

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Licenciatura en
Administración de Empresas Hotelera

**Implementación de estrategias basadas en el Distintivo Q en Blue House
Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito**

Autora:

Erika Alejandra Cedeño Solórzano

Director:

Mgst. Marcelo Adolfo Nieto Reyes

Quito, Ecuador

Septiembre – 2021

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Diana Constante

Directora de la Escuela de Hotelería

Presente. –

Yo, MARCELO NIETO, Director del Trabajo de Titulación realizado por Erika Alejandra Cedeño Solórzano, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, informo haber revisado el presente documento titulado “Implementación de estrategias basadas en el distintivo Q en Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito.” el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por lo tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

En tal virtud autorizo a los Señores a que concedan el anillado del trabajo de titulación y su entrega en la secretaria de la Escuela.

Atentamente,



MARCELO NIETO

Director del Trabajo de Titulación

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Quito, agosto 2021

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Implementación de estrategias basadas en el distintivo Q en Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito.”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



Erika Alejandra Cedeño Solórzano

No. de cédula de ciudadanía: 1722574074

Quito, agosto 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme superar cada una de las barreras que se me han presentado a lo largo de mi vida y aprender de ellas, para ser una mejor persona. A mis padres a mi hermano y a mi novio por ser fuentes de inspiración y ser el motor que me ha permitido seguir adelante.

También deseo agradecerle al Gerente del Hostal Blue House Youth Hostel y a su esposa por la apertura que me dieron para poder realizar el presente trabajo de titulación, dándome toda la información que se requería a pesar de las circunstancias que se vive por la pandemia.

De la misma manera deseo expresar mis agradecimientos a la Universidad Iberoamericana del Ecuador, al personal docente y administrativo por transmitirme todos sus conocimientos, y ayudar a convertirme en una profesional.

Adicionalmente quiero agradecerle de manera especial al Mgst. Marcelo Nieto por ser mi tutor, ayudarme en todo el proceso que ha sido realizar este trabajo, por el tiempo que ha dedicado a las tutorías y por estar siempre presto en ayudar.

Finalmente le agradezco a todos mis compañeros de salón y a mis amigos por haber vivido diferentes etapas en este tiempo, y compartir conocimientos que nos han enriquecido a todos.

Erika Alejandra Cedeño Solórzano.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo principalmente a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias y la inspiración para terminar mis estudios universitarios.

Agradezco a mi novio por haberse convertido en todo lo que necesite en estos años, por darme su apoyo incondicional, siempre animarme a seguir cada uno de mis sueños y por transmitirme muchos de sus conocimientos en el área profesional.

Agradezco a mi madre y a mi padre por ser un ejemplo a seguir, siempre optimistas y transmitiéndonos ese optimismo, guiando a mi hermano y a mí por el mejor camino, permitiéndonos equivocarnos y ayudándonos a resarcir nuestros errores y celebrando nuestros triunfos, agradezco también a mi hermano por verme como un ejemplo a seguir y obligarme a hacer cada vez mejor.

Finalmente agradezco a mis compañeros y a cada una de las personas que han sido parte de mi vida en estos años porque de cada una he aprendido, y me han ayudado en las diferentes etapas de mi vida tanto estudiantil como personal.

Gracias.....

Erika Alejandra Cedeño Solórzano.

ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
ÍNDICE DE TABLA.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN	XI
CAPÍTULO 1	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Presentación del Problema que Aborda el Trabajo de Titulación	4
1.2 Justificación	9
1.3 Objetivos de la Investigación	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO 2	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la investigación.....	12
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.2.1 Distintivo Q.....	15
2.2.1.1.....	16
2.2.2 Alojamiento	18
2.2.3 La Mariscal.....	20
2.2.4 Hostal Blue House Youth Hostel	21
2.3 Bases Legales	23

2.3.1 Ley de Turismo	23
3.3.2 Reglamento General- Distintivo Q.....	24
CAPÍTULO 3.....	25
METODOLOGÍA EMPLEADA	25
3.1 Metodología de la Investigación	25
3.1.1 Naturaleza de la investigación.....	25
3.1.2 Unidad de Análisis	27
3.1.3 Técnica de Recolección de Datos o Procedimientos	28
3.1.4 Validez y Confiabilidad	30
3.1.5 Técnica de Análisis de Datos	31
3.2 Metodología del Producto	31
CAPÍTULO 4.....	33
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	33
4.1 Diagnóstico de la situación en la que se encuentra Blue House Youth Hostel con respecto a la obtención del Distintivo Q.	33
4.2 Identificación de los incumplimientos en los que incurre Blue House Youth Hostel con respecto a la normativa para la obtención del Distintivo Q	41
4.3 Diseño de un plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel.....	46
4.4 Elaboración del plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel.....	53
CAPÍTULO 5.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1 Conclusiones.....	58
5.2 Recomendaciones	59
Glosario	61
Bibliografía	63

Anexo.....72

ÍNDICE DE TABLA

Tabla No 1: Falencias existentes en Blue House Youth Hostel, Fuente: (Cabadiana, 2021).....	28
Tabla No 2 Falencias existentes de Blue House Youth Hostel, Fuente: (Cabadiana, 2021).....	33
Tabla No 3: Dimensión Gestión Administrativa y Legal. Fuente : Cedeño, 2021.	34
Tabla No 4: Dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural. Fuente: Cedeño, 2021.	35
Tabla No 5: Dimensión 3 Infraestructura y Equipamiento. Fuente: Cedeño, 2021.	36
Tabla No 6: Dimensión 4 Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Fuente: Cedeño, 2021.....	37
Tabla No 7: Dimension 5 Bioseguridad. Fuente: Cedeño, 2021.	38
Tabla No 8: Check List Blue House Youth. Fuente: Cedeño, 2021.....	40
Tabla No 9: Porcentaje de Incumplimientos del Hostal Blue House Youth. Fuente Cedeño, 2021.	41
Tabla No 10: Estrategias a implementar en Blue House Youth Hostel. Fuente: Cedeño, 2021.	47

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico No 1: Dimensión 1 Gestión Administrativa y Legal	35
Gráfico No 2: Dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural.....	36
Gráfico No 3: Dimensión 3 Infraestructura y Equipamiento	37
Gráfico No 4: Dimensión 4 Calidad de Servicio y Atención al Cliente	38
Gráfico No 5: Dimensión 5 Bioseguridad	39
Gráfico No 6: Normativa Q.....	39
Gráfico No 7: Check List Blue House Youth	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No 1: Check List	72
Anexo No 2: Norma de Calidad Turística para el Distintivo	86
Anexo No 3: Certificado de la entrega del producto por parte de la estudiante al propietario del hostel.....	104
Anexo No 4: Foto de la entrega del producto	106

RESUMEN

A nivel mundial la economía ha cambiado debido a la pandemia que se vive desde finales del año 2019, por el virus que apareció en Wuhan- China denominado Covid-19 el cual ha afectado a los diferentes mercados y la hotelería no ha sido la excepción, las empresas hoteleras se han visto en el dilema de reactivar sus actividades, y para ello deben demostrar que están capacitadas para ofrecer calidad, sostenibilidad y sobretodo seguridad a sus huéspedes, los clientes son cada vez más exigentes y buscan hospedajes que demuestren cumplir con lo antes mencionado, la manera de demostrarlo es teniendo una certificación emitida por entidades gubernamentales, bajo esta primicia surge este trabajo cuyo objetivo es Implementar estrategias basadas en el Distintivo Q en Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, el estudio se sustentó en el paradigma positivista mostrando un enfoque cuantitativo, el diseño del trabajo fue no experimental de corte transversal, su nivel fue descriptivo, se empleó investigación documental para analizar datos de un estudio anterior el cual se basó en identificar las falencias del hostel Blue House Youth Hostel y de campo para aplicar el instrumento el cual fue un *check list*, los datos fueron analizados en una base de datos al igual que los resultados los cuales determinaron que en el estudio el hostel cumple con 63% de los ítems, en la investigación actual el establecimiento cumple con 62,3% de los ítems, el producto que se presento es un plan de implementación para corregir 20 ítems que demostraban tener incumplimiento para llegar a obtener 85% de cumplimiento que exige Quito Turismo para otorgar el Distintivo, dicho plan se realizó en el mes de junio del año 2021 y las actividades fueron realizadas por la autora de la investigación en colaboración con el propietario del establecimiento, para subsanar las falencias se realizó un manual organizacional del hostel, políticas de calidad de: sostenibilidad, accesibilidad universal, organizacional; un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para instalaciones equipos y maquinaria; letreros que tienen información de la flora y fauna representativa del DMQ; un registro histórico del consumo de agua y luz con acciones necesarias para el uso y ahorro que cuantifique el gasto y establezca metas de ahorro; estandarización de las recetas; en la página web del hostel se publicó la agenda de eventos que se van a realizar en la ciudad de Quito; se hizo una lista de locales que ofrecen servicio de alimentos y bebidas; se creó un sistema para conocer el nivel de satisfacción y quejas de clientes internos, externos y proveedores al igual que un sistema de fidelización de los clientes, se instalaron tachos de diferentes colores para clasificar los residuos, se colocaron repisas en el área de lavandería para almacenar productos de limpieza, como conclusión se determinó que el hostel ya cumple con el 85% de la normativa por ende tiene las herramientas necesarias para aprobar la revisión de los técnicos de Quito Turismo, y se recomendó que se tramite a la brevedad la solicitud del distintivo.

Palabras clave: Distintivo Q, implementación, estrategias, Normativa Q, identificar.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

El hospedaje fue creado en la antigüedad por la necesidad que tenían las personas de descansar cuando realizaban viajes por diferentes motivos, como las peregrinaciones religiosas y comercio. Con el pasar del tiempo, los motivos de viaje fueron cambiando de la mano de la evolución de los medios de transporte, de la revolución industrial y el modo de pensar de las personas. La evolución de estas variables se vio reflejada también en los hospedajes, los cuales con el transcurso del tiempo llegaron a adquirir diferentes nombres como: hotel, hostel, motel, lodge, hotel boutique, resort, casa rural, pensiones, hotel capsula, camping, glamping, resort, casa de huéspedes, entre otros (López, 2019).

Cada tipo de hospedaje tiene características diferentes, por ejemplo: los hoteles cuentan con habitación y baño privado, ofrecen servicios como restaurante y lavandería, además, estos se categorizan por número de estrellas acorde a la reglamentación vigente. Por otro lado, los lodge se encuentran cerca de la naturaleza y son construidos con materiales ecológicos; en cambio los glamping son lugares para acampar con los lujos de un hotel; los resorts son establecimientos con todo incluido: piscina, spa y actividades de ocio; los hostales son sitios en donde se encuentra gente joven que le gusta las actividades al aire libre, tienen habitaciones compartidas y baño compartido, algunos cuentan con cocina (Guzman, 2016).

Con respecto a Ecuador los establecimientos hoteleros tienen diferentes formas de categorización las cuales responden a los criterios del Ministerio de Turismo, los hoteles se clasifican de 2 a 5 estrellas, lodge de 3 a 5 estrellas; resort de 4 a 5 estrellas; los campamentos, refugios, casa de huéspedes tienen categoría única y por último los hostales de 1 a 3 estrellas (Ministerio de Turismo, 2015). Es necesaria la categorización de los hospedajes ya que se han convertido en una parte fundamental para realizar actividades turísticas, en este sentido el turismo y el alojamiento son la pareja perfecta, porque del hospedaje depende mucho la satisfacción de los turistas (Turistas en Viaje, 2019).

Con base en lo expuesto, los huéspedes cada vez son más exigentes y esperan que, por el valor que ellos pagan los hospedajes les brinden calidad, pero ¿Que es la calidad?, ¿Cómo se mide?, según el sitio web Reservat.io (2019) la calidad es considerada la evaluación que hacen los clientes entre satisfacción/precio, entonces, para que un individuo considere que un establecimiento tiene características especiales debe satisfacer sus necesidades. Tomando en cuenta que. Las personas siempre buscan tener el mejor celular, el mejor carro, etc.; los viajeros no son la excepción, antes de escoger un hospedaje investigan que estos tengan certificaciones o incentivos que garanticen que son establecimientos de excelencia (Ostelea, 2020).

En este mismo orden de ideas, existen muchos distintivos y certificaciones a las cuales los establecimientos hoteleros pueden acceder para demostrar que son alojamientos de calidad, entre las más representativas están “El Caminito del Rey” el cual es un distintivo de España que se otorga a los hospedajes que cumplen los estándares requeridos y siguen los cursos impartidos por la entidad reguladora (El Caminito del Rey, 2019). Por otro lado, el Distintivo “H” lo emite la Secretaria de Turismo y la Secretaria de Salud en México, este distintivo se relaciona con los estándares de higiene de los aposentamientos. Además, existe el Distintivo Tesoros México, el cual busca la excelencia y exclusividad de hoteles y restaurantes (Garciaerberber, 2020).

Por otro lado, en Ecuador se destaca el Distintivo Q que se refiere a un programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, el cual es otorgado por Quito Turismo a locales que se dedican a actividades relacionadas con el turismo, como: alojamientos, alimentos y bebidas, huecas patrimoniales, operación turística e industria de reuniones. Dichos establecimientos deben cumplir con los requisitos normados por Quito Turismo. Esta certificación demuestra que el establecimiento ha implementado un sistema de gestión de turismo sostenible y de calidad (Quito Turismo, 2021).

En concordancia con lo antes expuesto, el presente trabajo de titulación constituye la continuidad de un trabajo realizado en el año 2021 en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, cuyo título es “Estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La

Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q””. En dicho trabajo de investigación se establecen las falencias de Blue House Youth Hostel, con respecto a las exigencias de Quito Turismo para la obtención del mencionado distintivo, lo que permite continuar con el proceso de obtención de la certificación mencionada siendo este el propósito del presente estudio.

Lo anterior mencionado, converge en el desarrollo del presente estudio que se estructura de la siguiente manera:

En el Capítulo 1 que se denomina Introducción, se encuentra el preámbulo del trabajo como: la Introducción en donde se conoce un poco de la historia de la hotelería y como ha ido evolucionando; en la presentación del problema se evidencia el tema en el cual se centra la investigación; la justificación ayuda a entender cuáles son los fundamentos del problema, seguido están los objetivos de la investigación los cuales son la base del trabajo, y el motivo por el cual se realiza el trabajo.

El Capítulo 2 se llama Marco Teórico en el cual se describe los Antecedentes, son un pilar del trabajo ya que permiten comprender el tema que se está investigando desde la perspectiva de diferentes autores y sirve como guía para la realización del presente trabajo, seguido de los antecedentes están las Bases Teóricas en las que se establece la terminología del tema que se está investigando, otro punto de este capítulo son las Bases Legales, en ellas se aborda el tema de investigación desde el punto de las leyes.

El Capítulo 3 se denomina Marco Metodológico, este capítulo explica paso a paso los elementos necesarios para la realización del Trabajo de Titulación. Estos instrumentos son: el paradigma de la investigación que muestra la cuantificación del problema, el enfoque que abarca el proceso investigativo; el diseño en el cual se conoce los métodos y técnicas utilizados en el trabajo; el tipo de investigación en este apartado se revelará el aplicado al documento; en el nivel esta la profundidad del estudio; la población y la muestra son los referentes de recolección de datos, dichos datos ayudarán al autor a seguir una línea de estudio adecuada al tema.

El Capítulo 4 es Resultados e Interpretación, en él se realiza la revisión de las falencias encontradas en el Hostal Blue House Youth Hostel tanto en el estudio anterior como en el actual, una por una, además se revisa las estrategias de mejora propuestas en el estudio anteriores para determinar su viabilidad y poder establecer y desarrollar estrategias para subsanar los incumplimientos del establecimiento y de tal manera implementar estrategias para obtener del Distintivo Q, dicho capítulo también contiene el desarrollo del producto del Trabajo de Titulación.

El capítulo 5 es Conclusiones y Recomendaciones, dicho capítulo es el último del trabajo de titulación, para su realización se analiza uno a uno los puntos del capítulo 4 para poder determinar las conclusiones, sobre la base de las consideraciones anteriores se establecen las recomendaciones, que ayudan a dar posibles soluciones a la problemática del tema de investigación.

1.1 Presentación del Problema que Aborda el Trabajo de Titulación

Los entes gubernamentales de diversas partes del mundo, han puesto en marcha diferentes estrategias para convertir a sus países en fuentes de turismo, ya que esta actividad permite que crezca el Producto Interno Bruto de la región. Canalis (2018) plantea que los países que más invierten son EEUU en el 2017 \$176,3 millones de dólares y China \$ 154,7, además, India, Francia, Japón, Alemania, Arabia Saudita, Reino Unido y España con un presupuesto que asila entre \$41,6 a \$20,9 millones de dólares, finalmente, Turquía \$ 20,5 millones de dólares.

En cuanto a América Latina y el Caribe, el panorama no es diferente los presidentes tratan que sus países sean más visitados por turistas para aumentar sus divisas, para Encalada (2019), los países con más turistas y mayor inversión de esta área geográfica son México que destino \$200 millones de dólares en el año 2019, Brasil que ocupo la misma cantidad, Costa Rica con \$178 millones de dólares, Panamá con \$40 millones de dólares, Perú con \$49 millones de dólares, Colombia con \$95 millones de dólares, este dinero está destinado a vías, préstamos para empresas medianas, pequeñas y a la seguridad de los turistas.

En Ecuador el panorama no es diferente, ya que se espera que el turismo se convierta en el primer generador de ingresos económicos del país, se quiere dar a

conocer que en él se puede experimentar cuatro mundos en un solo lugar: la Amazonia, los volcanes, las playas, y las mágicas islas Galápagos. No solo se desea atraer turistas extranjeros sino también nacionales, se pretende que cada persona sea un turista lo que se ha denominado 1 por 1. El presupuesto más alto para invertir en turismo fue de \$68,1 millones de dólares en el año 2014, para el año 2019 el presupuesto es de \$18 millones de dólares (Encalada, 2019).

El presupuesto de Ecuador del año 2019 fue destinado para la búsqueda de inversiones, emprendimientos turísticos, hoteleros y desarrollo de destinos en las zonas rurales que todavía no son conocidos, pero son las más llamativas para el mercado estadounidense al igual que vías de acceso a estos lugares (Expreso, 2020); también se invirtió para servicios turísticos y promoción en las ferias de: Fitur (Feria Internacional de turismo) que se realiza en Madrid España, Anato (Asociación Colombiana de Agencias de viaje y Turismo), en Colombia, ITB (Internacional de Turismo de Berlín) de Berlín y en el Sao Paulo WTM (Mercado Mundial de Viajes).

Cabe agregar que en el año 2020 cambia totalmente la dinámica del turismo porque apareció en Wuhan- China una enfermedad conocida como Covid- 19.

Los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV) y el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV). (Ministerio de Salud, 2020)

Debido a esta pandemia la vida de las personas dio un vuelco total ya que no existe todavía un tratamiento para curar la enfermedad, es por esta razón que la población ha tenido que estar en cuarentena. Es evidente entonces que el turismo ha tenido una drástica caída. A raíz de esta situación los hospedajes tienen que cambiar para poder sobrevivir en el mercado y tomar decisiones que les permita atraer a sus clientes y a nuevos clientes, estas decisiones deben ser basadas en cuanto al personal, sus instalaciones, el precio, las estrategias de marketing, y protocolos de bioseguridad.

