El gobierno de Cuba condena toda práctica hegemónica, injerencista y discriminatoria en las relaciones internacionales, así como la amenaza o el uso de la fuerza, la adopción de medidas coercitivas unilaterales, la agresión y cualquier forma de terrorismo, incluyendo el terrorismo de Estado.

## ECONOMÍA



Tres Pesos cubanos.



Industria laborando en Cienfuegos.

Desde el año 1962, el sistema político-económico de Cuba ha sido unipartidista y estatista, identificado con el marxismo-leninismo. De hecho, la mayoría de los medios de producción están bajo el control directo del gobierno así como la fuerza de trabajo. El porcentaje de trabajadores empleados por el sector público cayó de un 91% en 1981 a un 76% en el año 2000. Desde los 1990s, existe un movimiento hacia más empleos en el sector privado. Las inversiones del capital extranjero requieren la aprobación del gobierno. El 85,2% de la población en edad laboral tiene nivel medio superior, y el 30% son profesionales y técnicos, de ellos el 61.3% son mujeres. A partir de junio de 2009 se permitió el pluriempleo para paliar la crisis mundial y el envejecimiento poblacional.

Desde mediados del 2005, la economía cubana actual enfrenta a un proceso de recuperación debido a las sequías y los huracanes, que han provocado daños a los cultivos de exportación y de consumo nacional, el racionamiento energético. Respecto al consumo de electricidad, Cuba ha llevado la revolución energética, así llamada por el gobierno para promover la necesidad del ahorro.

El Producto Interno Bruto (PIB) de Cuba alcanza los 45510 millones, con un crecimiento real del 9,5%. Según la misma fuente, el PIB se divide de la siguiente manera:

- Agricultura: 5.1%
- Industria: 27.2%
- Servicios: 67.6%



## CUADRO # 1

Exportaciones a		Importaciones de	
País	Porcentaje	País	Porcentaje
 Países Bajos	25.8 %	 Venezuela	15.2 %
 Rusia	21.1 %	 Italia	14.5 %
 Venezuela	18.3 %	 España	13.7 %
 Canadá	13.3 %	 Francia	6.5 %
 China	10 %	 Canadá	5.7 %
 España	6.8 %	 China	5.3 %
Otros	4.7 %	Otros	39.1 %

**Fuente: wikipedia**

**Elaborado por: wikipedia**

La deuda externa asciende a 16.620 millones en moneda convertible más 15.000-20.000 millones a Rusia

Las principales industrias son: turismo, azúcar, petróleo, tabaco, construcción, níquel, acero, cemento, maquinaria agrícola, industria farmacéutica. Entre las producciones agrícolas destacan: Caña de azúcar, tabaco, cítricos, café, arroz, papas, frijoles. También es importante la producción ganadera.

## LA SANIDAD CUBANA



*Hospital Hermanos Ameijeiras.*

Todos los ciudadanos cubanos residentes en el país tienen derecho a recibir asistencia en todas las instituciones de salud, la cual es gratuita. El Estado garantiza el derecho a recibir atención médica de la siguiente forma: con la prestación de la asistencia médica y hospitalaria gratuita, mediante la red de instalaciones de servicio médico rural, de los policlínicos, hospitales, centros profilácticos y de tratamiento especializado; con la prestación de asistencia estomatológica gratuita; con el desarrollo de los planes de divulgación sanitaria y de educación para la salud, exámenes médicos periódicos, vacunación general y otras medidas preventivas de las enfermedades.

Todo cubano tiene acceso a médicos, enfermeros, especialistas y medicinas. En la actualidad, existen 22 Facultades de Ciencias Médicas, distribuidas por todas las provincias del país. Existen facultades que reciben sólo a estudiantes extranjeros como la Escuela Latinoamericana de Medicina en La Habana (ELAM) y muchas otras en todo el país que en la actualidad implementan un nuevo modelo de educación bajo los convenios con Venezuela en el marco del ALBA, dando oportunidad a estudiantes de bajos recursos provenientes de Venezuela, Bolivia, Honduras y Ecuador alojados en residencias estudiantiles.

## EDUCACIÓN



Graduación Pre Medico Elam26.

Al alcanzar la independencia los subsiguientes gobiernos promovieron la educación en Cuba. Aunque este sector nunca gozó de amplios recursos se debe reconocer que se instauró un sistema de educación primaria pública, gratuita y obligatoria. Debido a esto, Cuba logró niveles de educación satisfactorios al ser comparada con el resto de países de la América Latina.

En la actualidad, la enseñanza en Cuba es gratuita a todos los niveles desde los centros escolares primarios, secundarios, politécnicos, los bachilleres y las universidades.

En Junio del 2008, Cuba quedó seleccionada en el primer lugar de aprendizaje en una evaluación realizada por la Unesco, seguida por países como Uruguay, Costa Rica, Chile y México.

## CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Desde el inicio de Cuba, han existido científicos dedicados a tales temas que han contribuido con sus estudios al conocimiento de la naturaleza en Cuba. Muchos de ellos coleccionistas y biólogos que donaron sus colecciones que ahora se exponen en los Museos de Historia Natural de este país. El gobierno de Cuba en el siglo XXI ha dedicado un mayor empeño a las ciencias como la botánica, la zoología y la geología. En ellas se desarrollan científicos conocidos actualmente que han hecho nuevos logros e investigaciones.



Centro de Ingeniería Genética y Biotecnología, en La Habana.

Como se ha mencionado en la sanidad cubana, Cuba se destaca enormemente en este sector gracias a la dedicación y profesionalismo de los cada vez más médicos graduados. Algunos de los mayores logros están en la biotecnología en la elaboración de medicamentos y vacunas. Luego del periodo especial, con el embargo económico sobre Cuba, la misma comenzó a producir y perfeccionar los medicamentos y vacunas con el objetivo de evitar su escasez en el país. Las vacunas son distribuidas como ya se ha mencionado a la población joven, gracias a productos elaborados contra enfermedades prácticamente erradicadas.

En cuanto a informática, en febrero de 2009 comenzó a desarrollarse en Cuba una distribución GNU/Linux creado por profesores y alumnos de la Universidad de Ciencias Informáticas. Se espera que esta distribución, llamada **Nova**, reemplace paulatinamente al software privativo. También es bueno recalcar que Cuba posee ordenadores en todos los centros educacionales, desde el nivel primario hasta el universitario, en este último se cuenta con conexión a internet e intranet.

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Los medios de comunicación en Cuba son de titularidad pública y están en manos del Estado central y de los municipios correspondientes. La política informativa la dirige el PCC.

La radio y la televisión son propiedad del Estado. El Instituto Cubano de Radio y Televisión (ICRT) constituye la institución que controla las transmisiones radiales y televisivas.

La Radiodifusión y la Televisión, después de la nacionalización pasaron a integrar en ICRT (Instituto Cubano de Radio y Televisión) y en 1968 los transmisores de radio y televisión, así como los enlaces comenzaron a ser operados por el Ministerio de Comunicaciones.

Un año más tarde la distribución y comercialización de la prensa escrita pasa a formar parte también de las responsabilidades de este organismo.

Canales de alcance nacional:

- Cubavisión
- Tele Rebelde
- Canal Educativo
- Canal Educativo 2
- Multivisión

La Red Nacional de la Radio en Cuba cuenta con 91 emisoras: 1 internacional, 6 nacionales, 18 provinciales, 66 municipales, asimismo existen 84 estudios municipales de radio, distribuidos por todo el territorio nacional.

## **PRENSA ESCRITA**

El diario de mayor circulación es el Granma, Órgano del Comité Central del PCC. Además se destacan semanales como los diarios provinciales y las revistas juveniles.

Cuba posee diversas redes digitales y revistas web.

En Cuba se permite la publicación de algunas revistas a la Iglesia Católica y a otras denominaciones cristianas, por supuesto tienen que ser pagadas por cada iglesia, pero cualquier ciudadano puede suscribirse a ellas. Así en La Habana la Iglesia Católica publica revistas como Palabra Nueva (mensual, del arzobispado de la Habana) y Espacio Laical (mensual), etc.

## INTERNET Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



En cuanto a las nuevas tecnologías de la información, el gobierno cubano, en la primera década del siglo XXI, pudo aumentar el nivel informático que poseía, adecuándose con las nuevas tecnologías. Comenzó desde las universidades, hasta actualmente la educación primaria. Con el objetivo de la enseñanza y la producción y maniobrabilidad en bancos, tiendas e industrias los informáticos cubanos han creado software de calidad bastante aceptable. Radican en multimedia educativas para los niveles escolares en casi todas las asignaturas, además de programas para manejar la información o crearla y agilizar el antiguo y molesto trabajo manual.

Hasta ahora, el acceso a Internet es a través de satélites, lo que resulta costoso y lento: Por ejemplo, Cuba dispone de tan sólo de 65 megabits por segundo para subir información y de 124 megabits por segundo para bajar o descargar información. El hecho de que la isla requiera esta conexión por satélite se debe principalmente al embargo estadounidense contra Cuba.

Recientemente, el gobierno de Raúl Castro también ha levantado las restricciones a los ciudadanos en materia de comunicaciones y ha permitido la tenencia de computadoras, DVD, celulares, etc. Paralelamente, el gobierno cubano firmó un acuerdo con Venezuela para arrojar un cable submarino de fibra óptica desde La Guaira que permita a Cuba y a otros países (Jamaica, Haití y Trinidad y Tobago) disponer de Internet de alta velocidad para 2010.

En julio de 2008, el gobierno de EE.UU., mediante su Oficina de Intereses en La Habana, declaró que ofrecía a Cuba la posibilidad de conectarse a Internet mediante sus compañías. El embargo económico prohibía a Cuba el acceso a los cables submarinos que pasan a sólo 32 kilómetros del malecón.

## DERECHOS HUMANOS

Cuba es miembro fundador del Consejo de Derechos Humanos de la ONU. Además tiene uno de los mayores IDH del continente.

El respeto y defensa de los derechos humanos proclamado con la firma de estos acuerdos, sin embargo, no se ha reflejado completamente en los hechos.

## ETNOGRAFÍA

### Cuadro # 2

<b>(Censo Oficial de Cuba de 1899-2002 )</b>								
<b>Grupo %</b>	<b>1899</b>	<b>1907</b>	<b>1919</b>	<b>1931</b>	<b>1943</b>	<b>1953</b>	<b>1981</b>	<b>2002</b>
<b>Blancos</b>	66.9	69.7	72.2	72.1	74.3	72.8	66.0	65.05
<b>Negros</b>	14.9	13.4	11.2	11.0	9.7	12.4	12.0	10.08
<b>Mulatos</b>	17.2	16.3	16.0	16.2	15.6	14.5	21.9	24.86
<b>Asiáticos</b>	1.0	0.6	0.6	0.7	0.4	0.3	0.1	1.0

**Fuente:** Censo Oficial de Cuba

**Elaborado por** <http://monografias.com>

Cuba es una sociedad multirracial con fuertes orígenes en la península Ibérica y en el continente africano.

De 100 entrevistados en La Habana sobre población y riesgos de pobreza, apenas uno incluyó el problema racial.

Entre los problemas insuficientemente resueltos están que los por cientos más bajos de personas de la raza negra se encuentran, precisamente, en sectores de la economía emergente, como el turismo, y que es evidente el bajo acceso de ellos a las remesas familiares que se envían desde el exterior, debido a la composición étnica de la emigración cubana.

## PRINCIPALES CENTROS URBANOS



Crucero saliendo de la bahía de La Habana

### Ciudades de Cuba

- La Habana: ubicada en el extremo occidental de la isla. Principal polo cultural y económico. Ciudad cosmopolita de 2,2 millones de habitantes.
- Santiago de Cuba: ubicada en el extremo sur-oriental de la isla. Segunda ciudad del país en importancia económica, cultural y demográfica. 500.000 habitantes.
- Camagüey: centro-oriente. Ciudad cuyo centro histórico es **Patrimonio de la Humanidad**. 300.000 habitantes.
- Holguín: norte-oriente: Ciudad de 300.500 habitantes, con playas de arenas blancas y aguas cálidas como Guardalavaca, Pesquero, Playa Esmeralda y otras más que son de gran interés turístico.



## LA MIGRACIÓN

### Cubanoamericano

Unos dos millones y medio de cubanos viven actualmente en el exilio. Cuba, que era receptora de inmigrantes hasta 1958, tiene casi el 20% de su población fuera de la isla por motivos personales, políticos y económicos entre otros. Los principales destinos son Estados Unidos, Puerto Rico, España, Venezuela, México, Canadá etc.

Uno de los aspectos migratorios más criticado por los cubanos en todo el mundo (y de una manera cada vez menos callada dentro de la isla) es la división de la familia cubana por motivos políticos, Según muchos una consecuencia inevitable del actual sistema de gobierno cubano.

## RELIGIÓN



Iglesia Católica San Juan de Letran en La Habana. La Virgen de la Caridad del Cobre, Santuario de El Cobre

La religión predominante es católica, pero también se toleran diferentes denominaciones protestantes tales como los evangélicos, adventistas, testigos de Jehová, metodistas, presbiterianos, etc. Paralelamente la santería, o regla de ocha, se ha establecido como religión reconocida.

