

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en  
Administración Hotelera

**Plan de mejora basado en la Normativa “Q calidad” para los hostales  
ubicados en el sector La Mariscal.**

Autores:

Cristhian Daniel Palomino Agualsaca

Federico Andrés Terán Engelmann

Director:

PhD. Jesús Gómez

Quito - Ecuador

Julio - 2019

## Carta del director del Trabajo de Titulación

Magister

Diana Constante

Directora de la Escuela de Administración de Empresas Hoteleras

Presente.

Yo Jesús Gómez, director del Trabajo de Titulación realizado por Federico Andrés Terán Engelmann y Cristhian Daniel Palomino Agualsaca, estudiantes de la carrera de Administración Hotelera, informo haber revisado el presente documento titulado “Plan de mejora basado en la Normativa Q calidad para los hostales ubicados en el sector La Mariscal”, 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 tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



---

PhD. Jesús Gómez

Director del Trabajo de Titulación

## Carta de Autoría del Trabajo

Quito, noviembre 2018

Los criterios emitidos en presente Trabajo de Titulación “Plan de mejora basado en la Normativa Q calidad para los hostales ubicados en el sector La Mariscal”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de nuestra persona, como autores del presente documento.

Autorizamos 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.



Federico Andrés Terán Engelmann

CI: 0926059940



Cristhian Daniel Palomino Agualsaca

CI: 1715581433

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos quienes conforman los cimientos dentro de nuestro desarrollo como profesionales y persona -nuestras familias- en especial a nuestros padres por cultivar los principios que hoy en día nos llevan a lograr y superar metas establecidas.

A la Universidad Iberoamericana del Ecuador y a todos quienes conforman tan prestigiosa institución de educación superior, por permitirnos formarnos como profesional en el ámbito administrativo.

Al Doctor Jesús Gómez y a la Doctora Raisa Torres por la gran aportación en conocimiento y forma de guiar para la elaboración del documento como tal acorde a lo establecido en el tema tratado.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta investigación a nuestros padres, con eterna gratitud por el apoyo, constancia, dedicación y confianza que tuvieron hacia nosotros durante todo este tiempo. El amor y la paciencia que nos han brindado día a día, fueron la motivación que nos ayudó a llegar a esta meta tan anhelada y cumplir cada uno de nuestros objetivos durante toda nuestra vida.

A los docentes que durante la carrera brindaron sus conocimientos aportando en nuestra formación tanto académica y moral, su presencia ha sido un pilar esencial para llegar a donde estamos ahora.

## ÍNDICE GENERAL

Carta del director del Trabajo de Titulación .....	II
Carta de Autoría del Trabajo .....	III
AGRADECIMIENTOS .....	IV
DEDICATORIA .....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
CAPITULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Problema .....	5
1.4 Justificación del Problema.....	5
1.5 Objetivos .....	6
1.5.1 Objetivo General: .....	6
1.5.2 Objetivos Específicos: .....	7
CAPITULO II .....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2 Reseña Histórica.....	11
2.2.1 .....	La Mariscal
.....	11
2.2.2 Historia de Hotelería .....	12
2.2.3.....	Historia de la Hotelería en Ecuador
.....	14
2.3 Definición de Hotel .....	15
2.4 Clasificación de los alojamientos turísticos .....	16
2.5 Historia de los Hostales.....	17
2.6 Definición de Hostal .....	18
2.7 Clasificación de los establecimientos hoteleros: Hostales .....	19
2.8 Condiciones necesarias según la categoría del establecimiento .....	20
2.9 Calidad.....	22
2.10 Calidad en el Servicio .....	22
2.11 Calidad en las empresas Turísticas .....	23
2.12 Definición de Servicio .....	23
2.13 Certificación de “Q Calidad” en Quito.....	24
2.14 Beneficios del “Q Calidad” .....	24

2.15	Requisitos .....	24
2.16	Objetivo de la Normativa.....	25
2.17	Beneficios de Gestión Empresarial .....	25
2.18	Beneficios de Promoción y Publicidad .....	25
2.19	Reglamento General Normativa Q Calidad .....	26
2.20	Bases Legales .....	27
CAPÍTULO III .....		28
3.1	Paradigma.....	28
3.2	Tipo de investigación .....	28
3.3	Diseño de la investigación.....	29
3.4	Metodología .....	29
3.5	Población.....	30
3.6	Muestra:.....	30
3.7	Técnica e Instrumento de recolección de Información .....	32
3.7.1	Lista de chequeo (Check List) .....	32
3.7.2	Entrevista no estructurada .....	32
3.8	Técnicas e Instrumentos de procesamiento de la información .....	33
3.8.1	Diagrama de Barras .....	33
3.8.2	Diagrama Afinidad.....	33
CAPITULO IV.....		34
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN .....		34
4.1	Evaluación de los establecimientos de alojamientos en base a la normativa Q calidad.....	34
4.1.1	Dimensión Administrativa .....	35
4.1.2	Dimensión Personal .....	36
4.1.3	Dimensión Capacitación.....	37
4.1.4	Dimensión Social y Biodiversidad .....	38
4.1.5	Dimensión Protección y Conservación Ambiental .....	39
4.1.6	Dimensión Infraestructura General.....	40
4.1.7	Dimensión Infraestructura para la Seguridad .....	41
4.1.8	Dimensión Infraestructura para servicios Higiénicos .....	42
4.1.9	Dimensión Señalización .....	43
4.1.10	Dimensión Equipamiento General .....	44
4.1.11	Dimensión Equipamiento para servicios Higiénicos .....	45
4.1.12	Dimensión Equipamiento del área de Comedor .....	46
4.1.13	Dimensión Equipamiento del área de Cocina .....	47
4.1.14	Dimensión Equipamiento habitaciones.....	48

4.1.15 Dimensión Equipamiento área del personal .....	49
4.1.16. Dimensión Accesos.....	50
4.1.17 Dimensión Personal .....	51
4.1.18 Dimensión Satisfacción del Cliente .....	52
4.1.19 Dimensión Servicios.....	53
4.1.20 Dimensión Material Promocional.....	54
4.1.21 Dimensión Cocina .....	55
4.1.22 Dimensión Seguridad y Mantenimiento .....	56
4.2 Falencias de los establecimientos de alojamiento .....	57
4.3 Determinación de estrategias para los establecimientos .....	66
4.4 Diseño del plan de mejora para los establecimientos de alojamiento ....	68
CAPITULO V.....	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1 Conclusiones.....	76
5.2 Recomendaciones .....	79
GLOSARIO .....	80
BIBLIOGRAFÍA:.....	82
ANEXOS.....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Hostales de La Mariscal. Hostel World, 2019. ....	30
Tabla 2. Hostales Seleccionados. Terán & Palomino, 2019. ....	32
Tabla 3. Dimensiones de la Normativa Q Calidad. Terán & Palomino, 2019. ..	34
Tabla 4. Conteo de la dimensión administrativa. Terán & Palomino, 2019. ....	35
Tabla 5. Conteo de la dimensión personal. Terán & Palomino, 2019. ....	36
Tabla 6. Conteo de la dimensión capacitación. Terán & Palomino, 2019. ....	37
Tabla 7. Conteo de la dimensión social. Terán & Palomino, 2019. ....	38
Tabla 8. Conteo de la dimensión protección y conservación ambiental. Terán & Palomino, .....	39
Tabla 9. Porcentaje de dimensión infraestructura general. Terán & Palomino, 2019. ....	40
Tabla 10. Conteo de la dimensión infraestructura para la seguridad. Terán & Palomino, 2019. ....	41
Tabla 11. Conteo de la dimensión Infraestructura para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019. ....	42
Tabla 12. Conteo de la dimensión Señalización. Terán & Palomino, 2019. ....	43
Tabla 13. Conteo de la dimensión Equipamiento General. Terán & Palomino, 2019. ....	44
Tabla 14. Conteo de la dimensión equipamiento para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019. ....	45
Tabla 15. Conteo de la dimensión equipamiento del área de comedor. Terán & Palomino, 2019. ....	46
Tabla 16. Conteo de la dimensión equipamiento área de cocina. Terán & Palomino, 2019. ....	47
Tabla 17. Conteo de la dimensión Equipamiento habitaciones. Terán & Palomino, 2019. ....	48
Tabla 18. Conteo de la dimensión Equipamiento área del personal. Terán & Palomino, 2019. ....	49
Tabla 19. Conteo de la dimensión Accesos. Terán & Palomino, 2019. ....	50
Tabla 20. Conteo de la dimensión Personal. Terán & Palomino, 2019. ....	51
Tabla 21. Conteo de la dimensión Satisfacción al Cliente. Terán & Palomino, 2019. ....	52
Tabla 22. Conteo de la dimensión Servicios. Terán & Palomino, 2019. ....	53
Tabla 23. Conteo de la dimensión Material Promocional. Terán & Palomino, 2019. ....	54
Tabla 24. Conteo de la dimensión Cocina. Terán & Palomino, 2019. ....	55
Tabla 25. Conteo de la dimensión Seguridad. Terán & Palomino, 2019. ....	56
Tabla 26. Falencias de los hostales. Terán & Palomino, 2019. ....	57
Tabla 27. Estrategias vs Falencias de los establecimientos de alojamiento. Terán & Palomino, 2019. ....	66
Tabla 28. Diseño de un Manual organizacional. Terán & Palomino, 2019. ....	68
Tabla 29. Diseño de un plan de Capacitación. Terán & Palomino, 2019. ....	69
Tabla 30. Diseño de un plan de control y seguimiento. Terán & Palomino, 2019. ....	70
Tabla 31. Diseño de un manual de buenas prácticas medioambientales. Terán & Palomino, 2019. ....	71
Tabla 32. Diseño de un plan de adecuación de infraestructura para personas con capacidades diferentes. Terán & Palomino, 2019. ....	72

Tabla 33. Diseño de un plan de Equipamiento General. Terán & Palomino, 2019.....	73
Tabla 34. Diseño de un manual de Manipulación de Alimentos. Terán & Palomino, 2019 .....	74
Tabla 35. Diseño de un manual de Higiene, seguridad industrial y ocupacional. Terán & Palomino, 2019 .....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Conteo de la dimensión administrativa. Terán & Palomino, 2019 ...	35
Gráfico 2. Conteo de la dimensión personal. Terán & Palomino, 2019.....	36
Gráfico 3. Conteo de la dimensión capacitación. Terán & Palomino, 2019.....	37
Gráfico 4.. Conteo de la dimensión social. Terán & Palomino, 2019 .....	38
Gráfico 5. Conteo de la dimensión protección y conservación ambiental. Terán & Palomino, 2019.....	39
Gráfico 6. Conteo de la dimensión infraestructura general. Terán & Palomino, 2019.....	40
Gráfico 7. Conteo de la dimensión infraestructura para la seguridad. Terán & Palomino, 2019 .....	41
Gráfico 8. Conteo de la dimensión infraestructura para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019 .....	42
Gráfico 9. Conteo de la dimensión señalización. Terán & Palomino, 2019.....	43
Gráfico 10. Conteo de la dimensión equipamiento general. Terán & Palomino, 2019.....	44
Gráfico 11. Conteo de la dimensión equipamiento para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019 .....	45
Gráfico 12. Conteo de la dimensión Equipamiento área de comedor. Terán & Palomino. 2019 .....	46
Gráfico 13. Conteo de la dimensión equipamiento del área de cocina. Terán & Palomino, 2019.....	47
Gráfico 14. Conteo de la dimensión equipamiento habitaciones. Terán & Palomino, 2019.....	48
Gráfico 15. Conteo de la dimensión equipamiento área del personal. Terán & Palomino, 2019.....	49
Gráfico 16. Conteo de la dimensión accesos. Terán & Palomino, 2019. ....	50
Gráfico 17. Conteo de la dimensión personal. Terán & Palomino, 2019.....	51
Gráfico 18. Conteo de la dimensión satisfacción al cliente. Terán & Palomino, 2019.....	52
Gráfico 19. Conteo de la dimensión servicios. Terán & Palomino. 2019 .....	53
Gráfico 20. Conteo de la dimensión material promocional. Terán & Palomino. 2019.....	54
Gráfico 21. Conteo de la dimensión cocina. Terán & Palomino, 2019 .....	55
Gráfico 22. Conteo de la dimensión seguridad. Terán & Palomino, 2019.....	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de Compromiso. Terán & Palomino, 2019. ....	87
Anexo 2. Criterios obligatorios. Ministerio de Turismo, 2015 .....	88
Anexo 3. Lista de Chequeo Q Calidad. Ministerio de Turismo, 2015 .....	89

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es proponer un plan de mejora basado en la normativa “Q Calidad para los hostales ubicados en el sector La Mariscal; mediante la evaluación actual de los establecimientos, la identificación de las falencias de los establecimientos y la determinación de las estrategias necesarias para garantizar la calidad de los establecimientos.. La metodología empleada en el presente estudio es cuantitativa, ya que se fundamenta en el análisis de los datos en base a la estadística descriptiva. La investigación se centró en el paradigma positivista, cuya base teórica son las ciencias exactas y el análisis de los datos estadísticos como eje para la interpretación de los resultados. El tipo de investigación empleado es descriptiva, debido a que el estudio se basó en los parámetros que la normativa exige a los hostales; es importante conocer el porcentaje de cumplimiento que posee cada establecimiento para asignar estrategias adecuadas en la realización del plan de mejora. La población de estudio se encuentra ubicada en el sector La Mariscal. La muestra se definió mediante 12 hostales tomados de referencia de la plataforma Hostel World, de los cuales se trabajó con 7 hostales que brindaron apertura para la realización del presente estudio. Para sustentar la metodología y el paradigma empleado en el estudio se consideró la lista de chequeo de la normativa “Q Calidad” como principal herramienta para la recopilación de información de los parámetros que cuentan los hostales seleccionados anteriormente para el estudio. Los resultados obtenidos en el presente estudio arrojaron que aproximadamente el 71% de los establecimientos no cumplen con los requisitos establecidos en la normativa “Q Calidad”. Por consiguiente, se realizó un plan de mejora que abarca todas las dimensiones de la normativa para fortalecer y mejorar las debilidades que presentó cada uno de los establecimientos estudiados.