Las consecuencias económicas de la pandemia en países como España han sido más fuertes que en Italia y Francia juntos. España perdió 43,000 millones de euros entre enero y septiembre del año 2020, esta reducción de sus ingresos hizo que el PIB bajara en un tercio, Francia el segundo país más afectado tuvo una disminución de 22,400 millones de euros, mientras que la merma de Italia fue de 20,100 millones de euros, pero no para todos los países del Mediterráneo la pandemia afectó el turismo, Alemania es un ejemplo de ello, debido a las prohibiciones de viaje sus habitantes hicieron turismo dentro del país creando un ingreso de 32,000 millones de euros, esta situación creó el crecimiento del PIB en 1,8 puntos (Jorrín, 2021).

En lo que respecta al área hotelera española han tomado medidas para apoyar en estos momentos tan difíciles para todos, estas han sido acompañadas por el sector público y privado del país, bajo el liderazgo de la Asociación y en coordinación con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, para empezar los hoteles se han ofrecido para fines humanitarios, existen hoteles radicalizados estos son utilizados por pacientes positivos de Covid-19 que no necesitan asistencia médica hospitalaria intensiva, otra opción son los hoteles para personal sanitario estos hoteles prestan el servicio a personal hospitalario, y los hoteles de guardia, los utilizan personas que por encontrarse en una situación excepcional precisan alojarse con el aval de las autoridades (Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, 2020).

Por su parte, América Latina específicamente en México, El Caribe, y Centro América la caída del turismo debido a la pandemia fue del 50% en el mes de marzo y un 100% en el mes de abril, llegando a un 95% en el restante de los meses, la disminución del turismo provoca que el PIB de países del Caribe baje en 10 puntos debido a que estos países manejaban el 38% del total de servicio de cruceros a nivel mundial y el 34% del despliegue total de cruceros. Anualmente este mercado crecía en un 8%, debido a la pandemia este mercado está casi en 0. Para mitigar el impacto de la crisis y poder acelerar la recuperación se han tomado medidas como: Protección del empleo y los ingresos de los trabajadores, apoyar la supervivencia de los negocios, en particular de las pymes, promoción de la sostenibilidad, dar confianza a los clientes (CEPAL, 2020).

Uno de los países más visitados en América del Sur es Perú el cual también fue afectado por la pandemia, este país hasta el mes de septiembre del 2019 había perdido 650.000 empleados formales, la crisis que se está viviendo afectó a 3,5 millones de personas que trabajaban con rubros involucrados en turismo, también se vieron afectadas 50.000 empresas turísticas entre agencias, restaurantes y hoteles, para mitigar las pérdidas. Perú abrió los vuelos internacionales (Xinhua, 2020). Así mismo, Colombia es un ejemplo ya que los hoteles han decidido ser parte de la solución de la pandemia por lo cual han puesto a disposición 132 hoteles en 28 departamentos, para lo que se necesite para enfrentar la pandemia (Reportur, 2020).

Ecuador mantiene esta tendencia con respecto a la pandemia, debido a su reducción en el turismo y por ende la economía, el PIB decreció 7,8 puntos en el año 2020, la hotelería tuvo una reducción del 11,8% en comparación del año 2019 ya que existió una disminución del 69,0% de ingresos de extranjeros estos datos son proporcionados por el Banco Central del Ecuador (2021). Por este motivo se han buscado mecanismos para reactivar el turismo entre esas medidas esta, darle confianza a los turistas extranjeros con campañas creadas por el Ministerio de turismo como: "Be well in Ecuador" (Estar bien en Ecuador) (Nuestras Riquezas, 2020).

Otra de las estrategias es la implementación del Distintivo Q, esta certificación se considera una herramienta para que los establecimientos que la obtengan ganen prestigio, fiabilidad, confianza, y promoción. Los establecimientos que logran obtener el distintivo están avalados como lugares de calidad debido a que han pasado por diferentes auditorias que lo certifican, lo hacen para brindarle a los clientes la mejor experiencia turística, los turistas pueden saber que los establecimientos están certificados porque ellos presentan una placa en la entrada de los locales (Ecuador love life, 2021).

El Distintivo Q se ha implementado de manera significativa en la ciudad de Quito debido a que el mercado es cada vez más saturado, los clientes son más exigentes

y desean hospedarse en lugares que les garanticen que van a cuidar de su salud, al mismo tiempo que van a recibir servicios de calidad. Es necesario reactivar la economía y esto solo se logra demostrando que el establecimiento es diferente a los demás. Es posible demostrarles a los usuarios que se cumple con todo lo requerido teniendo una certificación, y una de las mejores en el país es el Distintivo Q, que cumple con todo lo que establece la Normativa Q (Implantació de Sistemes de Qualitat S.L.N.E, 2021).

Entre los requisitos que toma en cuenta la Normativa Q para otorgar el distintivo debido a la pandemia, es los protocolos de bioseguridad que han sido establecidas por el Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud, la Agencia de Regulación y Control Sanitaria (Arcsa), la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos, estos protocolos fueron revisados y aprobados por el COE Nacional en un documento que tiene una extensión de 24 hojas (Turismo, Ministerio de; Salud, Ministerio; Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Agencia de; Regulacion y Control de Bioseguridad y Cuarentena , Agencia, 2020).

Retomando las ideas del contexto ecuatoriano, específicamente en la ciudad de Quito el caso específico del “Hotel Akros, que abrió sus puertas hace 36 años, se convirtió en otra de las víctimas de la crisis por la pandemia de Covid-19” (Coba, 2020, pág. 1). Este es un ejemplo de la afectación de la pandemia en la ciudad de Quito, al igual que Akros están 4 hoteles más en liquidación el Best Western Plaza, Barnard, Citimed y Walther. Para poder reactivar la economía en los hoteles es necesario que se centren en nuevos mercados, uno de ellos es el nacional, también el turismo de negocios, los hoteles de la capital tuvieron ya un pre entrenamiento de cómo ser lugares seguros, cuando albergaron a las personas que tenían que permanecer aisladas 15 días al ingresar al país, con esta base podrán demostrar a sus clientes que están capacitados (Pesantes, 2020).

El Hostal Blue House Youth ubicado en el barrio La Mariscal de la ciudad de Quito se dedica a prestar sus servicios de alojamiento en su mayoría a personas extranjeras, con la pandemia su ocupación se disminuyó, y como ya se ha mencionado las nuevas tendencias en cuanto alojamientos es que los turistas

buscan pernoctar en establecimientos que les ofrezcan seguridad, sostenibles, y de calidad, tomando en cuenta estos antecedentes la mejor opción que tiene el establecimiento para llamar la atención de los posibles clientes es obtener el Distintivo Q.

Los propietarios del hostel Blue House Youth Hostel desean obtener la certificación Q, dicho hostel, acorde a la investigación realizada en un Trabajo de Titulación realizado por la ing. Johana Cabadiana, no cumple con los requisitos establecidos por la Normativa Q, en las 5 dimensiones las cuales son: dimensión Gestión Administrativa y Legal, dimensión Responsabilidad Social, Ambiental y Cultura, dimensión Infraestructura y Equipamiento, dimensión Calidad de Servicio y Atención al Cliente, Dimensión Bioseguridad.

Interrogante

¿Qué acciones debe tomar Blue House Youth Hostel para obtener el Distintivo Q?

1.2 Justificación

La investigación se justifica debido a la situación actual que se vive por la pandemia que aqueja a todos, la cual apareció a finales del año 2019 en Wuhan- China y fue nombrada Covid-19, para esta enfermedad todavía no existe cura, lo que se está haciendo para evitar los contagios es mantener a la población en cuarentena, esto ha llevado a que el turismo decaiga y por ende no exista afluencia de huéspedes, sobre la base de las consideraciones anteriores, los hospedajes deben tener medidas de bioseguridad establecidas por parte de entidades reguladoras y demostrar que son establecimientos seguros.

Este trabajo de titulación se justifica por la necesidad que tienen los establecimientos de alojamiento en el año 2021, de cambiar para cumplir con los lineamientos que les permitan trabajar, este es el momento para ser creativos y preguntarse ¿Cómo efectuar todas las medidas de seguridad necesarias? Y a la vez darle comodidad, y un buen servicio a los clientes, los cuales han cambiado, se han convertido en nómadas que buscan estancias largas que pueden ir de 15 días

hasta 21 días para poder trabajar, hacer ejercicio, tener la oportunidad de salir del encierro de sus casa y en algunos casos alejarse de sus parejas (Vázquez, 2021).

Esta investigación se justifica por el cambio de necesidades de los viajeros en el 2021. Los turistas desean tener el mínimo contacto con el personal del hotel, quieren que el check-in y check-out se haga por medio de dispositivos móviles, necesitan distanciamiento social a la hora de comer. Otro de los cambios es la importancia que le dan al cuidado del medio ambiente por ello los huéspedes buscan que su hospedaje sea sostenible, en un futuro muy corto la sostenibilidad no será una alternativa para los hospedajes, será una obligación, y por último los huéspedes desean comunicación y confianza (Diaz, 2021).

La investigación se considera de relevancia social debido a que beneficia por un lado a los huéspedes considerando que en adelante se hospedarán en un hostel que les garantice el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad al igual que un servicio de calidad, por otro lado ganan los dueños del hostel Blue House Youth Hostel porque sus procedimientos serán estandarizados, de igual manera el hostel pasa a ser reconocido por la sociedad como un establecimiento que puede otorgar un servicio de calidad y a la vez un lugar seguro, también gana el sector por tener un establecimientos con el distintivo Q.

El estudio se considera un aporte académico ya que puede ser utilizado para futuras investigaciones interesadas en el Distintivo Q, también para estudios que aborden el tema de diferentes certificaciones a nivel nacional o internacional, o en trabajos afines debido a que el presente documento genera un cuerpo teórico en el cual se encuentra terminología utilizada en hotelería y en turismo, en la presente investigación también se puede encontrar ejemplo de muestra y población que pueden ser utilizados como guía para tareas similares, otra de sus aportaciones es la aplicación de la Normativa Q en el hostel la cual tiene pilares fundamentales para la operación de cualquier establecimiento hotelero.

Desde el punto de vista científico tiene un gran impacto debido a que el estudio se está realizando en tiempos de pandemia por el Covid-19, esto da la apertura a que la Normativa Q regule más aspectos de los que ya se conocían, que era la calidad en los servicios, la infraestructura, la sostenibilidad del establecimiento entre otros.

Ahora también se interesa por evitar los contagios de los clientes y del personal estableciendo la utilización de los diferentes protocolos establecidos, por lo cual esta situación le dará a conocer al ámbito científico cómo funciona la interacción del turismo con la enfermedad.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación se considera significativa debido a que en ella se plantea como abordar estudios que sigan la misma línea de investigación, por lo cual el trabajo de titulación actual es de gran utilidad como manual para realizar trabajos con paradigma positivista, enfoque cuantitativo, que manejen un diseño de investigación no experimental, el tipo de investigación que utilicen sea documental, con un nivel de investigación descriptivo, la población que elijan sea finita.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Implementar estrategias basadas en el Distintivo Q en Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación en la que se encuentra Blue House Youth Hostel con respecto a la obtención del Distintivo Q.
- Identificar los incumplimientos en los que incurre Blue House Youth Hostel con respecto a la normativa para la obtención del Distintivo Q.
- Diseñar un plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel.
- Elaborar el plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Para comprender el Marco Teórico es necesario tomar en cuenta que “Es una de las partes de la investigación que permite describir, comprender, explicar e interpretar el problema desde un plano teórico” (Anckermann & Cheesman, 2010, pág. 1). Por lo cual, este capítulo se encarga de complementar desde el plano teórico el desarrollo integro de la investigación y la propuesta, a través, de la determinación de: antecedentes, bases teóricas y bases legales.

2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación permiten dar a conocer estudios, artículos o cualquier acercamiento que otros investigadores han realizado con respecto a la investigación que se va a efectuar.

Los antecedentes de la investigación son trabajos realizados anteriormente con respecto a la o las variables de estudio, pueden ser investigaciones de pre grado o post grado, así como también artículos científicos entre otros trabajos que muestran el resumen de la investigación. La revisión y consideración de esta parte de la investigación orienta al investigador a analizar hasta donde ha llegado el tema de investigación y que vacíos han quedado. Por último, servirán para la discusión. (Fabián, 2012)

Tomando como base lo antes expuesto, acerca de los antecedentes de la investigación, es importante abordar trabajos realizados de manera internacional, como en España que es donde se creó el Distintivo Q, y en Ecuador por replicar el Distintivo.

Para abordar el tema desde su origen, y de manera internacional se tomó como primer estudio el realizado para la revista de Historia e Geografía Ágora, los investigadores son Álvarez, De la Cruz, Durán y Urbano (2017), hecho en (España), llamado “Sistema de Calidad turístico Español: Revisión de la Literatura”, el objetivo de esta investigación es identificar la producción científica recogidas en las bases de datos Wos, Scopus, ISOC, ScienceDirect, Redalyc y Scielo, la metodología que se utilizó para cumplir el objetivo es el análisis bibliométrico y bibliográfico con un análisis descriptivo, la investigación tuvo como resultado que la primera publicación fue realizada en el año 1999, desde ese año hasta el año 2011 hubo 16 artículos, en el año 2012 al 2013 se realizaron de 11 a 10 publicaciones, en los años 2013 al

2017 existe el 70% de las publicaciones, en conclusión las personas no muestran interés por investigar el tema debido a que el Sistema de Calidad Turística Español existe solo en España (García, de la Cruz Del Río Rama, Durán Sánchez, & Urbano Orgaz, 2017).

El estudio antes expuesto aborda el tema del Distintivo Q de manera bibliográfica ya que se encarga de buscar la bibliografía que habla del tema en las diferentes plataformas disponibles desde el año de su aparición hasta la presente fecha se considera un aporte significativo para el presente estudio debido a que fue el pionero en la búsqueda de este tipo de bibliografía lo que permite trabajar con el Distintivo Q, y sirve como sustentación teórica, referencia metodológica y permite identificar la pertinencia de la ejecución del estudio en la actualidad.

Como segundo estudio internacional se tomó una investigación de la Universidad de Murcia en la cual los autores son Fuentes, Hernández y Morini, (2016), realizado en España, denominado "Q de Calidad y Satisfacción del Turista en el sector Hotelero Español", el objetivo general de esta investigación es conocer si los esfuerzos realizados por los hoteles para conseguir el Distintivo Q es percibido por los clientes, la metodología que se empleó para la realización de la investigación es un análisis exploratorio en la página de Booking debido a que esta página califica más ítems que páginas de igual prestigio como Trivago o Tripadvisor, dicha investigación arrojó que los establecimientos de 3 y 4 estrellas que tienen el Distintivo Q se igualan a hoteles de 5 estrellas y los hoteles de 5 estrellas que tienen el Distintivo Q los huéspedes no lo perciben, en conclusión los esfuerzos que realizan los establecimientos por obtener el Distintivo Q si son percibidos por los clientes y esto se demuestra en la calificación que ellos otorgan a dichos establecimientos (Fuentes, Hernández, & Morini, 2016).

El precedente estudio es considerado de vital importancia para la elaboración de la investigación debido a que aborda el tema del Distintivo Q desde la perspectiva de los usuarios, dando a conocer cuáles son los aspectos que los huéspedes le dan mayor importancia a la hora de calificar a los establecimientos hoteleros, con dicha información se podrá poner énfasis en los aspectos más relevantes para los usuarios a la hora de modificar al hostel Blue House Youth Hostel para que obtenga el Distintivo Q.

En el ámbito nacional se ha escogido el Trabajo de Titulación elaborado por Palomino y Terán (2019), realizado en Ecuador, denominado “Plan de mejora basado en la Normativa “Q calidad” para los hostales ubicados en el sector La Mariscal”, el objetivo principal de este trabajo fue proponer un plan de mejora bajo la normativa “Q Calidad” para los establecimientos de alojamiento ubicados en el sector La Mariscal, la metodología que utilizaron los investigadores es cuantitativa, el paradigma es positivista y la investigación es descriptiva. Como resultado se obtuvo que el 71% de los 7 hostales analizados no cumplían con los requisitos de la normativa Q, por lo que recomiendan a los establecimientos aplicar el plan de mejoras, y seguir las estrategias planteadas (Palomino & Terán Engelmann, 2019).

El trabajo de titulación anteriormente expuesto es relevante en la realización del presente estudio debido a que dicho trabajo aborda el tema del Distintivo Q en el área geográfica en donde se encuentra el *Hostal Blue House Youth Hostel*, Y a la vez estudia la falencia de esos establecimientos para obtener la certificación deseada, este documento sirve de guía para no cometer los mismos errores de la competencia y a la vez mejorar para poderse convertir en un competidor diferenciador consiguiendo el Distintivo Q.

Otro estudio a nivel nacional acerca del Distintivo Q es el Trabajo de Titulación realizado por Cabadiana (2021), construido en Ecuador, denominado “Estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q””, el objetivo del trabajo es Proponer estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo Q, la metodología que se utilizó para realizar este trabajo es cuantitativa, el paradigma positivista y una investigación descriptiva, después de realizar el trabajo los resultados fueron que el *hostal* no cumple con la normativa para emitir el distintivo, el trabajo culmina recomendándole al dueño que contrate un experto en hotelería para que le ayude hacer la documentación que le hace falta con respecto a los procesos del *hostal* (Cabadiana J. , 2021).

El trabajo antes expuesto, es el punto de partida sobre el cual se iniciara el capítulo 4 del presente trabajo debido a que ese trabajo realizo el primer planteamiento de estrategias que debe seguir el *hostal*, para la obtención del distintivo, También será

utilizado como base para la realización del objetivo específico número 1, y de esa manera el Hostal Blue House Youth Hostel, pueda terminar el proceso de adquisición del Distintivo Q, dicho distintivo ayuda al Hostal a que sea considerado como un establecimiento de calidad.

Como se ha podido evidenciar el Distintivo Q es una certificación que se creó en España y fue replicada en Ecuador, este distintivo se otorga a establecimientos turístico como: restaurantes, hoteles, hostales, agencias de viajes, entre otros. Es un proceso voluntario en el cual los establecimientos deben cumplir con la Normativa Q para recibir el distintivo. Los antecedentes que se van a utilizar han sido escogidos minuciosamente, cada uno de ellos otorga a la investigación información necesaria, desde fuentes de investigación, recomendación de puntos que los huéspedes le dan más importancia, o ejemplos de establecimientos que desean adquirir el distintivo. La información mencionada ayuda a la realización de las Bases Teóricas, al igual que el cumplimiento del objetivo específico número 1 y a iniciar el capítulo 4 y su posterior desarrollo.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas son “las encargadas de dar a conocer la terminología de los elementos que van hacer tocados en el proceso de la investigación. Esto implica analizar y exponer aquellos elementos teóricos generales y particulares que se consideren pertinentes para guiar el proceso de investigación”. (Rojas, 2013, pág. 87). Las bases teóricas son fundamentales para poder entender el tema, debido a que el lector puede consultar las dudas que tenga acerca de los conceptos del trabajo.