Tras el nombramiento de un cardenal (Jaime Ortega) y la visita del Papa Juan Pablo II, se ha producido una apertura de los medios de comunicación, se declaró feriado el 25 de diciembre y se han autorizado procesiones durante la Semana Santa y la fiesta de la Virgen de la Caridad del Cobre el 8 de septiembre.

### Cuadro # 3

Fiestas	
Fecha	Nombre en castellano
1 de enero	Día de la Liberación. Aniversario del triunfo de la Revolución
1 de mayo	Día Internacional de los Trabajadores
26 de julio	Día de la Rebeldía Nacional. Aniversario al asalto del cuartel Moncada
10 de octubre	Inicio de las guerras de independencia
25 de diciembre	Navidad

**Fuente: Gaceta Oficial de la República de Cuba**

**Elaborado por <http://es.wikipedia.org>**

Derivada de la cultura yoruba se generó la llamada Regla de Ocha, popularmente conocida como santería, que tiene como centro de culto a un panteón de deidades (orishas), cada uno de ellos investido con diferentes mitos, atributos y poderes. Entre los más importantes están: Olofin, Olorun y Oloddumare, como poderes supremos y Changó, Yemayá, Obatalá, Ochún y Elegguá (entre otros), más cercanos a los creyentes. En Cuba el culto a los orishas africanos integró las diferentes deidades de las regiones de donde procedían los esclavos en un cuerpo religioso único, La Regla de Ocha. Las personas que practican la santería se les llama santeros, los sacerdotes de la religión (babalaos) también están las santeras quienes no pueden tener un rango más alto como la sacerdotiza.

## CULTURA


### Música y Danzas

Entre los géneros tradicionales se encuentra el son y guaguancó. En el siglo XX se popularizaron otros ritmos muy bailables. Entre ellos el chachachá, el mambo, la guaracha y el danzón. Hoy en día la guaracha cubana es

conocida en todo el mundo con el nombre de salsa originado en los EEUU lugar preciso New York por la inmigración de los distintos músicos de toda Latinoamérica. En la actualidad se bailan aún muchos de estos ritmos y se practican en las casas de cultura. Entre los más bailados actualmente están la conga y el casino, así como la [[timba)]. En la actualidad no solo en Latinoamérica sino en el mundo entero.

## DEPORTES

Cuba se destaca en deportes como el béisbol, boxeo, judo, atletismo y voleibol. Esto último lo demostró en los últimos juegos panamericanos en un reñido juego que finalizó con su victoria contra Brasil. Cuba también es un país muy bueno en el lanzamiento de jabalina, teniendo un 5 puesto en los juegos olímpicos del 2008. En levantamiento de pesas Yohandriz Hernández logra cargar 215 kilogramos en los pasados juegos olímpicos de Beijing del 2008. Cuba logró quedar como subcampeón Mundial en el primer Clásico Mundial de Béisbol del año 2006, la competencia de máxima categoría en ese deporte.

-  Cuba en los Juegos Olímpicos
- Selección de Fútbol
- Selección de béisbol de Cuba

## ARQUITECTURA

Hotel MeliaCohiba



La arquitectura en Cuba se vio manifestada principalmente en la etapa colonial. En ella se trajo la cultura de España con su influencia barroca. Las primeras villas eran constituidas por una iglesia rodeada de las diversas casas. Estas casas tenían un patio interior o central y estaban cubiertas de rejas. Existen magníficas construcciones religiosas como el convento de San Francisco de La Habana. Además para la defensa se hicieron grandes fuertes previniendo el ataque de piratas y bucaneros. En la etapa republicana se construyeron grandes edificios como El Capitolio, calcado a imagen del de Washington, y otros grandes edificios como el Focsa y el Habana Hilton posteriormente Habana Libre.

Después del triunfo de la Revolución la arquitectura sufrió una fuerte influencia soviética con su obsesión por la simetría y el ahorro del espacio y se construyeron barrios enteros al estilo de los barrios obreros de Moscú o Minsk. Al caer el muro de Berlín la arquitectura recibió corrientes más diversas y se produjo el boom de los hoteles 5 estrellas de impresionantes fachadas de vidrio y acero al estilo de los modernos rascacielos de Manhattan o de otras metrópolis latinoamericanas como México D.F. o Caracas.

## **PINTURA**

### **Artes Plásticas De Cuba**

La pintura de Cuba comienza a destacar a inicios del siglo XX. Entre los principales pintores se encuentran Wilfredo Lam, quien tiene obras suyas expuestas en el Museo de Arte Moderno de Nueva York y en el Museo Reina Sofía de Madrid, René Porto carrero, Amelia Peláez y Carlos Enríquez. Entre los pintores actuales de importancia están Tomás Sánchez, Humberto Jesús Castro García, José Bedía, Arturo Cuenca, Nelson Domínguez, Roberto Fabelo y Alexis Leyva (Kcho).

## **CINE Y TEATRO**

Cuba ha hecho luego del triunfo revolucionario un cine con escasos recursos pero muy reconocido y merece una mención. Entre los filmes del siglo XX se encuentran “La Muerte de un Burócrata”, Memorias del Subdesarrollo, Cecilia, Lucía, Fresa y Chocolate y La Bella del Alhambra. Entre los filmes recientes y ampliamente reconocidos se encuentra La Edad de la Peseta, Viva Cuba y Madrigal. Muchos de los cuales han resultado nominados a los premios Oscar, a los Goya y al festival de Cannes, incluso con ganadores.

## **GASTRONOMÍA**

La gastronomía de Cuba es una fusión de cocinas españolas, africanas y del Caribe. Las recetas cubanas comparten las sabidurías de la combinación entre las especias y las técnicas combinadas de la cocina española y africana, con unas ciertas influencias caribeñas en especias y sabores. Existen influencias de los esclavos africanos que cultivaban, en su mayoría caña de azúcar en las plantaciones, mientras que en las ciudades constituyeron generalmente una minoría. Las plantaciones de tabaco fueron habitadas principalmente por campesinos españoles pobres, sobre todo de las Canarias. La parte del este de la isla también recibió cantidades masivas de inmigrantes franceses, haitianos y del Caribe, principalmente durante la revolución haitiana; así como trabajadores estacionales para la cosecha de la caña de azúcar, sobre todo españoles, durante los años 50. Esto implicó que la cocina cubana se convirtiera en algo localmente tradicional.

Entre los platos más comidos están el arroz, las viandas (principalmente el plátano), las legumbres y la carne de cerdo. Entre los platos típicos se encuentra el congrí, elaborado con un caldo de frijoles y arroz. Están los tamales (el maíz es un plato desde los aborígenes cubanos con el aún comida casabe) y tostones y mariquitas realizadas con plátanos vianda. En las fiestas lo más codiciado y usado es el típico cerdo asado en vara a fuego lento.

## ARTESANÍA

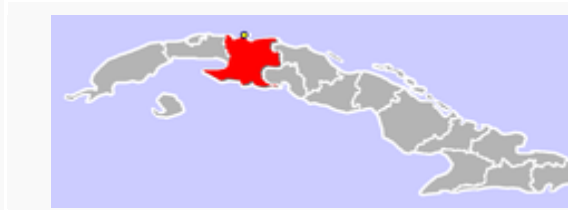
*Botijo típico cubano*




En Cuba, los artesanos con gran nivel en sus obras se agrupan como miembros de la Asociación Cubana de Artesanos Artistas (ACAA) en cuyo caso reciben un carnet de acuerdo a su manifestación y aprobación del ejecutivo nacional, integrado por destacados artesanos y artistas de la plástica cubana. De esta forma queda garantizado la comercialización y promoción de sus obras a través de Instituciones Culturales, como el Fondo Cubano de Bienes Culturales, que organizan y promueven eventos dentro del país y en el exterior. Estos artesanos laboran de forma independiente en sus propios talleres y son apoyados por la dirección política y económica del país, se les considera como creadores artísticos.

La artesanía es variada, agrupándose en siete manifestaciones artísticas y se ha vinculado estrechamente al desarrollo del turismo Internacional, además del mercado Nacional, jugando un papel importante, en el rescate de la identidad nacional, pues el esfuerzo ha sido dirigido a recrear artísticamente nuestros valores, costumbres populares en sus diseños, materiales usados, además de generar aporte económico al desarrollo del país, los artesanos realizan obras de excelente calidad demostrando un gran maestría en el oficio, muchos de ellos han recibidos distintos méritos nacionales e internacionales, que lo hacen ser Grandes artesanos.

## VARADERO



• Provincia	Matanzas
• Municipio	Varadero
<b>Ubicación</b>	 23°07'N 81°21'O
<b>Superficie</b>	32 km <sup>2</sup> (todo el municipio) km <sup>2</sup>
<b>Fundación</b>	5 de diciembre de 1887
<b>Población</b>	20 000 habitantes.

Localizada en el punto más septentrional de la isla de Cuba, la playa de Varadero se extiende a lo largo de la estrecha Península de Hicacos



Vista satelital de Varadero.

Sus 22 kilómetros de playa se caracterizan por tener una amplia franja de fina arena blanca y un suave, gamas azules en aguas cálidas y transparentes.

La fecha de fundación de Varadero como ciudad se remonta al 5 de diciembre de 1887. Como centro de veraneo comenzó a desarrollarse en la década de 1940, pero en los últimos 10 años su red hotelera y la oferta extra hotelera han experimentado un crecimiento sin precedentes,

acompañado por la diversificación y calificación de su producto turístico. A su máspreciado recurso, la playa, ha añadido atractivos naturales como las cuevas y escarpes, un rosario de cayos vírgenes y de fácil acceso, las riquezas de un paisaje natural característico que se conserva en la porción más oriental del territorio. Varadero, al ser puerto libre, posee condiciones excepcionales para la práctica del buceo, la pesca, el yatismo y todo tipo de actividad náutica. Más allá de las tradicionales ofertas de sol y playa, en el balneario se localiza un Anfiteatro a la entrada, sede de importantes eventos internacionales.



Decenas de establecimientos de diversas categorías se localizan en toda el área del balneario, con ofertas gastronómicas que van desde las populares comidas rápidas hasta las especialidades en mariscos, de la cocina cubana e internacional.

Unas 14 mil habitaciones están disponibles para los vacacionistas que acuden cada año al lugar, distribuidas en instalaciones de categorías de dos, tres, cuatro y cinco estrellas, varias de ellas gestionadas por compañías foráneas.

Los fondos marinos de Varadero poseen más de 40 tipos de corales, diversidad de peces, langostas, camarones, cangrejos, tortugas y más de 70 tipos de moluscos.



## CLIMA

La temperatura a lo largo de todo el año oscila entre los 20 y los 35 ° C, rara vez la temperatura baja hasta los 10 °C, esta situación se puede producir en los meses de noviembre y enero, pero nunca afecta a zonas de turismo. La temperatura media mensual más baja se produce en los meses de enero y febrero (20,7 °C), teniendo éstas su valor medio más alto en los meses de julio y agosto (27 °C), para volver a bajar paulatinamente hasta los 21,5 °C de diciembre. Como consecuencia del alto grado de humedad, que normalmente supera el 80 %, En los más de 300 días soleados y veraniegos al año, puede que algún día y sin darnos cuenta el cielo se cubra de nubes y en unos minutos descargue una fuerte tormenta. Para aquellos que acudan a las playas, éstas son de una arena finísima, de aguas cristalinas poco profundas y una temperatura media por encima de los 25 ° C.

Por su situación geográfica, el país se ve afectado entre el 1 de junio y el 30 de noviembre por la temporada ciclónica, siendo el mes de mayor riesgo octubre. Algunos de éstos pueden afectar a la isla en forma de huracán, vientos con velocidades máximas de 200 kms./h y fuertes tormentas. Esta etapa de ciclones coincide aproximadamente con la estación lluviosa (mayo a octubre), frente a la seca (noviembre a abril).

### Temperatura media mensual (°C)

**Cuadro # 4**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
20,7	20,7	21,9	24,2	25,6	26,6	27	27	26,5	25,4	22,4	21,5

**Fuente**

**Elaborado por**

## **VÍAS DE ACCESO**

La red de carreteras de Cuba no es muy extensa y el mantenimiento de ellas es un tanto pobre, sin embargo, dada la escasez de vehículos en las carreteras, no presenta mayor problema. Las carreteras locales están designadas con dos o tres números y tienden a estar en mal estado. Se conduce por la derecha y las señales de las carreteras son similares a las internacionales. Los límites de velocidad son de 50 km/h en población, 90 km/h en carreteras principales y 100 km/h en autopista. El nivel máximo de alcohol permitido en sangre es de 0,08% y las multas por conducir bajo los excesos del alcohol son bastante altas. No existe un servicio nacional de asistencia en carreteras, pero todas las compañías de alquiler de coches proporcionan a sus clientes un número de teléfono al que llamar en caso de avería o emergencia. Se aconseja planear bien las rutas, teniendo en cuenta la situación de las gasolineras, y asegurarse de que el vehículo siempre tiene combustible suficiente, en el caso de que algunas gasolineras se hayan quedado sin él, ya que es escaso y a precio alto se vende por litros a 4 CUC/litro.