### **Palabras Clave:**

Plan de mejora, estándares de calidad, parámetros, normativa Q calidad, hostel

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Introducción

En la actualidad, la industria turística y hotelera en Ecuador ha evolucionado notablemente beneficiando a la economía del país y estando en estrecha relación con otros sectores de la actividad comercial. La calidad y la mejora continua son estrategias que el sector hotelero debe implementar tanto en administración como en la operación de productos y servicios obteniendo una clara ventaja frente a la competencia a fin de garantizar la satisfacción total de los clientes. Del mismo modo, los establecimientos que cuentan con los parámetros de calidad de la normativa poseen una ventaja competitiva en el mercado actual; dicha normativa beneficia a los establecimientos a gestionar correctamente recursos obteniendo rentabilidad y permanencia del negocio en el tiempo.

Cabe considerar que la normativa “Q Calidad” fue creada en un principio por Quito Turismo en el año 2015. En la actualidad, esta normativa la maneja el Ministerio de Turismo, debido a que desde el 18 de marzo de 2015 pasó a la dirección y regulación esta entidad. Hoy en día, esta normativa aplica a nivel nacional en establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas con sus diferencias respectivas en los parámetros a tomar en cuenta para su previa obtención. La misma se basa en una similar propuesta en España en el año 1997 país en la cual se rige como obligatoria para el manejo de este tipo de establecimientos (Ministerio de Turismo, 2015).

Dentro de este marco para obtener la certificación “Q Calidad” los establecimientos deben solicitar el formulario al Ministerio de Turismo para previamente cumplir una lista de parámetros de manera obligatoria los cuales serán calificados por un inspector para acreditar dicha certificación. Cabe recalcar que la misma genera costos adicionales, no obstante brinda una serie de beneficios tales como mayor seguridad a los clientes, promoción turística y capacitaciones generando un mayor reconocimiento dentro del mercado en que se desenvuelve (Quito Turismo 2014).

Además, la entrega de la acreditación se realiza durante los meses de febrero y marzo a través de ello las empresas podrán exhibir en los establecimientos la placa con el sello “Q”. Es importante señalar que la presencia de este distintivo demuestra el reconocimiento de esta Cartera de Estado a los miembros de la industria que, por medio de este reconocimiento, hacen que su establecimiento se vuelva más atractivo para los visitantes, además de ser un incentivo para que los prestadores de servicios turísticos sigan ofreciendo atención de calidad. De esta forma, dichos prestadores pasan a ser los primeros actores que se articulan al Sistema Nacional de Calidad Turística SNCT. (Ministerio de Turismo, 2015).

En la actualidad los visitantes son más exigentes y buscan un mejor servicio, el 80% de los viajeros buscan un establecimiento que brinde servicios de calidad, un lugar con mejores prestaciones y principalmente que tenga certificaciones de calidad o sostenibles. (Joaquín, 2004).

## 1.2 Planteamiento del problema

Actualmente, Quito es considerado un pilar fundamental dentro del turismo, gracias a que ha ganado por quinto año consecutivo el reconocimiento dado por los World Travel Awards, Destino Líder en Sudamérica, a los cuales en el año 2017 se sumó otro importante reconocimiento como fue: Destino Líder en Reuniones y Conferencias. Además, la terminal aérea de Tababela fue nombrada como Aeropuerto Líder de Sudamérica, también conocido como El Oscar del Turismo (Romero, 2017).

Jácome (2018), señala que en Quito se registra aproximadamente cerca de 750.000 turistas de los cuales el 70% destina su estancia en La Mariscal para hospedarse, alimentarse o pasear lo que redondea una cifra aproximada de 525.000 visitantes por año en dicha zona de la capital, de los cuales pernoctan en dicha zona un aproximado de 131 250 turistas al año. Esta zona cuenta con 844 restaurantes, 44 hoteles y 121 hostales que en un estudio realizado por diario el Comercio el 12 de octubre de 2016, señala que la oferta hotelera subió, pero su demanda de huéspedes cayó.

Por otra parte, cabe recalcar que, en los últimos nueve años, seis sectores de Quito registran un decrecimiento en la tasa de ocupación hotelera; que de manera general en el norte, sur, centro y en sectores específicos que se caracterizan por tener una concentración de oferta hotelera como: La Floresta, La Mariscal y Santa Clara registran una menor demanda, según las estadísticas que maneja Quito Turismo. En la zona de La Mariscal una de las más turísticas de la ciudad, el año anterior se registró un 38,7% de ocupación en los hoteles del sector, cuando en el 2007 alcanzó el 40,8%. El mayor repunte que ha tenido este sector fue en el 2008, con una tasa del 44,1%.



Según Medina & Alarcón (2016), durante los últimos años, la demanda en los hostales ha tenido un decrecimiento considerable en La Mariscal, debido a que, el recurso humano que labora en dichos establecimientos como también la mayoría de sus dueños operan de forma empírica, es decir, no sustentan su operación en procesos establecidos que beneficie al establecimiento y a la imagen de la zona La Mariscal que ha venido en deterioro en el transcurso de este tiempo.

La calidad de servicio en los establecimientos de alojamiento es esencial ya que, es un aspecto intangible que el consumidor percibe de diversas formas: atención al cliente, infraestructura del lugar, decoración y ambiente. El servicio que ofrece los hostales denota claramente un descuido en aspectos administrativos y operativos, perjudicando a la afluencia de turistas a dichos lugares como a la rentabilidad y permanencia de los hostales en dicha zona. Dichos lugares se esfuerzan por brindar un mejor servicio, pero no cuentan con un análisis interno que le permita conocer sus debilidades y errores que tenga el lugar, esto se refleja claramente en comentarios negativos expuestos en páginas de reservas de hostales como: Booking, TripAdvisor y Hostel World. Para contrarrestar dichos aspectos negativos es importante que los establecimientos de alojamiento cuenten con procesos establecidos para superar falencias de calidad en la gestión del lugar.

La Mariscal es una de las zonas urbanas turísticas y representativas de la ciudad de Quito. Pese a esto, muchos de los hostales que se ubican en este sector no gestionan calidad en sus procesos sea administrativos y operativos. Como consecuencia, los hostales situados en este sector presentan baja ocupación y el nivel de servicio no es el adecuado. Por lo tanto, la elaboración de una

propuesta de un plan de mejora basado en los estándares de calidad de la normativa Q resulta imprescindible para contrarrestar los problemas que presentan los hostales.

### **1.3 Problema**

¿Cuáles son los parámetros que debe mejorarse en los establecimientos de alojamiento denominados hostales en base a la normativa "Q Calidad"?

### **1.4 Justificación del Problema**

El presente trabajo de investigación surge como una necesidad de cubrir deficiencias que los hostales poseen en el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad de servicio. El planteamiento de un plan de mejora basado en los parámetros de la normativa Q permitirá incrementar la satisfacción de los clientes y mejorar la imagen de los establecimientos, acrecentando la competitividad y el prestigio frente a los competidores del sector.

La zona de La Mariscal es un lugar turístico y atractivo de la ciudad de Quito, los hostales son actores esenciales para el desarrollo y el incremento de la imagen de dicha zona, el plan de mejora beneficia a incrementar el nivel de servicio y afluencia de turistas; lo que genera mayores plazas de trabajo y retomar la imagen y tranquilidad que hace algunos años atrás los pobladores de la zona de La Mariscal sentía al vivir en dicho lugar.

El plan de mejora tendrá varios beneficiados en la elaboración del mismo, dicha investigación tiene como herramienta la lista de chequeo (check list) de la normativa "Q Calidad", el cual arroja información clara y veraz de los hostales a investigar, mediante esta información se realiza esquemas comparativos para

determinar cuáles son las falencias repetitivas de los establecimientos con la finalidad de establecer estrategias que permita contrarrestar las falencias obtenidas de los hostales.

Cabe añadir que dicha investigación beneficiará directamente a quiénes conforman los hostales dueños, trabajadores y proveedores. El correcto cumplimiento de la normativa ayuda a mejorar la imagen de dichos establecimientos como un destino turístico sostenible de calidad, tanto en gestión empresarial como en promoción y publicidad. Así como de manera indirecta a los turistas que visitan dichos establecimientos debido que recibirán un mejor servicio. (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014).

El propósito del presente proyecto es proponer un conjunto de estrategias a los hostales de La Mariscal, que les permitirá brindar servicios de calidad estandarizados a través de los parámetros que exige la normativa “Q calidad”; teniendo en cuenta que servicios de calidad simboliza la reducción de errores, incrementar la productividad y mejorar la imagen de los establecimientos obteniendo mayor ventaja competitiva en el mercado.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General:**

Proponer un plan de mejora bajo la normativa “Q Calidad” para los establecimientos de alojamiento ubicados en el sector La Mariscal

### **1.5.2 Objetivos Específicos:**

- ✓ Evaluar la situación actual de los establecimientos de alojamiento en base a la normativa “Q Calidad”.
- ✓ Identificar las falencias de los establecimientos de alojamiento obtenido del análisis previo.
- ✓ Determinar estrategias necesarias que garanticen la calidad de servicio en los alojamientos.
- ✓ Diseñar el plan de mejora para los establecimientos de alojamiento ubicados en La Mariscal bajo la normativa “Q Calidad”.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

La investigación bibliográfica en fuentes académicas a nivel macro y micro acerca del tema de titulación, se puede notar que existen referentes significativos sobre planes de mejora elaborados y aplicados en empresas de diversos enfoques; fomentando el mejoramiento en el área que el investigador ha decidido realizar su estudio.

Con respecto, a una investigación realizada en el Instituto Politécnico Nacional en la Ciudad de México en 2008, elaborado por Pedro Ventura cuyo tema fue una propuesta de mejora en la calidad de servicio en el departamento de recepción en un hotel de gran turismo. Menciona que la calidad de servicio en la actualidad es de vital importancia para los negocios que pretenden satisfacer deseos o necesidades de un individuo, dentro del departamento de recepción se evaluó la calidad de servicio a partir de cinco variables: elementos tangibles, sensibilidad en la atención, fiabilidad, empatía y seguridad, mediante la modificación del modelo servqual. Este trabajo de investigación contribuyó a la comprensión de la estructura del marco teórico para la elaboración del plan de mejora, es decir, cuál temas y subtemas debe incluir en la construcción del Capítulo II, así como, la definición de los mismos obteniendo diversos puntos de vista de autores que ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos en la elaboración del marco teórico del presente trabajo de investigación.

Por otra parte, una investigación realizada en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas ubicada en Cuba en el año 2013, elaborado por Isabel Reyes donde se desarrolló un plan de mejora para el proceso de restauración en el hotel “Villa La Granjita”. Describe que la competitividad de las organizaciones es abismal, por ende, la fidelización de clientes resulta imprescindible y esto se logra mediante la correcta operacionalidad de las instalaciones efectuando correctos procesos de restauración. La presente investigación orientada al plan de mejora del proceso de restauración se sustenta en la gestión de la calidad atendiendo a los estándares y requisitos establecidos en la Norma Cubana NC-126:2001. El presente trabajo contribuyó en la conformación y adquisición de conocimientos en base al plan de mejora, es decir, la construcción de estrategias al problema encontrado, realización de fichas en el cual conlleva: la acción, responsable, tiempo, observación y medidas propuestas; enfocando en la realización de una lista de chequeo (check list) que brinda la certificación mencionada.