2.2.1 Distintivo Q

En España uno de los principales motores económicos es el turismo debido a esto, la competencia de los diferentes establecimientos y a el aumento de establecimientos hoteleros, el ICTE (Instituto de Calidad Turística Española), creo el Distintivo Q turística, los establecimientos que tienen este distintivo demuestran a sus clientes ser prestigiosos, fiables y de calidad. Este distintivo fue creado en 1997 y los locales que desean adquirir el distintivo deben pasar por un proceso

voluntario, en el cual deben capacitarse y adaptar las instalaciones a la Normativa Q (Instituto para la calidad Turística Española, 2021).

Cuando se habla de distintivos existen algunos uno de los más significativos es “El Distintivo Q busca diferenciar y reconocer los esfuerzos realizados por todos aquellos empresarios (...)” (Reglamento General-Distintivo Q, 2013, pág. 2). Dicho distintivo ayuda a que los establecimientos que pertenecen a la línea del turismo como alojamiento, agencias de viajes, restaurantes, etc., que decidan obtener la certificación, sean vistos como locales de calidad. El distintivo es reconocido a nivel nacional e internacional, de igual manera es un plus para el lugar debido a que las personas se inclinan por escoger sitios certificados, por lo cual atrae más clientes, y estas personas se sientan confiados de haberlos escogido.

2.2.1.1 Características del Distintivo Q

La marca Q aporta diferentes características al establecimiento como: prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor. Cuando se habla de prestigio quiere decir que las personas que lo utilizan tienen una buena opinión del lugar, por ende pasa a ser diferenciado por espacios que cuentan con la misma categorización, los huéspedes van a estar seguros de que les van a brindar la calidad que ellos esperan por ser un sitio con fiabilidad, y para culminar estos locales siempre van a ser tratados con rigor ante las entidades reguladoras para que cumplan todo lo dispuesto en la Normativa Q (Ostelea, 2020).

2.2.1.2 Ventajas del Distintivo Q

Las ventajas de obtener el Distintivo Q son importantes para el dueño del establecimiento y para los usuarios “Los sitios avalados por la "Q de Calidad" han pasado unas estrictas auditorías que aseguran que su prestación de servicio es garantía de calidad, seguridad y profesionalidad. Todo ello para asegurar a los clientes la mejor experiencia turística posible” (ICTE, 2021, pág. 1), las auditorías por las que han tenido que pasar estos lugares les brindan ventajas internas y externas, a nivel externo logran tener satisfacción en los clientes dicha satisfacción se traduce en fidelización lo cual es el anhelo de todo empresario, a nivel interno se mejora los procesos y la eficiencia de los mismos.

2.2.1.3 Objetivos del Distintivo Q

El objetivo de tener el Dispositivo Q es conseguir la satisfacción de los clientes. Los establecimientos que logran cumplir con la normativa y obtener el distintivo, pueden ofrecer buenos servicios a sus clientes debido a las exigencias que imponen los entes reguladores que los obligan a adaptarse a las necesidades que tienen los clientes y de esa manera poder cumplir con sus expectativas tanto en el servicio la infraestructura, y la sostenibilidad estos tres pilares logran llevar al establecimiento a un nivel de diferenciación ante la competencia y así poder fidelizar a sus clientes (TECNOHOTEL, 2019).

2.2.1.4 Pasos para la obtención del Distintivo Q

Para obtener el Distintivo Q la empresa debe completar algunos requisitos que son:

- 1.- El Registro de Turismo y constar como establecimiento activo dentro del Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos (SICET) de Quito Turismo.
- 2.- Licencia Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE) vigente.
- 3.- Formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q
- 4.- Carta de Compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento.

También se debe completar diferentes procesos como:

- 1.- Designar a un auditor interno y personal operativo del establecimiento que se encargue de seguir la normativa técnica.
- 2.- Es necesario asistir a la capacitación que Quito Turismo que se hace anualmente, para establecimientos que desean obtener el Dispositivo Q.
- 3.- Se tiene que aprobar la visita técnica con un mínimo del 80% de los ítems establecidos en la Normativa Q.
- 4.- El último paso es recibir por Quito Turismo un certificado de la aprobación y una placa (Gestion de Destino Turistico, 2021).

2.2.2 Alojamiento

Los alojamientos son establecimientos que existen desde hace muchos años y han ido evolucionando con las necesidades de los usuarios. “El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones” (Gardey, 2013, pág. 1). El alojamiento se ha convertido en uno de los establecimientos más importantes a la hora de realizar un viaje, con el pasar de los años ha ido evolucionando con las necesidades del cliente, por lo cual no es solo un lugar para descansar, guardar sus pertenencias, o comer, ahora también se puede realizar diferentes actividades dependiendo del tipo de alojamiento pero en general se puede acceder a el gimnasio, la piscina, el spa, el servicio de conserjería, también cuentan con catering y banquetes o incluso casinos.

2.2.2.1 Tipos de hospedaje

El hospedaje se crea por la necesidad que tienen las personas de descansar cuando realizan viajes, para cubrir esta necesidad existen varias opciones entre ellas está el Albergue tienen habitaciones y baño compartido son muy económicos, Los Business Hotel están adaptados para satisfacer las necesidades de las personas de negocios, Las Capsule hotel es una nueva tendencia son varias habitaciones juntas en forma de colmena de abeja, los Hostales ofrecen: desayuno, la comida, cena o ambas son económicos, las Casas Rurales se encuentran en montañas o pueblos son adaptadas a casas tradicionales, los Hoteles son los establecimientos más completos ofrecen servicio de alimentación, gimnasio, áreas húmedas, spa, entre otros (Veigler, 2019).

Entre otro tipo de hospedajes hay el Hotel Boutique es un establecimiento pequeño, con infraestructura refinada, entre sus servicios esta la alimentación, el Hotel Casino es un establecimiento que tiene casino y cuenta con la licencia necesaria para la actividad, los Hoteles Ecológicos manejan un modelo de gestión y cultura respetuoso con el medio ambiente, su objetivo es preservar la naturaleza, otro ejemplo son los Hoteles Temáticos los cuales son ambientados en un tema concreta (Hernández F. J., 2016).

En el contexto ecuatoriano los tipos de hospedajes disponibles son: hoteles tienen mínimo 5 habitaciones ofrecen servicio privado de habitaciones y baño tienen restaurante o cafetería, los hostales son establecimientos con habitaciones privadas o compartidas, el baño también es privado o compartido algunos ofrecen servicio de alimentación, la hostería prestan el servicio de alojamiento en habitaciones o cabañas, tienen áreas verdes, las haciendas turísticas tienen áreas verdes y ofrecen actividades como siembras, huerto orgánico, cabalgatas, los lodge dan el servicio de alojamiento en habitaciones o cabañas ofrecen caminatas por senderos o la observación de flora o fauna (Ministerio de Turismo, 2016).

2.2.2.2 Hostal

Los hostales son establecimientos creados para personas con un estilo de vida relajado.

En cuanto a la historia de los hostales, fue Richard Schirrmann, profesor alemán y amante del aire libre, quien originó el movimiento hostelero, a principios del siglo XX entre los años 1908 y 1912. Este hombre solía realizar viajes por el campo, en un pueblo minero de la zona, con sus alumnos para estar en contacto con la naturaleza; y atraído por el contacto con la misma y los beneficios que esta aportaba, surgió la idea de fundar un albergue para motivar e incitar a otros jóvenes a viajar y apoyar la integración con viajeros de diferentes partes del mundo. Así fue como Schirrmann inauguró el primer hostal del mundo; que comenzó a funcionar en un castillo reconstruido en Altena, Alemania. Años después este personaje fundó la Asociación Alemana de Albergues para jóvenes la cual hoy se conoce como Hostelling International. (Redacción última edición, 2021)

Los Hostales son un tipo de alojamiento parecido a los hoteles, son pero con menor categoría, por lo cual son más económicos la mayoría de personas que utilizan estos establecimientos son personas jóvenes, que no tienen mayor interés por el lujo que les puede brindar un hotel, tampoco les molesta compartir habitación o baño con otros huéspedes, son lugares perfectos si el objetivo de viaje es no invertir mucho dinero en el hospedaje, se los puede encontrar en partes retiradas y en lugares estratégicos de la ciudad brindan servicios variados y su infraestructura es acogedora.

En el contexto ecuatoriano el Hostal es un establecimiento que ofrece servicio de hospedaje privado o compartido, el baño también puede ser privado o compartido, tienen un mínimo de 5 habitaciones, no es obligatorio el servicio de alimentación, pueden ofrecer servicios adicionales (Ministerio de Turismo, 2016).

Característica de los Hostales

Los hostales son vistos internacionalmente como lugares en general para personas jóvenes, mantienen un ambiente de comunidad y tarifas económicas las cuales dependen de la ubicación del establecimiento, de los servicios que ofrece, o de la época del año. Existen con diferente infraestructura, hay grandes, pequeños, sencillos o más producidos que cuentan con servicios como piscina, o excursiones, se pueden encontrar en zonas urbanas o rurales. Las habitaciones son un punto que llama la atención debido a que no siempre hay cuartos solos, se suelen compartir con otros clientes y se separan por sexo, en cada habitación puede entrar de 4 a 8 camas o literas.

Otra área del establecimiento son los baños los cuales pueden ser comunitarios y en algunos casos privados, no todos los hostales cuentan con servicio de alimentación pero suelen tener cocinas disponibles para que los huéspedes preparen sus alimentos, el área de cafetería se utiliza como área común en la cual se puede compartir con otros viajeros, también tienen máquinas expendedoras de alimentos, en estos lugares los huéspedes pueden acceder a información turística del lugar que se está visitando al igual que contactos de diferentes áreas como tours, comida, transporte entre otros (Núñez, 2021).

2.2.3 La Mariscal

La Mariscal es uno de los sectores más concurridos de la ciudad de Quito en sus inicios fue un lugar donde se reunían las personas más acaudaladas de la ciudad, después se volvió un sector peligroso llegando a considerarse como zona roja, con el pasar del tiempo se reunieron los moradores y decidieron poner variedad de locales o alquilar estos locales para que sea más atractivo ponían banderines para que las personas tuvieran la curiosidad de visitar estos locales en los años 50 el sector adquiere un Plan de Regulación de Quito con el cual cambio su dinámica y se convirtió en un sitio comercial para locales de entretenimiento (Casals & Vergara Jácome, 2015).

2.2.3.1 Características de la Mariscal

La Mariscal es de los barrios más conocidos y visitados de la ciudad de Quito por lo cual alberga mucha historia.

(...) Muchos rincones coloridos y emblemáticos hay en Quito, pero La Mariscal es particularmente mágica. Tan solo al caminar unas pocas cuadras es fácil evidenciar que existe una historia en cada plaza, en sus calles y en su arquitectura. Aunque parezca increíble hay más de 30 castillos construidos, unos grandiosos, otros extraños y enigmáticos, pero todos cuentan historias increíbles (...) (Cevallos, 2018).

La Mariscal es uno de los barrios más antiguos y con más historia de la ciudad, es un lugar pequeño que cuenta con variedad de establecimientos de toda índole desde restaurantes temáticos, cafeterías, restaurantes de Fast Food, marisquerías, o cafeterías, también hay restaurantes con música en vivo, otro de los establecimientos que tiene este barrio son los bares que de igual manera los hay para todos los gustos y para todos los géneros, en este sitio también se puede encontrar licorerías, o el mercado artesanal en donde venden de todo como: ropa, zapatos, joyas, artesanías hechas por ecuatorianos, es perfecto para comprar recuerdos, también hay diferentes tipos de alojamientos turísticos y edificaciones coloniales.

Este barrio está conformado por 142 manzanas y fue declarado Zona Especial Turística con la Ordenanza N° 236, los fines de semana son los días que recibe más visitantes, las cuales hacen a 250 000 personas, de los 750 000 turistas que llegan a Ecuador el 70% va a La Mariscal, dicho barrio está constituido por 844 restaurantes, 44 hoteles, 121 hostales, 191 bares, 126 cafeterías, 181 fuentes de soda, 82 discotecas, 295 agencias de servicio y transporte turístico, varias embajadas, museos, y domicilios, este lugar también cuenta con una organización de 50 empresas que trabajan en diferentes proyectos para aumentar las visitas de los turistas (Jácome, 2018).

2.2.4 Hostal Blue House Youth Hostel

Este Hostal trabaja en una casa elegante de estilo rústico, el lugar goza de mucha luz natural, se encuentra ubicado en el sector de La Mariscal a 50 metros de la parada de Ecovía Muela Sáenz, a 1 minuto de la calle Foch y a 3,5 kilómetros de la plaza San Francisco de Quito, está ubicado en las calles Joaquín Pinto E8-24 y Diego de Almagro. Es un sitio tranquilo con áreas comunes que permiten la

convivencia con otros huéspedes, se puede realizar las reservaciones en diferentes OTAs tales como Booking.com, Tripadvisor, Planet of Hostel, o momondo. En las cuales cuenta con buenos comentarios de los usuarios (Booking.com, 2021).

2.2.4.1 Servicios del Hostal Blue House Youth Hostel

- La recepción atiende los 7 días de la semana.
 - Todo el establecimiento cuenta con Wifi.
 - Sala de juegos, biblioteca, tv, cocina compartida.
 - Traslado del aeropuerto al hostal.
 - Tienen garaje gratis.
 - El personal habla en español e inglés.
 - Bar, Bar-Snap, Barbacoa, servicio de delivery de un supermercado cercano.
 - Servicio de lavandería.
 - Uso de productos de limpieza para evitar el Covid-19
 - Protocolos de bioseguridad.
 - Registro de entrada y salida sin contacto.
 - Servicio de lavandería.
- (Planet of Hotels, 2021).

2.2.4.2 Características del Hostal Blue House Youth Hostel

- Cortinas blackout.
- Servicio de limpieza.
- Caja fuerte.
- Botellas de agua.
- Microondas.
- Cocina.
- TV por cable/satélite.
- TV pantalla plana.
- Habitación de fumadores y no fumadores.
- Habitación para familias.

(Tripadvisor, 2021).

2.3 Bases Legales

Las bases legales son las que permiten que el investigador estudie el problema desde el punto de vista de las leyes. “Son las normativas jurídicas que sustentan al estudio desde la Carta Magna, las leyes orgánicas, las resoluciones, decretos entre otros” (Stracuzzi & Martins, 2012, pág. 55). Las bases legales ayudan a sustentar legalmente la investigación, son la guía del trabajo en la parte legal, conociendo la sustentabilidad legal se puede trabajar en la investigación siguiendo una línea real y jurídicamente sustentada, por lo cual se empezará revisando la Ley de Turismo emitida por el Ministerio de Turismo.

2.3.1 Ley de Turismo

De La Ley de Turismo, del año 1997 se seleccionaron aquellos artículos del Capítulo II que hacen referencia a las Actividades Turísticas y de Quienes las Ejercen, las cuales rezan:

Art. Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de empresario instalación o establecimiento (Ley de Turismo, 1997).

Los artículos antes expuestos sirven como una referencia jurídica para el desarrollo del presente estudio debido a que evidencia la importancia que tiene el Ministerio de Turismo dentro de las actividades, así como los estatutos y los requerimientos para poder ser categorizados y funcionar con legalidad.

3.3.2 Reglamento General- Distintivo Q

Del Reglamento General- Distintivo Q, del año 2015, se seleccionaron los artículos del Título II, que hacen referencia a los Procedimientos y Requisitos para obtener el Distintivo Q, los cuales rezan:

Art.4.- Procesos para la obtención del Distintivo “Q”, Quito Turismo o las instituciones autorizadas, Proveerán un formulario de aplicación (Anexo 1) para la obtención del Distintivo

Q. Para el efecto, el establecimiento deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Obligatorios:

- Cumplir con la normativa nacional y local vigentes de acuerdo al tipo de actividad turística.
- Contar con el registro turístico y constar como activo dentro del catastro de Establecimientos Turísticos de Quito o de la localidad en la que aplica.
- Contar con la LUAE Licencia Única de Actividades Económicas) o LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento) vigente o demostrar estar en proceso de licenciamiento. (Reglamento General - Distintivo Q, 2013).

El artículo antes expuesto sirve como referencia legal para el desarrollo del presente estudio debido a la necesidad que presenta el Hostal Blue House Youth Hostel en obtener el Distintivo Q. Por ende, es importante tener claro cuáles son las limitaciones legales, y saber cuáles son los pasos a seguir para realizar el proceso de obtención de la certificación, y también conocer los documentos legales que se debe tener para solicitarla.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA EMPLEADA

En el presente capítulo del trabajo de investigación se aborda las “[...] técnicas de recolección de datos y de análisis estadísticos pertinentes, lo mismo que la correcta interpretación de los resultados con base en los conocimientos que sirvieron de sustento a la investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista., Metodología de la investigación, 2018, pág. 169). Por lo que se detalla en el presente apartado los pasos a seguir para la realización de la investigación desde una perspectiva metodológica y sistemática, tomando en cuenta la metodología de la investigación y la metodología del producto como se desarrolla a continuación:

3.1 Metodología de la Investigación

La metodología de la investigación es de los procesos más significativos del trabajo de titulación, debido a que de este apartado se desprende como va hacer realizado el proceso de la investigación, se empieza por el paradigma, el enfoque, alberga el diseño, el tipo de investigación la población y la muestra, otro de los puntos a tratar en este apartado es la técnica de recolección de datos o procedimientos, los instrumentos, la validez del instrumento, la confiabilidad del instrumento y para terminar el análisis de los datos.

3.1.1 Naturaleza de la investigación

La presente investigación se enmarca en el paradigma positivista, “se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (Ricoy, 2006) Por lo cual la investigación presente se basa en el paradigma positivista debido a la necesidad de cuantificar de manera exacta las características que presenta el hostel Blue House Youth Hostel para aprobar cada uno de los ítems establecidos en la Normativa Q.

Tomando en cuenta lo mencionado, la investigación selecciona, el enfoque cuantitativo que “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías ” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 4). El enfoque cuantitativo se basa en la ciencia lo que lo hace secuencial,

probatorio, y objetivo, el investigador no influye en los resultados, dicho enfoque se adapta a la presente investigación debido a que permite realizar el proceso de implementación y obtención del Distintivo Q de manera objetiva y exacta, siendo realista en los resultados analizados, siguiendo paso a paso el proceso de la Normativa Q y la metodología de la investigación preestablecida.

La presente investigación trabaja con un diseño “no experimental estos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149). Se va a trabajar con este diseño debido a que el presente trabajo no puede manipular la variable, lo que se debe hacer es observar el hostel para que se emitan las observaciones necesarias que limitan aprobar la Normativa Q, y de esa manera avanzar el proceso de obtención del Distintivo Q.

En el presente trabajo se utiliza el nivel descriptivo que “Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018, pág. 108) . Se utilizó el nivel descriptivo en la investigación actual debido a que se torna totalmente necesario poder observar y describir los procesos que se realizan en el Hostel Blue House Youth Hostel para determinar sus falencias comparadas con la Normativa Q.

Así mismo, el presente estudio se sustenta en dos tipos de investigación en primer lugar la documental debido a que se revisará un estudio ya realizado el cual establece las falencias que tiene el hostel para obtener el Distintivo Q, de este tipo de investigación define Arias (2012) “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (pág. 27).

En segundo lugar, se utiliza el tipo de investigación de campo ya que es necesario observar las variables de dicha investigación asegura Arias (2012) “que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable

alguna, es decir el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (pág. 31). La investigación documental permite identificar las falencias para la implementación del Distintivo y se utiliza de campo porque se observa si se cumple con los ítems establecidos por la Normativa Q.