### **Rutas a la ciudad de Varadero:**

Matanzas una provincia magníficamente conectada con el resto del país y que posee más de 2.770 km de carreteras asfaltadas. Desde La Habana el acceso puede ser por la Vía Blanca, una carretera panorámica que bordea la costa norte y que une las ciudades de La Habana y Matanzas; por la Autopista Nacional hacia la parte sur del territorio y por la Carretera Central. Por ómnibus está conectada con La Habana por las líneas Vía Azul con 3 salidas diarias (ruta La Habana-Varadero) y con la línea Astros con 3 salidas diarias también (ruta La Habana-Matanzas).

El ferrocarril también la enlaza con todo el territorio nacional al ser punto de tránsito de muchos de los trenes con destino a las provincias centrales y orientales que provienen de La Habana y viceversa. Además, el único tren electrificado de la isla - el llamado tren de Casablanca o de Hershey -

conecta directamente las ciudades de La Habana y Matanzas y los lugares intermedios.

En la provincia existe un aeropuerto internacional -el de Varadero- que le da acceso aéreo desde el extranjero y la vía marítima también es posible utilizando las instalaciones de la marina Puerto Sol Dársena de Varadero, Chapelín y Gaviota Varadero, todas en Varadero y con servicio de aduanas. Las tripulaciones deben comunicarse con las autoridades portuarias antes de entrar en aguas jurisdiccionales (12 millas náuticas a partir de la plataforma insular) y las comunicaciones pueden establecerse por el canal HF (SSB) 2760 de la Red Costera Nacional

La Carretera Central es una de las principales carreteras de Cuba y es bastante vieja y recorre la longitud La Vía Blanca está en mejores condiciones y une a La Habana con los principales complejos turísticos de Varadero.

**Duración del trayecto hasta La Habana:** Desde Varadero - 2 horas y 30 minutos.

**Servicios de autocar:** Asociaciones de Transportes por Omnibus es una compañía estatal y se encarga de los autocares de larga distancia. La red de autobuses es bastante extensa y es el medio de transporte más popular. Los autobuses están casi siempre llenos y normalmente se reservan para los visitantes que paguen con dólares americanos. Los autobuses salen de la Terminal de Ómnibus Interprovinciales, Los autobuses con aire acondicionado son los que operan las rutas principales desde La Habana hasta Varadero, Viñales, Trinidad y Santiago de Cuba. La terminal de Viazul está a las afueras de la ciudad, y se pueden comprar los billetes en su oficina o en los hoteles. El pago ha de ser en pesos convertibles

## **SITIOS TURÍSTICOS DE VARADERO**

- Playas del archipiélago
- Jardines del Rey, unos islotes que hacen dudar a los turistas si dirigirse hacia un destino u otro.
- Cayo Levisa y Cayo Cococayos vírgenes se entremezclan con las transparentes aguas para dar vida a un paisaje del sueño, divino horizonte que provoca un relax casi instantáneo.
- Atracciones arqueológicas como las cuevas de Ambrosio y los musulmanes.
- Las Peñas de San Bernardino están las facilidades del Varadero Golf Club, diseñado por el arquitecto Les Furber.
- Mansión Xanadú y que fuera diseñada en 1927 por los arquitectos Cavarrocas y Govantes.,
- En el camino hacia el Varadero, en la margen izquierda del Río Canimar se encuentra el cabaret Tropicana Matanzas, versión del famoso Cabaret Tropicana de La Habana.
- Hoyo Azul Ojo del Mégano, una caverna gigantesca de aproximadamente setenta metros de diámetro, donde encontraréis preciosas barreras repletas de corales.
- Centro de Convenciones Plaza América

## **HOTELES**

Breezes Bella Costa, Hotel 4 ★ desde \$ 199.20 USD

Cuatro Palmas, Hotel 3 ★ desde \$ 103.20 USD

Iberostar Playa Alameda Varadero, Hotel 5 ★ desde \$ 199.20 USD

Iberostar Taínos, Hotel 4 ★ desde \$ 153.60 USD

Iberostar Varadero, Hotel 5 ★ desde \$ 266.40 USD

Super Clubs Breezes Varadero, Hotel 4 ★ desde \$ 232.80 USD

Arenas Blancas, Hotel 4 ★ desde \$ 132.00 USD

Kawama, Club 4 ★ desde \$ 93.60 USD

Varadero Internacional, Hotel 4 ★ desde \$ 100.80 USD

Club Barlovento, Hotel 4 ★ desde \$ 136.80 USD

Club Puntarena, Hotel 4 ★ desde \$ 96.00 USD

Sol Palmeras, Hotel & Bungalows 4 ★ desde \$ 231.58 USD

La Mar, Villa 2 ★

Oasis Brisas del Caribe, Hotel 4 ★ desde \$ 134.40 USD

Tuxpan, Hotel 4 ★ desde \$ 112.80 USD

Barceló Solymar, Hotel 5 ★ desde \$ 216.00 USD

Blau Varadero, Hotel 4 ★ desde \$ 187.20 USD

Coralia Club Playa de Oro, Hotel 4 ★ desde \$ 129.60 USD

Karey, Club 3 ★ desde \$ 91.20 USD

Meliá Las Américas, Hotel 5 ★ desde \$ 297.30 USD

Meliá Las Antillas, Hotel 4 ★ desde \$ 240.97 USD

Meliá Varadero, Hotel 5 ★ desde \$ 250.36 USD

Oasis Turquesa, Hotel 4 ★ desde \$ 129.60 USD

**Oasis, Hotel 2 ★ desde \$ 60.00 USD (AQUÍ FUE EL HOSPEDAJE)**

Paradisus Princesa del Mar, Hotel 5 ★ desde \$ 384.93 USD

Paradisus Varadero, Hotel 5 ★ desde \$ 400.57 USD

Pullman, Hotel 2 ★ desde \$ 43.20 USD

Sandals Royal Hicacos, Resort & SPA 5 ★ desde \$ 228.00 USD

Sol Palmeras, Hotel & Bungalows 4 ★ desde \$ 231.58 USD

Sol Sirenas-Coral, Hotel 5 ★ desde \$ 178.38 USD

Tryp Península Varadero, Hotel 5 ★ desde \$ 281.65 USD

Villa Cuba Resort, Club 4 ★ desde \$ 108.00 USD

Playa Caleta, Hotel 4 ★ desde \$ 108.00 USD

Mansión Xanadú 5 ★

Acuazul Resort, Hotel 2 ★

Barceló Marina Palace, Hotel 5 ★

Mar del Sur, Aparthotel 2 ★

Oasis Las Morlas, Hotel 4 ★

Sotavento, Hotel & Villas 2 ★

Barceló Cayo Libertad, Hotel 5 ★

Cabe recalcar que todos los hoteles de las diferentes categorías tienen servicio de restaurante que por lo general es buffet libre además según su clasificación costa de diferentes servicios como son spa, bar, piscina, peluquería, boutique, gimnasio, agencia de viaje, canchas deportivas como son de tenis, beisbol, vóley, etc.

## **RESTAURANTES**



Los mejores restaurantes de Varadero y la cocina cubana en este sitio diseñado especialmente para orientar al turista y además un resumen sobre la cultura culinaria cubana.

Varadero, ciudad balnearia y turística por excelencia, donde prácticamente todas las culturas culinarias están representadas y todos los tipos de restaurantes. Que busque un lugar para alimentarse antes o después de la playa, un bar tapas, un restaurante de mariscos, un pequeño restaurante cubano o un lugar tranquilo y romántico, decida solamente lo que desea, encontrara siempre la felicidad en Varadero.

### **Cocina Criolla**

- **Trinidad**

Una excelente cocina cubana en un entorno muy agradable.  
Hotel Meliá Varadero. Autopista del sur. Varadero.

- **Rancho Gaviota**

En un entorno natural, goce de la cocina tradicional cubana.  
Carretera corral nuevo. Valle del Yumurí. Matanzas. (45) 61 4702

- **El Rancho**

Podrá disfrutar, bajo su techo de guano y en su ambiente muy cubana, de la cocina típica del país así como de los mariscos y de la paella.  
36 y primera avenida, Varadero (45) 61 4019

- **Esquina Cuba**

Este restaurante le propone de dar un salto atrás hacia los años '50 en Varadero, en este ambiente le ofrece su cocina típicamente cubana.

36 y 1era Avenida. Varadero. (45) 61 4019

- **La Campana**

Una excelente cocina cubana con gran elección de platos tradicionales.

Parque Josone, 59 y 1era avenida. Varadero. 66 72 24

- **La Guantanamera**

La vista al mar y su excelente cocina así como su decoración rústica inspirada en tradición campesina cubana hacen de este lugar uno de los

más agradables de Varadero. 36 y 1era avenida. Varadero. (45) 61 4019

### **Cocina Internacional**

- **La Arcada**

Si usted es exigente, ese es su restaurante, excelentes recetas de la cocina internacional. Hotel Meliá las Américas. Autopista del sur.

Varadero (45) 66 7600

- **Antigüedades**

Este lugar muy particular, a la decoración esmerada ofrece una cocina elaborada para los más finos paladares. 36 y 1era avenida. Varadero. (45)

61 4019

- **La Gruta del Vino**

En una cueva, cenar a la luz de las velas, romántica y especializada en brochetas. Parque Josone, 59 y 1era avenida. Varadero. 667228

### **Cocina italiana**



- **Dante**

Cocina italiana en un entorno tranquilo y natural.  
Parque Josone, 59 y 1era avenida. Varadero. 66 77 38

- **Pizza Nova**

Como parte de la conocida cadena cubana de restaurantes italianos este en específico no falla a la fama de sus iguales, además de su excelente oferta brinda una vista al mar.36 y 1era avenida. Varadero. (45) 61 4019

### **Pescados y Mariscos**

- **Barracuda**

Sobre la playa, este restaurante propone excelentes platos de mariscos frescos bajo su techo de guano.36 y 1era avenida. Varadero. (45) 61 4019

- **El Rancho**

En medio de la marina, buena oferta de mariscos.36 y primera avenida, Varadero (45) 61 4019

- **El Retiro**

En un lugar lleno de historia, con un servicio impecable, pruebe su especialidad: la langosta. Parque Josone, 59 y 1era avenida. Varadero. 66 73 16

- **Chez Plaza**

Una de las mejores ofertas de langostas vivas en Varadero, con además una vista al mar y un ambiente muy agradable. C.C. Plaza América autopista del sur. km. 11 Varadero (45) 61 4019

### **Cocina a la Parrilla**

- **La Robleza**

Una sabrosa parrillada tropical alrededor de la piscina.  
Hotel Meliá las Américas. Autopista del sur. Varadero. (45) 66 76 00

**Buffet**

- **Piscina del Parque Josone**

Almuerce al borde de la piscina gracias a un menú variado de cocina ligera. Parque Josone, 59 y 1era avenida. Varadero.

- **Cafetería la Terraza**

Un lugar agradable para consumir alimentos ligeros antes o después de ir a la playa. 36 y 1era avenida. Varadero. (45) 61 4019

## 5. MARCO TEÓRICO DE LA TESIS

### 1. LA CALIDAD

#### 1.1. Evolución histórica del concepto de calidad

“A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia”<sup>1</sup>

**Cuadro # 5**

<b>Etapa</b>	<b>Concepto</b>	<b>Finalidad</b>
Artesanal	Realizar las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Satisfacer al cliente.</li><li>- Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho</li><li>- Crear un producto único.</li></ul>
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con	<ul style="list-style-type: none"><li>- Satisfacer una gran demanda de bienes.</li></ul>

<sup>1</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

	Calidad).	- Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	- Minimizar costes mediante la Calidad - Satisfacer al cliente - Ser competitivo
Posguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	- Satisfacer al cliente. - Prevenir errores. - Reducir costes. - Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	- Satisfacer tanto al cliente externo como interno. - Ser altamente competitivo. - Mejora Continua.

**Elaborado por** <http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

“Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al

cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia”<sup>2</sup>

## 1.2. Significados de la palabra CALIDAD

La palabra <calidad> ha llegado a tener diversos significados además del de aptitud para el uso. Estudiantes y profesionales deben entender los distintos significados más frecuentemente utilizados. Se produce mucha confusión cuando la palabra calidad es empleada por una persona que solo tiene en cuenta uno de dichos significados, debido tan solo al diverso modo como la interpretan los distintos oyentes.

En las empresas industriales los significados más usuales dados a la palabra calidad son los siguientes:

- A.** Aptitud para el uso. Este es el significado histórico. En el antiguo mercado de transacción directa entre el único productor (sastre, zapatero, etc.) y el usuario definitivo, la aptitud para el uso tenía aún más estrecho significado, pues se refería al grado en que un producto, o servicio, específico satisfacía lo que deseaba un usuario determinado. En nuestro siglo, hay todavía bastantes valoraciones de este tipo, de la aptitud para el uso. Sin embargo, las transacciones comerciales se hacen cada vez más por medio de una cadena de distribución, lo que requiere el concepto de especificación, y crea dos parámetros de aptitud para el uso:
- a) Calidad de diseño, o grado.
  - b) Calidad de conformidad.