Dentro de este marco, en Ecuador una investigación realizada en la Universidad de Especialidades Turísticas por César Arcos y Martha Rufo en el año 2015 que aborda el tema de un plan de mejora administrativo y operativo de las Palmeras Inn; lo que busca esta investigación es determinar la situación actual de la empresa con la alta demanda de turistas en la zona, para ello proponer nuevos planes administrativos y operativos lo que conlleva a la capacitación del personal para que adopten las nueva tendencias administrativas y operativas del sector turístico, mediante el plan de mejora se obtuvo un manual de funciones y procedimientos para establecer los lineamientos generales y guiar la operación del lugar, además de un manual de políticas organizacionales que le permite a

la organización la efectiva toma de decisiones. Este modelo de investigación contribuyó en la comprensión y realización del Capítulo I, es decir, introducción realizando a través de varios párrafos una vista general del tema a tratar orientando al lector a que enfoque se dirige esta investigación, el problema en el cual se plasma la raíz central problemática que presenta el tema de investigación a través de varios factores que afectan a los hostales en la zona de estudio seleccionada y justificación que permite detallar las razones y argumentos que validan o sustentan el tema seleccionado en la investigación; con ello se obtiene un resultado satisfactorio en la realización del plan de mejora.

Dentro de esta perspectiva, en el año 2015 en la Universidad Iberoamericana del Ecuador se planteó un tema de investigación que fue diagnóstico y planificación para la implementación de un sistema de calidad bajo la normativa técnica ISO 9001-2008 en la empresa tradiciones Katering service en el Distrito Metropolitano de Quito. Dicho autor diseño una propuesta para mejorar los procesos del Katering service mediante el diagnostico general y actual de la empresa, posterior a ello determinó recursos necesarios para que la empresa de Katering pueda implementar las normas ISO 9001-2008, la investigación tiene como finalidad incrementar la imagen del Katering mencionado optando una norma de calidad que le permite cumplir estándares altos referidos a la normativa. El aporte de este trabajo de investigación fue adquirir conocimientos en cuanto a la estructura completa de los lineamientos que la universidad exige en la presentación de un trabajo de titulación, además, del aporte en la realización de la metodología ya que, el autor emplea un check list propio para la recolección de información.

Algo semejante, ocurre con la investigación planteada por Stephanie Berrutti, orientado a una propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la hostería Quindepungo en la parroquia de Mindo en el año 2015 realizado en la Universidad Tecnológica Equinoccial, el estudio permitió conocer el perfil competitivo, operativo y funcional del recurso humano que labora en la organización beneficiando a su vez la imagen corporativa de la hostería. Mediante la investigación realizada se pudo constatar la operacionalidad actual que presenta la hostería, con ello determinar estrategias acerca de los correctos procesos en el área de alojamiento mejorando así la satisfacción de huéspedes y la imagen de la hostería. Esta investigación planteada contribuyó aportes necesarios para la construcción del Capítulo II correspondiente al marco teórico, es decir, temas y subtemas que es necesario mencionar para generar una mejor comprensión en el presente trabajo de investigación, además, el capítulo III otorgó una idea sobre cómo se realiza un plan de mejora, por tanto, sirve como una guía para la elaboración del plan de mejora planteada en el presente tema de titulación.

## **2.2 Reseña Histórica**

### **2.2.1 La Mariscal**

A partir de 1910 en la ciudad de Quito extiende sus horizontes, fuera del centro o ahora llamado centro histórico. En la zona conocida como la “Llanura de Ñaquito”, al norte de la urbe se fue consolidando una nueva área residencial la que posteriormente pasaría a ser llamada La Mariscal, nombre tomado en honor al Mariscal Antonio José de Sucre, quien fue héroe de la independencia, con motivo a la cercanía del Primer Centenario de la Batalla de Pichincha un 24 de



mayo de 1922. Hasta 1922, la ciudadela de La Mariscal contaba todavía con pocas construcciones que generalmente, estaban asentadas en lotes muy grandes. Las edificaciones no ocupaban más del 10% de la superficie de terrenos. Es más bien en la siguiente década donde comienza a proliferarse las construcciones. (Ponce, 2011)

En 1952, la Familia Deller comenzó poniendo uno de los primeros Hoteles de La Mariscal, el cual comenzó con un pequeño establecimiento de 8 habitaciones; pero no es hasta 1965 que con la asociación de Metropolitan Touring, Ecuadorian Tours y Tours Mundial la edificación fue terminada años más tarde específicamente en 1978. Para finales de los 50 e inicios de los 60 “La Mariscal” comienza a mostrar otro rostro de centro social y cultura de la ciudad, a finales de los 60 se abrieron las primeras discotecas. Según un estudio realizado por la empresa Quito Turismo en el año 2008 solo del sector turístico actualmente existen alrededor de 752 establecimientos en La Mariscal. (Ponce, 2011)

### **2.2.2 Historia de Hotelería**

Las industrias actuales de hospedaje y restaurantes son el resultado de la evolución social y cultural de muchos siglos. El hospedaje cómodo e higiénico se consideró alguna vez el privilegio exclusivo de los ricos, pero se hizo accesible al ciudadano común. El progreso en la transportación permitió a más gente viajar distancias largas a un costo más bajo y el turismo se desarrolló en todo el mundo. De sus humildes inicios, la hospitalidad y el turismo crecieron hasta convertirse en las dos industrias más grandes de todo el mundo. Actualmente, la industria del hospedaje es compleja y diversa; desde las posadas de los tiempos bíblicos hasta los complejos resorts modernos, la evolución del establecimiento para

hospedaje ha influido y a su vez ha sido influida por los cambios sociales, culturales, económicos y políticos de la sociedad.

Cuando los antiguos hombres se aventuraron a salir por primera vez de sus asentamientos no había hoteles en los cuales pudieran hospedarse, por lo tanto, armaban sus tiendas donde lo deseaban. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero. Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama en el rincón del establo, la mayoría de estos establecimientos eran moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños. Las tarifas eran razonables pero la compañía era ruda, los viajeros compartían los cuartos con los caballos y el ganado. La Revolución Industrial, en el siglo XVIII cuando las tabernas europeas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida; a pesar de ello, la higiene recibió poca atención, los viajeros tenían que compartir con otras personas las camas y habitaciones generando incomodidad a un precio excesivamente alto.

Durante la época colonial en Estados Unidos, las posadas siguieron el modelo de las tabernas europeas, en las que dos o más huéspedes compartían las habitaciones. A lo largo del siglo XIX, los posaderos estadounidenses mejoraron los servicios y continuaron construyendo propiedades de mayor tamaño y las equiparon ampliamente. El primer hotel estadounidense, el City Hotel, se inauguró en 1794, en la ciudad de Nueva York. El City Hotel contaba con 73 cuartos para huéspedes, cuyo propósito único era el hospedaje. El City Hotel inspiró la construcción de otros hoteles pioneros. La Exchange, Coffee House en Boston, seguido de la Mansión House en Filadelfia y el Adelphy Hotel en Nueva

York. Estos hoteles se convirtieron en importantes centros sociales y a diferencia de sus contrapartes europeas, daban la bienvenida a cualquiera que pudiera pagar las tarifas razonables. Entre tanto en Europa, un hospedaje higiénico continuaba siendo considerado un privilegio reservado a la aristocracia. En cambio, en Estados Unidos, los alojamientos limpios y cómodos estaban a disposición de cualquier trabajador o familia de clase media (García, 2013).

### **2.2.3 Historia de la Hotelería en Ecuador**

La historia hotelera en Ecuador tiene sus orígenes en tiempos incaicos, donde los mensajeros conocidos en esa época como chasquis, tenían que recorrer grandes distancias a pie llevando mensajes cuyo trayecto duraba días, por tal motivo surge la necesidad de construir lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de dichos mensajeros; Con esto aparece los denominados Tambos que significa casa o posada, al igual que los Pucara que eran lugares destinados a observar las estrellas.

Con la llegada de los españoles en la época colonial, los indígenas fueron quienes más sufrieron convirtiéndose en esclavos y obligándolos a realizar todo tipo de actividades entre estas brindar el alojamiento y alimentación a los españoles, como resultado de tal barbaridad los indígenas empezaron a especializarse en este tipo de servicios, sin embargo, porque eran esclavos no podían desarrollar su conocimiento adquirido. Cuando se dio la segunda guerra mundial dio inicio a una gran masa de turistas extranjeros que arribaron a Ecuador, estos trajeron consigo su capital realizando inversiones en la actividad turística dado que el Ecuador posee grandes atractivos que seducía explotarlos; la ciudad de Baños es un ejemplo positivo de la evolución de la hotelería ya que

por su clima y demás atractivos los extranjeros construyeron infraestructura para brindar el servicio de alojamiento a turistas que visitaban la provincia.

En el año de 1958 en la ciudad de Quito se construye una infraestructura con el objetivo de alojar a delegaciones y expositores que serían parte del congreso panamericano que se efectuaría en el país, pero por motivos ajenos no se realizó dicho congreso, por tal motivo, esta infraestructura es arrendada a una cadena americana de hoteles denominado Intercontinental Hotel, lo cual fue remodelado y reestructurado para convertirlo en una instalación de lujo; años más tarde problemas administrativos hicieron que la franquicia americana ceda sus acciones a otra cadena de hoteles de origen suizo.

Años más tarde en 1965, inicia la construcción del hotel Hilton Colón, siendo inaugurado dos años más tarde el cual contaba con 100 habitaciones, tal fue la demanda del hotel que tuvo que ampliar sus instalaciones con dos torres adicionales a la construcción original, mientras tanto, Hilton colon arrendó parte del Hotel Zumag para abastecer la demanda que en esos tiempos poseía. Otro alcance importante de la hotelería fue la construcción de hoteles apartamentos en el año de 1986, esta idea innovadora que pretendía ser no tuvo ninguna acogida en el país, lo cual optó por cambiar su enfoque a un hotel radicando con el nombre de Alameda Real y en la actualidad denominado Hotel Mercure (Berrutti, 2015).

### **2.3 Definición de Hotel**

Empresas o establecimientos dedicados de forma profesional y habitual al alojamiento de personas, mediante precio, teniendo la condición de establecimientos abiertos al público (Gallegos, 2001).

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría sin perjuicios de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (Ministerio de Turismo, 2014).

Según Di Muro (2012), Define a hotel como Un establecimiento de carácter público destinado a dar una serie de servicios alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad.

De acuerdo a las definiciones planteadas se interpreta que un hotel además de proporcionar servicios de alojamiento, alimentos, bebidas y otros servicios, también busca obtener una ganancia como todo negocio, a través de la promoción y prestación de sus servicios; generando una expectativa desde el mismo momento en que un turista o viajero los contrata y adquiriendo el compromiso de hacerlas realidad, apoyándose de todo un equipo de colaboradores que forman parte de la operación del hotel para lograr que la experiencia sea única.

#### **2.4 Clasificación de los alojamientos turísticos**

Según el Ministerio de turismo (2015), menciona a la clasificación de los alojamientos turísticos de la siguiente manera con su respectiva nomenclatura:

- Hotel --- H
- Hostal -- HS
- Hostería – HT

- Hacienda Turística -- HA
- Lodge -- L
- Resort -- RS
- Refugio -- RF
- Campamento Turístico -- CT
- Casa de Huéspedes – CH

## **2.5 Historia de los Hostales**

El primer hostel comenzó a principios del siglo XX entre 1908- 1912, de la mano de Richard Schirrmann, un maestro alemán quien solía realizar viajes por el campo con sus alumnos para estar en contacto con la naturaleza. Convencido que el contacto con la naturaleza traía innumerables beneficios para las personas, tuvo la idea de crear un albergue para incentivar a otros jóvenes a viajar y apoyar la integración con viajeros de diferentes partes del mundo. Este albergue comenzó a funcionar en un castillo reconstruido en Altena - Alemania, convirtiéndose en el primer hostel de la historia. Años más tarde, fundó la Asociación Alemana de Albergues para Jóvenes la cual hoy conocemos como Hostelling International y vio como el movimiento alberguista se expandió en Europa y en el resto del mundo entre los años 30 y 50.

El viajero moderno quiere encontrar una buena relación calidad-precio, no obstante, con tanta competencia y con grandes expectativas en el mundo del alojamiento económico, los establecimientos intentan cada día superarse unos a otros. Hoy en día los hostales ofrecen acceso Wifi, ordenadores, videoconsolas, desayuno gratuito, visitas guiadas por la ciudad y una decoración con mucho estilo. Con el transcurso del tiempo, los hostales han ido evolucionando, pero su esencia se mantiene; es decir, los hostales permiten compartir una habitación con varias personas por lo cual existen beneficio de

interactuar con diversas culturas y sociabilizar entre personas de varias partes del mundo. En la actualidad la mayoría de hostales ofertan habitaciones privadas con baño a precios sumamente económicos referente a un hotel, dichos hostales incluyen varios servicios como los que se mencionaron anteriormente; un atractivo que posee los hostales es la cocina compartida, en este caso es interesante probar platos gastronómicos de diferentes países frescos elaborados por las personas que se alojan en el establecimiento. La diversificación de hostales ha ido incrementando a lo largo del tiempo creando así hostales de tipo rural, urbano, sencillo, pequeño, moderno o antiguo; pero todos ellos garantizan y tienen a la calidad de servicio como precursor para ser un hostel de alta categoría. Las cinco bases que asegura un hostel son: bienvenida, limpieza, seguridad, privacidad y comodidad.