3.1.2 Unidad de Análisis

Con respecto a la unidad de análisis se considerada que “constituye o produce los datos o información que se examinará mediante procedimientos estadísticos” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 218). Por lo cual la unidad de análisis se puede establecer después de que el tema del problema sea bien establecido con su problemática, debido a que para escoger la unidad de análisis se debe conocer bien lo que se desea analizar para que sea individualizado y analizado.

Tomando como base lo dicho la unidad de análisis del presente tema, son las áreas y procesos del hostel, en las cuales se analizaran los aspectos que son evaluados por la Normativa Q, la cual se encarga de analizar la gestión administrativa y legal dentro de ella se revisa la gestión de política y procesos internos y los manuales reglamentos y planes, también es analizada la responsabilidad social, el ambiente y cultura, al igual que la infraestructura y equipamiento, la calidad del servicio y la atención al cliente y para culminar la bioseguridad.

Después de lo planteado los aspectos que van hacer analizadas en el Hostel son: la documentación del hostel en la cual se analiza los manuales de procedimientos, sus reglamentos y las políticas del establecimiento otro de los documentos son la lista de las maquinas con sus respectivos mantenimientos y el cronograma de capacitaciones; también se revisa las áreas verdes; al igual que el ahorro de agua y luz, asimismo el uso de productos biodegradables, como también la utilización de productos nacionales, otra área que se observa es la cocina que cuente con todos los utensilios e infraestructura necesaria para funcionar.

También es importante evaluar el área que utiliza el personal que tenga casilleros, baño privados entre otros; además se examina el tratamiento de desechos líquidos que son considerados peligrosos como el aceite; de igual manera se estima el área de almacenamiento de los diferentes tipos de productos utilizados en la cocina y para la limpieza; otra de las áreas que se chequea es los sanitarios que cuente con

facilidades para personas discapacitadas y con cambiadores para niños; en el área de lavandería se verifica la infraestructura del espacio y el último tema es la información del establecimiento que debe ser visible y contar con una página web.

3.1.3 Técnica de Recolección de Datos o Procedimientos

En el presente apartado del trabajo de titulación es necesario comprender cuales son las diversas opciones o gama de técnicas que se pueden aplicar para un proceso de investigación científica en este caso en particular tomamos en consideración lo planteado por Arias el cual define.

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades: oral o escrita (cuestionario), la entrevista, el análisis documento, análisis de contenido, etc. (Arias, El Proyecto de Investigación, 2012, pág. 111)

Existe varias técnicas para la recolección de datos, es decisión del autor escoger cual es la técnica de recolección de datos que se adapta de mejor manera su tema de investigación.

En correspondencia con lo antes expuesto es importante hacer un análisis de contenido que “Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados en otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (Arias, 2006, pág. 27). Este análisis documental permite vaciar en la hoja de contenido que se encuentra en la tabla No 1, las principales falencias que presenta el hostel en el estudio realizado por la autora Johana Cabadiana el cual se enfocó en encontrar los incumplimientos del Hostal Blue House Youth Hostel con respecto a la Normativa Q.

Tabla No 1: Falencias del hostel en el primer estudio, Fuente: (Cabadiana, 2021).

N°	Dimensión	Indicadores que No Cumple (#)	Porcentaje de Incumplimiento [%]
1	Gestión Administrativa y Legal		
2	Gestión de política y procesos internos		
3	Manuales, reglamentos y planes		
4	Gestión de políticas		
5	Mantenimiento		

N°	Dimensión	Indicadores que No Cumple (#)	Porcentaje de Incumplimiento [%]
6	Capacitación		
7	Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural		
8	Social		
9	Ambiental		
10	Fauna y flora		
11	Gestión de recursos		
12	Insumos, productos materiales		
13	Residuos solidos		
14	Residuos líquidos		
15	Contaminación		
16	Conservación del patrimonio natural y cultural		
17	Infraestructura y Equipamiento		
18	Infraestructura		
19	Infraestructura general		
20	Infraestructura de áreas de cocina		
21	Equipamiento		
22	Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias		
23	Equipamiento del área de comedor y cocina		
24	Calidad de servicio y atención al cliente		
25	Personal		
26	Información		
27	Complementarios		
28	Satisfacción al cliente interno y externo		
29	Bioseguridad		
30	Medidas básicas de bioseguridad		
31	Infografía de bioseguridad		
32	Equipo de protección personal		
33	Gestión de higiene y salud		
34	Infografías de bioseguridad		
35	Disposición de desechos infecciosos		
36	Medios de pagos		
37	Servicio a domicilio- Delivery		

Seguidamente en correspondencia con la unidad de análisis se va aplicar la observación y el *check list*, debido a que es necesario observar los procesos que se realizan en las diferentes áreas del establecimiento, su infraestructura, como se relaciona el hostel con el medio ambiente y como se relaciona con la sociedad, de igual manera, la preferencia que manejan al momento de escoger sus productos, entre otras cosas que se realizan en el Hostal Blue House Youth Hostel, para determinar si se cumple o no se cumple con la Normativa Q.

Con respecto al instrumento “Es cualquier recurso dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, El Proyecto de Investigación, 2012, pág. 68). Existe variedad de instrumentos de investigación que se pueden utilizar en el trabajo, el autor tiene la responsabilidad de analizar cuál es la mejor opción que se adapta. En el caso del presente trabajo se declara que el instrumento que se va a utilizar es el *Check list*, que se encuentra en el Anexo 1, dándole mayor énfasis a los indicadores que demostraron tener problemas en la revisión documental.

Además se utiliza el *check list* denominado Normativa Q el cual se puede ver en el Anexo 2, para verificar que se haya implementado todo lo requerido por la normativa para obtener el distintivo, dicho *check list* consta de 5 partes: la primera es gestión administrativa y legal la cual tiene 11 indicadores; la siguiente parte califica la responsabilidad social, ambiental y cultural con 26 indicadores; la tercer parte evalúa la infraestructura y equipamiento con 16 indicadores; la cuarta parte evalúa la calidad de servicio y atención al cliente con 20 indicadores; y la quinta parte evalúa la bioseguridad con 16 indicadores.

3.1.4 Validez y Confiabilidad

En lo que concierne a la validez de la presente investigación es el “Grado de confianza que se tiene en que los resultados del experimento se interpreten adecuadamente y sean válidos (se logra cuando hay control)” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 158). En el presente trabajo de titulación el instrumento elegido fue elaborado y validado por técnicos expertos de Quito Turismo la cual es una entidad pública del Distrito Metropolitano de Quito, encargada de avalar por la calidad de los servicios turísticos en esta ciudad, por lo tanto, no es necesaria la

validación del instrumento por parte de otros expertos, ya que el instrumento es parte de una normativa por lo cual ya ha sido aprobado.

En cuanto a la confiabilidad “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 200) Por lo tanto, se considera un instrumento de investigación confiable cuando no presenta muchas variaciones, si el instrumento de investigación se repite a las variables en las mismas circunstancias, pero en el caso de la presente investigación no es necesario la aplicación de la confiabilidad tomando en cuenta el instrumento que se está utilizando.

3.1.5 Técnica de Análisis de Datos

Para la realización del presente trabajo se debe elegir una técnica de análisis de datos “Este tipo de operación se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación” (Sabino, 2003, pág. 134). Para esta investigación la técnica es la estadística, por ello los datos son analizados de manera numérica con resultados tangibles, el análisis de datos consiste en sacar conclusiones de los datos obtenidos.

3.2 Metodología del Producto

El producto resultante del presente trabajo de titulación será la implementación de estrategias basadas en el Distintivo Q en Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito. Para lo cual se sigue la siguiente metodología de trabajo:

En primer lugar, se realiza un diagnóstico de la situación en la que se encuentra Blue House Youth Hostel con respecto a la obtención del Distintivo Q, esto se realiza a través de la revisión documental de un trabajo de titulación elaborado previamente, el cual abordó la primera etapa de investigación donde se determinó las falencias existentes en el hostel con respecto a la Normativa Q y las estrategias a seguir para subsanarlas. Además, se aplicará una *check list* para conocer la situación actual del lugar.

Seguido se aplica nuevamente el *check list* de la normativa para identificar nuevas falencias existentes o ítems subsanados con respecto a la investigación previa en Blue House Youth Hostel.

Posteriormente, se establece un plan de implementación de estrategias basado en la Normativa del Distintivo Q y principalmente en el diagnóstico realizado en el punto anterior. Este plan de implementación se aplica en Blue House Youth Hostel acorde a los elementos previamente identificados.

Finalmente, se ejecuta el plan de implementación para que el Hostal Blue House Youth Hostel obtenga un mínimo del 80% de cumplimiento para acceder a su acreditación.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En el capítulo presente de la investigación se encuentran los resultados, los cuales contribuyen a la investigación “utilizado procedimientos y métodos científicos que permiten dar solución a problemas de la práctica o de la teoría y que se materializan en sistemas de conocimientos sobre la esencia del objeto” (Ramírez, González, & Vázquez, 2012). El diagnóstico documental esta direccionado a identificar la situación en la que se encuentra el hospedaje respecto a la obtención del Distintivo Q y el establecimiento de un plan de implementación basado en la normativa; al igual que la ejecución de las estrategias y acciones establecidas para obtener el distintivo y la determinación del cumplimiento del distintivo, como se detalla a continuación:

4.1 Diagnóstico de la situación en la que se encuentra Blue House Youth Hostel con respecto a la obtención del Distintivo Q.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del proceso de revisión documental de la investigación titulada Estrategias de mejora de sostenibilidad turística del Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”, fue elaborada por la ingeniera Johana Cabadiana en el año 2021, en dicho trabajo se definió las falencias existentes en el hostel con respecto a la obtención del Distintivo Q. Estas falencias se reflejan en la tabla No 2.

Tabla No 2 Falencias existentes en Blue House Youth Hostel, Fuente: (Cabadiana, 2021).

N°	Dimensión	No Cumple	Incumplimiento [%]
1	Gestión Administrativa y Legal	5	38%
2	Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural	11	41%
3	Infraestructura y Equipamiento	4	23%
4	Calidad de servicio y atención al cliente	11	36%
5	Bioseguridad	1	6%

Como se puede observar en la presente tabla, existen 5 dimensiones: la primera dimensión denominada Gestión Administrativa y Legal, tiene 11 ítems de los cuales

el hostel no cumple con 5 ítems que representan el 38%; la segunda dimensión es Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural la cual tiene 28 ítems, el establecimiento no cumple con 11 los cuales representan el 41%; la tercera dimensión trata de Infraestructura y Equipamiento la cual tiene 17 ítems, el hostel no cumple con 4, que representan el 23%.

Seguidamente esta la cuarta dimensión que se encarga de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente tiene 31 ítems, el hospedaje no cumple con 11 ítems que representan el 36% y la última dimensión es Bioseguridad que tiene 18 ítems en la cual el alojamiento no cumple con 1 ítem, que representa el 6%. Como se evidencia el hostel cumple con un total de 63% de los ítems, por lo cual no es apto para obtener el Distintivo Q debido a que la normativa obliga a tener un mínimo del 80% para otorgar dicho distintivo.

Adicionalmente, se realiza una observación en el hostel Blue House Youth Hostel aplicando como instrumento el *Check List* que establece Quito Turismo para otorgar el Distintivo Q, a los establecimientos que demuestran ser de calidad y sostenibilidad, dicho instrumento se aplica para identificar cuáles son las falencias actuales que tiene el hospedaje, enfatizando en las falencias que ya habían sido identificadas en el estudio antes realizado, a continuación en la tabla No 3 se detallan los resultados obtenidos de la primera dimensión denominada Gestión Administrativa y Legal.

Tabla No 3: Dimensión Gestión Administrativa y Legal. Fuente: Cedeño, 2021.

Gestión Administrativa y Legal	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Parámetros del Distintivo Q	7	6	13
Porcentaje	53,8%	46,2%	100%

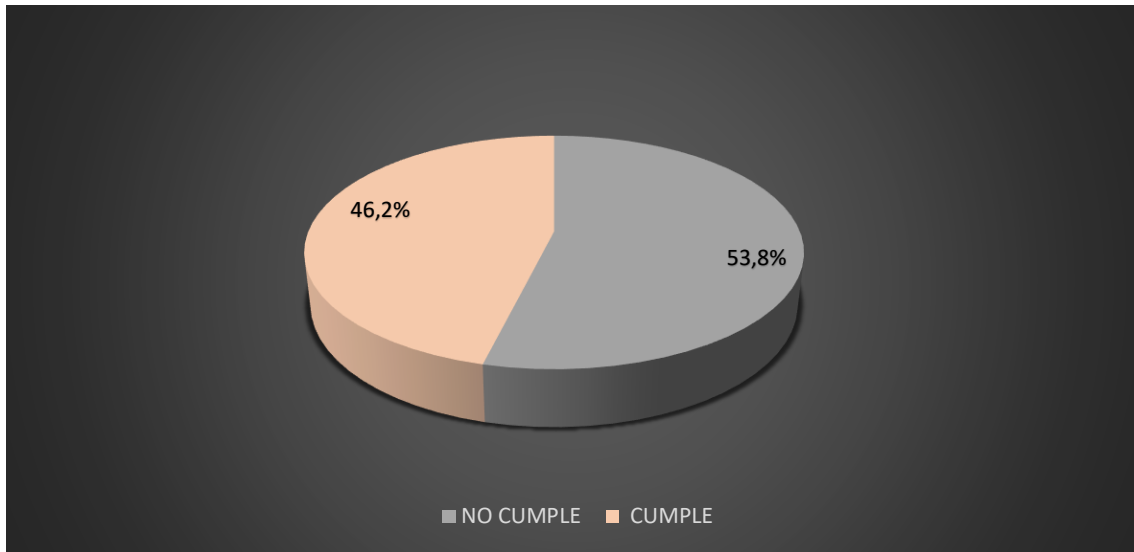


Gráfico No 1: Dimensión 1 Gestión Administrativa y Legal

Como se puede observar en la tabla No 3 y en el gráfico No 1, la primera dimensión de la Normativa Q denominada Gestión Administrativa y Legal se evalúan 13 ítems de los cuales el Hostal Blue House Youth Hostel no cumple con 7 que representan el 53,8 % de incumplimiento, el hostel cumple con 6 ítems los cuales representan el 46,2 % de cumplimiento de dicha normativa, existe una discrepancia entre el análisis que realizó la Ing. Johanna Cabadiana en el cual en la primera dimensión el hostel no cumple con 5 ítems que dan un 38% de incumplimiento comparando ambos resultados el establecimiento en el nuevo *check list* incumple 2 ítems más que en el *check list* anterior.

Tabla No 4: Dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural. Fuente: Cedeño, 2021.

Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Parámetros del Distintivo Q	14	13	27
Porcentaje	51,9%	48,1%	100%

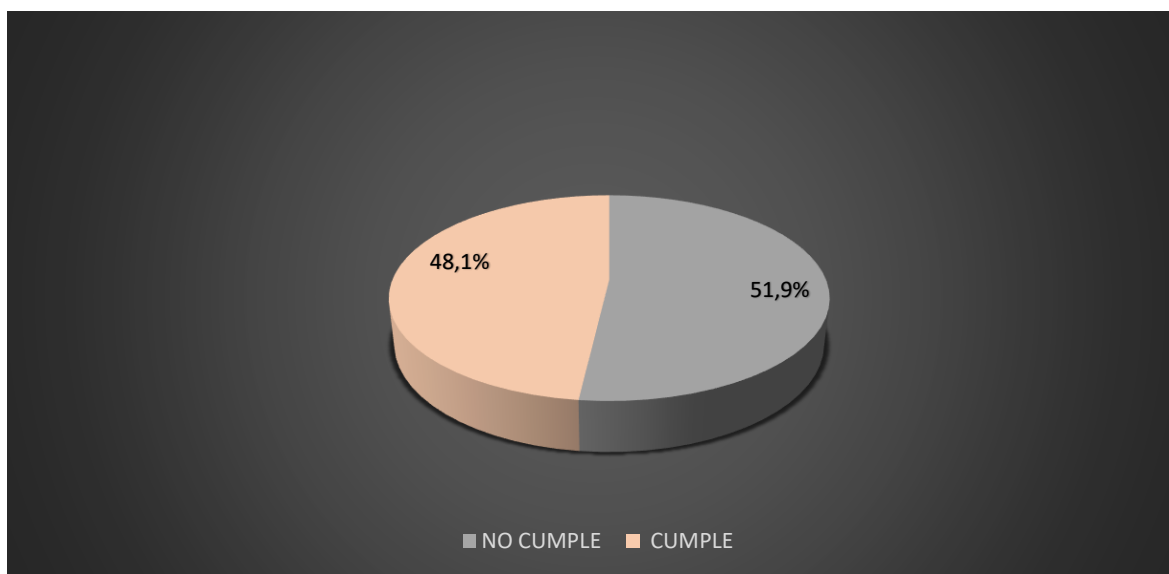


Gráfico No 2: Dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural

Como se puede evidenciar en la tabla No 4 y en el gráfico No 2, la dimensión 2 denominada Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural, en dicha dimensión se evalúan 27 ítems de los cuales el *check list* que se aplicó en el presente estudio determino que no cumple con 14 ítems que representan el 51,9% de incumplimiento, cumple con 13 ítems de los 27 que representa el 48,1% de cumplimiento, en el *check list* aplicado en el estudio anterior en la misma dimensión el establecimiento no cumplía con 11 ítems que representan el 41% de incumplimiento por lo cual en el transcurso del *check list* anterior al actual es hospedaje aumento 2 ítems de incumplimiento.

Tabla No 5: Dimensión 3 Infraestructura y Equipamiento. Fuente: Cedeño, 2021.

Infraestructura y Equipamiento	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Parámetros del Distintivo Q	6	11	17
Porcentaje	35,3%	64,7%	100%

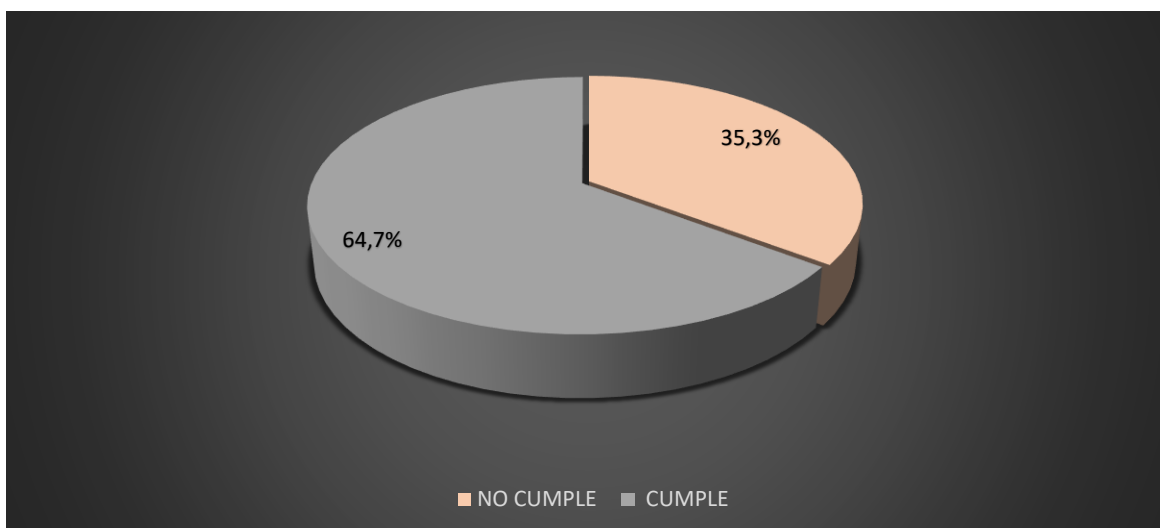


Gráfico No 3: Dimensión 3 Infraestructura y Equipamiento

Como se puede observar en la tabla No 5 y en el gráfico No 3, está la dimensión 3 denominada Infraestructura y Equipamiento en dicha dimensión se revisa 17 ítems de los cuales el hostel no cumple con 6 ítems que representan el 35,3% de incumplimiento, y cumple con 11 ítems que representan el 64,7% de cumplimiento comparando estos datos con el *check list* anterior se determina que el establecimiento no cumplía con 4 ítems que representan el 23% de incumplimiento por lo cual en esta dimensión el hostel aumento su incumplimiento en 2 ítems.