---

<sup>2</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

- c) Con la proliferación de productos complejos y de larga duración, han surgido dos parámetros más de aptitud para el uso:
  - d) Disponibilidad, esto es, medida en que el usuario puede procurarse el uso continuo del producto.
  - e) Servicio al cliente, esto es, medida en que el fabricante y la cadena de distribución responden en caso de fallo del producto.
- B. Grado.** Es la cuantía en que una clase de producto posee satisfacciones para la generalidad de las personas. La expresión calidad de diseño se usa a veces como sinónimo de grado. Los términos tipo o modelo se usan a menudo para describir una designación del productor para un grado particular.
- C. Calidad de conformidad.** Es el grado en que un producto determinado se amolda a un diseño o especificación.
- D. Característica de calidad.** Se considera característica de calidad cualquier aspecto distintivo de un grado o de un producto, por ejemplo, apariencia, tamaño, rendimiento, duración, fiabilidad, mantenibilidad, sabor, olor, etc.
- E. Función de la calidad.** Es el nombre dado en las empresas industriales al área de responsabilidad por medio de la cual se consigue la aptitud para el uso.
- F. Departamento.** “Algunos departamentos industriales tienen nombres que contienen la palabra calidad, por ej., departamento del control de calidad. Estos nombres pueden abreviarse con una sola palabra: <calidad>”<sup>3</sup>

### 1.3. El modelo Europeo de excelencia: La Autoevaluación

Modelo de Excelencia Empresarial, o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, divididos en dos grupos: los cinco primeros son los Criterios Agentes, que describen cómo se consiguen los resultados (debe ser probada su evidencia); los cuatro últimos son los Criterios de Resultados, que describen qué ha conseguido la organización (deben ser medibles). Los nueve criterios son los siguientes:

---

<sup>3</sup> Juran, J.M., Gryna, Frank. Planificación y Análisis de la Calidad. EditorialReverté S.A.

1. **Liderazgo.** Cómo se gestiona la Calidad Total para llevar a la empresa hacia la mejora continua.
2. **Estrategia y Planificación.** Cómo se refleja la Calidad Total en la estrategia y objetivos de la compañía.
3. **Gestión del personal.** Cómo se libera todo el potencial de los empleados en la organización.
4. **Recursos.** Cómo se gestionan eficazmente los recursos de la compañía en apoyo de la estrategia.
5. **Sistema de calidad y procesos.** Cómo se adecuan los procesos para garantizar la mejora permanente de la empresa.
6. **Satisfacción del cliente.** Cómo perciben los clientes externos de la empresa sus productos y servicios.
7. **Satisfacción del personal.** Cómo percibe el personal la organización a la que pertenece.
8. **Impacto de la sociedad.** Cómo percibe la comunidad el papel de la organización dentro de ella.
9. **Resultados del negocio.** Cómo la empresa alcanza los objetivos en cuanto al rendimiento económico previsto.

“Una de las grandes ventajas de la definición del modelo europeo de excelencia es su utilización como referencia para una Autoevaluación, proceso en virtud del cual una empresa se compara con los criterios del modelo para establecer su situación actual y definir objetivos de mejora”<sup>4</sup>

#### 1.4. Partes integrantes de un sistema de calidad

“La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos, denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo

---

<sup>4</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

la gestión de la calidad (Manual de Calidad), y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos). El Manual de Calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién?, y el Manual de Procedimientos, ¿Cómo? y ¿Cuándo? Dentro de la infraestructura del Sistema existe un tercer pilar que es el de los Documentos Operativos, conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa.

### **1.5. Planificación estratégica y despliegue de la calidad**

La Planificación Estratégica de la Calidad es el proceso por el cual una empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad. Los objetivos perseguidos con la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- Proporcionar un enfoque sistemático.
- Fijar objetivos de calidad.
- Conseguir los objetivos de calidad.
- Orientar a toda la organización.
- Válida para cualquier periodo de tiempo.

La Planificación Estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización para, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones. Los beneficios derivados del proceso de planificación son éstos:



- Alinea áreas clave de negocio para conseguir aumentar: la lealtad de clientes, el valor del accionista y la calidad y a su vez una disminución de los costes.
- Fomenta la cooperación entre departamentos.
- Proporciona la participación y el compromiso de los empleados.
- Construye un sistema sensible, flexible y disciplinado.

Los principales elementos dentro de la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- **La Misión**, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
- **La Visión**, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
- **Las Estrategias Clave**, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión.

## 1.6. El proceso de mejora continúa

La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Un proyecto de mejora de la calidad consiste en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo. La Mejora de la Calidad se logra proyecto a proyecto, paso a paso, siguiendo un proceso estructurado como el que se cita a continuación:

- Verificar la misión.
- Diagnosticar la causa raíz.
- Solucionar la causa raíz.

- Mantener los resultados.

En un primer momento, se desarrolla una definición del problema exacto que hay que abordar, es decir, se proporciona una misión clara: el equipo necesita verificar que comprende la misión y que tiene una medida de la mejora que hay que realizar. Las misiones procederán de la identificación de oportunidades de mejora en cualquier ámbito de la organización, desde el Plan estratégico de la empresa hasta las opiniones de los clientes o de los empleados. Eso sí, la misión debe ser específica, medible y observable”<sup>5</sup>

### **1.7. Diseño y planificación de la calidad**

“El liderazgo en calidad requiere que los bienes, servicios y procesos internos satisfagan a los clientes. La planificación de la calidad es el proceso que asegura que estos bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes.

La planificación de la calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar nuevos productos, servicios y procesos. Involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales.

La planificación de la calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación. Representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser incluso más efectivas. El proceso de planificación de la calidad se estructura en seis pasos:

- Verificación del objetivo. Un equipo de planificación ha de tener un objetivo, debe examinarlo y asegurarse de que está claramente definido.
- Identificación de los clientes. Además de los clientes finales, hay otros de quienes depende el éxito del esfuerzo realizado, incluyendo a muchos clientes internos.

---

<sup>5</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

- Determinación de las necesidades de los clientes. El equipo de planificación de calidad tiene que ser capaz de distinguir entre las necesidades establecidas o expresadas por los clientes y las necesidades reales, que muchas veces no se manifiestan explícitamente.
- Desarrollo del producto. (bienes y servicios). Basándose en una comprensión clara y detallada de las necesidades de los clientes, el equipo identifica lo que el producto requiere para satisfacerlas.
- Desarrollo del proceso. Un proceso capaz es aquél que satisface, prácticamente siempre, todas las características y objetivos del proceso y del producto.
- Transferencia a las operaciones diarias. Es un proceso ordenado y planificado que maximiza la eficacia de las operaciones y minimiza la aparición de problemas.

La estructura y participación en la planificación de la calidad puede parecer un aumento excesivo del tiempo necesario para la planificación pero en realidad reduce el tiempo total necesario para llegar a la operación completa. Una vez que la organización aprende a planificar la calidad, el tiempo total transcurrido entre el concepto inicial y las operaciones efectivas es mucho menor.

### **1.8. La satisfacción del cliente**

Las características de un producto o servicio determinan el nivel de satisfacción del cliente. Estas características incluyen no sólo las características de los bienes o servicios principales que se ofrecen, sino también las características de los servicios que les rodean.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente definido para cada empresa el concepto de satisfacción de sus clientes desarrollando sistemas de medición de satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción. Agregar un valor añadido

al producto adicionando características de servicio puede aumentar la satisfacción y decantar al cliente por nuestro producto.

Históricamente, la gestión de las relaciones con los clientes ha experimentado la siguiente evolución:

- Creación de Departamentos de Servicio al Cliente y gestión de reclamaciones, a través del Análisis de Reclamaciones y Quejas, primer paso para identificar oportunidades de mejora.
- Creación de Sistemas de Medición de la satisfacción del cliente, con estudios periódicos que evalúen el grado de satisfacción del cliente, sin esperar a su reclamación.
- Creación del concepto de Lealtad y gestión de la Fidelización al cliente, llegando a conocer en profundidad los factores que provocan la lealtad y la deslealtad mediante una metodología de trabajo que incremente la fidelidad de los clientes.

Para gestionar la lealtad de los clientes, las empresas líderes en calidad siguen una evolución consistente en organizar unos sistemas de gestión de las reclamaciones, posteriormente diseñar y administrar una serie de encuestas de satisfacción del cliente para finalmente conocer cuáles son los factores que influyen en la lealtad y en la deslealtad, con objeto de adoptar medidas sobre ellos y gestionar adecuadamente la fidelidad de los clientes.

### **1.9. Las relaciones con los proveedores**

La calidad de un producto o servicio no depende solamente de los procesos internos de las empresas, sino también de la calidad de productos y servicios suministrados, lo que implica trabajar conjuntamente con los proveedores para que éstos asuman su parte de responsabilidad en la consecución del fin común de todos: la satisfacción final del cliente.

La relación cliente-proveedor es una forma muy eficaz de gestionar la calidad del proveedor y suministrar al cliente o usuario final la mejor calidad. Estas relaciones nos llevan a una nueva forma de hacer negocios que enfatiza la

calidad en perjuicio del precio, el largo plazo frente al corto plazo, y los acuerdos de colaboración en contra de los de adversidad. Tanto los clientes como los proveedores tienen la mutua responsabilidad de, por un lado, suministrar y obtener las necesidades de cada uno, y por otro lado, proporcionar y actuar según el feedback (retroalimentación) recibido.

Está plenamente asumido que se servirá mejor al cliente externo si se reconocen las cadenas internas cliente-proveedor y se usan equipos interfuncionales para planificar y mejorar nuestra calidad. Por tanto, no es sorprendente el hecho de que el cliente final reciba una mejor calidad si los proveedores trabajan en "colaboración". Esta colaboración se caracteriza por proyectos conjuntos de planificación y mejora de la calidad, compartiendo por ambas partes el control de la calidad y realizando esfuerzos conjuntos para conseguir un beneficio mutuo: la satisfacción final del cliente.

Los resultados esperados a través de estas nuevas relaciones consisten en una reducción del número de proveedores, una mayor agilidad y flexibilidad en la gestión de compras y aprovisionamientos, y la participación en proyectos de mejora conjuntos, lo que produce importantes ahorros de costes, mejoras de la calidad y acortamientos de tiempos de ciclos.

Las empresas más avanzadas en estos modelos están relacionadas con la industria del automóvil, pero éste es un modelo extensible a cualquier sector de actividad: solamente se requiere asumir los principios que inspiran las nuevas reglas del juego en las actuales relaciones cliente-proveedor”<sup>6</sup>

## **2. CALIDAD TOTAL**

“La Calidad Total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción.

---

<sup>6</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

La empresa es una productora de bienes y servicios que satisface las necesidades de un mercado de consumo y opera normalmente en un entorno incierto y competitivo.

Es a su vez una consumidora de bienes y servicios los cuales adquiere en otro mercado de bienes y servicios, concepto dual de la empresa.

El producto, bien o servicio, es el reflejo e imagen de la empresa necesarios para sus operaciones en el mercado, y debe ser medido por una variable muy importante y fundamental en la gestión, pero venida a menos, y descuidado por las gerencias, en especial en nuestro país: La Calidad. Calidad que evaluada en el producto que el mercado recibe debe reflejar la calidad de toda la organización.”

## **2.1. Concepto de Calidad Total**

“Este concepto, junto con otros dos conceptos modernos de la administración, el justo a tiempo y el mantenimiento productivo total, introducidos por los japoneses en el mundo occidental, pero de padres occidentales: W. Edwards Deming y Joseph Juran, son estrategias decisivas en la gestión moderna gerencial para ser frente a la incertidumbre, al riesgo del entorno, y a la cada vez más madura competencia.

Se mezclan conceptos que se complementan adecuadamente: Calidad (TQC), Logística (JIT) y Mantenimiento (TPM), todas ellas orientadas a la reducción de costos, objetivos altamente deseado por toda gerencia, pero con calidad en el producto que al mercado, característica decisiva especialmente en mercados competitivos”<sup>7</sup>

## **2.2. Generar constancia de propósito en mejorar los productos y los servicios para ser competitivos.**

Les recomienda a las compañías que piensen detenidamente en el futuro y que desarrollen un plan para continuar en el negocio.

En vez de hacer dinero, deben permanecer en el negocio y proporcionar empleo por medio de la innovación, la investigación, el constante mejoramiento del producto y del servicio, el mejoramiento de los procesos y el mantenimiento de los equipos, muebles e instalaciones.

---

<sup>7</sup><http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-total/calidad-total.shtml>

Ser constante en el propósito significa:

**a)** Innovación. No sólo consiste en introducir nuevos productos, sino que debe tener mercados y ayudar a la gente a vivir mejor en algún sentido material.

La Innovación requiere fe en el futuro.

**b)** Invertir recursos en investigación y en instrucción. Con el fin de prepararse para el futuro, una compañía debe invertir hoy. No puede haber innovación sin investigación y no puede haber investigación sin empleados apropiadamente instruidos.

**c)** Continuo mejoramiento del producto y el servicio.

Esta obligación con el consumidor nunca termina, se pueden obtener grandes beneficios mediante un continuo proceso de mejoramiento del diseño, aún de productos y servicios ya existentes, e incluso de los que presentan dificultad.

**d)** Mejorar el proceso. Base del valor agregado, Know-how tecnológico de la empresa y fuente de la productividad.

**e)** Invertir en el mantenimiento de los equipos muebles e instalaciones, y en nuevas ayuda para la producción, tanto en oficina como en planta. Obviamente una compañía no puede mejorar su producto con equipos que no funcionen satisfactoriamente, ni puede lanzar un nuevo producto usando maquinaria obsoleta.

Es necesario invertir en estas áreas.