En conclusión, un hostel es un establecimiento destinado para viajeros especialmente de mente abierta, es decir, personas que buscan conocer diversas culturas, costumbres, tradiciones, hábitos e interactuar con otros viajeros. Todos estos aspectos acompañados por servicios que actualmente brindan los hostales por tarifas económicas convierten a un hostel en un establecimiento ideal para alojarse en una ciudad determinada.

## **2.6 Definición de Hostel**

Marrero (2016), define a un hostel como un tipo de alojamiento turístico que cuenta con servicios básicos.

Mientras que Fernando (2011), define que la palabra hostel se utiliza para nombrar a un establecimiento de menor categoría de un hotel, donde se

hospedan personas que le brinda un conjunto de servicios básicos a cambio de una remuneración.

Por otro lado Ministerio de turismo (2015), define al hostel como un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo, cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

La asociación de hospedaje de Madrid (2015), define a un hostel Es aquel establecimiento que, ofreciendo alojamiento en habitaciones, con o sin comedor u otros servicios complementarios, cuenta con un mínimo de 10 habitaciones y 20 plazas y reúnen los requisitos mínimos de las pensiones. Pueden ser de 3, 2 y 1 estrellas.

Como resultado de analizar varias definiciones de autores podemos decir que hostel es un establecimiento de alojamiento privado o compartido que permite interactuar con diversas personas, conocer culturas, costumbres y tradiciones; además de compartir platos típicos de diferentes partes del mundo.

## **2.7 Clasificación de los establecimientos hoteleros: Hostales**

Los hostales pertenecen a un grupo de establecimientos hoteleros en el que se distinguen diferentes categorías atendiendo a la calidad de las instalaciones, equipamiento y servicios prestados, de forma que se reúnan unos requisitos



mínimos que dependen de cada categoría, por tanto, se clasifican de la siguiente manera:

- Hostales de 3 Estrellas
- Hostales de 2 Estrellas
- Hostales de 1 Estrella

El Ministerio de Turismo (2015), es quién otorgará la categoría para cada establecimiento de acuerdo a los servicios e instalaciones que el Hostal ofrezca para la atención a los huéspedes.

## **2.8 Condiciones necesarias según la categoría del establecimiento**

El reglamento general de actividades turísticas (2008), estipula condiciones que los establecimientos denominados hostales deben cumplir una serie de requisitos de acuerdo a su categorización.

**Art. 19**, correspondiente a los Hostales de 3 estrellas señala que debe poseer los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción.
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones.
- c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

- d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción.
- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado.
- f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 20**, correspondiente a hostales de 2 estrellas menciona que debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico.
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones.
- c) De comedor, este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida.
- d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- e) Teléfono público en la recepción y botiquín de primeros auxilios.

**Art 21**, correspondientes a los servicios que debe poseer un hostel de 1 estrella los cuales se mencionan a continuación:

- a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor.
- b) Teléfono público en la recepción.
- c) Botiquín de primeros auxilios.

## **2.9 Calidad**

La calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas (Alfaro, 2009).

Mientras que Tarí (2010), define a la calidad como el proceso global de toda la empresa para conseguir excelente productos o servicios siendo esta la meta principal de la organización.

La calidad se refiere a la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades (Figueroa, 2012).

Tomando como referencia varios conceptos de calidad de varios autores, se interpreta que la calidad se enfoca en las características de excelencia que tiene un producto o servicio en comparación con los de su especie.

## **2.10 Calidad en el Servicio**

Foretur (2011), define a la calidad en el servicio como Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

### **2.11 Calidad en las empresas Turísticas**

Ramírez (2005), Menciona a la calidad en las empresas de servicios turísticos responde a la satisfacción plena de los usuarios en términos de atención, calidad de servicio, bienestar, seguridad y a su vez, responde al mejoramiento continuo de la imagen y afianzamiento empresarial. Para lograr dichos parámetros, las empresas de servicios turísticos deben buscar el cambio como inicio para la implantación de una nueva forma de trabajo, el trabajo con calidad.

### **2.12 Definición de Servicio**

Un Servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos (Tari, 2010).

Mientras que Alfaro (2009), define al servicio como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico; como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

Por otro lado, un servicio son las actividades económicas que integran al sector terciario de un sistema económico, diferenciando el sector industrial del sector servicios (Camisón, 2006).

A través, de las definiciones expuestas por autores, se concluyó que servicio es un conjunto de actividades intangibles destinadas a satisfacer a una persona o cliente mediante diversos factores que pueden afectar al resultado esperado a través de las actividades realizadas.

### **2.13 Certificación de “Q Calidad” en Quito**

Es un reconocimiento que otorga el Municipio a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística del Distrito Metropolitano de Quito. Hoy, mediante el esfuerzo común de los empresarios y Quito Turismo, varios establecimientos turísticos cuentan con el Distintivo “Q”, mejorando su gestión y pasar una verificación técnica que incluyó el cumplimiento de parámetros ambientales, sociales, empresariales y de calidad. (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014).

### **2.14 Beneficios de “Q Calidad”**

El proyecto además de mejorar la imagen de Quito como un destino turístico sostenible de calidad, beneficiará a los empresarios turísticos tanto en gestión empresarial, como en promoción y publicidad (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014).

### **2.15 Requisitos**

- 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.
- Contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) o demostrar estar en proceso efectivo de licenciamiento.

- Llenar formulario de aplicación y remitir al correo electrónico [distintivoq@quito-turismo.gob.ec](mailto:distintivoq@quito-turismo.gob.ec).
- Una vez aprobada la aplicación, el representante legal del establecimiento deberá firmar una Carta de Compromiso.
- Pasar una verificación técnica en base a la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q desarrollada por Quito Turismo u otra similar reconocida por Quito Turismo.

### **2.16 Objetivo de la Normativa**

Promover la implementación de sistemas de gestión de turismo sostenible, calidad y profesionalización del equipo humano en los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito para el mejoramiento de la competitividad del destino Quito.

### **2.17 Beneficios de Gestión Empresarial**

- Asistencia técnica durante el proceso de verificación
- Entrega de informes técnicos a cada establecimiento posterior a la verificación, que incluye parámetros sociales, ambientales, empresariales y de calidad.
- Capacitación y profesionalización del equipo humano
- Invitación a eventos especiales organizados por Quito Turismo como: talleres, seminarios, charlas, entre otros
- Taller de formación de auditores internos.

### **2.18 Beneficios de Promoción y Publicidad**

- Material promocional impreso, de establecimientos con Distintivo Q.
- Material promocional impreso, de establecimientos con Distintivo Q.  
Cuponera

- Promoción a través de boletines internacionales de las agencias de relaciones públicas de la ciudad a nivel internacional.
- Promoción y uso de los servicios de los establecimientos con Distintivo “Q” en viajes de familiarización y prensa que organice Quito Turismo.
- Autorización de emplear la marca turística de la ciudad en actividades de promoción de la empresa.
- Inclusión de las empresas reconocidas con el Distintivo Q en el sitio web de Quito Turismo [www.quito.com.ec](http://www.quito.com.ec)
- Inclusión de las empresas reconocidas con el Distintivo Q en la aplicación móvil: Guía Quito.
- Redes Sociales, compartimos ofertas y promociones remitidas por los establecimientos Q
- Publicaciones del proyecto Distintivo “Q” en prensa, radio y televisión.
- Videos promocionales español – inglés, publicados a través de nuestros canales de comunicación.

### **2.19 Reglamento General Normativa Q Calidad**

El reglamento general de dicha normativa está compuesto por:

- **Título I:** Objeto, Ámbito y Actividades
- **Título II:** Procedimientos y requisitos
- **Título III:** Responsabilidad, Verificación y Entrega
- **Título IV:** Vigencia, Renovación, Seguimiento y Revocatoria
- **Título V:** Derechos, Obligaciones, prohibiciones y Sanciones

Finalizando con el documento tendremos los anexos de certificados y solicitudes.

Así como todos los parámetros a calificar para la obtención de las mismas, cabe recalcar en el ámbito de alojamientos se caracterizan 94 aspectos clasificados

en:

- ÁMBITO A: Gestión administrativa.
- ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial.
- ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento.

Dicho reglamento estará adjuntado en la parte de anexos.

## **2.20 Bases Legales**

- Como principal ente, el cual no es regulador, pero si generador de los parámetros a seguirse dentro del hotelería y en si lo que es el turismo se tiene a la OMT (Organización Mundial del Turismo). Quienes nos dan a conocer conceptos básicos de que es un hotel características y clasificación (Organización Mundial de Turismo, 2011).
- De segundo nivel se tiene La constitución Nacional del Ecuador La cual en el capítulo sexto nos habla del trabajo y la Producción en donde enfocamos el marco legal (Constitución de la República del Ecuador, 2008).
- En tercer lugar, se tienes los parámetros y objetivos brindados por el Plan Nacional para El Buen Vivir 2017-2021 donde se tiene los estatutos medio ambientales y el desarrollo con las comunidades (Plan Nacional para El Buen Vivir 2017-2021, 2017).
- En cuarta posición se tiene el Ministerio de Turismo de Ecuador quien regula y clasifica los establecimientos Hoteleros mediante Norma de Alojamiento (Ministerio de Turismo, 2014).
- Para finalizar se tiene Entidades Públicas que generan los permisos de funcionamiento tales como:
  - Municipio de Quito.
  - Ministerio de Salud y Medio Ambiente.
  - Departamento de Bomberos.
  - Norma INEN de Alojamiento
  - Reglamento General del Distintivo Q 2014
  - Formulario De Aplicación Alojamiento 2016



## **CAPÍTULO III**

### **3.1 Paradigma**

#### **Positivista**

Según López & Zayas (2010), las características del paradigma positivista se encuentran la orientación nomotética de la investigación, la formulación de hipótesis, su verificación y la predicción a partir de las mismas, la sobrevaloración del experimento, el empleo de métodos cuantitativos y de técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El presente trabajo de investigación se basó en el paradigma positivista tomando en cuenta que el mismo fundamenta sus bases teóricas en las ciencias exactas, el análisis de datos estadísticos, numéricos cuantitativos; en el estudio de caso se realizará una lista de chequeo la cual será tabulada utilizando porcentajes representados en diagramas de barras.

### **3.2 Tipo de investigación**

#### **Descriptiva**

Según Hernández; Fernández & Baptista (2010), indica que la investigación descriptiva busca especificar propiedades y características de un tema a analizar, describe tendencias de un grupo o población. Pretende recolectar información de manera independiente sobre las variables a las que se refiere.

El presente estudio es descriptivo debido a que se pretende analizar el grupo hostales, bajo las dimensiones de la normativa Q Calidad, recolectando información a través de la Lista de Chequeo (Check List) para la realización del Plan de Mejora.

### **3.3 Diseño de la investigación**

#### **Documental y de Campo**

Según Guerrero; Montoya & Hueso (2014), La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). Un tipo específico de investigación documental es la investigación secundaria, dentro de la cual podremos incluir a la investigación bibliográfica y toda la tipología de revisiones existentes (revisiones narrativas, revisión de evidencias, meta-análisis, meta síntesis).

Según Arias (2012), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

Por lo tanto, los datos recolectados directamente de cada uno de los 7 hostales se manipularon de manera clara y precisa sin que los investigadores alteren o manipulen los mismos en el proceso de la búsqueda de los objetivos de esta investigación

### **3.4 Metodología**

#### **Cuantitativo**

El presente estudio se basó en lo cuantitativo según López & Zayas (2010), debido que la investigación se fundamenta en el análisis de los datos y a la prueba de hipótesis en base a la estadística descriptiva inferencia. En este estudio se analizaron los estándares de los hostales en base a la normativa Q Calidad. Cuáles son las perspectivas vistas mediante la parte interna de los

establecimientos de alojamiento de La Mariscal y de la obtención de estos resultados realizar un plan de mejora.

Para la recopilación de la información se empleó la lista de chequeo con todos los parámetros establecidos en la normativa los cuales son 109 subdivididos en 17 dimensiones.

### 3.5 Población.

Se tiene como población 12 establecimientos de Alojamiento ubicados en La Mariscal con la denominación hostel que tienen una calificación de 8.5 en adelante basado en la página Hostel World como se observa en la tabla N° 1 Hostales de la Mariscal.