Tabla No 6: Dimensión 4 Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Fuente: Cedeño, 2021.

Calidad de Servicio y Atención al Cliente	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Parámetros del Distintivo Q	11	20	31
Porcentaje	35,5%	64,5%	100%

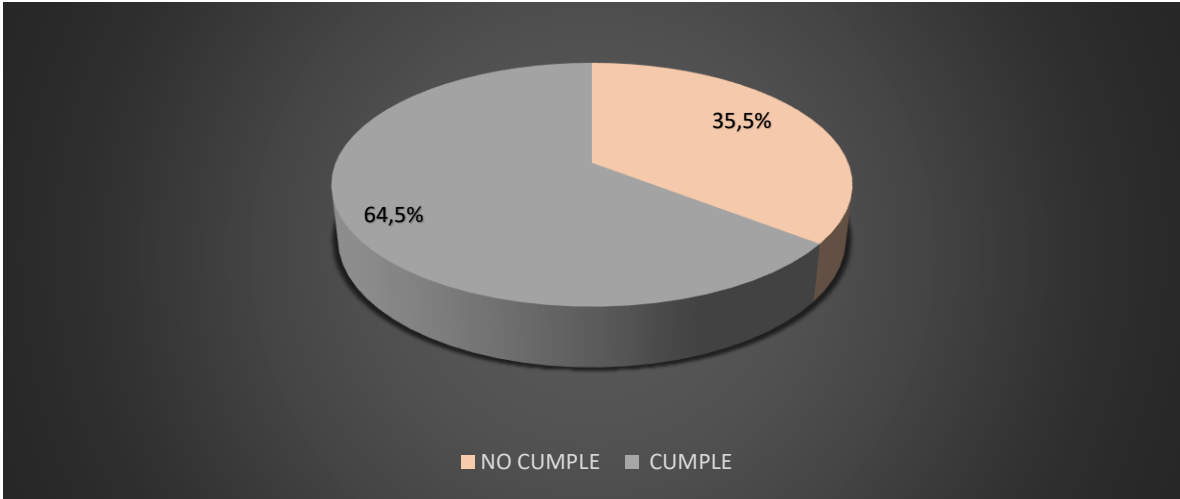


Gráfico No 4: Dimensión 4 Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Como se puede observar en la tabla No 6 y en el gráfico No 4, se evalúa la dimensión 4 denominada Calidad de Servicio y Atención al Cliente, la cual está conformada por 31 ítems de los cuales el hostel en el estudio actual no cumple con 11 ítems que representan el 35,5%, y cumple con 20 ítems de los 31 que representan el 64,5% de cumplimiento, comparando estos datos con los del estudio anterior el Hostel Blue House Youth, no ha tenido cambios ya que en ambos estudios el hostel incumple con 11 ítems de los 31, y cumple con 20 ítems de los 31.

Tabla No 7: Dimensión 5 Bioseguridad. Fuente: Cedeño, 2021.

Bioseguridad	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Parámetros del Distintivo Q	2	16	18
Porcentaje	11,1%	88,9%	100%

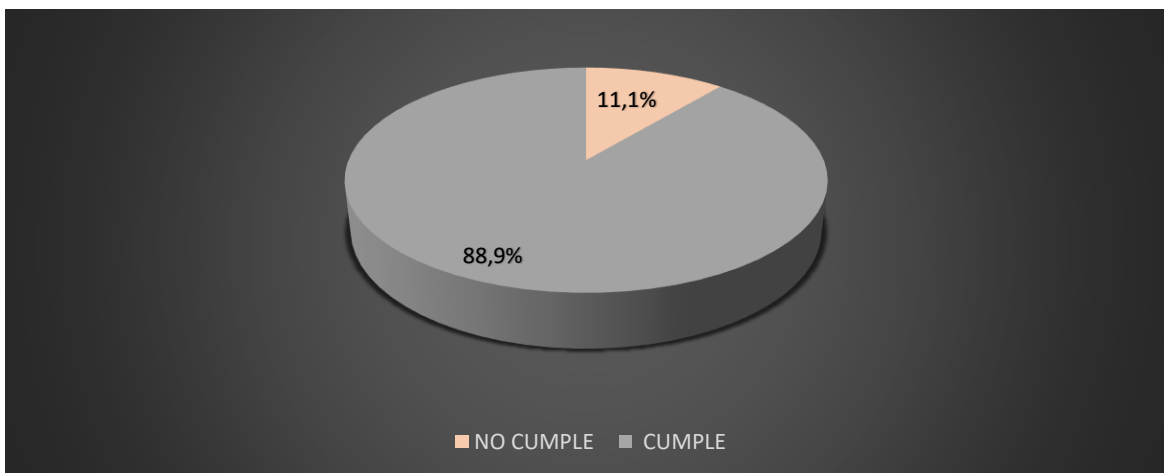


Gráfico No 5: Dimensión 5 Bioseguridad

Como se puede evidenciar en la tabla No 7 y en el gráfico No 5, en cuanto a la quinta y última dimensión denominada Bioseguridad que está compuesta por 18 ítems, el Hostal Blue House Youth Hostel no cumple con 2 de los ítems que representan el 11,1%, pero de los 18 ítems cumple con 16 que representan el 88,9% de cumplimiento, comparando estos datos con los del estudio anterior el hospedaje ha decaído con 1 ítem que representa el 6% ya que en el estudio anterior el establecimiento no cumplía con 1 ítem y en el estudio actual no cumple con 2 ítems que representan el 11,1%.

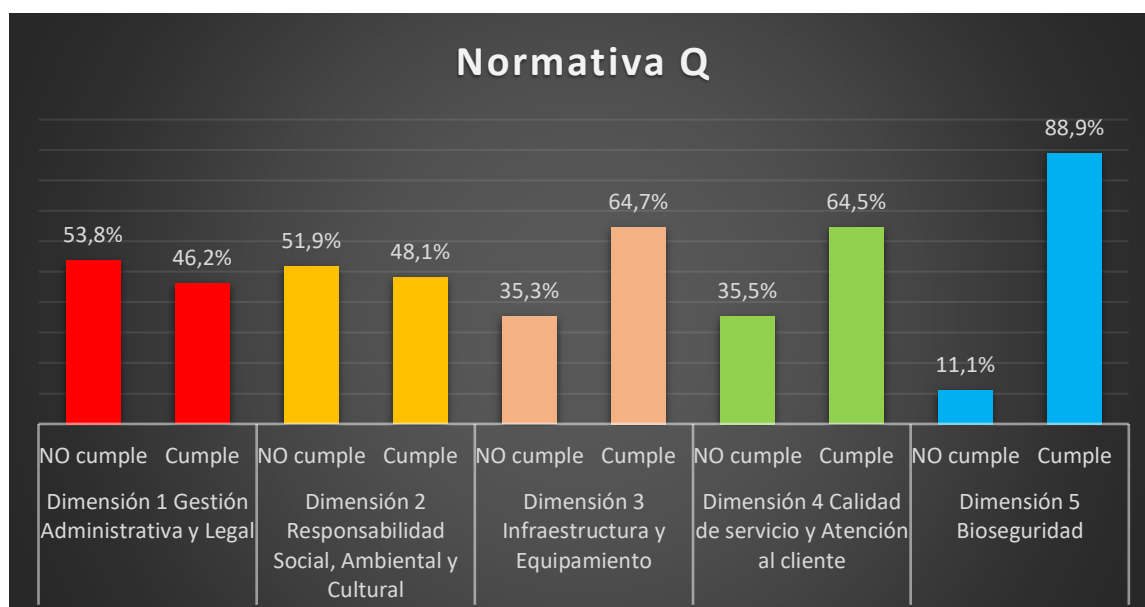


Gráfico No 6: Normativa Q

En el gráfico No 6 se puede evidenciar los resultados que ha obtenido el Hostal Blue House Youth en el proceso de *Check List* para la obtención del Distintivo Q, en la primera dimensión que evalúa la parte Administrativa y Legal del establecimiento tiene mayor porcentaje en incumplimientos con un 51,9% y solo cumple con el 48,1%. En la segunda dimensión que se encarga de la Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural el porcentaje es mayor en los incumplimientos ya que incumple en un 55,6 % y su cumplimiento es del 44,4 %.

Seguido esta la tercera dimensión que evalúa la Infraestructura y Equipamiento del lugar, el establecimiento tiene un porcentaje mayor en el cumplimiento con un 64,7% y el porcentaje de incumplimiento es del 35,4%. La cuarta dimensión se

encarga de la Calidad del Servicio y la Atención al Cliente en esta dimensión el hostel tiene mayor puntuación en el cumplimiento de los ítems con un 64,5% y su incumplimiento es del 35,5 %. La quinta dimensión se encarga de la Bioseguridad el hostel cumple con la mayoría de ítems logrando un porcentaje de cumplimiento del 88,9 % y el incumplimiento es del 11,1 %.

Tabla No 8: *Check List Blue House Youth*. Fuente: Cedeño, 2021.

Check List Blue House Youth	No Cumple	Cumple	Total
Frecuencia Simple	40	66	106
Frecuencia Porcentual	37,7%	62,3%	100%

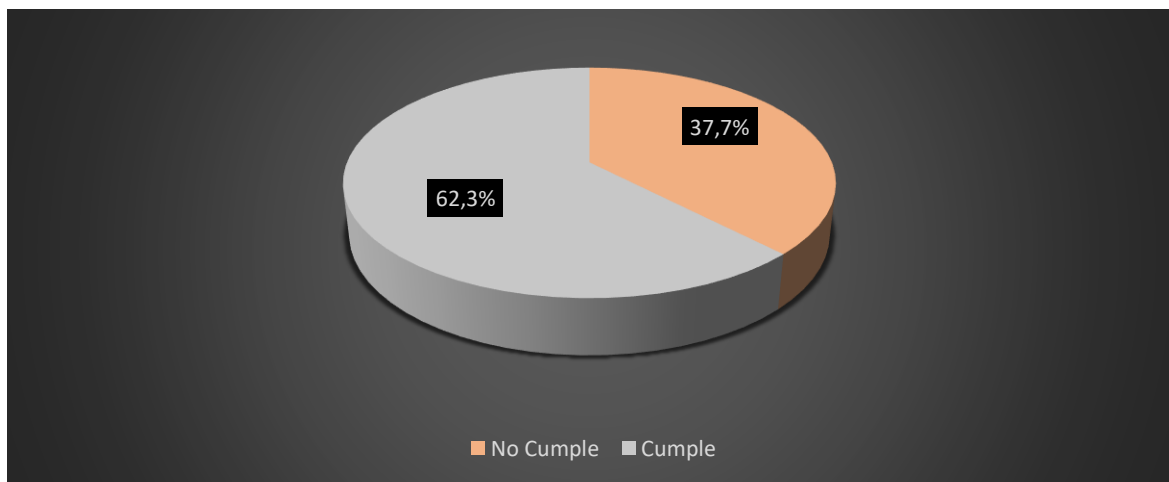


Gráfico No 7: *Check List Blue House Youth*

Por consiguiente, se puede determinar que en el *check list* que se le aplicó al hostel actualmente, el cual tiene 106 ítems distribuidos en 5 dimensiones las cuales son: dimensión 1 Gestión Administrativa y Legal, dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural, dimensión 3 Infraestructura y Equipamiento, dimensión 4 Calidad de servicio y Atención al cliente por último la dimensión 5 Bioseguridad tiene un total de incumplimiento del 37,7 % y cumple con el 62,3% por lo cual el establecimiento todavía no está en condiciones de obtener el distintivo debido a que la normativa pide un cumplimiento del 80% mínimo.

4.2 Identificación de los incumplimientos en los que incurre Blue House Youth Hostel con respecto a la normativa para la obtención del Distintivo Q

En el presente apartado se identifican los incumplimientos que se observaron en la aplicación del *check list* en el hostel Blue House Youth Hostel en la presente investigación, con respecto a la Normativa Q que es establecida por las entidades reguladoras para otorgar a los establecimientos el Distintivo Q que demuestra que el lugar es sostenible y de calidad dichos incumplimientos se encuentran en la tabla No 9 a continuación.

Tabla No 9: Porcentaje de Incumplimientos del Hostal Blue House Youth. Fuente Cedeño, 2021.

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	% Incumplimiento
	Dimensión 1 Gestión Administrativa y Legal	7	53,8%
1	Cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.	1	0
2	Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.	1	0
3	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	1	0
4	Las políticas se encuentran difundidas en los canales de comunicación de la empresa.	1	0
5	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1	0
6	Cuenta con registro y control de plagas.	1	0
7	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento.	1	0

N.	ÍTEM	NO CUMPLE	% Incumplimiento
	El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.		
	Dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural	13	48,1%
1	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	1	0
2	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	1	0
3	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa	1	0
4	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	1	0
5	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	1	0
6	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	1	0
7	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	1	0
8	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se	1	0

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	% Incumplimiento
	encuentran registrados ante la autoridad competente.		
9	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	0
10	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1	0
11	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	1	0
12	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	1	0
13	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	1	0
Dimensión 3 Infraestructura y Equipamiento		6	35,3%
1	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	1	0
2	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.	1	0
3	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1	0
4	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: <ul style="list-style-type: none"> - Pulsador de auxilio (por poner) - Barra de seguridad de acero inoxidable (por poner) - Sensor de iluminación. (por colocar) - Señalización (por colocar) 	1	0
5	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	1	0
6	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no	1	0

N.	ÍTEM	NO CUMPLE	% Incumplimiento
	son descongelados a temperatura ambiente.		
	Dimensión 4 Calidad de servicio y atención al cliente	11	35,5%
1	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.	1	0
2	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	1	0
3	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	1	0
4	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	1	0
5	Cuenta con una carta en la que pueda brindar opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.	1	0
6	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1	0
7	En caso de no contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento tiene un listado de negocios que brindan este servicio.	1	0
8	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1	0
9	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1	0
10	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1	0
11	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1	0

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	% Incumplimiento
	Dimensión 5 Bioseguridad	2	11,1%
1	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes.	1	0
2	Cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios, y menaje en general con otros huéspedes.	1	0

Es importante tener en cuenta cuales son los incumplimientos de cada una de las dimensiones para poder trabajar con ellos y de esa manera mejorar el porcentaje de cumplimiento del hostel, para que pueda obtener el distintivo, para empezar en la dimensión 1 el establecimiento no tiene manuales organizacionales ni de procesos, otra de las falencias es la falta de políticas y la no publicación en la página del hostel, también no cuenta con cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, y cronograma de capacitaciones técnicas anuales, de la misma manera no cuenta con registro de control de plagas.

El distintivo 2 también tiene falencias como: no conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad, ni tener registro de los aportes que el establecimiento realiza a la población local, tampoco tiene áreas verdes ni información acerca de la flora y fauna que existe en Quito, otra de las falencias es no contar con el historial del consumo de agua y luz, tampoco con un inventario de todos los equipos e insumos ni clasifica los residuos orgánicos e inorgánicos, no cuenta con tratamiento de aguas residuales, y los desechos líquidos peligrosos no los entrega a gestores ambientales, no cuantifica la huella de CO2 y no contribuye a la conservación del patrimonio natural y cultural.

El distintivo 3 es otro en el que el hostel incumple ítems tales como: no contar con área específica para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento, no tiene servicio higiénico exclusivo para uso del personal, otra falencia identificada es no contar con accesibilidad universal para personas con discapacidad ni baño con pulsador de auxilio, barra de seguridad de acero, sensor de iluminación ni

señalización por color, otra de sus falencias es no tener un espacio limpio y adecuado para instalar un cambiador para bebés, tampoco cuenta con procedimiento de cadena de frío.

En cuanto a la dimensión 4 las falencias del hostel son: no tener áreas exclusivas para que el personal guarde sus cosas, la carta no ha sido evaluada por un chef, las recetas no están estandarizadas, ni existe información de los platos de la carta, no ofrece opciones vegetarianas, veganas, menú para niños, el hostel no publica aspectos turísticos de la ciudad en su página, no tiene un listado de establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas, ni cuenta con procedimientos para recibir, gestionar y evaluar las quejas y satisfacción de clientes, proveedores y personal, ni tiene sistema de fidelización al cliente.

La dimensión 5 es la última dimensión de la Normativa Q la cual trata todo al respecto de la bioseguridad en el establecimiento, al igual que las demás dimensiones esta tiene ítems que el hostel no pudo cumplir ellos son: no tener medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes, tampoco tiene infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios, y menaje en general con otros huéspedes.

4.3 Diseño de un plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel

En el apartado actual se establece estrategias que ayudan a subsanar las falencias que tiene el hostel, dichas falencias fueron escogidas en conjunto con el propietario, se seleccionaron por ser más viables para corregir, Tales falencias se eligieron de las establecidas en el punto anterior, con la intención de mejorar el porcentaje de cumplimiento que debe tener el Hostel Blue House Youth Hostel para obtener el Distintivo, Adicionalmente se generara la recomendación de los tiempos en los que se debe realizar cada una de las recomendaciones así como la persona responsable de dichas actividades, la información mencionada se encuentra en la tabla No 10 a continuación.

Tabla No 10: Estrategias a implementar en Blue House Youth Hostel. Fuente: Cedeño, 2021.