### **2.3. Adoptar la nueva filosofía del mejoramiento incesante.**

Muchas compañías son demasiado tolerantes frente a un trabajo deficiente y a un servicio hosco. No deberían darse el lujo de vivir con errores, defectos, mala calidad, malos materiales, trabajadores temerosos e ignorantes, entrenamiento deficiente o un servicio desatento. Los defectos



no son gratuitos, sino que hacen que nuestro costo aumente; un servicio confiable reduce los costos, por otra parte las demoras y los errores aumentan los costos. Necesitamos una nueva religión en la que los errores y el negativismo sean inadmisibles.

#### **2.4. No depender más en inspecciones masivas, usar estadísticas con muestras.**

Las compañías generalmente inspeccionan un producto de manera característica cuando sale de la línea de producción o en etapas importantes. En general, la inspección no debe dejarse para el producto final, cuando resulta difícil determinar en qué parte del proceso se produjo un defecto.

Los productos defectuosos, o bien se desechan, o bien se procesan; tanto lo uno como lo otro es innecesariamente costoso. En efecto, una compañía le está pagando a los trabajadores por hacer un trabajo defectuoso y luego por corregirlo.

La calidad no se logra mediante la inspección, sino mediante el mejoramiento del proceso. Con instrucción los trabajadores se hacen parte de este mejoramiento. El Proceso es aún más importante en los servicios, pues, lo reciben directamente los clientes.

#### **2.5. Acabar con la práctica de desarrollar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio y reducir el número de proveedores.**

Los departamentos de compras tienen la costumbre de actuar con órdenes de buscar el proveedor que ofrezca el precio más bajo, esto conduce a suministros de baja calidad en el producto final:

<<La buena calidad engendra buena calidad>>.

Deberían en cambio, buscar la mejor calidad y trabajar para lograr esto con un solo proveedor en una relación a largo plazo. La mejor forma de que un

comprador pueda servirle a su compañía es desarrollando una relación a largo plazo de lealtad y confianza con un solo proveedor por artículo para reducir los costos y mejorar la calidad.

## **2.6. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio.**

El mejoramiento no se logra de buenas a primeras. La gerencia está obligada a buscar continuamente maneras de reducir el desperdicio y de mejorar la calidad.

Todos los departamentos y todo el personal de la compañía deben convenir en implantar el mejoramiento constante de la calidad y de la productividad. Resulta apropiado considerar preguntas tales como si su firma se está desempeñando mejor que el año pasado, o que hace dos años. Si el mercado es más eficaz; si los clientes están más satisfechos; y si el orgullo y el desempeño de los empleados han mejorado.

## **2.7. Instituir la capacitación y el entrenamiento en el trabajo.**

Con mucha frecuencia los trabajadores han aprendido sus labores de otro trabajador que nunca fue entrenado apropiadamente. A menudo es poco o ninguna la capacitación que han recibido.

Se ven obligados a seguir instrucciones imposibles de entender o no saben si han hecho correctamente su trabajo, por lo tanto no pueden desempeñar eficientemente su trabajo porque nadie les dice cómo hacerlo.

Por otra parte, el Dr. Deming pone énfasis en que la capacitación no debe finalizar mientras el desempeño no haya alcanzado el control estadístico y mientras haya una posibilidad de progreso.

Todos los empleados tendrán que recibir alguna capacitación en el significado de la variación y es preciso que tengan un conocimiento rudimentario de los gráficos de control. Si se establecen nuevos equipos o procesos, también debe haber reentrenamiento.

## **2.8. Instituir el liderazgo y mejorar la supervisión del mejoramiento.**

El trabajo de un superior no es decirle a la gente que hacer o castigarla si lo hace mal, sino orientarla.

Orientar es ayudar a la gente a hacer mejor el trabajo y conocer por medio de métodos objetivos quien requiere ayuda individual.

La tarea del gerente es guiar, ayudar a los empleados a hacer mejor su trabajo. Al contratarlos, la gerencia asume la responsabilidad de su éxito o fracaso.

Deming sostiene que la mayor parte de las personas que no realizan bien su trabajo no son holgazanes que fingen estar enfermos para no trabajar, sino que simplemente han sido mal ubicados. Si alguien tiene una incapacidad o no puede realizar un trabajo, el gerente tiene la obligación de encontrar otro lugar para esa persona.

## **2.9. Desterrar los temores, trabajar eficientemente.**

Muchos empleados temen hacer preguntas o asumir una posición, aun cuando no entiendan en que consiste el trabajo, o si es que está bien o mal lo que hacen. La gente suele o bien seguir haciendo las cosas de manera incorrecta, o bien dejar de hacerlas.

La pérdida económica producida por el temor es aterradora. La gente teme perder sus aumentos de sueldo o sus ascensos, o lo que es peor, su empleo. Para mejorar la calidad y la productividad es necesario que la gente se sienta segura, no tenga miedo de expresar ideas o de hacer preguntas.

El miedo dice el Dr. Deming, desaparecerá a medida que mejore la gestión de la gerencia y a medida que los empleados adquieran confianza en ella.

## **2.10. Mejorar la comunicación y derribar las barreras que existen entre las áreas de la organización.**

Con frecuencia las áreas de staff (departamentos o secciones) están compitiendo entre sí o tienen metas que chocan entre sí, no trabajan en equipo para poder resolver los problemas o para preverlos y lo que es peor, las metas de un departamento, pueden causarle dificultades a otro.

Aunque las personas trabajen sumamente bien en sus respectivos departamentos, si sus metas están en conflicto, pueden arruinar a la compañía. Es mejor trabajar en equipo, trabajar para la compañía.

### **2.11. Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral y mejorar la productividad.**

Según Deming los slogans nunca sirvieron a nadie para hacer un buen trabajo. Generan frustraciones y resentimientos.

“El hecho de recurrir a los slogans lleva implícita la suposición de que los empleados podrían, si no intentaran, desempeñarse mejor. A ellos les ofende y no los inspira esta sugerencia. Al verse obligados a trabajar con equipos inadecuados o en mal estado, con iluminación y ventilación deficientes, en lugares de trabajo desagradables con una supervisión incompetente, interpretando los slogans y las exhortaciones como señal de que la gerencia no sólo entiendan sus problemas, sino que tampoco se toman la molestia de averiguarlos. Hay que dejar que la gente establezca sus propios slogans”<sup>8</sup>

## **3. EL SERVICIO**

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa

---

<sup>8</sup><http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-total/calidad-total.shtml>

debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio.

Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

### **3.1. Fundamentos teóricos sobre la calidad de servicio**

“Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios.

Aun así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a

desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma. En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (PARUSARAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985,1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa”<sup>9</sup>.

### **3.2. Calidad De Servicio**

Empresas que fueron grandes en su momento ya no existen y apenas quedan algunos recuerdos. Otras que prometían mucho no llegaron a cumplir las expectativas.

El objetivo principal de cualquier empresa es perdurar en el tiempo con ganancias, expansión y reconocimiento. Para lograr esto se deben emplear muchas estrategias y actividades, destacando el servicio.

La calidad de servicio es un factor determinante e importante en el éxito de una empresa, si ofrece un buen servicio tendrá clientes satisfechos y a gusto de consumir el “bien” que vende. Un cliente satisfecho es *la mejor publicidad* que puede tener una empresa. Como factor importante, una empresa siempre debe invertir todos los recursos necesarios (tiempo, dinero, estudio de mercado, etc.) para ofrecer un servicio de calidad.

Un servicio es el valor agregado que se ofrece para vender un producto. Su principal objetivo es ofrecer un beneficio o satisfacer una necesidad al cliente durante la adquisición del producto, que además contribuye a destacar una empresa de su competencia.

#### **3.2.1. Sistema de Verificación de los Servicios.**

---

<sup>9</sup><http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-total/calidad-total.shtml>

“Los servicios, a diferencia de los productos, presentan características que dificultan el proceso de verificación o inspección de estos antes que el cliente este en contacto con estos. Entre estas características se encuentran:

- **Simultaneidad:** Los servicios, generalmente, se consumen en el mismo momento en que se producen.
- **Inseparabilidad:** Los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción.

En lo fundamental estas dos características son las que originan las dificultades para el establecimiento de un sistema de inspección en los servicios, en lo fundamental porque resulta casi imposible evitar, en caso de existir no conformidades con el servicio, que el cliente se entere de su presencia y con ello se afecte la satisfacción del cliente y en consecuencia la imagen del servicio.

Lo descrito produce un mayor nivel de complejidad a la gestión de la calidad en los servicios, no obstante se pueden realizar acciones que conlleven a una disminución del riesgo anteriormente señalado, dividiendo al servicio en cada uno de los elementos que en el convergen y tratando de establecer para cada uno de ellos los mecanismo de control que resulten factibles.

Los elementos que convergen en los servicios son:

- El Cliente.
- El Prestador del Servicio.
- Los Objetos que se incluyen en el servicio.
- Los Locales de prestación del servicio.
- Los Equipos y Muebles.

Por otra parte en el establecimiento de un sistema de inspección se deben establecer los siguientes parámetros.

- Características a evaluar.

- Como evaluar (atributo, o variables ).
- Cuanto evaluar, tamaño de la muestra.
- Cuando evaluar.
- Donde registrar la información.

Por tanto en el diseño de un proceso de prestación de un servicio bastaría establecer los parámetros de diseño para cada uno de los elementos que concurren en la prestación de un servicio, y esto será lo que se pretende describir a continuación:

**Los objetos que se incluyen en el servicio:** pueden ser producidos en la entidad o adquirido por esta. Las características evaluadas estarán siempre en función del nivel de influencia que tengan está en la calidad del producto y de la calidad final del servicio, así como de la frecuencia con que esta exhiban no conformidades, en la medida que sean, menor será menos trascendental su verificación.

Realizando el control lo más cercano al lugar donde se genera la característica utilizando para ello tamaños de muestras pequeños o 100% si son pequeños volúmenes o características muy importantes, el tamaño de la muestra y la frecuencia con que se efectúe la verificación también estará en función del factor predominante en la generación de la característica si es el tiempo o el equipo que la produce se efectuaran inspecciones periódicas en intervalos menores y lo más cercano posible al tiempo de variación de la característica, si son la calidad de los componentes cuando estos arriben si fuese el trabajador se efectuara de forma aleatoria.

Siempre que se detecten productos con características no conformes, ya sean insumo de la entidad o producidos en esta, se deberá separar el producto, garantizando su no uso, registrar la misma, así como proceder a estudiar las causas de las no conformidades para evitar que se repita el hecho.

**Los locales de prestación del servicio:** se deberán evaluar aquellas características que varían con mayor frecuencia como es el caso de la limpieza



y el orden, por lo general esta evaluación se realiza de forma visual en el 100% de su existencia antes de iniciar la prestación del servicio y luego mantener un chequeo frecuente sobre las mismas en función de las posibilidades de variación de las características en el tiempo.

**Los Equipos y Muebles:** se verificarán periódicamente en función de sus condiciones de operación y sus características de fiabilidad, por resultar su existencia siempre de un volumen relativamente pequeño se efectuarán chequeos al 100% de estos, estos al igual que los productos deberán ser evaluado en momento de su adquisición, y antes de comenzar a prestar un servicio, comprobando su funcionamiento ya sea por medio de los resultados que producen o por dispositivos de medición como termómetros, medidores de consumo.

**La información:** Resulta siempre de vital importancia dentro de los servicios, pues dentro de ella se contempla la que se oferta al cliente (carta menú, programas, horarios de prestación del servicio, etc.) de no resultar está totalmente cierta esta originara niveles de inconformidad muy elevados en los clientes.

La información que cambie a diario como es el caso de la carta menú se deberá chequear a diario antes de iniciar el servicio y realizando las correcciones correspondiente. En el caso de los estándares de calidad también serán objeto de comprobación durante las auditorias de calidad semestrales., trabajando en su corrección tan pronto como se detecten su no conformidad.

Como se evidencia todos los elementos valorados hasta ahora pueden ser chequeado, al menos una vez antes de iniciar el servicio y corregida cualquier desviación evitando con ello afectar la satisfacción de los clientes y la imagen de la entidad, luego sólo basta mantener un control periódico sobre estos.

**El prestador del servicio:** es el único que no puede ser controlado totalmente antes de iniciar el servicio no obstante si existen una serie de medidas que

permiten disminuir considerablemente el riesgo de no conformidad. Las características del personal del servicio pueden ser valoradas de acuerdo a diferentes criterios de clasificación, entre los que se encuentran:

Los criterios más usuales en la clasificación de las características del personal son los siguientes:

**Cuadro # 5**

<p><b>Aspecto Personal</b></p>	<p>Uso correcto del uniforme  Pulcritud en el vestir  Hábitos de Higiene</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estilo</li> <li>✓ Afeitado y Pelado</li> <li>✓ Peinado, uñas pintadas y limpias</li> <li>✓ objetos en los bolsillos</li> <li>✓ Prendas</li> </ul> <p>Edad  Porte</p>
<p><b>Profesionalidad</b></p>	<p>Conocimiento Técnico  Capacidad de reacción  Conocimiento Informativo  Creatividad  Habilidad Técnica  Dominio Idiomático  Motivación  Flexibilidad</p>
<p><b>Cortesía y Amabilidad</b></p>	<p>Amabilidad  Lenguaje Corporal</p>

**Fuente. Servicios de restauración**

**Elaborado por: Dayana Cueva**

Las características del factor humano pueden ser clasificadas atendiendo a otros criterios:

### 1- Según las necesidades de Formación

- Innatas: son aquellas que el individuo nace con ellas, o que dependen del momento de este nacimiento como la edad.
- Formables: las que pueden ser adquiridas mediante un proceso de capacitación o adiestramiento.