Tabla 1. Hostales de La Mariscal. Hostel World, 2019.

<b>Nombre</b>	<b>Ubicación</b>
Blue House	Joaquín Pinto E8-24 y Diego de Almagro
Casa Urbana Hostel	Rabida N26-25
Color House Petite	Calama E8 y 6 de Diciembre
Discovery Quito Hostel	Mariscal Foch E826 y Diego de Almagro
El Cafecito Quito	Luis Cordero E643 y Reina Victoria
El Patio Hostel Quito	Tamayo N24-48 y Willson
HeritagelInn	Tamayo N24-48 y Willson
Hotel Andino	Leonidas Plaza N24-395 y Luis Cordero
Mogens Pod Hostel	9 de Octubre N24-118 y Luis Cordero
Posada del Maple	Juan Rodríguez E8-49
Selina Quito	Diego de Almagro
TravellersInn	La Pinta E4-435 y Amazonas

### 3.6 Muestra:

La muestra objetiva del estudio se ha tomado de la población, que son los hostales que operan en el sector La Mariscal basándose en la página Hostel

World. Luego de haber encontrado este grupo denominado población procederemos a clasificarlos según los siguientes criterios:

**De interés:** Esto se refiere a los establecimientos a los cuales se va a enfocar el investigador en este caso:

- Se tomará en cuenta aquellos que poseen una calificación igual o superior a 8,5 puntos sobre 10 brindada por Hostel World
- Se enfoque a un nicho de turistas extranjeros

**Accesibles:** Esto se enfoca a los establecimientos de alojamiento que brinden la apertura para poder realizar el estudio de campo y poder aportarles el ejemplar del plan de mejora basado en la normativa Q Calidad.

Para realizar el muestreo se tomó en cuenta el tipo no probabilístico que según Velasco & Martínez (2003) en su estudio "*Muestreo y tamaño de la muestra. Una guía práctica para personal de salud que realiza investigación*" nos indica que es aquel muestreo en el que la probabilidad de selección de cada unidad muestral no es igual ni conocida.

Se usó el método por conveniencia el cual permite trabajar con los hostales que se encuentren disponibles en ese momento, es más fácil económico y accesible. Los hostales previamente seleccionados serán quienes decidirán si quieren colaborar con la investigación. Se Tiene finalmente que, de una población de 12 establecimientos de alojamiento con denominación hostel ubicados en el sector La Mariscal, se tomó como muestra quienes permitan trabajar en conjunto con los investigadores, los cuales son 7 establecimientos que se muestran en la tabla N° 2 hostales seleccionados.

Tabla 2. Hostales Seleccionados. Terán & Palomino, 2019.

<b>Siglas</b>	<b>Calificación</b>	<b>Denominación</b>
CH	9.4	Magnifico
DQ	8.7	Estupendo
CQ	9.0	Magnifico
PH	9.3	Magnifico
MP	8.5	Estupendo
PM	8.0	Estupendo
TI	9.4	Magnifico

### **3.7 Técnica e Instrumento de recolección de Información**

#### **3.7.1 Lista de chequeo (Check List)**

Según Cardona & Restrepo (2013), en su estudio Lista de Control, indica que la lista de chequeo es un tipo de ayuda de trabajo informativo. Obedece también a los nombres: Listas de control u hojas de verificación.

La lista de chequeo, como herramienta metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. La lista de chequeo permitió conocer la situación actual de los hostales. Dicha lista utilizada en este estudio se la puede observar en el anexo N° 3.

#### **3.7.2 Entrevista no estructurada**

La entrevista no estructurada o en profundidad es aquella que se realiza sin un guion previo, expone una serie de temas con posibles cuestiones que pueden plantearse a la persona entrevistada; este tipo de entrevista tiene como finalidad obtener respuestas subjetivas y sinceras del entrevistado con respecto al tema tratado. Este instrumento permitió reforzar la información obtenida de la lista de chequeo (Folgueiras, 2015).

### **3.8 Técnicas e Instrumentos de procesamiento de la información**

#### **3.8.1 Diagrama de Barras**

Según Abad & Huapaya (2009) es un gráfico sobre ejes cartesianos en el que se distribuye en el eje X, sobre ellos se levantan barras o rectángulos de igual base cuya altura sea proporcional a sus frecuencias. En el eje Y se encuentra la escala de valores. Se utilizan para comparar la magnitud de dos o más variables mediante barras que pueden colocarse juntas. Este instrumento ayudó a comparar de manera gráfica el nivel de cumplimiento e incumplimiento de cada una de las dimensiones con respecto a los 7 hostales seleccionados.

#### **3.8.2 Diagrama Afinidad**

Según López (2016), define al diagrama de afinidad como una metodología de trabajo que permite agrupar un buen número de ideas relacionadas entre sí en categorías más amplias. Suele emplearse cuando se dispone de abundante información sobre un problema o concepto, pero de forma desorganizada.

Por lo tanto, con los datos obtenidos de los 7 hostales se pretende relacionar las falencias comunes que sobresalen de los establecimientos seleccionados. De esta manera, se aplicará las estrategias necesarias con la finalidad de sintetizar las debilidades con mayor grado de repetición, teniendo como resultado la elaboración del Plan de Mejora.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente capítulo se presenta información mediante la lista de chequeo (Check List) de la normativa permitiendo obtener datos reales de cada uno de los hostales seleccionados, por consiguiente, la información será tabulada y analizada con la finalidad de obtener las falencias comunes de las 22 dimensiones de la normativa y a través de esto, tomar las estrategias necesarias para la elaboración del plan de mejora.

#### 4.1 Evaluación de los establecimientos de alojamientos en base a la normativa Q calidad

Tabla 3. Dimensiones de la Normativa Q Calidad. Terán & Palomino, 2019.

Numero	Dimensión
1	Administrativo
2	Personal
3	Capacitación
4	Social y Biodiversidad
5	Protección Ambiental
6	Infraestructura General
7	Infraestructura para la Seguridad
8	Infraestructura para servicios Higiénicos
9	Señalización
10	Equipamiento General
11	Equipamiento para servicios Higiénicos
12	Equipamiento del área de Comedor
13	Equipamiento del área de Cocina
14	Equipamiento de habitaciones
15	Equipamiento área del personal
16	Accesos
17	Personal
18	Satisfacción al Cliente
19	Servicios
20	Materia Promocional
21	Cocina
22	Seguridad y Mantenimiento

### 4.1.1 Dimensión Administrativa

La dimensión Administrativa como lo muestra la tabla N°4 posee 6 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que existen 3 hostales que posee el 100% de cumplimiento

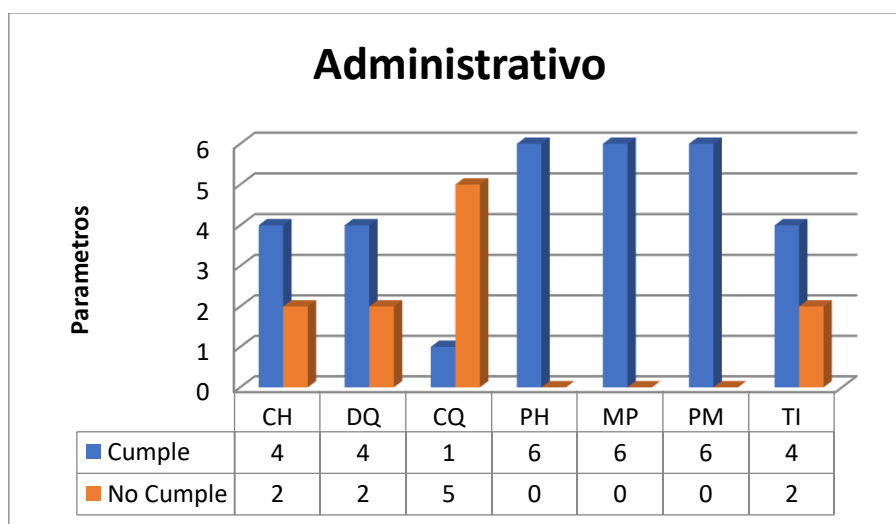
Tabla 4. Conteo de la dimensión administrativa. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Administrativo							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	4	4	1	6	6	6	4
No Cumple	2	2	5	0	0	0	2
<b># Total de Parámetros</b>	6	6	6	6	6	6	6

Se observa que 4 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no tener un manual organizacional, el no poseer políticas de prohibición de venta de estupefacientes y prostitución, el no tener un reglamento de higiene y seguridad para el personal.

En el grafico N° 1 se presenta los resultados obtenidos.

Gráfico 1. Conteo de la dimensión administrativa. Terán & Palomino, 2019





### 4.1.2 Dimensión Personal

La dimensión Personal como lo muestra en la tabla N° 5 posee 4 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que existen 2 hostales que posee el 100% de cumplimiento

Tabla 5. Conteo de la dimensión personal. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Personal							
Ponderación	Parámetros por Cada Hotel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	3	1	1	4	3	4	2
No Cumple	1	3	3	0	1	0	2
<b># Total de Parámetros</b>	4	4	4	4	4	4	4

Se observa que 5 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no tener un reglamento interno para el personal y el no contar con un carnet de salud actualizado.

En el gráfico N° 2 se presenta los resultados obtenidos.

Gráfico 2. Conteo de la dimensión personal. Terán & Palomino, 2019



### 4.1.3 Dimensión Capacitación

La dimensión capacitación como lo muestra en la tabla N° 6 posee 4 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que existen 1 hostel que posee el 100% de cumplimiento

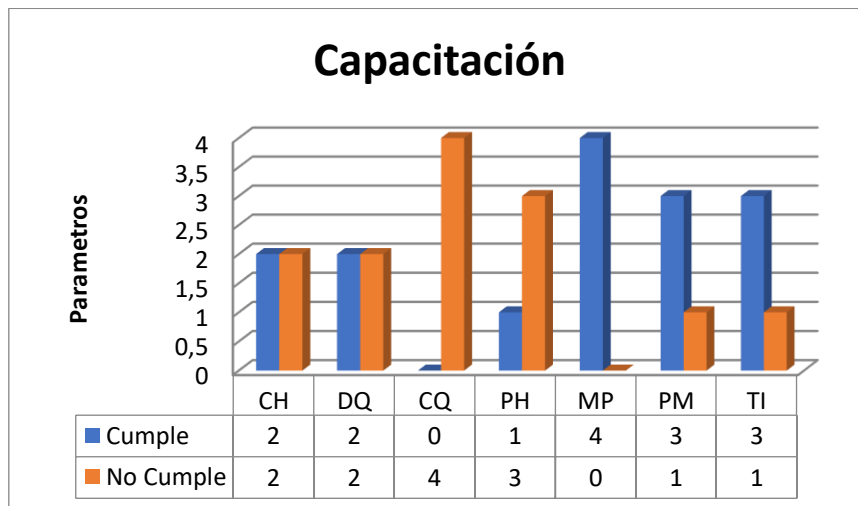
Tabla 6. Conteo de la dimensión capacitación. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Capacitación							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	2	2	0	1	4	3	3
No Cumple	2	2	4	3	0	1	1
<b># Total de Parámetros</b>	4	4	4	4	4	4	4

Se observa que 6 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con un plan de capacitación anual que abarque las diferentes áreas del hotel y el no tener el 50% de empleados capacitados en temas de salud y seguridad.

En el gráfico N° 3 se presenta los resultados obtenidos.

Gráfico 3. Conteo de la dimensión capacitación. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.4 Dimensión Social y Biodiversidad

La dimensión social como lo muestra en la tabla N° 7 posee 7 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que ningún hostel tiene el 100% de cumplimiento.

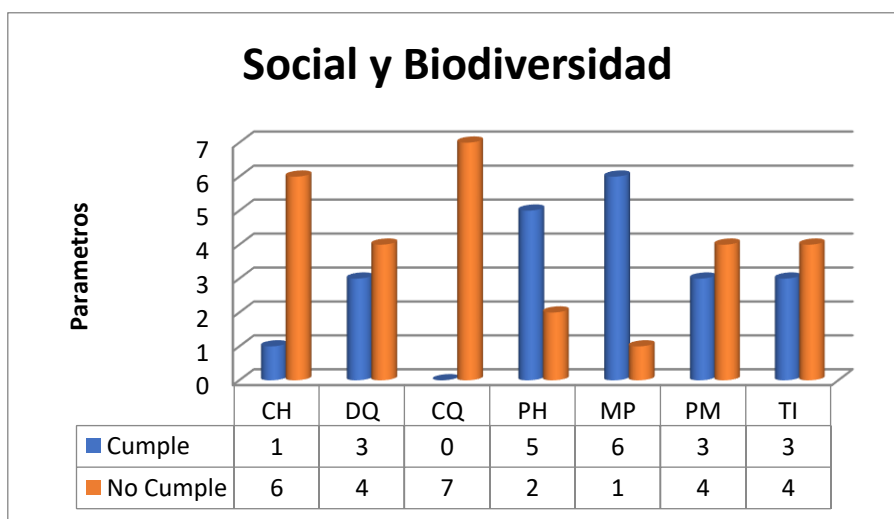
Tabla 7. Conteo de la dimensión social. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Social y Biodiversidad							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	1	3	0	5	6	3	3
No Cumple	6	4	7	2	1	4	4
<b># Total de Parámetros</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Se observa que 7 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no tener registros de aportes a la población local, en el caso de que el hostel sea considerado patrimonio se informa a los huéspedes de su valor patrimonial y el no poseer información sobre la flora y fauna de la zona.