Dimensión	Indicador	Falencias	Estrategias	Persona Responsable	Tiempo de Aplicación
Gestión Administrativa y Legal	Manuales, Reglamentos y Planes	No cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.	Hacer el manual organizacional.	Erika Cedeño	Junio/2021
		No cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.			
	Gestión de Políticas	No dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	Diseñar políticas de Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales.	Erika Cedeño	Junio/2021
		No tiene las políticas difundidas en los canales de comunicación de la empresa.	Difundir las políticas que tiene el establecimiento en la página web.	Erika Cedeño	Junio/2021

Dimensión	Indicador	Falencias	Estrategias	Persona Responsable	Tiempo de Aplicación
	Mantenimiento	No dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	Realizar un cronograma y registro del mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	Erika Cedeño	Junio/2021
	Capacitación	No cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su	Elaborar un cronograma de capacitación técnica anual para el personal del establecimiento basándose en las fechas disponibles de las empresas capacitadoras.	Erika Cedeño	Junio/2021

Dimensión	Indicador	Falencias	Estrategias	Persona Responsable	Tiempo de Aplicación
RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL	Fauna y Flora	personal cuenta con capacitación.			
		No cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	Crear letreros que tengan información de la flora y fauna representativa del DMQ y las disposiciones legales vigentes de las mismas.	Erika Cedeño	Junio/2021
	Gestión de Recursos	No existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento. No existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que	Crear un registro histórico del consumo de agua y energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro, que permita cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y sea difundido a	Erika Cedeño	Junio/2021

Dimensión	Indicador	Falencias	Estrategias	Persona Responsable	Tiempo de Aplicación
		permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	todo el personal del establecimiento.		
	Residuos Sólidos	No clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	Clasificar los residuos en tachos de diferentes colores para diferenciar los tipos de residuos.	Lic. Nicolás Cervantes	Junio/2021
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Infraestructura General	No cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	Instalar en la lavandería repisas para almacenar productos de limpieza y mantenimiento	Lic. Nicolás Cervantes	Junio/2021
CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Información	La carta no ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	Hacer evaluar la carta.	Lic. Nicolás Cervantes	Junio/2021
		Todas las recetas de los platos de la carta no se encuentran estandarizadas	Estandarizar las recetas de la carta.	Erika Cedeño	Junio/2021

Dimensión	Indicador	Falencias	Estrategias	Persona Responsable	Tiempo de Aplicación
		No publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	Asignar en la página web un espacio para publicar información sobre aspectos turísticos que se van a realizar en la ciudad.	Erika Cedeño	Junio/2021
	Complementarios	No cuenta con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento no tiene un listado de negocios que brindan este servicio.	Tener un listado de locales de alimentos y bebidas en recepción.	Erika Cedeño	Junio/2021
	Satisfacción al Cliente Interno y Externo	No cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	Crear un sistema que le permita al Hostal conocer el nivel de satisfacción y quejas que tengan los proveedores, clientes internos y clientes externos para poder darle	Erika Cedeño	Junio/2021

Dimensión	Indicador	Falencias	Estrategias	Persona Responsable	Tiempo de Aplicación
		<p>la satisfacción y quejas del personal.</p> <p>No analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.</p> <p>No cuenta con un sistema de fidelización al cliente.</p>	<p>seguimiento a cada una de las inquietudes, y lograr fidelizar a los clientes, a través de un buen servicio.</p>		
BIOSEGURIDAD	Infografías de Bioseguridad	<p>No cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.</p>	<p>Colocar en el restaurante infografía visible en la que se informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.</p>	Erika Cedeño	Junio/2021

4.4 Elaboración del plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel

En el apartado actual se desarrolla cada una de las estrategias que fueron establecidas en el punto anterior, las cuales se basan en documentación que necesita el hostel Blue House Youth Hostel, las estrategias que se basan en modificaciones del establecimiento en la parte física las está implementado el dueño del hostel el Lic. Nicolás Cervantes.

Dimensión 1 Gestión Administrativa y Legal

Empezando por el indicador de Manuales, Reglamentos y Planes, los ítems escogidos para corregir son:

- No cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto
- No cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento

Para corregir dichos ítems la autora de la presente investigación hizo el manual organizacional del hostel que incluía misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama, y perfiles de cada uno de los puestos del hostel todo se puede ver en el Plan de Implementación.

- Otro indicador de la primera dimensión es la gestión de políticas en este indicador se escogieron dos ítems que tienen falencias para corregirlas, estas falencias son:
 - No dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones)
 - No tiene las políticas difundidas en los canales de comunicación de la empresa

Para subsanar estos ítems se diseñó políticas de Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales. Adicionalmente las

políticas se publicaron en la página web, las cuales se pueden ver en el Plan de Implementación.

En la presente dimensión otro indicador que tiene falencias es Mantenimiento el cual presenta 1 falencia que es:

- No dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento

Para la falencia mencionada se realizó un cronograma y registro del mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento, dicho cronograma se puede ver en el Plan de Implementación.

Otro indicador de la primera dimensión que presenta incumplimiento es la Capacitación en este indicador el ítem que no cumple el hostal es:

- No cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación

Para subsanar esta falencia se elaborará un cronograma de capacitación técnica anual para el personal del establecimiento basándose en las fechas disponibles de las empresas capacitadoras, dicho cronograma se puede observar en el Plan de Implementación.

Dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural

En cuanto a la segunda dimensión el indicador que tiene incumplimiento se llama Flora y Fauna el ítem que no cumple es:

- No cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna

Para corregir la falencia la recomendación se hicieron letreros que tengan información de la flora y fauna representativa del DMQ y las disposiciones legales vigentes de las mismas, tales letreros se encuentran en el Plan de Implementación.

Seguido en la dimensión 2 está el indicador de Gestión de Recursos en dicho indicador no se cumple 2 ítems los cuales son:

- No existe registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro, difundido a todo el personal del establecimiento
- No existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.

Para corregir la falencia se hizo dos registros históricos uno del consumo de agua y otro del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro, con el registro se cuantificó el gasto de cada mes y estableció metas de ahorro, dicho documento se difundió a todo el personal del establecimiento. Se puede ver en el Plan de Implementación.

Dimensión 4 Calidad de Servicio y Atención al Cliente

La cuarta dimensión tiene dos ítems para mejorar los cuales son:

- Todas las recetas de los platos de la carta no se encuentran estandarizadas
- No publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país

Para subsanar el primer incumplimiento se estandarizo las recetas de los 9 platos que tiene la carta del hostel los cuales son: la hamburguesa, el bife de chorizo Blue House Youth; el ceviche Manba; el choripán; la pizza Blue House Youth; la fritada;

el pollo a la parrilla; el desayuno Blue House Youth; el sanduche Blue House Youth; Las recetas estandarizadas se pueden ver en el Plan de Implementación.

Para solucionar el segundo incumplimiento se asignó en la página web un espacio para publicar información sobre aspectos turísticos que se van a realizar en la ciudad, la información está en el Plan de Implementación.

Permaneciendo en la misma dimensión cuatro, está el indicador de Complementarios en el cual el hostel incumple en:

- No contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento no tiene un listado de negocios que brindan este servicio, vale recalcar que el establecimiento si tiene servicio de alimentos y bebidas, pero no es permanente

Para solución este incumplimiento se hizo un listado de locales de alimentos y bebidas que se mantiene en recepción. Dicha lista se puede ver en el Plan de Implementación.

Siguiendo en la dimensión cuatro, en el indicador de Satisfacción al Cliente Interno y Externo, el hostel incumple con:

- No cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.
- No cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.
- No analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.
- No cuenta con un sistema de fidelización al cliente.

Para solucionar estas falencias se creó un sistema que le permite al hostel conocer el nivel de satisfacción y quejas que tengan los proveedores, clientes internos y los clientes externos para poder dar seguimiento a las inquietudes, y lograr fidelizar a los clientes, a través del buen servicio. Los procedimientos se pueden ver en el Plan de Implementación.

Dimensión 5 Bioseguridad

La última dimensión registra 1 incumplimiento en el indicador Infografía de Bioseguridad el ítem que incumple es:

- No cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.

Para solucionar estas falencias se colocó en el restaurante infografía visible en la que se informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes. Dicha infografía se puede ver en el Plan de Implementación.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se realizan las conclusiones y recomendaciones establecidas luego de dar cumplimiento al objetivo general el cual hace referencia a Implementar estrategias basadas en el Distintivo Q en Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, en el cual se fundamentó principalmente el check list como fuente de recolección de datos, los cuales fueron procesados a través de una base de datos y analizados e interpretados, para lo que se desarrolla a continuación.

5.1 Conclusiones

En lo que concierne al primer objetivo específico, que menciona diagnosticar la situación en la que se encuentra Blue House Youth Hostel con respecto a la obtención del Distintivo Q, se concluye que: el estudio realizado por la ing. Johana Cabadiana en el año 2021 se estableció que el establecimiento tenía 63% de cumplimiento, en la presente investigación se aplicó un check list para conocer si había variación entre los resultados del trabajo de la ing. Johana y el presente trabajo, se determinó que existía una variación de 0,7% entre una investigación y la otra.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, que se refiere a identificar los incumplimientos en los que incurre Blue House Youth Hostel con respecto a la normativa para la obtención del Distintivo Q, se concluye que: el hostel presenta incumplimientos en las 5 dimensiones, en la primera dimensión incumple con aspectos relacionados a la organización, políticas y manuales de procedimientos; en la segunda dimensión tiene falencias en el cuidado del medio ambiente, y áreas verdes; en la tercera dimensión sus incumplimientos son la falta de espacio en diferentes áreas y la facilidad de acceso; en la cuarta dimensión presenta problemas en la carta y no cuenta con procedimientos para la satisfacción y quejas; en la quinta dimensión el hostel no tiene medidas preventivas para enfermedades infectocontagiosas y no tiene infografía visible con respecto al Covid-19.

En lo que concierne al tercer objetivo específico, que apunta a diseñar un plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel, se concluye que: el plan de implementación se debía cumplir en el mes de junio del 2021, el plan se enfocó en resarcir los ítems que eran más factibles desde el punto de vista técnico y económico. Por ende, se escogieron 20 ítems y se establecieron estrategias para subsanar cada uno de ellos.

En lo que concierne al cuarto objetivo específico, el cual menciona elaborar el plan de implementación para la obtención del Distintivo Q en Blue House Youth Hostel, se concluye que: se logró cumplir con todas las estrategias planteadas para corregir los incumplimientos del hostel, en el tiempo estipulado, logrando alcanzar el 100% de cumplimiento de las estrategias planteadas. Lo que significa que: Blue House Youth Hostel en la actualidad tiene un cumplimiento del 85% de la normativa, por lo cual cuenta con las herramientas necesarias para realizar los trámites para obtener el distintivo.

5.2 Recomendaciones

Después de establecer las conclusiones, se elaboran las siguientes recomendaciones.

Tal como se menciona en la última conclusión Blue House Youth Hostel cuenta con las herramientas necesarias para acceder a la certificación, por lo cual, se recomienda al propietario del establecimiento gestionar la obtención del Distintivo Q, ya que todas las estrategias propuestas en el plan producto del presente trabajo de titulación ya fueron implementadas.

Por otro lado, se recomienda a la UNIB.E, a través de las autoridades pertinentes, dar mayores facilidades para la firma de convenios con más establecimientos similares a Blue House Youth Hostel, un lugar donde se brinda la oportunidad a los estudiantes universitarios de poder realizar sus prácticas pre profesionales e investigaciones, con pleno uso de sus instalaciones y con libre acceso a su información.

Adicionalmente, se recomienda a Quito Turismo aperturar más espacios de capacitación tanto físicos como virtuales referentes a la obtención del Distintivo Q y también a la correcta ejecución de las operaciones hoteleras, para que de esta forma se pueda profesionalizar el servicio de los pequeños establecimientos de alojamiento que se encuentran dentro del Distrito Metropolitano de Quito.

En cuanto a los futuros investigadores relacionados con la hotelería, se recomienda realizar sus investigaciones en establecimientos cercanos a su residencia que les permitan acceder con la información del lugar, ya sea esto a través de la gestión de la institución de educación superior o mediante gestión propia, ya que el acceso a información precisa y verídica puede ser la diferencia al momento de generar un trabajo de titulación de buena calidad.

Finalmente, se recomienda a la hotelería como ciencia que se enfoque en modelos de negocios alternativos y novedosos, con nuevos segmentos de mercado, realizando estudios que permitan dar apertura a diferentes maneras de hacer hotelería, es necesario que se dejen de enfocar tanto en la hotelería tradicional debido a que ya está bien establecida.

Glosario

Actividades turísticas: “Actividades que llevan a cabo los turistas durante el periodo que dura su viaje en un lugar fuera de su espacio habitual, estas se realizan con fines de ocio, diversión, descanso y otros motivos” (Glosario de Turismo, 2020).

Alojamiento: “Se entiende por actividad turística de alojamiento la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios” (Datatur, 2021).

Categoría: “Es un número de la escala del 1 a 5 estrellas, gran turismo y clase especial con la finalidad de medir la calidad y cantidad de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes” (Datatur, 2021).

Comanda:” Petición que el camarero hace a la cocina de un plato o varios conjuntamente” (Larraiza, 2021).

Destino: “Zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista. Cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y percepción por parte del mercado” (Glosario de Términos Turísticos, 2020)

Hospitalidad : “Término general usado en la industria del turismo que describe la "hospitalidad en la industria" y que normalmente se refiere a la manera en que se trata al huésped desde la bienvenida en recepción, el trato del personal, el servicio de alimentos y bebidas, etc” (Glosario de Turismo, 2020).

Huésped: “Persona que se hospeda en un hotel cubriendo la tarifa asignada”(Larraiza, 2021).

Implementación: “Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo” (Real Academia española, 2020).

Instalaciones turísticas: “Todas las construcciones especiales (distintas a las del equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas” (Datatur, 2021).

Infraestructura turística: “Comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua,

eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc” (Glosario, 2012).

Pernocta: “Se refieren al número de días que permanecen los turistas en una localidad. El dato se registra en el lugar de alojamiento” (Datatur, 2021).

Tarifa: “Precio que para el transporte de pasajeros y carga fijan las autoridades de tránsito y transporte terrestre” (Glosario de Términos Turísticos, 2020).

Turismo: “Es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, normalmente por motivos de ocio” (Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo, 2008).

Visitante:

Es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. Estos viajes realizados por los visitantes se consideran viajes turísticos. El turismo hace referencia a la actividad de los visitantes (Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo, 2008).

Zona turística:

Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La Zona Turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran (Glosario, 2012).

Bibliografía

- Anckermann, D. S., & Cheesman, D. (mayo de 2010). *UNIDAD DIDACTICA INVESTIGACIÓN I*. UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, Facultad de Ciencias Medicas. Guatemala: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA. Obtenido de UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/marco-e-hipotesis-investigacion.pdf>
- Arias. (2006). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Alegría.
- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: Episteme.
- Asociacion Empresarial Hotelera de Madrid. (septiembre de 2020). *Amazona*. Obtenido de Amazona: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-11/Role%20of%20hoteliers%20during%20the%20crisis%20and%20in%20the%20future%20economic%20recovery.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (31 de marzo de 2021). *La pandemia incidió en el crecimiento 2020: la economía ecuatoriana decreció 7,8%*. Recuperado el 2021, de bce: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Booking.com. (25 de abril de 2021). *Booking.com*. Obtenido de Booking.com: https://www.booking.com/hotel/ec/hostal-blue-house.es.html?aid=376374;label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap22.563.000%3Aac%3Aap%3Aneg%3Afi%3Atiaud-1183547561267%3Akwd-65526620%3Alp20263%3Ali%3Adec%3Adm%3Appccp%3DUmFuZG9tSVYkc2
- Cabadiana. (2021). *Estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo "Q"*. Quito: UNIBE.

- Cabadiana, J. (02 de 2021). Estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del Blue House Youth Hostel, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo "Q". Quito, Pichincha, Ecuador.
- Canalís, X. (3 de abril de 2018). Hosteltur. *Ranking de países del mundo que más invierten en turismo*, pág. 01. Obtenido de Hosteltur: <https://www.hosteltur.com/hoteles-y-alojamientos>
- Casals, C. E., & Vergara Jácome, C. S. (2015). *udla.edu.ec*. Obtenido de *udla.edu.ec*: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4255/1/UDLA-EC-TIAEHT-2015-12%28S%29.pdf>
- CEPAL. (2020). Naciones Unidas. Obtenido de CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45770/1/S2000441_es.pdf
- Cevallos, P. (14 de marzo de 2018). *Exacto digital*. Obtenido de Exacto digital: <https://exactodigital.com/la-mariscal-en-quito-una-historia-enigmas-castillos-princesas/>
- Coba, G. (3 de agosto de 2020). Cinco hoteles de Quito entran en liquidación y otros 20 evalúan hacerlo. *Primicias*, pág. 01. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/cinco-hoteles-quito-liquidacion-pandemia/>
- Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos(CEHAT) y organizaciones sectoriales territoriales, cadenas y empresas hoteleras, y consensuado con . (05 de 2020). *Mincotur*. Obtenido de Mincotur: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Hoteles.pdf>
- Cristhian Palomino, F. T. (Julio de 2019). PLAN DE MEJORA BASADO EN LA NORMATIVA "Q CALIDAD" PARA LOS HOSTALES UBICADOS EN EL SECTOR LA MARISCAL. Quito, Pichinchs, Ecuador.
- Datatur. (2021). Glosario. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

- Díaz, L. G. (05 de 01 de 2021). Estas son las tendencias hoteleras que marcarán el 2021. *National Geographic*, 01-04. Obtenido de National Geographic: https://viajes.nationalgeographic.com.es/lifestyle/estas-son-tendencias-hoteleras-que-marcaran-2021_16337
- Ecuador love life. (2021). <http://trade.ecuador.travel>. Obtenido de Distintivo "Q" de Calidad: <http://trade.ecuador.travel/es/noticias/800-distintivo-q>
- El Caminito del Rey. (20 de Febrero de 2019). *El Caminito del Rey*. Obtenido de El Caminito del Rey: El Caminito del Rey
- Encalada. (05 de 02 de 2019). Las inversiones en turismo serán las más bajas en ocho años. *El Comercio*, pág. 01.
- Expreso. (6 de Enero de 2020). El Ministerio de Turismo de Ecuador contará con más presupuesto. *El Expreso*.
- Fabián, M. J. (abril de 2012). *ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN*. wordpress. Obtenido de [wordpress.com: https://riofaponencias.files.wordpress.com/2012/04/antecedentes.pdf](https://riofaponencias.files.wordpress.com/2012/04/antecedentes.pdf)
- Fuentes, M. L., Hernández, E., & Morini, S. (2016). Calidad y Satisfacción del Turismo en el Sector Hotelero Español. *Cuaderno de Turismo*, 203-226. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/256211/194101>
- García, J. Á., de la Cruz Del Río Rama, M., Durán Sánchez, A., & Urbano Orgaz, B. (2017). Sistema de calidad turístico Español: revisión de la literatura. *ágora*, 04-13.
- Garciaberber, A. (29 de Julio de 2020). *Turismo*. Obtenido de Turismo: <https://secturjal.jalisco.gob.mx/nuestro-estado/distintivos-sellos-calidad>
- Gardey, J. P. (2013). *Definición de Alojamiento*. Obtenido de Definición de Alojamiento: <https://definicion.de/alojamiento/>
- Gestion de Destino Turístico. (2021). *Quito- Turismo*. Obtenido de Quito- Turismo: <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>
- Glosario. (2012). Obtenido de <https://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/infraestructura-turistica>

- Glosario de Términos Turísticos. (2020). *Glosario de terminos turisticos*, 12. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/GLOSARIO-TURISMO-2020.pdf>
- Glosario de Turismo. (2020). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/>
- Go Raymi. (2021). *Go Raymi*. Obtenido de Go Raymi: <https://www.goraymi.com/es-ec/pichincha/quito/parques-plazas/plaza-foch-ac9bb2de3>
- Guzman, M. D. (10 de febrero de 2016). 20 Tipos de establecimientos clásicos de la hotelería. *Reporte Lobby*, 01. Obtenido de <https://www.reportelobby.com/2016/02/establecimientos-clasicos-hoteleria-reporte-lobby.html>
- Hernández, & Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigacion las rutas Cuantitativa, Cualitativa, y Mixta*. Mexico: MC GRAW HILL.
- Hernández, & Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, F. J. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Canarias.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2018). *Metodología de le investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- ICTE. (24 de abril de 2021). *calidadturistica.es*. Recuperado el 24 de abril de 2021, de [calidadturistica.es: https://www.calidadturistica.es/IdPage=InfoGeneral](https://www.calidadturistica.es/IdPage=InfoGeneral)

- Implantació de Sistemes de Qualitat S.L.N.E. (2021). *IQS- Turística*. Obtenido de Q DE CALIDAD TURÍSTICA: <https://www.isq-turistica.com/servicios/q-de-calidad-tur%C3%ADstica/>
- Instituto para la calidad Turística Española. (2021). *calidadturistica*. Obtenido de [calidadturistica: https://www.calidadturistica.es](https://www.calidadturistica.es)
- ISQ Turistica. (2021). *isq-turística.com*. Obtenido de [isq-turística.com: https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/hoteles-apartamentos/](https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/hoteles-apartamentos/)
- Jácome, E. (25 de enero de 2018). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/empresarios-turismo-lamariscal-quito-proyecto.html>
- Jorrín, J. G. (2021). La crisis del turismo por el covid le cuesta más a España que a Francia e Italia juntas. *Economía*. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/economia/2021-01-13/crisis-turismo-covid-cuesta-espana-mas-italia-francia-juntas_2896411/
- Larraiza, L. (2021). *Tendencia sobre hoteleria y turismo*.
- Ley de Turismo. (1997). *Ley de Turismo. 1997*. Ecuador. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- López. (5 de febrero de 2019). *campus training*. Obtenido de [campus training: https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/](https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/)
- López, M. N. (5 de febrero de 2019). *campus training*. Obtenido de [campus training: https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/](https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/)
- McGraw-Hill Medica. (14 de 05 de 2020). *Acces Medicina*. Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/book.aspx?bookid=2910>
- Ministerio de Salud. (2020). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/documentos-normativos-coronavirus-ecuador/>
- Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito.

- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Ecuador.
- Mundo. (2019). Los 10 destinos turísticos más competitivos de América Latina.
- Nuestras Riquezas. (16 de octubre de 2020). Obtenido de <https://www.nuestrasriquezas.com/2020/10/16/ecuador-presenta-su-campana-de-promocion-turistica-be-well-in-ecuador/>
- Núñez, A. (2021). *Vida Alternativa*. Recuperado el 24 de 04 de 2021, de Vida Alternativa: http://www.elclima.com.mx/caracteristicas_principales_de_un_hostal.htm
- OMT. (2007). *OMT*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ostelea. (17 de junio de 2020). Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/las-certificaciones-de-calidad-en-turismo>
- Ostelea. (17 de junio de 2020). Las certificaciones de calidad en turismo. *Las certificaciones de calidad en turismo*. Madrid. Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/las-certificaciones-de-calidad-en-turismo>
- Palomino, C. D., & Terán Engelmann, F. A. (2019). *Repositorio de la UNIBE*. Obtenido de Repositorio de la UNIBE: <http://repositorio.unibe.edu.ec/bitstream/handle/123456789/184/PALOMINO%20AGUALSACA%20CRISTIAN%20DANIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pesantes, K. (30 de mayo de 2020). Con viajeros internos y por negocios será el turismo tras la pandemia. *Primicias*, pág. 01. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/turismo-post-pandemia-interno-negocios/>
- Planet of Hotels. (25 de abril de 2021). *Planet of Hotels*. Obtenido de Planet of Hotels: <https://planetofhotels.com/es/ecuador/quito/blue-house-youth-hostel>
- Quito Turismo. (2021). *Quito grande otra vez*. Obtenido de Quito grande otra vez: <https://www.quito-turismo.gob.ec/>

Quitohotels. (2021). *Quitohotels.org*. Obtenido de Quitohotels.org:
<http://www.quitohotels.org/es/property/hostal-blue-house.html>

Ramírez, González, & Vázquez. (2012). *Caracterización y diseño de los resultados científicos como aporte de la investigación educativa*. Cuba: Universidad pedagógica Felíz Varela. Obtenido de <http://files.especializacion-2012.webnode.com.co/200000152-80d3f81ccc/CARACTERIZACI%C3%93N%20Y%20DISE%C3%91O%20DE%20LOS%20RESULTADOS%20CIENT%C3%8DFICOS%20COMO%20APORTES%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EDUCATIVA..pdf>

Real Academia española. (2020). España. Obtenido de <https://dle.rae.es/implementar?m=form>

Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo. (2008). *Asuntos económicos y sociales*, 1.

Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo. (2008). *Asuntos económicos y sociales*, 10.

Redacción última edición. (29 de enero de 2021). *Concepto de definición*. Recuperado el 24/4/2021, de Concepto de definición: <https://conceptodefinicion.de/hostal/>

Reglamento de Alojamiento Turístico. (2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Reglamento General - Distintivo Q. (2013). *Quito Turismo*. Obtenido de Quito Turismo: <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaip2015/JULIO/regulaciones/REGLAMENTO%20DISTINTIVO%20Q.pdf>

Reglamento General-Distintivo Q. (2013). *La Gerencia General De La Empresa Pública Metropolitana De Gestión De destinos Turísticos*. Quito. Obtenido de <http://www.quito->

turismo.gob.ec/descargas/lotaip2015/JULIO/regulaciones/REGLAMENTO%
20DISTINTIVO%20Q.pdf

Reportur. (29 de marzo de 2020). 01. Obtenido de Reportur.com:
[https://www.reportur.com/colombia/2020/03/29/hoteleros-ponen-
disposicion-8-mil-camas-atender-covid-19/](https://www.reportur.com/colombia/2020/03/29/hoteleros-ponen-disposicion-8-mil-camas-atender-covid-19/)

Reservat.io. (27 de Mayo de 2019). *Reservat.io*. Obtenido de Reservat.io:
[https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/las-
certificaciones-de-calidad-en-turismo](https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/las-certificaciones-de-calidad-en-turismo)

Ricoy. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 14.

Rojas, R. (2013). *Guía Para Realizar Investigaciones Sociales*. Mexico: Plaza y Valdes.

Sabino, C. (2003). *El proceso de Investigación*. Venezuela: Panapo.

Saldaña, B. (2015). *ELMUNDOOK*. Obtenido de ELMUNDOOK:
<https://elmundook.com/conceptos-claves-de-tipos-de-alojamiento/>

Stracuzzi, & Martins. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. En Palella, & Martins, *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (pág. 55). Caracas: FEDUPEL.

Subsecretaria de regulación y control . (24 de 03 de 2015). *Ministerip de Turismo* . Obtenido de [https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-
Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf](https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf)

TECNOHOTEL. (2019). Marca 'Q' de calidad turística: qué es y cómo conseguirla. *TECNOHOTEL*.

Tripadvisor. (25 de abril de 2021). *Tripadvisor*. Obtenido de Tripadvisor:
[https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g294308-d1214201-Reviews-
Blue_House-Quito_Pichincha_Province.html](https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g294308-d1214201-Reviews-Blue_House-Quito_Pichincha_Province.html)

Turismo, Ministerio de; Salud, Ministerio; Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Agencia de; Regulacion y Control de Bioseguridad y Cuarentena , Agencia. (2020). *Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y*

Medidas Sanitarias para Establecimientos de Alojamiento , al momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19. Quito: COE. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/protocolo.pdf>

Turistas en Viaje. (21 de Enero de 2019). Obtenido de <https://www.turistasenviaje.com/la-importancia-de-un-buen-alojamiento-para-unas-vacaciones-de-relax/>

Universidad Fasta. (16 de mayo de 2014). *UFASTA Noticias*. Obtenido de UFASTA Noticias: <https://www.ufasta.edu.ar/noticias/2014/05/16/la-certificacion-de-calidad-en-las-empresas-hoteleras/>

Vázquez, A. (13 de 01 de 2021). *Conde Nast Traveler*. Obtenido de Conde Nast Traveler: <https://www.traveler.es/experiencias/articulos/futuro-hoteles-2021-tendencias-que-pasara-como-se-reinventan/20025>

Veigler. (12 de julio de 2019). *Veigler business schol*. Obtenido de Veigler business schol: <https://veigler.com/alojamientos-turisticos/>

Xinhua. (9 de abril de 2020). Turismo Peúano pierde 650000 empleos por Covid-19. *News*, pág. 01. Obtenido de [Spanisch.xinhuanet.com: http://spanish.xinhuanet.com/2020-09/04/c_139341062.htm#](http://spanish.xinhuanet.com/2020-09/04/c_139341062.htm#)

Anexo

Anexo No 1: Check List

Objetivo del Instrumento: Verificar la implementación del Distintivo Q.

Instrucciones: Colocar un visto alado de cada ítem de acuerdo a lo observado si cumple o no, poniendo énfasis en los ítems resaltados los cuales son las falencias establecidas en el estudio anterior.

Normativa Q			
N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
	Dimensión 1 Gestión Administrativa y Legal		
1	Cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.	1	0
2	Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.	1	0
3	Cuenta con reglamento interno para el personal, en el que se detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labora en el establecimiento.	0	1
4	Cuenta con un reglamento y comité de seguridad e higiene de trabajo, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.	0	1
5	Cuenta con un plan de marketing donde identifica sus mercados, metas, objetivos, de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación.	0	1

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
6	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	1	0
7	Las políticas se encuentran difundidas en los canales de comunicación de la empresa.	1	0
8	Dispone de un archivo documental físico o digital de cada trabajador, en el que incluya por lo menos contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados.	0	1
9	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1	0
10	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros). Cuentan con registro de limpieza diario.	0	1
11	Cuenta con registro y control de plagas.	1	0
12	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	0	1
13	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	1	0
	FRECUENCIA SIMPLE	7	6
	FRECUENCIA PORCENTUAL	53,8%	46,2%

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
Dimensión 2 Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural			
1	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	1	0
2	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	1	0
3	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales).	0	1
4	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente	0	1
5	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa	1	0
6	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	1	0
7	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre; no mantiene, comercializa o consume, especies vegetales y animales ni elementos procedentes de estos, que estén en peligro y/o amenazadas sin las autorizaciones correspondientes	0	1
8	Para la fertilización y control de plagas de huertos, jardines y áreas boscosas, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente.	0	1
9	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	0	1

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
10	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	1	0
11	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	0	1
12	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	0	1
13	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	1	0
14	Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.	0	1
15	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	0	1
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal (Amenities). Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	0	1
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	0	1

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
18	El abastecimiento de alimentos para el personal y huéspedes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	0	1
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	1	0
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	1	0
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	0
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1	0
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los huéspedes y la convivencia con la fauna local.	0	1
24	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	1	0
25	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	1	0
26	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	1	0
27	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	0	1
	FRECUENCIA SIMPLE	13	14

	FRECUENCIA PORCENTUAL	48,1%	51,9%
	Dimensión 3 Infraestructura y Equipamiento		
1	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	1	0
2	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	0	1
3	Las áreas designadas al ingreso de huéspedes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	0	1
4	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.	1	0
5	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1	0
6	El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) de insumos secos e insumos frescos, congelados y refrigerados está correctamente dividida por tipo; los envases y productos se encuentran limpios, herméticos, inventariados y etiquetados con fechas de recepción y caducidad; no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir).	0	1
7	El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	0	1
8	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	0	1

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
9	<p>Los servicios higiénicos del cliente debe contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización. 	0	1
10	<p>El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pulsador de auxilio (por poner) - Barra de seguridad de acero inoxidable (por poner) - Sensor de iluminación. (por colocar) - Señalización (por colocar) 	1	0
11	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	1	0
12	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	0	1
13	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	0	1

N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
14	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	0	1
15	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	1	0
16	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	0	1
17	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso.	0	1
	FRECUENCIA SIMPLE	6	11
	FRECUENCIA PORCENTUAL	35,3%	64,7%
	Dimensión 4 Calidad de servicio y atención al cliente		
1	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.	1	0
2	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	0	1
3	El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia.	0	1

4	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	0	1
N.	ITEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
5	El personal de habitaciones (camareros/as de piso, ama de llaves) debe contar con: Malla y uniforme; y no debe utilizar joyas y accesorios.	0	1
6	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital donde se especifica: horarios de la jornada hotelera (check in y check out), servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	0	1
7	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	0	1
8	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	0	1
9	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	0	1
10	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	0	1
11	Las tarifas que oferta están a disposición del huésped en el establecimiento, incluyen impuestos y servicios.	0	1
12	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	1	0
13	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	1	0

14	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	1	0
N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
15	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	0	1
16	Cuenta con una carta en la que pueda brindar opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.	1	0
17	El establecimiento tiene vigentes acuerdos o alianzas con compañías (servicio de transfer) de transporte legales y seguras para sus huéspedes.	0	1
18	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1	0
19	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal	0	1
20	Existe servicio de traslado del equipaje de la recepción a la habitación; es parte del servicio del establecimiento.	0	1
21	Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes propio o contratado.	0	1
22	Facilita el servicio de cama/cunas, asientos y recreación para niños.	0	1
23	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, o informa la no disponibilidad en los canales de comunicación del establecimiento.	0	1

24	En caso de no contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento tiene un listado de negocios que brindan este servicio.	1	0
N.	ÍTEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
25	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	0	1
26	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	0	1
27	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	0	1
28	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1	0
29	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1	0
30	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1	0
31	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1	0
	FRECUENCIA SIMPLE	11	20
	FRECUENCIA PORCENTUAL	35,5%	64,5%
	Dimensión 5 Bioseguridad		

1	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico, entre estos: alfombras o bandejas desinfectantes de calzado.	0	1
2	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, dispensador de jabón líquido, dispensador de alcohol en gel, dispensador de toallas de papel desechables y basurero de pedal.	0	1
3	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos.	0	1
4	El establecimiento proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	0	1
5	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	0	1
6	Revisa, refuerza y registra el plan de limpieza y desinfección del establecimiento.	0	1
7	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes.	1	0
8	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	0	1
9	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica.	0	1

10	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería, mantelería y menaje de habitaciones, de comedor y entre otros después de cada uso.	0	1
N.	ITEMS	NO CUMPLE	CUMPLE
11	Cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios, y menaje en general con otros huéspedes.	1	0
12	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.	0	1
13	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	0	1
14	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: Ingreso, recepción, servicios higiénico o baterías sanitarias, área de comedor entre otros.	0	1
15	Las tarifas de las habitaciones y precios de servicios complementarios se exponen mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	0	1
16	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	0	1
17	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros activos. En caso de dinero en efectivo cuenta con proceso de desinfección.	0	1
18	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	0	1
	FRECUENCIA SIMPLE	2	16

	FRECUENCIA PORCENTUAL	11,1%	88,9%
--	-----------------------	-------	-------

Anexo No 2: Norma de Calidad Turística para el Distintivo

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	Cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.	* Documento que contiene: a. Misión, visión, políticas, principios y valores; b. Organigrama del establecimiento; c. Perfil de cada puesto. *El documento debe estar vigente (no más de 5 años).			
2	Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.	*Manual de procesos y procedimientos por área operativa que incluya flujogramas y directrices de calidad en el servicio. *El documento debe estar vigente y corresponder al organigrama actual del establecimiento y sus áreas operativas.			
3	Cuenta con reglamento interno para el personal, en el que se detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labora en el establecimiento.	*Documento del reglamento interno con las obligaciones y derechos del talento humano, de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.			
4	Cuenta con un reglamento y comité de seguridad e higiene de trabajo, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.	*Documento con el reglamento de seguridad e higiene de trabajo. *Acta de nombramiento del comité de seguridad e higiene. *Actas de reuniones periódicas. *Cuenta con un responsable de seguridad o comité de seguridad e higiene del trabajo, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.			
5	Cuenta con un plan de marketing donde identifica sus mercados, metas, objetivos, de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación.	*Documento del plan de marketing donde se identifican los mercados objetivo y de oportunidad.			
Gestión de políticas					
6	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	*Documento que contiene las políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad universal, Organizacionales			
7	Las políticas se encuentran difundidas en los canales de comunicación de la empresa.	*Políticas difundidas en sus medios de comunicación (web, redes sociales, dentro de la oficina)			

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
8	Dispone de un archivo documental físico o digital de cada trabajador, en el que incluya por lo menos contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados.	*Se revisará carpetas individuales de cada uno de los trabajadores donde constará documentos personales, contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados. *Cuenta con un cronograma de exámenes y chequeos médicos necesarios a sus trabajadores, de ser el caso incluye pruebas para detectar epidemias/pandemias.			
Mantenimiento					
9	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	*Listado con el inventario de equipos y maquinaria del establecimiento. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de instalaciones. *De acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, se detalla por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado y próximo mantenimiento. *Registro anual de acciones de mantenimiento correctivo en el establecimiento.			
10	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.	*Se verifica los registros diarios y/o históricos de limpieza de las diferentes áreas en forma física, digital.			
11	Cuenta con registro y control de plagas.	*Certificado, informe o ficha técnica de la empresa o técnico responsable que realiza el control de plagas.			
12	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	*Observación directa del estado de las instalaciones eléctricas. *Verificación de la última auditoría del Cuerpo de Bomberos.			
Capacitación					
13	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	*Cronograma anual de capacitación técnica al personal, en donde se especifiquen los siguientes: - Competencias laborales; - Seguridad y Salud Ocupacional; - Buenas prácticas ambientales; - Buenas prácticas de manufactura; - Atención a personas con discapacidad; - Primeros Auxilios; - Atención al cliente; - Protocolos de bioseguridad.			

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
		*Registro de cada capacitación ejecutada, que incluya fecha, temática tratada y listado firmado de participantes o certificado de participación (para casos de capacitadores externos) .			
ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL					
Social					
14	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	*Encuestas sobre el impacto del establecimiento en la comunidad. *Actas de reuniones con la comunidad, sobre el impacto del establecimiento en el sector. *Acciones correctivas generadas por el establecimiento. *Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas.			
15	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	*Fotografías de acciones generadas por el establecimiento a la comunidad. *Aportes directos de la empresa en escuelas, colegios o comunidades locales. *Otras acciones de responsabilidad social y ambiental: Apoyo a proyectos sociales y ambientales.			
16	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales).	*Listado de productos locales y lugares de visita disponibles a nivel local y a precios justos. *Respaldos de la compra de productos locales y cuantificación anual, en relación al total de compras de la empresa. *Convenios, acuerdos, cartas compromiso con microempresas locales para la exhibición de sus productos dentro del establecimiento o la visita a sus emprendimientos. *Facilita ciertas áreas del establecimiento para reuniones locales de interés productivo.			
17	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	*Listado de colaboradores que residen en las áreas circundante del establecimiento. *Procedimiento para la convocatoria a personas de las comunidades locales/barrio a participar en las vacantes técnicas, operativas y administrativas del establecimiento, mismo que consta en el manual			

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
		de procesos del establecimiento. *Procedimiento para la contratación de servicios locales consta en los lineamientos de proveedores.			
Ambiental					
Fauna y flora					
18	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa .	*Áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, sin que afecten al entorno natural. *Identificación de especies de flora endémica y/o nativa identificadas.			
19	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	*Documentación o Infografía de especies de flora y fauna endémica y/o nativa identificadas del DMQ. *Información sobre las especies en peligro de extinción o amenazadas determinadas por la autoridad competente.			
20	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre; no mantiene, comercializa o consume, especies vegetales y animales ni elementos procedentes de estos, que estén en peligro y/o amenazadas sin las autorizaciones correspondientes.	*Observación en el establecimiento *No existen animales silvestres en jaulas ni en espacios abiertos. *Existen permisos de la autoridad nacional ambiental para alojar todos los animales silvestres que se encuentran exhibidos. *No existen partes de animales silvestres como adorno en el establecimiento. *No venden animales silvestres o partes de ellos en artesanías, comida, ni medicinas. *El establecimiento hace público su compromiso hacia la protección de la fauna. *En caso de tener criaderos de vida silvestre, estos deberán estar registrados ante la autoridad competente.			
21	Para la fertilización y control de plagas de huertos, jardines y áreas boscosas, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente.	*Abono orgánico utilizado por el establecimiento o trabajador contratado. *Verificación de la elaboración de abono de compostura dentro del mismo establecimiento, sin emisión de olores que contaminen el entorno. *Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son orgánicos. *Verificación dentro y fuera del establecimiento.			
Gestión de recursos					
22	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	*No aplica para establecimientos que cuenten con la red pública de agua potable. *Documento del proceso de captación de agua que sea avalada por la comunidad.			