### 2- Según el Factor predominante

- Psicológicas están vinculada a la esfera evolutiva y cognoscitiva del individuo es decir, las que dependen del funcionamiento del sistema nervioso.
- Físicas son las evaluables a simple vista por poseer un carácter corporal.

### 3- Según su persistencia en el tiempo

- Variables: se presentan en el tiempo de distintas formas, por ejemplo el trato de las personas, su creatividad.
- Constantes: tienden a mostrar estabilidad en el tiempo como por ejemplo el aspecto, los conocimientos.

Existen numerosos métodos de evaluación y cada uno presenta sus ventajas y desventajas no existiendo un método ideal o universal aplicable a todas las personas, todos los puestos, todas las empresas y todas las situaciones. La elección de uno u otro dependerá de numerosos aspectos:

- Tipo de puesto considerado.
- Aspectos o características que se desean medir.
- Cultura Empresarial existente.
- Objetivos que se pretenden conseguir.
- Diversos elementos coyunturales que siempre habrá que tener en consideración.

Los métodos o técnicas más utilizadas:

1. Tareas relacionadas con la prestación del servicio (cantidad de prestaciones y satisfacción de los clientes, quejas o reclamaciones recibidas))

2. Tareas no relacionada con la prestación.

Algunas de las medidas más directas y sencillas son aplicables también a trabajos no relacionados con la producción, como, por ejemplo:

- Ausentismo: Número de días u horas que el empleado fallo al trabajo.
- Accidentes: Número de accidentes producidos por causa del empleado
- Sueldo: Progresos salariales conseguidos.
- Asensos: Ritmo de progreso y promoción en el trabajo.

**El cliente:** evidentemente al cliente no es posible inspeccionarlo, sino más bien satisfacerlo quizás el único parámetro mediante el cual ejercer cierto control sobre el cliente radique en el hecho de garantizar que no se le ofrezca a este más que aquello que se le puede brindar con el objetivo de no crearle expectativas superiores a las que son posibles satisfacer.

No obstante el cliente brinda la posibilidad de cerrar el ciclo y tener una idea general de la calidad del servicio, sólo que con un carácter retroactivo, mediante los resultados de los estudios de su satisfacción según los cuales se pueden conocer las causas de no conformidad, también retroalimenta con sus quejas y reclamaciones aunque n ningún modo la ausencia de estas debe considerarse sinónimo de calidad”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup><http://www.monografias.com/trabajos14/verific-servicios/verific-servicios.shtml>

## 6. ANALISIS COMPARATIVO DEL TEMA PROPUESTO DEL PAÍS DE LA PASANTÍA CON EL ECUADOR (CONTROL DE CALIDAD A NIVEL DE HOTELES Y RESTAURANTES )

### QUITO



Bandera



Escudo

<b>País</b>	 Ecuador
• Provincia	 Pichincha
• Cantón	 Distrito Metropolitano de Quito
<b>Ubicación</b>	 0°15'0"S 78°35'24"O-0.25, -78.59
• Altitud	2850 msnm
<b>Superficie</b>	320 km <sup>2</sup>
<b>Fundación</b>	<i>española</i> : 6 de diciembre de 1534
<b>Población</b>	
• Total (INEC 2001-11-25)	2.397.698 aproximado 2010 habitantes.
• Metropolitana	2.631.705 habitantes.
<b>Gentilicio</b>	Quiteño/a, chulla
<b>Lengua predominante</b>	Español
<b>Huso horario</b>	ECT (UTC-5)
<b>Fiestas mayores</b>	12-06 (fiesta de fundación)

Quito, el distrito metropolitano y la capital de la República del Ecuador, se encuentran entre lo contemporáneo y lo colonial, que se esté construyendo constantemente día a día.



La estructura moderna se mezcla con lo colonial donde los residentes nacionales y los visitantes extranjeros encuentran siempre un lugar para trabajar, gozar y recordar.

Situada en la cordillera de los Andes a 2.800 metros sobre el nivel del mar, Quito ocupa una meseta de 12.000 kilómetros cuadrados. Su temperatura ambiental oscila entre 10 y 25 grados centígrados. Los contrastes climáticos que se presentan durante el curso de un día, permiten que uno goce de las cuatro estaciones del año las 24 horas del día como si se tratase de un eterno verano. Además, la ciudad está rodeada por los volcanes Pichincha, Antizana, Cotopaxi, y Cayambe que conforman el contorno andino majestuoso.

Quito, colmada de significados que la identifican y definen, ocupa laderas o baja a los valles, serpentea a través de callejones y se abre en amplias avenidas; zigzaguea, sorteando colinas y quebradas. Por esta belleza física, sus tradiciones, rincones de misticismo y leyendas vigentes, es considerada “Relicario del Arte en América”. Estas fueron las características principales para que, en noviembre de 1978, Quito fuera declarada por la UNESCO “Patrimonio Cultural de la Humanidad”.

Quito está dividido en tres zonas definidas por su geografía y que se caracterizan por sus contrastes arquitectónicos y particularidades culturales.

- En el norte se ubica el Quito moderno, donde se erigen grandes estructuras urbanas y comerciales;
- El centro o Quito antiguo reúne el legado colonial y artístico y ofrece un ambiente cautivador cuando se desarrollan procesiones religiosas y eventos culturales;
- En el sector sur se puede ubicar núcleos de expresión juvenil, que impulsan nuevas formas de cultura e interacción social.

La ciudad, en los últimos años, ha estado sujeta a un gran cambio urbanístico que la extendió hacia el norte, sur, los Valles de Tumbaco (hacia el nororiente) y Los Chillos (en el sur oriente); esto ha permitido un notable crecimiento económico y poblacional que ha generado avances en la industria, economía, comercio y hotelería, pero además ha configurado nuevos actores y nuevas demandas sociales. Esto exigió del gobierno local una reorganización geográfica, administrativa y de conducción gubernamental de la ciudad.

En la urbe coexisten hoy cerca de dos millones de habitantes dentro de 65 parroquias metropolitanas centrales y suburbanas, que la han elegido como su sitio de residencia, haciendo de La Carita de Dios una ciudad donde se aprecia la diversidad social que conforma el país

### **Atractivos Turísticos De Quito**



- **La loma de El Panecillo**, en la que se encuentra la estatua de la Virgen de Quito.

- **El Teleférico**, o como le dicen localmente, el TelefériQo (con *q* de *Quito*), que permite acceder a Cruz Loma (a 4 200 msnm),
- Fuera de la ciudad, al norte, en la parroquia San Antonio del cantón Quito, se encuentra el monumento de la línea ecuatorial, en medio de una verdadera zona comercial conocida como la **Ciudad Mitad del Mundo**.
- **Museo del Banco Central** Tiene las salas de Arqueología, de Oro, de Arte Colonial, de Arte de la República y de Arte Contemporáneo, y varias Salas Temporales abiertas con arte ecuatoriano y universal con muestras individuales y colectivas.
- **El Zoológico de Quito** En la zona de Guayllabamba, que alberga pumas, jaguares, osos, monos, leones, venados, cóndores, guacamayos, caimanes y canguros, entre otros.
- **Los valles de Los Chillos y Tumbaco** tienen también atractivos, tanto para los habitantes de Quito como para los visitantes. En los mencionados valles, se puede encontrar un clima cálido muy bondadoso para la salud, además de platos de comida típica como hornado, yaguarlocro, fritada, etc.
- **Parque La Carolina** El parque se encuentra enmarcado por las avenidas Shyris, Eloy Alfaro, Amazonas y Naciones Unidas. Con 67 hectáreas de terreno es uno de los parques urbanos en medio de la ciudad, más grandes del Distrito Metropolitano, del país y de América del Sur. Durante la semana acoge a deportistas habituales que disfrutan del ambiente tranquilo que ofrece el lugar por las mañanas, Posee una amplia infraestructura que incluye: canchas de fútbol, baloncesto, tenis, voleibol, trayecto atlético, circuito de bicicross, pista de patinaje, pista para acrobacias en bicicleta, perímetro de juegos infantiles, áreas de ejercitación deportiva, centro de exposiciones, restaurantes, centros de socialización, cinco lotes para estacionamiento de vehículos, etc.





*Parque La Carolina visto desde el Mall El Jardín.*

- **Parque El Ejido** El parque está delimitado por las avenidas Patria, 6 de diciembre, Tarqui y la calle Guayaquil. El Ejido marca la división entre el Quito antiguo y el Quito moderno, en él habitan alrededor de 1.470 especies de plantas nativas como el cholán, el aliso, el chamburo, las palmeras y los guabos.



- **Parque La Alameda** Está ubicado en el centro de la ciudad, dentro de un triángulo comprendido por la avenida Gran Colombia y las Calles Sodiro y Guayaquil. La Alameda es el parque más antiguo de Quito, era conocido antes por los indios como chuquihuada (que en quichua significa punta de lanza).
- **Parque Itchimbía** Se ubica en la cima y en las laderas de la loma Itchimbía la cual se encuentra en el límite oriental del Centro Histórico de Quito, rodeada por el río Machángara y los barrios de El Dorado, La Tola y San Blas. El parque está a 2900 msnm, y es considerado como un mirador natural por la amplia visibilidad que se tiene de la ciudad desde sus cuatro puntos cardinales. En el interior del parque, y como punto principal del mismo, se encuentra el Centro Cultural Itchimbía, popularmente conocido como Palacio de Cristal;

## IGLESIAS

- **Basílica del Voto Nacional** Esta monumental basílica es la obra más importante de la arquitectura neogótica ecuatoriana y una de las más representativas del continente americano, siendo a su vez la más grande en tierras del nuevo mundo. Se ubica en el sector céntrico de la ciudad de Quito,



La Catedral Metropolitana

- **La Catedral Metropolitana**, por su ubicación en el corazón de la ciudad histórica y su condición de templo mayor de la urbe, es uno de los símbolos religiosos de mayor valor espiritual para la comunidad católica de la ciudad. Este templo inició su edificación en 1562, diecisiete años después de que el obispado de Quito fuera creado (1545). La Catedral está ubicada en la calle Espejo, en el costado sur de la Plaza de la Independencia.
- **Iglesia de La Compañía** inició su construcción en 1605, demoró 160 años en ser edificada. Para 1765 se finalizó la obra con la construcción de la fachada del templo. Esta fue hecha por indígenas quienes cuidadosamente plasmaron el estilo barroco en uno de los ejemplos más completos del arte en América. Esta iglesia está inspirada en la Iglesia del Gesù de Roma, Italia. Las columnas son una copia de las hechas por Bernini en el Vaticano. En el interior, cuenta con bellísimos retablos y púlpitos cubiertos con pan de oro. La iglesia está ubicada entre las calles García Moreno y Antonio José de Sucre.

- **Iglesia de San Francisco** es el más grande de los conjuntos arquitectónicos existentes en los centros históricos de las ciudades de América Latina. La construcción de la iglesia se inició en 1550, en terrenos aledaños a la plaza donde los indígenas realizaban los trueques de productos. La obra estuvo a cargo del franciscano flamenco Jodoco Rique. La iglesia, concluida definitivamente hacia 1680 es el resultado armonioso de influencias mudéjares, manieristas y barrocas.
- **Iglesia de El Sagrario** En tiempos de la Colonia, la iglesia de El Sagrario constituyó uno de los mayores baluartes arquitectónicos de Quito. La construcción, de estilo renacentista italiano y edificado a finales del siglo XVII. Está ubicada sobre la calle García Moreno, junto a la Catedral.
- **Iglesia de Santo Domingo** aunque llegaron a Quito en 1541, recién en el año 1580 los dominicos comenzaron a construir su templo, con planos y dirección de Francisco Becerra. La obra total concluyó en la primera mitad del siglo XVII. Esta capilla fue construida junto a la iglesia, del lado del evangelio. En ella se fundó la más importante cofradía de la ciudad de Quito.



## **TRANSPORTE EN QUITO**

Localizada en la **Mitad del Mundo**, a Quito no es difícil que usted llegue a ella por diversas vías. Está a mitad del camino hacia el norte y sur del continente. Y puede llegar por vía aérea por una gama de aerolíneas a su servicio. Por tierra puede arribar por las fronteras con Colombia y Perú, para lo cual hay varias compañías de transporte que le garantizan un viaje seguro y cómodo.

Los viajeros por vía terrestres pueden entrar a Ecuador desde Colombia, cruzando a Tulcán desde Ipiales; o desde el Perú a Huaquillas o Macará. Los buses y taxis recorren entre los puntos fronterizos por una módica cantidad y las dependencias de migración en ambos países están abiertas los siete días de la semana, en horarios de oficina. Hay servicio de autobús regular.

### **Transporte Urbano – Quito**

Quito es una ciudad larga y estrecha, en medio de dos sistemas montañosos, que se estira unas 80 kilómetros de largo por sólo cinco en lo ancho. Por eso es fácil identificar la zona central (donde está el Centro Histórico), el sur (donde habita la mayor población capitalina) y el norte (donde se encuentra la mayoría de servicios para el turismo en general: aeropuerto, centros comerciales, el barrio La Mariscal, entre otros). De ahí que no es difícil identificar y usar las rutas principales del transporte público, que van de sur a norte o viceversa y todas pasan por, o cerca, del Centro Histórico.