En el gráfico N° 4 se presenta los resultados obtenidos.

Gráfico 4.. Conteo de la dimensión social. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.5 Dimensión Protección y Conservación Ambiental

La dimensión protección y conservación ambiental como lo muestra en la tabla N° 8 posee 9 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que ningún hostel tiene el 100% de cumplimiento.

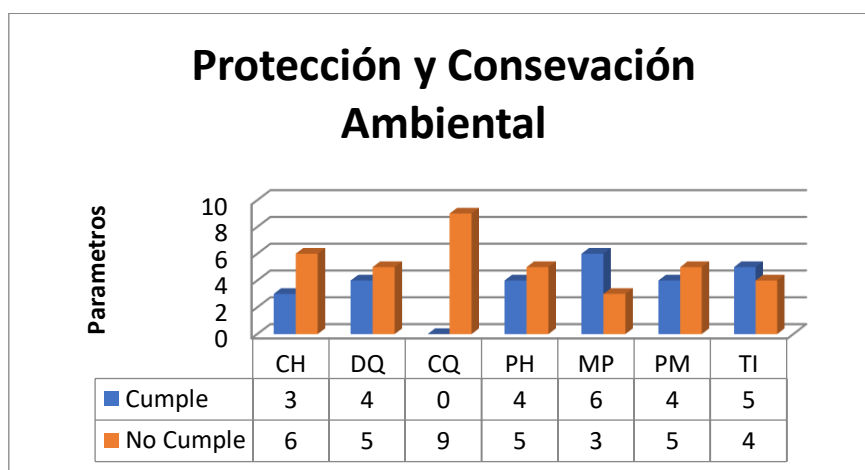
Tabla 8. Conteo de la dimensión protección y conservación ambiental. Terán & Palomino,

Dimensión Protección y Conservación Ambiental							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	3	4	0	4	6	4	5
No Cumple	6	5	9	5	3	5	4
<b># Total de Parámetros</b>	9	9	9	9	9	9	9

Se observa que 7 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con un plan de prácticas de sostenibilidad, el no contar con registros de uso y ahorro de agua y el no especificar por escrito si posee sistemas alternativos de agua y energía.

En el gráfico N° 5 se presenta los resultados obtenidos.

Gráfico 5. Conteo de la dimensión protección y conservación ambiental. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.6 Dimensión Infraestructura General

La dimensión Infraestructura General como lo muestra en la tabla N° 9 posee 7 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que ningún hostel tiene el 100% de cumplimiento.

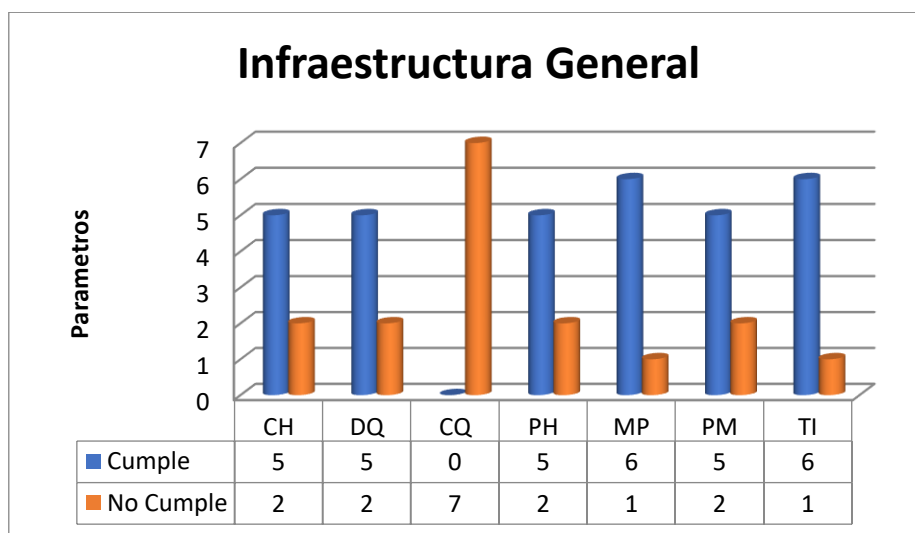
Tabla 9. Porcentaje de dimensión infraestructura general. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Infraestructura General							
Ponderación	Parámetros por cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	5	5	0	5	6	5	6
No Cumple	2	2	7	2	1	2	1
<b># Total de Parámetros</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Se observa que 7 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con infraestructura adecuada para personas con capacidades diferentes como: física, visual, auditiva e intelectual.

En el gráfico N°6 se presenta los resultados obtenidos.

Gráfico 6. Conteo de la dimensión infraestructura general. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.7 Dimensión Infraestructura para la Seguridad

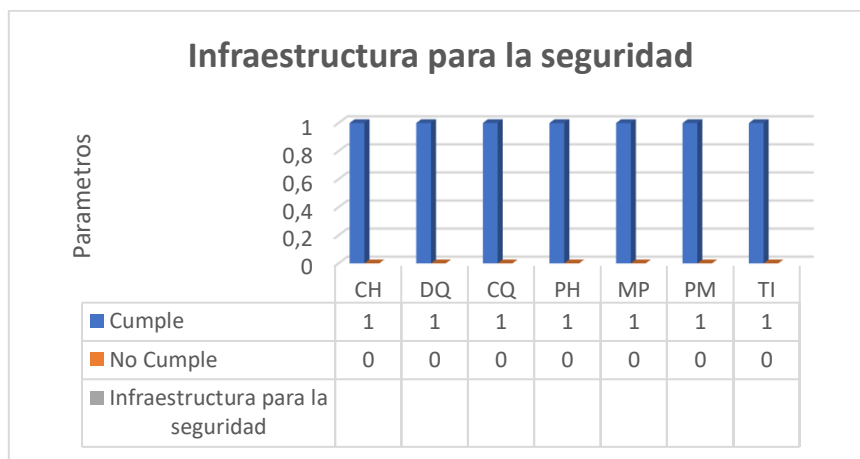
La dimensión Infraestructura para la Seguridad como lo muestra en la tabla N° 10 posee 1 parámetro que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que los 7 hostales tienen el 100% de cumplimiento.

Tabla 10. Conteo de la dimensión infraestructura para la seguridad. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Infraestructura para la seguridad							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	1	1	1	1	1	1	1
No Cumple	0	0	0	0	0	0	0
<b># Total de Parámetros</b>	1	1	1	1	1	1	1

En el gráfico N° 7 se presenta los resultados obtenidos.

Gráfico 7. Conteo de la dimensión infraestructura para la seguridad. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.8 Dimensión Infraestructura para servicios Higiénicos

La dimensión Infraestructura para servicios Higiénicos como lo muestra en la tabla N° 11 posee 3 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 3 hostales tienen el 100% de cumplimiento.

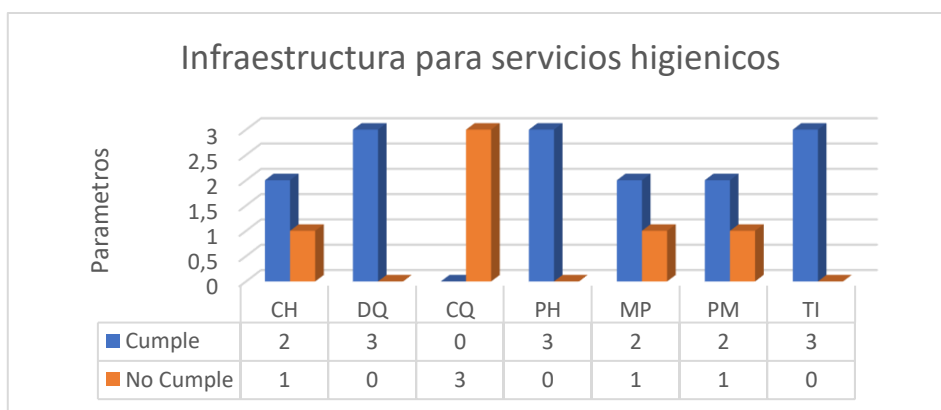
Tabla 11. Conteo de la dimensión Infraestructura para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Infraestructura para servicios higiénicos							
Ponderación	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
	Parámetros por Cada Hostal						
Cumple	2	3	0	3	2	2	3
No Cumple	1	0	3	0	1	1	0
<b># Total de para metros</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Se observa que 4 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no poseer sistemas ahorradores de agua en los servicios higiénicos de las áreas públicas.

En el grafico N° 8 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 8. Conteo de la dimensión infraestructura para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.9 Dimensión Señalización

La dimensión señalización como lo muestra en la tabla N° 12 posee 6 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 3 hostales tienen el 100% de cumplimiento.

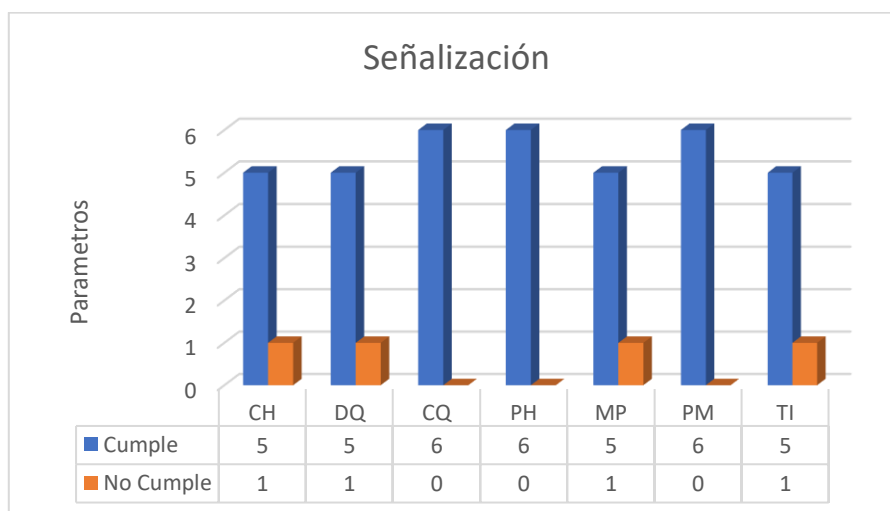
Tabla 12. Conteo de la dimensión Señalización. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Señalización							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	5	5	6	6	5	6	5
No Cumple	1	1	0	0	1	0	1
<b># Total de Parámetros</b>	6	6	6	6	6	6	6

Se observa que 4 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no tener identificado el área de fumadores lejos de la zona del hotel evitando que ingrese el humo.

En el gráfico N° 9 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 9. Conteo de la dimensión señalización. Terán & Palomino, 2019





#### 4.1.10 Dimensión Equipamiento General

La dimensión equipamiento general como lo muestra en la tabla N° 13 posee 3 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 1 hostel tiene el 100% de cumplimiento.

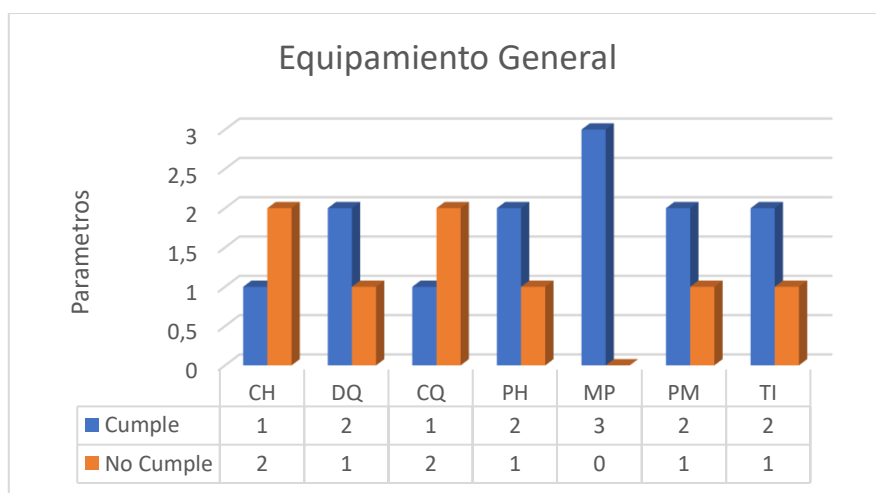
Tabla 13. Conteo de la dimensión Equipamiento General. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Equipamiento General							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	1	2	1	2	3	2	2
No Cumple	2	1	2	1	0	1	1
<b># Total de Parámetros</b>	3	3	3	3	3	3	3

Se observa que 6 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no poseer aislamiento acústico adecuado en el caso de tener música en vivo.