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
23	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de agua mensual; - Registro del consumo mensual y anual; - Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida por la empresa en los lineamientos de gestión ambiental.			
24	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	*Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños: - En inodoros / llaves de agua y duchas de las áreas seleccionadas, tienen dispositivos de ahorro. - Manual de procesos de uso correcto de agua.			
25	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	*Observación directa. *Procedimiento de purificación de agua, detallado en el manual de procesos del establecimiento. *Técnicas como ozonificación, filtración y/o ebullición del agua son aplicadas para la obtención de agua segura.			
26	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual; - Manual de procesos de uso correcto de energía eléctrica.			
27	Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.	*Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños: - Los puntos de energía del establecimiento cuentan con: focos ahorradores, focos led, regulador de intensidad de energía (dimmer), sensores de movimiento, entre otros; - Si no cuenta con dispositivos ahorradores, verificar si en los lineamientos de gestión ambiental se cuenta con directrices de cambio de estos insumos por ahorradores, cuando los dispositivos actuales se hayan averiado.			
28	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	*Observación directa. *Cuenta con manual de uso. *Cuenta con certificados de garantía. *Contrato de compra y venta o facturas.			
Insumos, productos y materiales					

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
29	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal (Amenities). Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	*Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son productos biodegradables. *Listado de productos biodegradables para limpieza, desinfección y mantenimiento con respaldo bioquímico de biodegradable por parte del productor. *Verificación de los envases o productos recargables o reutilizables. *Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento.			
30	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	*Listado de productos nacionales o locales de limpieza, desinfección y mantenimiento. *Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.			
31	El abastecimiento de alimentos para el personal y huéspedes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	*Listado de alimentos de origen local o nacional.			
32	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	*Listado con el inventario de equipos e insumos con: fecha de adquisición y registro de mantenimiento. *Verificación del estado de equipos e insumos.			
Residuos Sólidos					
33	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	*Verificación de residuos orgánicos e inorgánicos clasificados por tipo. *Verificación del sitio de almacenamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos. *Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados. * En el caso que la empresa maneje sus residuos deberá presentar los lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos que consta en el manual de procesos de la empresa.			
Residuos líquidos					
34	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	*Sistemas de tratamiento que aplican principalmente en áreas rurales o áreas naturales. *Lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de aguas residuales consta en el manual de procesos. *En el área urbana cumple con la red pública de alcantarillado.			

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
35	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	<p>*Listado de desechos líquidos peligrosos generados, con sus especificaciones de almacenamiento.</p> <p>*Verificar sitio de almacenamiento tengan señalización de área restringida o peligrosa.</p> <p>*Registro de líquidos peligrosos generados, pesados y entregados a gestores ambientales, empresas o personas recicladoras registradas.</p> <p>*Verificar trampas de grasa en áreas de cocina.</p>			
Contaminación					
36	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los huéspedes y la convivencia con la fauna local.	<p>*Observación directa del uso de equipos dentro y fuera del establecimiento.</p> <p>*Revisar los comentarios de clientes en plataformas digitales y en los resultados de la evaluación directa de satisfacción del cliente, respecto a la generación de ruido que alteró su experiencia dentro del establecimiento.</p> <p>*Los equipos de sonidos deben estar dirigidos hacia el interior.</p>			
37	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	<p>*Calculadora de CO2 que usa el establecimiento y parámetros de medición.</p> <p>*Datos en toneladas equivalentes.</p> <p>*Meta anual de disminución de CO2.</p> <p>*Pueden ingresar y registrar al link de la Secretaría de Ambiente de la ciudad http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html</p>			
Conservación del patrimonio natural y cultural					
38	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	<p>*Fotografías y documentos de los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reforestación con especies nativas realizadas por el establecimiento en áreas devastadas; - Rescate o conservación del patrimonio cultural (edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras); - La limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas. <p>*Sensibilización ambiental o cultural directa de la empresa en escuelas, colegios o a comunidades locales.</p> <p>*Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos.</p>			

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
39	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	*Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas: -Registro de contribución económica o técnica a instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio natural o cultural; -Promoción de visita a museos, conventos, iglesias, sitios prehispánicos sagrados, entre otros, áreas naturales protegidas públicas y/o privadas, disponibles a nivel local.			
40	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	*Verificación del predio en el Informe de Regulación Metropolitana IRM en el sistema municipal https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf . *Documentos o información que acredite o resalte el valor patrimonial arquitectónico del establecimiento y esté accesible al cliente. *Infografías, trípticos, fotografías, plataformas digitales, carteles con la historia del inmueble o guion escrito que comparta el personal.			
AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
41	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	*Observación del área de almacenamiento que se encuentra rotulada, ordenada y limpia.			
42	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	*Observación de los sistemas de ventilación que garanticen la no acumulación de olores en las áreas de habitaciones, administrativas y operativas (baños, cocina, bodegas entre otros).			
43	Las áreas designadas al ingreso de huéspedes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	*Observación directa.			
44	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y bacterias sanitarias.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o bacterias sanitarias para el personal.			
45	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	*El establecimiento cuenta por ejemplo con: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braile (ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación, entre otros. *Los servicios higiénicos o bacterias sanitarias cuentan con facilidades para el uso del inodoro y lavamanos. *El procedimiento para la atención de personas con discapacidad consta en el manual de procesos del establecimiento.			

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
		*Cumple de acuerdo a la normativa vigente.			
Infraestructura área de cocina					
46	El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) de insumos secos e insumos frescos, congelados y refrigerados está correctamente dividida por tipo; los envases y productos se encuentran limpios, herméticos, inventariados y etiquetados con fechas de recepción y caducidad; no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir).	*Observación directa de áreas de almacenamiento. *Verificación de inventario y de etiquetas con fechas de elaboración/ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS. *Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.			
47	El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	*Observación directa de áreas de lavado que incluya: lavado, desagües y sedimentador de residuos (trampa de grasa).			
48	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	*Observación directa de pisos y sumideros.			
Equipamiento					
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias					
49	El servicio higiénico del cliente debe contar con: -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias.			

50	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio (por poner) - Barra de seguridad de acero inoxidable (por poner) - Sensor de iluminación. (por colocar) - Señalización (por colocar)	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias. *Verificación de funcionamiento del pulsador de auxilio y del sensor de iluminación. *Barra de seguridad debe cumplir norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 239:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. *Señalización en material resistente y sin signos de deterioro.			
51	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	*Observación directa del área del cambiador.			
Equipamiento del área de comedor y cocina					
52	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	*Verificar que se encuentran en buen estado, limpios y sin signos de deterioro.			
53	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.			
54	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.			
55	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	*Observación directa en procesos de congelación o descongelación. *Observación en el manual de procedimientos del establecimiento.			

56	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	<p>*Se verifica que los fluidos y residuos de la descongelación no goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.</p> <p>*Se verifican que se ubican las carnes y pescados crudos en la parte inferior.</p>			
57	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso.	*Observación directa de cumplimiento.			
ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE					
Personal					
58	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.	<p>*Existen las siguientes áreas en conjunto o separado, destinadas al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> -para dejar sus pertenencias -para comer -para descansar -baño exclusivo distinto al de clientes <p>*Las áreas se encuentran señalizadas como áreas restringidas al cliente y de uso exclusivo del personal.</p> <p>*Verificación del área de casilleros, armarios, cajoneras, lockers, etc. debe estar ordenada, limpia, sin signos de deterioro e identificado por persona.</p>			
59	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	<p>*Observación directa del uniforme, placa o credencial.</p> <p>*Si el personal se encuentra en entrenamiento debe estar identificado.</p> <p>*El personal del establecimiento cuenta con un distintivo de la empresa que permite su fácil ubicación desde el cliente.</p>			
	El personal de preparación de alimentos debe contar con:	*Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos.			

60	chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia.	*Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro.			
61	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	*Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos. *Observación directa de la higiene del personal. *El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos y no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo, ni uñas largas. *Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro. *En caso de contar con proveedores se solicitara medios verificables (fotografías, videos, contratos, entre otros)			
62	El personal de habitaciones (camareros/as de piso, ama de llaves) debe contar con: Malla y uniforme; y no debe utilizar joyas y accesorios.	*Observación directa del personal de habitaciones.			
Información					
63	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital donde se especifica: horarios de la jornada hotelera (check in y check out), servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	*Verificación en la página web, redes sociales, propios del establecimiento con datos de contacto, mapa y servicios del establecimiento. *Verificar si la empresa consta en plataformas de reservas.			
64	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	*Las imágenes y textos son actualizadas y corresponden a la realidad de la empresa. *Los rótulos de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo al Registro de Turismo.			

65	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	*En plataformas digitales, revisar respuestas del establecimiento a las preguntas de los clientes, verificando la diferencia entre la fecha y hora de llegada de la solicitud y de respuesta del personal.			
66	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	*Base de datos de clientes y proveedores. *Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores.			
67	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	*Los mecanismos de pago son exhibidos en: - En el establecimiento; - Página web propia; - Plataformas digitales de comercialización; - Correos de respuesta del área de ventas. *Los mecanismos de pago constan en el documento de lineamientos de reservas/pago/cancelaciones.			
68	Las tarifas que oferta están a disposición del huésped en el establecimiento, incluyen impuestos y servicios.	*Los precios exhibidos en recepción, la carta, letreros o exhibidores son finales, es decir, ya incluyen los valores de impuestos y servicios. *Los precios se encuentran accesibles a la vista y revisión del cliente.			
69	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	*Cuenta con evidencia del título o certificado profesional. *Documento escrito de aprobación nutricional de los platos incorporados en la carta.			
70	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	*Recetas de cada plato de la carta incluye: - Ingredientes y sus medidas; - Modo de preparación; - Tiempos de cocción; - Presentación de platos. *Las recetas estándar forman parte del manual de operaciones. *El personal de cocina conoce el contenido y ubicación de las recetas estándar.			
71	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	*Documento con información adicional hacia el cliente que incluya: - Valores nutricionales; - Detalle calórico; - Sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.			
72	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su	*Carta incluye una descripción detallada de los principales ingredientes utilizados. *En las evaluaciones al cliente realizadas por el establecimiento o las observaciones en redes sociales, no realiza cambios de			

	aceptación previa.	ingredientes sin previa aceptación.			
73	Cuenta con una carta en la que pueda brindar opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.	<p>*Dentro de la carta se identifican las opciones: - Veganas; -Vegetarianas; -Otras opciones para personas con restricciones alimenticias. *Estadísticas de la venta de platos especiales (vegetarianos, veganos u otros), en relación a la venta total de platos en el establecimiento; que sustenten la no inclusión en la carta después de haberlo considerado. *Dentro de la carta se identifican opciones de menú para niños. *Estadísticas de la venta de menús para niños, en relación a la venta total de platos en el establecimiento, que sustenten la no inclusión en la carta después de haberlo considerado.</p>			
74	El establecimiento tiene vigentes acuerdos o alianzas con compañías (servicio de transfer) de transporte legales y seguras para sus huéspedes.	<p>*Listado de transportes legales están disponibles en el establecimiento. *Listado de transportes legales es de fácil ubicación ante el personal administrativo y operativo del establecimiento. *Documentos que avalen las alianzas vigentes con compañías de transporte legales y seguras.</p>			
75	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	<p>*Revisión de Información en plataformas digitales y en el establecimiento. *Revistas, mapas, trípticos, folletos publicitarios, videos promocionales, páncartas.</p>			
76	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	<p>*Verificación de la placa de Distintivo Q que se encuentre limpia y sin signos de deterioro. *Revisión de plataformas digitales. *Se informa sobre los establecimientos con Distintivo Q, los cuales se encuentran en la página web www.quito.com.ec y en la aplicación móvil "Quito es mío". *Los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q, no aplican el parámetro.</p>			
Complementarios					
77	Existe servicio de traslado del equipaje de la recepción a la habitación; es parte del servicio del establecimiento.	<p>*Disponibilidad de personas o porta maletas para el transporte de equipaje. *Observación directa del servicio.</p>			

78	Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes propio o contratado.	* Verificación directa del área de lavandería. *Documento o contrato del servicio.			
79	Facilita el servicio de cama/cunas, asientos y recreación para niños.	*Disponibilidad de asientos y cama/cunas para niños, que no estén con signos de deterioro; *Verificación en las tarifas del establecimiento que no representan costos adicionales.			
80	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, o informa la no disponibilidad en los canales de comunicación del establecimiento.	*Existe un área dentro del establecimiento asignada para estacionamiento. *Alianza vigente con propietarios de estacionamientos externos para el uso de los clientes. *Servicio de valet parking disponible para clientes, con o sin costo extra. *En el caso de no contar con estacionamiento, esta información consta en sus medios digitales.			
81	En caso de no contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento tiene un listado de negocios que brindan este servicio.	*Listado de negocios formales de Alimentos y Bebidas que tienen servicio a domicilio. *Información de opciones de comida y bebida. *Se informa el listado de establecimientos con Distintivo Q, los cuales se encuentran en la página web www.quito.com.ec y en la aplicación móvil "Quito es mío".			
82	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	*Existen cámaras de seguridad funcionando de acuerdo a la normativa vigente. *Existe personal de seguridad contratado. *Existe personal asignado a hacer rondas de seguridad durante el día y la noche. *Existe botón de pánico.			
83	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	*Infografía en el establecimiento. *Publicaciones en plataformas digitales. *Menú o carta. *Servicios y tarifas de hospedaje. *Espacio definido para mascotas.			
Satisfacción al cliente interno y externo					
84	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al cliente.			
85	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción a los proveedores.			
86	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al personal.			

	de la satisfacción y quejas del personal.				
87	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	*Documento de análisis en físico o digital con procedimiento. *Actas de reuniones. *Balance de las capacitaciones brindadas versus la mejora de la calidad del servicio.			
88	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	*Revisar que el sistema de fidelización al cliente se encuentra dentro del procedimiento. *Revisar el sistema y verificar que este no atenta contra la privacidad del cliente. *Base histórica de datos de clientes.			
AMBITO E: BIOSEGURIDAD					
Medidas básicas de bioseguridad					
89	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico, entre estos: alfombras o bandejas desinfectantes de calzado.	*Observación directa. *Se encuentran limpias y sin deterioro.			
90	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, dispensador de jabón líquido, dispensador de alcohol en gel, dispensador de toallas de papel desechables y basurero de pedal.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro. *Cuenta con los elementos disponibles.			
91	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.			
Equipos de protección personal					
92	El establecimiento proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	*Observación directa del uso de los EPP, que se encuentren limpios y sin deterioro. *Verificación de la ficha técnica de la calidad de los EPP. *Registro o acta de entrega/recepción de los EPP.			
Gestión de higiene y salud					
93	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	*Documento de protocolos y procedimiento de bioseguridad, en el que especifique los lineamientos.			

94	Revisa, refuerza y registra el plan de limpieza y desinfección del establecimiento.	*Documento de plan de limpieza.			
95	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes.	*Documento en donde se detallan medidas preventivas e incorpora los lineamientos determinados por la autoridad pertinente, ante los casos sospechosos y confirmados.			
96	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	*Observación directa de la aplicación del control de temperatura. *Registro diario del control de temperatura de los trabajadores.			
97	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica.	*Verificación de medios digitales como: Web, redes sociales, entre otros; donde se informe sobre las medidas de bioseguridad.			
98	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería, mantelería y menaje de habitaciones, de comedor y entre otros después de cada uso.	*Verificación del procedimiento de desinfección y sanitización dentro del manual de procesos.			
Infografías de bioseguridad					
99	Cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.			
100	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.			
101	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.			
102	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: Ingreso, recepción, servicios higiénico o bacterias sanitarias, área de comedor entre otros.	*La señalización se encuentre limpia y sin signos de deterioro.			
103	Las tarifas de las habitaciones y precios de servicios complementarios se exponen mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	*Observación directa de infografía en físico o digital. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.			
Disposición de desechos infecciosos					

104	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	*Observación directa del tachó. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.			
Medios de pagos					
105	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos. En caso de dinero en efectivo cuenta con proceso de desinfección.	*Verificación de los medios digitales. *Proceso de desinfección para las tarjetas de débito, crédito y para el dinero en efectivo.			
Servicio a domicilio – Delivery					
106	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	*Documento físico o digital, incorpora los lineamientos determinados por la autoridad competente. *Fotografías y videos.			

Anexo No 3: Certificado de la entrega del producto por parte de la estudiante al propietario del hostel.



Quito, 7 de julio del 2021

Magister Marcelo Nieto

Tutor del Trabajo de Titulación

Presente

Yo Marco Nicolás Cervantes Diaz propietario del Hostel Blue House Youth Hostel con número de cedula 1709934671, certifico que la señorita Erika Alejandra Cedeño Solórzano con número de cedula 1722574074 estudiante de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, de la carrera Administración de Empresas Hoteleras me entrego un plan de implementación de manera física y digital, destinado a resarcir las falencias encontradas en el hostel con el fin de tener las herramientas necesarias para obtener el Distintivo Q dicho plan incluye:

- Manual Organizacional de la Empresa
- Diseño de políticas de Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal y Organizacional.
- Cronograma y registro del mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.
- Cronograma de capacitación técnica anual para el personal del establecimiento basándose en las fechas disponibles de las empresas capacitadoras.
- letreros con información de la flora y fauna representativa del DMQ y las disposiciones legales vigentes de las mismas.
- Registro histórico del consumo de agua y energía mensual y anual en donde se detallan las acciones para el uso y ahorro, que permiten cuantificar el gasto, metas de ahorro
- Estandarización de las recetas de la carta

Tabla con información sobre aspectos turísticos que se van a realizar en la ciudad.

- Listado de locales de alimentos y bebidas en recepción.

- Sistema que permite conocer el nivel de satisfacción y quejas que tengan los proveedores, clientes internos y clientes externos para poder darle seguimiento a cada una de las inquietudes, sistema de fidelización de los clientes.

- infografía en la que se informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.

-



Marco Nicolás Cervantes Díaz

Propietario de Blue House Youth Hostel

Anexo No 4: Foto de la entrega del producto