### **Taxis**

Hay muchos taxis en Quito y son muy útiles para viajar. Todos son de color amarillo, cuentan con el permiso municipal identificado en los strikes de las puertas y con taxímetro.

## Ferrocarril Ecuatoriano



El 25 de junio de 1908 el ferrocarril arribó grandioso a Quito. La Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE) reinauguró este 30 de diciembre la ruta Quito–Latacunga, el primer tramo habilitado de lo que pretende ir uniendo paso a paso las maravillas del Ecuador entero, pues el proyecto de rehabilitación del tren comprende todo el país.

## 7. APRENDIZAJES ADQUIRIDOS (PRÁCTICOS Y TEÓRICOS )

A lo largo de la pasantía que se realizó en Varadero-Cuba se pudo observar varias experiencias humanas, prácticas, teóricas.

En las humanas en si como el pueblo cubano vive por el bloqueo al que está sometido, las necesidades que tiene la gente, las ayudas que recibe de los países amigos; así también se pudo palpar en propia vivencia el socialismo en el que se mantiene desde hace más de 50 años .

En las prácticas todas las vivencias que nos brindaron los profesores en las diferentes áreas tanto de los restaurantes y hoteles las cuales fueron muy interesantes ya que Cuba ha hecho de la hostelería y el turismo su fuente económica más importante.

En la teórica los conocimientos impartidos que nos brindaron los maestros de Universidad de Matanzas a cerca de varios temas relacionados con la industria hotelera y restaurantes.

### DIA 1

Nos reunimos los estudiantes del ITHI en el aeropuerto de Quito de allí nos dirigimos en un vuelo de Tame directamente hasta la Habana, allí nos recogieron y nos llevaron hacia Varadero al Hotel Acuazul (\*\*).



## DIA 2

Al siguiente día Domingo, tuvimos el día libre en el cual hicimos un tour por todo Varadero, en el cual pudimos apreciar sus hermosas playas de arena blanca con sus aguas cristalinas, además se visitó los mercadillos en los cuales había exhibidos las artesanías típicas de Cuba como son gorras con logos de la revolución cubana, Guayaberas, recuerdo hechos en cuero, madera, tejidos de hilo, etc.



## DIA 3

Nos dirigimos al Hotel Oasis\*\* en el cual nos hospedaríamos durante 10 días, también tuvimos la primera conferencia sobre **Modelos de Gestión de la Calidad en la hotelería** impartida por el Profesor Dr.C. Roberto Frías Jiménez el cual nos enseñó las clases de hoteles y restaurantes que hay en Cuba y que servicios brindan, **Ejemplo:**

**GRUPO IBEROSTAR:** Hotel Barceló \*\*\*\*\*, Hotel Meliá \*\*\*\*\*con administración cubana-española

### VISITA AL HOTEL BARCELÓ

Por la tarde nos dirigimos al **Hotel Barceló** a constatar lo que el Profesor Dr.C. Roberto Frías impartió por la mañana.



Las vacaciones en Cuba en **Hotel Barceló** del Grupo de hoteles Iberostar, unos auténticos hoteles de 5 estrellas que están ubicado frente a la kilométrica playa de Varadero posee una oferta de servicios de muy alto nivel.



En el Hotel Barceló Varadero se descubre servicios tales como:

- 2 Recepciones (informaciones, centro de negocios, internet y teléfonos)
- Lobby bar
- Bar Teatro La Rumba Varadero
- 3 Acua Bar (2 en la playa y 1 en piscina)
- Discoteca Gaz 53 Varadero
- Casa de cambios
- Renta o alquiler de autos y motos
- Spa (jacuzzi, sauna, gimnasio)
- Canchas deportivas
- Punto náutico
- Club cubano (sala de bailes caribeños donde enseñan a los turistas a bailar)
- Baby Mini club (Sala de juegos para niños )
- Puesto medico
- 28 bloques para habitaciones y suites.
- 5 piscinas en los diferentes partes de Hotel Barceló
- Tiendas boutiques
- 6 Restaurantes de especialidades, entre estas cubana. Española, italiana, grill seafood, buffet.



En las instalaciones de Hoteles Iberostar podrá encontrar servicios de Spa, tratamientos de belleza, la mejor gastronomía cubana e internacional, opciones de ocio y descanso, una oferta propia en Varadero del mejor hotel de 5 estrellas.

La mejor oferta de gastronómica en este hotel de playa para que disfrute del calor y el sabor del Caribe.

Dentro del despliegue de calidad en Hoteles Iberostar, la restauración que es un atributo al producto y que se rediseña de acuerdo a la necesidad del cliente.

Se puede observar que en Hotel Barceló los atributos en el producto son importantes en especial si se habla de servicio de hoteles y restaurantes para esto tenemos las siete fortalezas del producto turístico las cuales son.

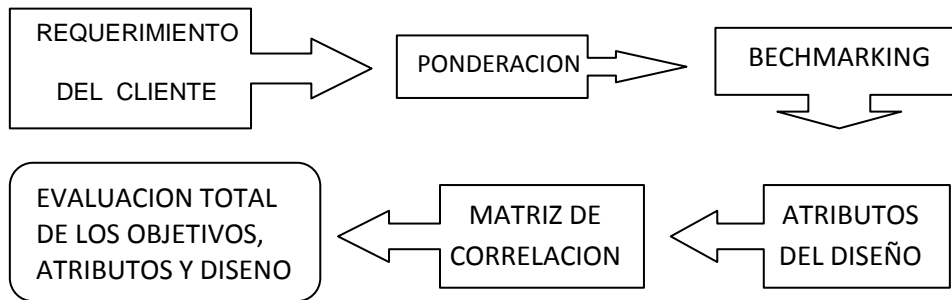
- Hospitalidad y calidad del pueblo
- Atractivos turísticos
- Patrimonio histórico social
- Arte y cultura
- Desarrollo sanitario
- Estabilidad política
- Seguridad para el cliente interno/externo, turista.

#### **DIA 4**

Tuvimos la conferencia de **Despliegue de la Función de Calidad en la hotelería** también impartida por el Profesor Dr. C. Roberto Frías Jiménez en la que se pudo aprender lo que significa la Calidad en el servicio en especial en el área de hotelería y restaurantes.

La función de calidad se basa en la búsqueda de necesidades del usuario (cliente) tanto las expresadas como las no expresadas, las cuales son trasladadas dentro de la acción de diseño y estas a su vez comunicadas a través de la organización.

## Sistema de relación



## RESTAURANTE (Despliegue de la Función de Calidad)

- **Los atributos que tiene el servicio** de restaurantes en Varadero-Cuba son importantes ya que el turista se siente como en casa debido al paisaje natural y paradisíacas playas.
- **El ambiente, el rescate de las cosas típicas (diseño típico)** en especial en los restaurantes es algo que al visitar Varadero se lleva un grato recuerdo.
- **Estructura del menú**, la oferta básica de un restaurante. Se compone de una variada y amplia oferta de platos en el establecimiento en este caso en Varadero una mezcla de platos internacionales con los nacionales.
- **Variedad de producto**, saber cuál es el producto ideal para venderlo y así poder proyectar las ganancias, el producto en restaurante es el conjunto de sabores, servicio y calidad, y todo esto dirigido al cliente.
- **Promocionar la comida típica**, en Varadero no solo se promociona la comida Cubana si no también la gastronomía internacional, ya que tiene una gran variedad de restaurantes internacionales.
- **Creatividad en el producto** lo dan sus hoteles y restaurantes en Varadero en sus múltiples productos ya que son muy imaginativos y organizados, por ello todas las mesas están decoradas por variedad de frutos.
- **Recreación dentro del lugar** (espectáculos de salsa, rumba, etc.) la gran parte de hoteles y restaurantes esta amenizados por espectáculos en vivo por lo general, los hoteles de 5 estrellas tienen mucha más variedad de espectáculos.

Por la tarde nos dirigimos a hacer un tour por los hoteles de cinco estrellas y restaurantes de los mismos además visitamos la casa de América que hoy en día es bar de copas con una espléndida vista hacia el mar y amenizada con música caribeña.



También pudimos visitar el parque de la ciudad en el cual se encuentra la Laguna de la Paz y varios restaurantes de comida internacional ubicados en el centro del parque, que están instalados en casas coloniales con una maravillosa vista a la laguna.



## DIA 5

**Tendencias Actuales de la Gastronomía hotelera** dictada por el Dr.C. Leonardo Cuétara Sánchez, el cual nos impartió sus conocimientos sobre la tecnología con la que cuenta la hostelería en Cuba, la misma que es obsoleta por el bloqueo al que está sometida por los EEUU.

Muchos hoteles de Varadero-Cuba y sus restaurantes en especial no cuentan con tecnología moderna ya que estos, tiene sus equipos dañados y debido al bloqueo es muy difícil repararlos. Los hoteles con administración compartida Ejemplo: cubano-español GRUPO IBEROSTAR traen los equipos de España



También explicó la variedad de restaurantes que hay en Varadero:

- 24 restaurantes de comida criolla (típica)
- 16 restaurantes de comida internacional
- 6 de comida italiana

Además existen casas de familia que ofrecen comida a más bajo precio que en los restaurantes de Varadero como por ejemplo:

Se puede relatar una de las experiencias vividas en Varadero la cual pudimos apreciar, como en una casa de familia cubana pudimos degustar un sabrosa langosta por el valor de 15 CUC.

También visitamos por la tarde varios hoteles de 5 estrellas en especial los restaurantes de los mismos, los cuales pudimos observar que tienen muy bien divididas las zonas de la cocina como son cocina fría, caliente, panadería, carnicería, etc., todas con sus temperaturas adecuadas.



## DIA 6

**Práctica de Servicios Gastronómicos** dada por el Dr.C. Leonardo Cuétara Sánchez

La cual estuvo a cargo de dos chef del hotel Oasis los cuales con su imaginación nos dieron una clase de Garnish muy ilustrativa e imaginativa además nos explicaron que los frutos los obtienen por temporadas y por ello tiene que el personal de cocina ser muy perspicaz respecto a la decoración.

Cabe recalcar que los trabajadores de la hostelería en Varadero en gran parte están capacitados para casi todas las áreas tanto en hoteles como restaurantes.



## DIA 7

**La Gestión de Intangibles en la hotelería** impartida por MSc. Dania Rivero Díaz dice, que los contextos empresariales los continuos cambios y complejidades de las empresas buscan de alguna manera desarrollar estrategias basadas fundamentalmente en los recursos internos frente a hacerlo según consideraciones de tipo externo, en un intento por generar un valor entregado superior a sus clientes y superar así las tradicionales fuentes de búsqueda de ventajas competitivas. Desarrollar un modelo de gestión de capital intelectual para el sector turístico es un largo proceso, del que este trabajo sólo pretende ser el comienzo para aportar una interesante y novedosa explicación a la forma de crear valor y competitividad en un sector tan importante.

Los elementos para la gestión de intangibles son:

- Satisfacción
- Motivación
- Éxito de trabajo
- Recursos materiales

La gestión empresarial de intangibles depende de varios factores como son:

- Medioambiente
- Responsabilidad social
- Recursos humanos
- Relaciones publicas
- Conocimientos
- Capacidades



## BALLET TROPICANA



Por la noche nos dirigimos al **Cabaret Tropicana** el más espectacular de los cabarets a cielo abierto. Un sitio único en el mundo para disfrutar del folklore, la música de Cuba y del Caribe en todo su colorido y ritmo. Un derroche de arte para multiplicar la cubanísima alegría de una auténtica noche tropical.

En el maravilloso espectáculo se pudo observar un servicio de bar de primera en donde se ofrecía el ron más típico de Cuba que es **HABANA CLUB** acompañado de hielo, limón y cola. También el servicio de este cabaret fue excelente en donde se observó que los meseros estaban muy bien capacitados.

El cabaret Tropicana fue seleccionado éntrelos mejores ballets del mundo por ello, también ha sido declarado Monumento Nacional.

### **DIA 8 y DIA 9**

Estos dos días eran libres opcionales en los cuales el director de estudios organizó unos tours a la Ciénaga, el Cabo de Zapata y el segundo día Cien Fuegos y Trinidad los cuales se podía elegir.

En lo personal elegí solo el tour del día 9 para ir a TRINIDAD- CIENFUEGO, el día 8 realicé un paseo por Matanzas y Varadero en el cual pude conocer a fondo la ciudad y sus atractivos tales como el puente que une Matanzas-La Habana una infraestructura hecha hace más de 40 años, La casa de habano en

la cual se puede adquirir variedad de habanos de todo precio y de varias marcas.



El día 9 en el tour de Trinidad-Cienfuegos pudimos observar los pueblos del interior del país en los cuales se puede prestar atención a la extrema pobreza en la que está sumida Cuba además estos pueblos son muy artesanales ya que realizan artesanías en hilo y bordados, también creen mucho en la santería tal es el caso de Trinidad de Cuba que tiene la Yemanyé que es la muñeca negra que hace maleficios, etc., allí visitamos un restaurante en una casa colonial restaurada.