En el gráfico N° 10 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 10. Conteo de la dimensión equipamiento general. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.11 Dimensión Equipamiento para servicios Higiénicos

La dimensión Equipamiento para servicios Higiénicos como lo muestra en la tabla N° 14 posee 2 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 3 hostales tienen el 100% de cumplimiento.

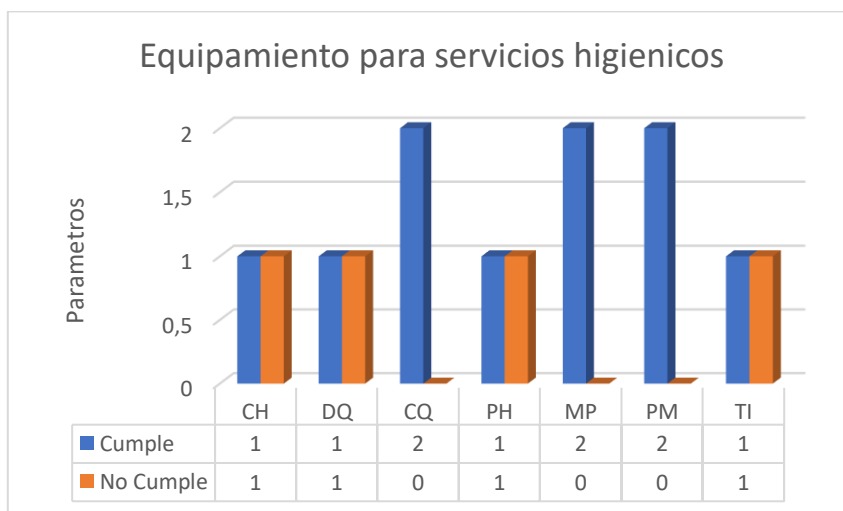
Tabla 14. Conteo de la dimensión equipamiento para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Equipamiento para servicios higiénicos							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	1	1	2	1	2	2	1
No Cumple	1	1	0	1	0	0	1
<b># Total de Parámetros</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Se observa que 4 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no poseer servicios higiénicos para personas con capacidades diferentes equipados de acuerdo a las especificaciones de la autoridad competente.

En el grafico N° 11 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 11. Conteo de la dimensión equipamiento para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.12 Dimensión Equipamiento del área de Comedor

La dimensión Equipamiento del área de comedor como lo muestra en la tabla N° 15 posee 4 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 6 hostales tienen el 100% de cumplimiento.

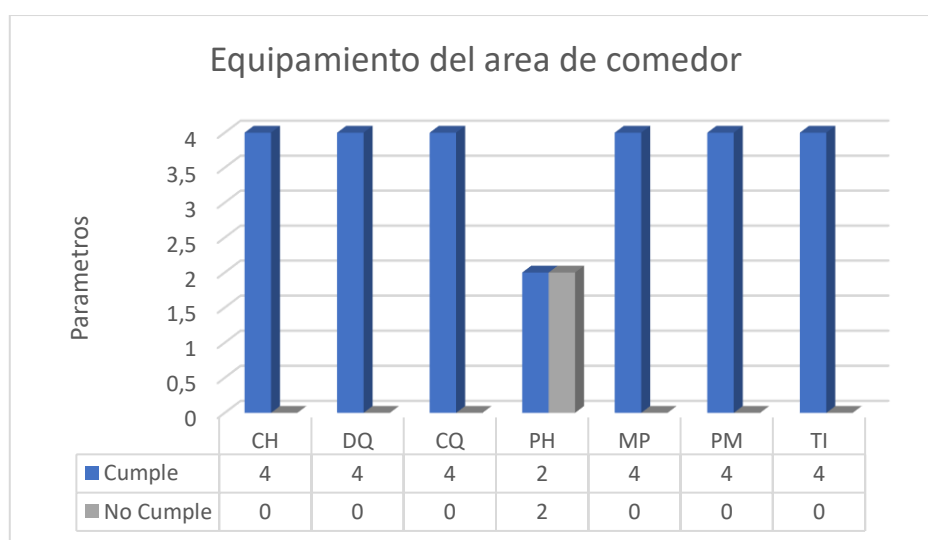
Tabla 15. Conteo de la dimensión equipamiento del área de comedor. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Equipamiento del área de comedor							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	4	4	4	2	4	4	4
No Cumple	0	0	0	2	0	0	0
<b># Total de Parámetros</b>	4	4	4	4	4	4	4

Se observa que 1 hostel tiene un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con un reglamento específico para el área de comedor en el que se detalle el uso de aretes, anillos, maquillaje entre otros.

En el gráfico N° 12 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 12. Conteo de la dimensión Equipamiento área de comedor. Terán & Palomino. 2019



### 4.1.13 Dimensión Equipamiento del área de Cocina

La dimensión de equipamiento del área de cocina como lo muestra en la tabla N° 16 posee 6 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que ningún hostel tienen el 100% de cumplimiento.

Tabla 16. Conteo de la dimensión equipamiento área de cocina. Terán & Palomino, 2019

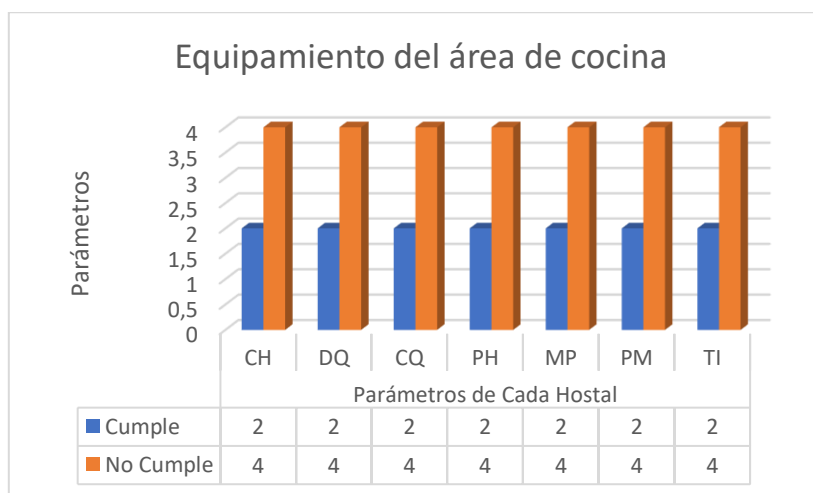
Dimensión Equipamiento del área de cocina							
Ponderación	Parámetros de Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	2	2	2	2	2	2	2
No Cumple	4	4	4	4	4	4	4
<b># Total de Parámetros</b>	6	6	6	6	6	6	6

Se observa que 7 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no poseer equipamiento necesario para el área de cocina, no contar con una división adecuada en el área de almacenamiento y no contar con utensilios de cocina necesarios para la producción de alimentos.

En el gráfico N° 13 se presenta los resultados obtenidos

.

Gráfico 13. Conteo de la dimensión equipamiento del área de cocina. Terán & Palomino, 2019.



#### 4.1.14. Dimensión Equipamiento habitaciones

La dimensión de equipamiento habitaciones como lo muestra en la tabla N° 17 posee 2 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que ningún hostel tienen el 100% de cumplimiento.

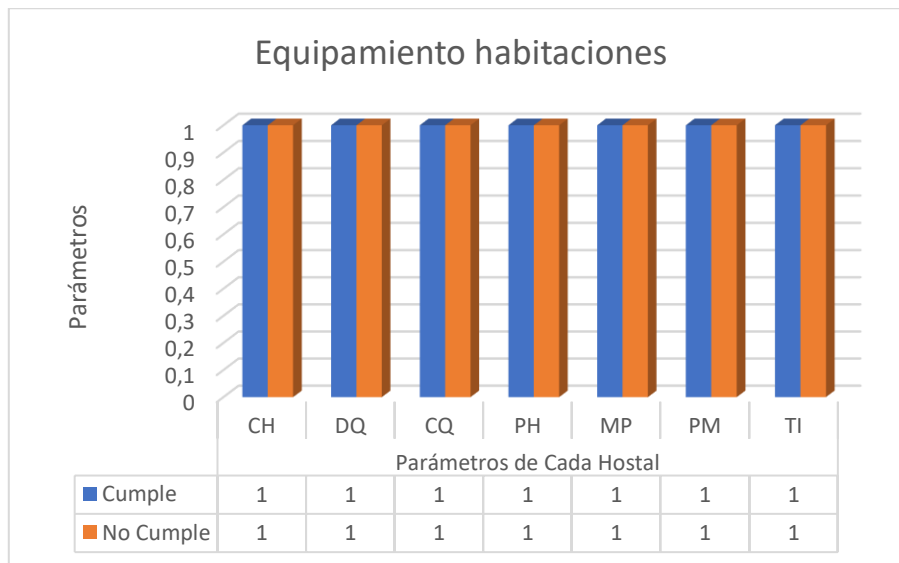
Tabla 17. Conteo de la dimensión Equipamiento habitaciones. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Equipamiento habitaciones							
Ponderación	Parámetros de Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	1	1	1	1	1	1	1
No Cumple	1	1	1	1	1	1	1
<b># Total de Parámetros</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Se observa que 7 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no poseer servicio telefónico en cada una de las habitaciones.

En el gráfico N° 14 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 14. Conteo de la dimensión equipamiento habitaciones. Terán & Palomino, 2019.



#### 4.1.15 Dimensión Equipamiento área del personal

La dimensión equipamiento área del personal como lo muestra en la tabla N° 18 posee 1 parámetro que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que todos los hostales tienen el 100% de cumplimiento.

Tabla 18. Conteo de la dimensión Equipamiento área del personal. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Equipamiento área de personal							
Ponderación	Parámetros de Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	1	1	1	1	1	1	1
No Cumple	0	0	0	0	0	0	0
<b># Total de Parámetros</b>	1	1	1	1	1	1	1

En el grafico N° 15 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 15. Conteo de la dimensión equipamiento área del personal. Terán & Palomino, 2019.



#### 4.1.16. Dimensión Accesos

La dimensión Accesos como lo muestra en la tabla N° 19 posee 2 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que todos los hostales tienen el 100% de cumplimiento.

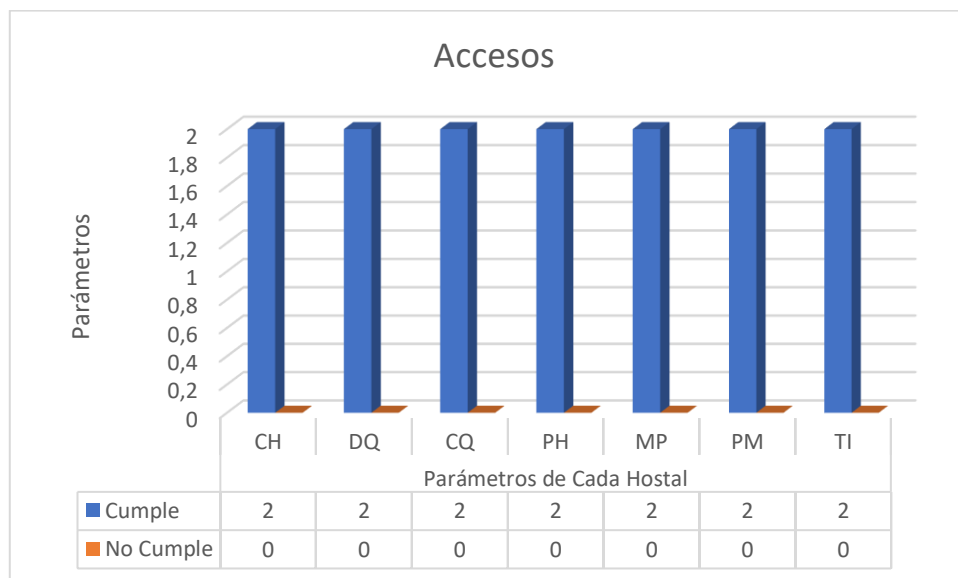
Tabla 19. Conteo de la dimensión Accesos. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Accesos							
Ponderación	Parámetros de Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	2	2	2	2	2	2	2
No Cumple	0	0	0	0	0	0	0
<b># Total de Parámetros</b>	2	2	2	2	2	2	2

Como lo muestra la tabla N° 19, la dimensión Accesos posee 2 parámetros que los establecimientos deben cumplir; dentro de los cuales se puede notar que todos los hostales cuentan con el 100% de cumplimiento en dicha dimensión.