## DIA 10

Al empezar la semana tuvimos muestra conferencia del Modelo de Gestión del Cliente Interno impartida por MSc. Mahé González Arias en la cual nos



demonstró que el personal de un hotel o restaurante es el cliente interno y por la tanto como cliente que es debe ser tratado como tal.

Para que la organización tenga una mejor estructura es bueno tener una planificación estratégica bien constituida ya que de él cliente interno depende mucho la satisfacción del cliente externo.

Por la tarde visitamos un **Hotel Breezes Bella costa** cuatro estrellas en el cual pudimos comparar el servicio de este con el de Quito en el cual pudimos apreciar que el cliente interno no está motivado debido a los bajos sueldos que tiene Cuba (el sueldo básico es aproximadamente \$ 40,00 CUC), médicos y sector hotelero y turístico gana un plus más cerca de \$ 80,00 CUC, en Quito se podría decir que en la rama de la hostelería se gana mejor ya que además es una forma que empleado este incentivado.



## DIA 11

La siguiente conferencia es de La Gestión de Innovación y Tecnología en la hotelería que la impartía profesora Bisleiuy Jiménez en esta conferencia se ilustró que la innovación tecnológica constante es la base del mejoramiento continuo tanto en lo técnico como en lo operacional.

## DIA 12

Taller sobre Capacidad Innovadora del hotel-Clausura y entrega de certificados impartido por el Director Relaciones Internacionales



El último día de clases tuvimos una convivencia con todos los profesores en la cual resumimos todo lo aprendido además hubo una cena especial para el ITHI en la cual tuvimos la presentación de un cantante cubano en realidad una experiencia cautivadora.

### **DIA 13**

Salida al medio día de Varadero a la Habana al hotel Vedado



### **DIA 14**

En la Habana dimos un tour por toda la Habana en el cual visitamos los museos de La Revolución, museo de la época española, la Catedral de la Habana, el

Capitolio, la casa de Guayasamín en Cuba en la cual esta los cuadros que pinto a Fidel Castro.



Además pudimos comer en un restaurante de la habana que es solo para cubanos allí no comen los turistas ya que en estos restaurantes se paga en pesos cubanos no en CUC (moneda turista).



## DIA 15

Salida al medio día del hotel Vedado al Aeropuerto de la Habana para regresar a Quito

## ANALISIS COMPARATIVO DEL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DE VARADERO-CUBA Y QUITO-ECUADOR

<b>CUALIDADES del RESTAURANTE</b>	<b>VARADERO-CUBA</b>	<b>QUITO-ECUADOR</b>
<b>GASTRONOMIA</b>	<p>La gastronomía de Cuba es una fusión de cocinas españolas, africanas y del Caribe. Los platos más comidos son el arroz, las viandas (principalmente el plátano), las legumbres y la carne de cerdo. Entre los platos típicos se encuentra el congri, elaborado con un caldo de frijoles y arroz. Están los tamales (el maíz es un plato desde los aborígenes cubanos con el aún comido casabe), tostones y mariquitas realizadas con plátanos. En fiestas lo más usado es el típico cerdo asado en vara a fuego lento. También al ser un país caribeño tenemos mariscos como: camarones, langostas, langostinos.</p>	<p>Ecuador tiene una riquísima, abundante y variada cultura gastronómica hecha a base de productos típicos de la zona andina y cocidos con variedad de condimentos en cazuelas de barro y peroles castellanos. Además al tener varias regiones la diversidad en la gastronomía es muy extensa por ejemplo: región costa tenemos la cazuela de mariscos, sierra la típica fritada hecha a base de carne de cerdo, en el región oriental tenemos la Tilapia (pescado de río) Se emplea diversidad de granos como son el maíz, la quinua, las habas lo chochos. Se acompaña estos platos por lo general con arroz. Además en frutas tenemos una gran gama estas que por lo general en países del norte son llamadas frutas exóticas.</p>
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<p>Cuba brinda un muy buen servicio ya que en gran parte del personal tanto de restaurantes como el de hoteles están muy capacitado, claro también hay que recalcar que en una época era muy turístico esto hizo que Cuba tuviera una amplia experiencia en lo que es atención al cliente además han hecho de estos servicios un modo de vida extra ya que las propinas que deja el turista los incentiva.</p>	<p>Ecuador en la actualidad se ha desarrollado mucho en los servicios de bares, restaurantes y hoteles y en especial en lo que es servicio al cliente, para esto en los últimos 15 años se ha creados varios centros especializado en la hostelería y gastronomía. Tenemos que decir también que hoy en día en personal está más capacitado pero todavía necesitamos adquirir experiencia.</p>
<b>PRESENTACION de los PLATOS</b>	<p>La mayoría de los hoteles tiene restaurante buffet excelentemente diseñados y con una muy buena presentación, así mismo los restaurantes tiene una muy buena presentación de platos</p>	<p>Los restaurantes de lujo y de primera tiene una muy buena presentación pero se debe poner más énfasis en la presentación de los restaurantes de comida rápida, típicos, familiares.</p>
<b>PRODUCTOS</b>	<p>Al estar bloqueados, por los EEUU los productos tienen que adquirirlos por temporadas pero</p>	<p>En el Ecuador todo el año tenemos gran variedad de productos de la tierra que hace que estemos bien</p>

	los restaurantes y hoteles de 4 y 5 estrellas se abastecen bien.	abastecidos. Cabe explicar que esto es gracias a que tenemos varias regiones también tenemos una gran variedad de mariscos.
<b>CAPACITACION</b>	Los trabajadores de la rama de hotelería y turismo está bien capacitados ya que esta carrera se estudia por medio de Economía Eso es porque la economía de Cuba depende de gran parte de los ingresos del Turismo.	En el Ecuador, el personal de la rama de hotelería y restaurantes en la actualidad se está capacitando es por eso que ha mejorado la atención al cliente pero se puede decir que todavía no estamos al nivel de Cuba.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Muy buena la infraestructura que tienen las empresas hoteleras, los accesos de vías para los sitios turísticos también es aceptable de acuerdo a la situación en la que se encuentra Cuba.	En la actualidad en Ecuador se tiene una infraestructura buena claro que se puede afirmar que estamos en un proceso de construcción de Decamerón y hoteles de lujo en gran parte en las zonas de Playa.
<b>TECNOLOGIA</b>	En Cuba no tiene tecnología moderna pero saben innovar bastante bien.	Tenemos bastante tecnología y cada vez más la llevamos a la práctica y con muy buenos resultados.
<b>PRECIOS</b>	Bastante altos para el turista extranjero y se podría decir que no muy accesible para el turista nacional.	Precios cómodos tanto para el nacional como para el turista extranjero es por eso que en los últimos años ha subido las estadísticas de visitas de turistas .

### CUADRO # 6

**Fuente:** Pasantía en Varadero

**Elaborado por:** Dayana Cueva

## 8. CONCLUSIONES

- a. Cuba como lugar turístico desde hace más de 30 años, podemos decir que se halla en una de las mejores posiciones en lo que respecta a turismo ya que acoge a turistas de todas las nacionalidades debido al hermoso paisaje de arena blanca.
  
- b. El Ecuador actualmente está expandiéndose internacionalmente como lugar turístico y eso es beneficioso para el país especialmente porque del turismo se obtiene sustanciosos beneficios económicos.
  
- c. También podemos decir que la constante innovación es substancial, ya que en Cuba debido al bloqueo que sufre no puede tener esta importante estrategia que hoy en día es indispensable, es algo que en Ecuador si contamos, ya que es estamos en pleno apogeo de la innovación.
  
- d. En lo que concierne a restaurantes y hoteles se puede afirmar que en Cuba el servicio constituye una fortaleza importante, porque el cliente hoy en día busca una prestación de un servicio de calidad.
  
- e. La planificación de los menús también es importante, porque de ello depende el desarrollo del restaurante y en Cuba no es que tengan una variedad de comida en especial, no hay muchos restaurantes típicos pero hay numerosos restaurantes internacionales, pero como el servicio es muy bueno compensa esta desigualdad. En cambio en Quito lo que más hay son restaurantes típicos donde se puede degustar de la comida tradicional muy variada y muy rica además hay bastantes restaurantes de comida internacional.



- f. La hostelería, esto representa un beneficio social y económico en este caso especialmente para Varadero ya que constituir un factor indispensable para la satisfacción laboral de su población.
  
- g. Se pudiera destacar, el alto aporte laboral de sus empleados hacia las empresas hoteleras ya que tiene una tecnología antigua, pero a pesar de esto en la rama de restaurantes y hoteles perciben un sueldo mejor que a los de los demás sectores laborales.
  
- h. La capacitación en Cuba es constantes ya que los trabajadores de los hoteles y restaurantes explicaron que tiene talleres y capacitaciones continuas.
  
- i. Se debe indicar que existe una marcada diferencia en cuanto al nivel de calidad del servicio de un restaurante en Varadero, y el que se brinda en Quito, en Varadero el servicio es de buena calidad, en cambio la atención al cliente en Quito todavía sufre ciertas deficiencias.
  
- j. La lista de precios que tiene un restaurante pudimos ver que en Cuba en especial Varadero son altos a comparación a los de Quito.

## **9. RECOMENDACIONES**

A partir del viaje efectuado, logramos decir sobre la calidad del servicio relacionado con lo conocido en general en Cuba y podemos recomendar principalmente:

- a.** En primer lugar, es imprescindible mejorar la calidad del servicio en los restaurantes de Quito para ello se debería capacitar al personal con cursos especializados en CALIDAD DE SERVICIO.
  
- b.** Tratar al cliente interno igual de bien que al cliente externo ya que eso es importante para
  
- c.** Desarrollarlas fortalezas que tenemos en nuestro país como son la amabilidad, arte, la cultura, atractivos naturales y turísticos e impulsar estos para dar una mejor presentación del Ecuador.
  
- d.** Respecto a seguridad cosa importantísima actualmente especialmente en la grandes ciudades en este caso en Quito podemos decir que todavía nos falta aprender, ya que no hay ningún respeto por la integridad y la vida de la gente. Caso contrario de lo que pasa en Cuba que hay seguridad para la gente y muy especial el TURISTA.
  
- e.** Potenciar los menús y dar a conocer e informar al cliente una gran diversidad de comida que hay en la carta del restaurante.
  
- f.** Debemos recordar que el elemento esencial de la cartera de servicios es el compromiso con los clientes.
  
- g.** Los objetivos en materia de calidad que siempre debemos tratar de alcanzar en un plazo determinado de tiempo, debe ser organizado y debidamente programado mediante un Plan de Calidad.



- h.** El turista en Cuba es tratado en el aspecto del servicio muy bien pero si sería posible muy favorable que las personas de servicio sean menos cohibidas por el sistema que tiene ya que en su gran mayoría esperan algo a cambio.

## **10. BIBLIOGRAFIA**

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Cuba>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Varadero\\_beach](http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Varadero_beach)

- <http://www.cuba.españa.com>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Quito>
- <http://www.quito.restaurantes.com.ec>
- Germán Arteta Vargas para Diario el Universo (2006). «Nombramiento de la ciudad como capital del país». Consultado el 09/07/2009.
- Gobierno de la Provincia de Pichincha (2009). «Quito capital de la provincia de Pichincha». Consultado el 09/07/2009.
- Gobierno de la Provincia de Pichincha (2009). «Cabeceras cantonales de la provincia de Pichincha». Consultado el 09/07/2009.
- Iñaquito (2005). «Artículo sobre datos básicos de Quito». Consultado el 23/06/2009.
- INDEC (2008). «Estadística del INDEC». Consultado el 23/06/2009.
- Municipio Metropolitano de Quito (2009). «Proyección de la población del Distrito Metropolitano de Quito». Consultado el 09/07/2009.
- Dirección Metropolitana de Planificación Territorial (2006). «Fondo parroquial de Quito». Consultado el 09/07/2009.
- Edefuturo (2006). «Fundación de Santiago de Quito y San Francisco de Quito». Consultado el 16/07/2009.
- Unesco (2009). «Ciudad de Quito Patrimonio de la Humanidad». Consultado el 23/09/2009.
- Unasur. «Quito será la sede del UNASUR». Consultado el 23/06/2009.
- Edefuturo (2006). «Artículo sobre el Inga». Consultado el 23/06/2009.
- Eduardo Almeida Reyes (2007). Consultado el 23/06/2009.
- Bofill, A.; Pérez, Ana M.; Valls, W. & Garriga, Anys Y. (2004) Evaluación de la calidad de las maestrías aplicando el sistema SERVQUAL (*Service Quality*). En: VII Junta Consultiva sobre el Postgrado en Iberoamérica. Memorias del 4to. Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2004. 2-6 de febrero del 2004. Palacio de las Convenciones. La Habana, Cuba. [cd-rom]
-

- Consejo de Estado. (2007) Reglamento para la implantación y consolidación del sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal. Decreto-Ley No. 281. **Gaceta Oficial de la República de Cuba** 16 de agosto: 2007
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente - CITMA - (1998) La Ciencia y la Innovación Tecnológica en Cuba. Bases para su proyección estratégica. Editorial Academia, La Habana, p. 30 (58 p.)
- (2001) Ciencia, Innovación y Futuro. Instituto Cubano del Libro, La Habana y la Innovación Tecnológica IBERGECYT'98, 26-27 mayo, CITMA, La Habana, pp. 44-59