En el grafico N° 16 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 16. Conteo de la dimensión accesos. Terán & Palomino, 2019.



#### 4.1.17 Dimensión Personal

La dimensión personal como lo muestra en la tabla N° 20 posee 4 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que ningún hostel tienen el 100% de cumplimiento

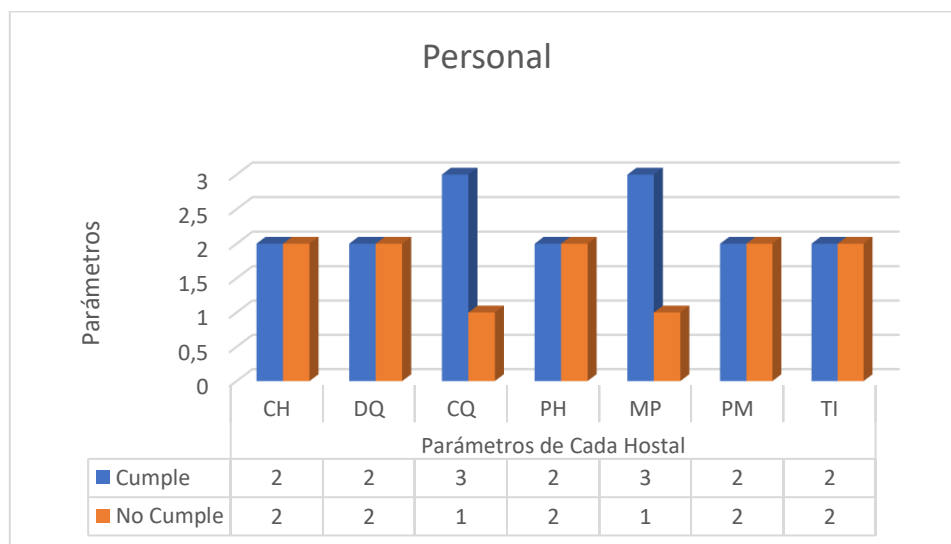
Tabla 20. Conteo de la dimensión Personal. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Personal							
Ponderación	Parámetros de Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	2	2	3	2	3	2	2
No Cumple	2	2	1	2	1	2	2
<b># Total de Parámetros</b>	4	4	4	4	4	4	4

Se observa que 7 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con el uniforme adecuado para la temática del hostel con su respectiva credencial identificativa y el no tener políticas establecidas en cuanto a vestimenta y uniforme del personal de cocina.

En el gráfico N° 17 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 17. Conteo de la dimensión personal. Terán & Palomino, 2019.





#### 4.1.18 Dimensión Satisfacción del Cliente

La dimensión satisfacción del cliente como lo muestra en la tabla N° 21 posee 3 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 2 hostales tienen el 100% de cumplimiento.

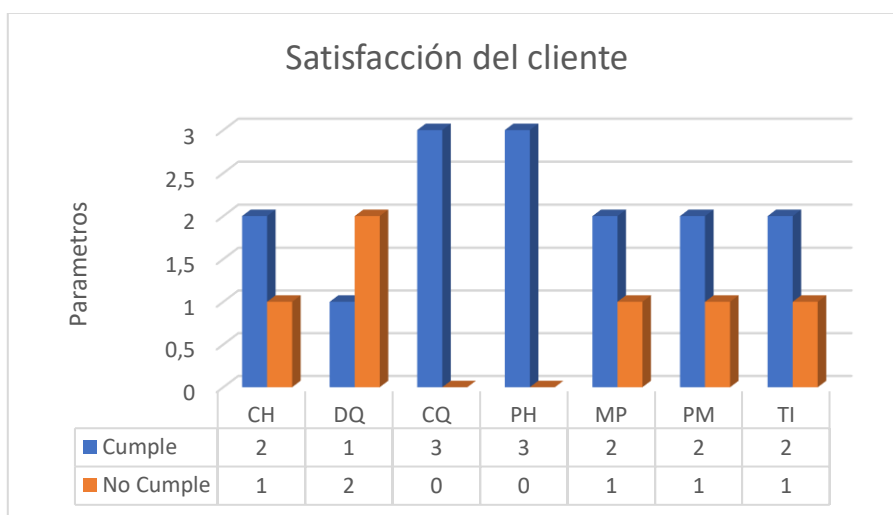
Tabla 21. Conteo de la dimensión Satisfacción al Cliente. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Satisfacción del cliente							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	2	1	3	3	2	2	2
No Cumple	1	2	0	0	1	1	1
<b># Total de Parámetros</b>	3	3	3	3	3	3	3

Se observa que 5 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no realizar encuestas a los huéspedes del hostel que permita generar reportes estadísticos.

En el grafico N° 18 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 18. Conteo de la dimensión satisfacción al cliente. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.19 Dimensión Servicios

La dimensión Servicios como lo muestra en la tabla N° 22 posee 3 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 3 hostales tienen el 100% de cumplimiento

Tabla 22. Conteo de la dimensión Servicios. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Servicios							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	3	2	1	2	3	2	3
No Cumple	0	1	2	1	0	1	0
<b># Total de Parámetros</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Se observa que 4 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con un servicio de lavandería para huéspedes de los hostales.

En el grafico N° 19 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 19. Conteo de la dimensión servicios. Terán & Palomino. 2019



#### 4.1.20 Dimensión Material Promocional

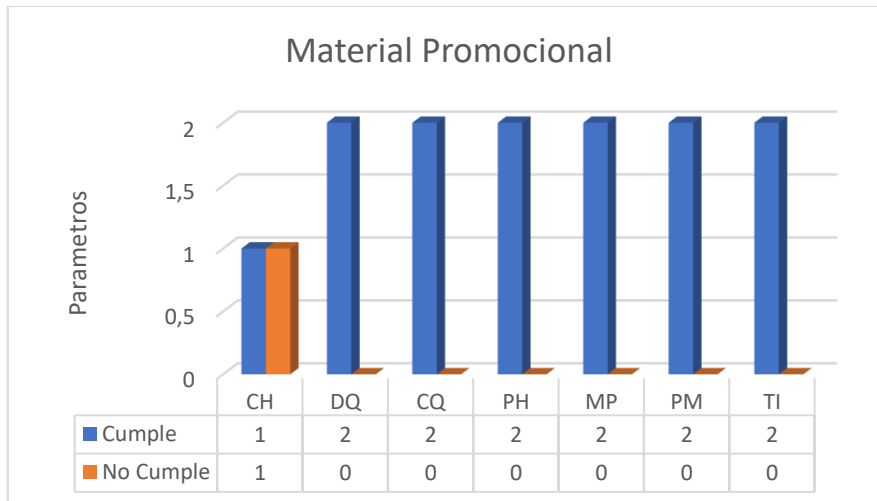
La dimensión Material Promocional como lo muestra en la tabla N° 23 posee 2 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que todos los hostales tienen el 100% de cumplimiento

Tabla 23. Conteo de la dimensión Material Promocional. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Material Promocional							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostal						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	2	2	2	2	2	2	2
No Cumple	0	0	0	0	0	0	0
<b># Total de Parámetros</b>	2	2	2	2	2	2	2

En el grafico N° 20 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 20. Conteo de la dimensión material promocional. Terán & Palomino. 2019



#### 4.1.21 Dimensión Cocina

La dimensión Cocina como lo muestra en la tabla N° 24 posee 5 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 1 hostel tiene el 100% de cumplimiento.

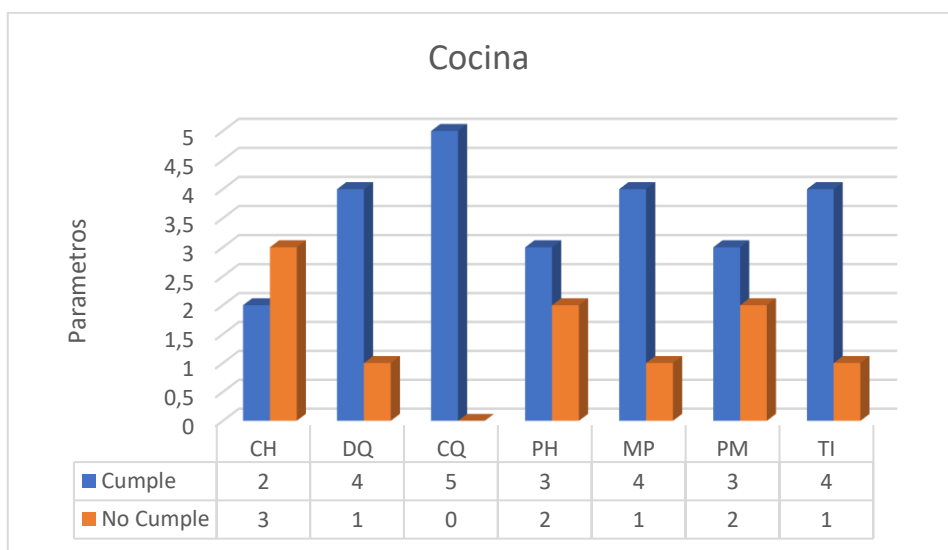
Tabla 24. Conteo de la dimensión Cocina. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Cocina							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	2	4	5	3	4	3	4
No Cumple	3	1	0	2	1	2	1
<b># Total de Parámetros</b>	5	5	5	5	5	5	5

Se observa que 6 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con un material de procedimientos respecto al almacenamiento y refrigeración de alimentos cárnicos.

En el grafico N° 21 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 21. Conteo de la dimensión cocina. Terán & Palomino, 2019



#### 4.1.22 Dimensión Seguridad y Mantenimiento

La dimensión Seguridad como lo muestra en la tabla N° 25 posee 12 parámetros que los establecimientos deben cumplir, dentro de los cuales se puede notar que 1 hostel tiene el 100% de cumplimiento.

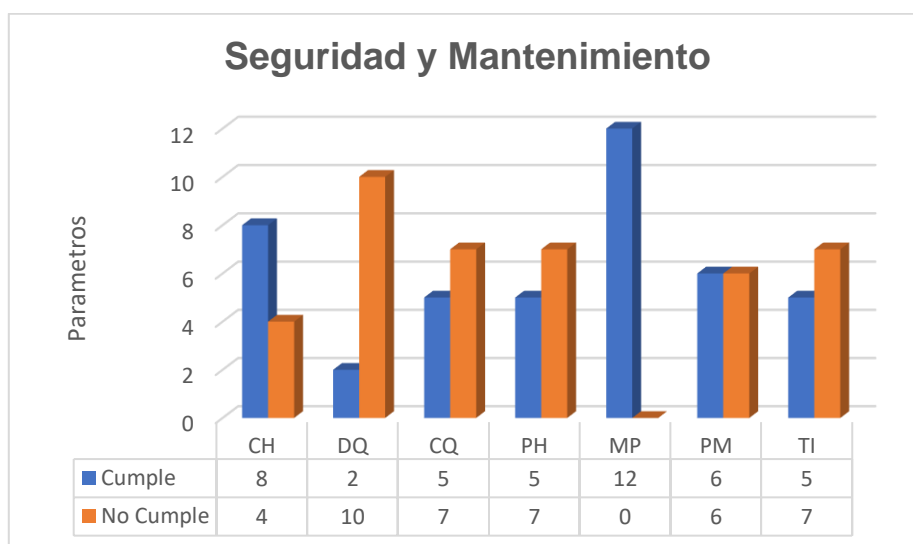
Tabla 25. Conteo de la dimensión Seguridad. Terán & Palomino, 2019.

Dimensión Seguridad y Mantenimiento							
Ponderación	Parámetros por Cada Hostel						
	CH	DQ	CQ	PH	MP	PM	TI
Cumple	8	2	5	5	12	6	5
No Cumple	4	10	7	7	0	6	7
<b># Total de Parámetros</b>	12	12	12	12	12	12	12

Se observa que 6 hostales tienen un nivel de incumplimiento medio, por lo tanto, las estrategias deberán estar diseñadas para suplir las siguientes falencias: El no contar con un manual de seguridad y mantenimiento que detalle simulacro de desastres naturales, control de plagas, registro de mantenimiento de instalaciones eléctricas y de agua.

En el grafico N° 22 se presenta los resultados obtenidos

Gráfico 22. Conteo de la dimensión seguridad. Terán & Palomino, 2019



## 4.2 Falencias de los establecimientos de alojamiento

En la tabla N° 26 se puede observar los numerales de todas las falencias que posee cada establecimiento, dichos numerales se pueden evidenciar en los parámetros indicados en el anexo N° 3 lista de chequeo Q Calidad.

Tabla 26. Falencias de los hostales. Terán & Palomino, 2019

Falencias de los hostales basado en el anexo N° 3 Lista de Chequeo Q Calidad																											
Falencias del hostal DQ				Falencias del hostal PM			Falencias del hostal MP			Falencias del Hostal TI				Falencias del hostal PH				Falencias del hostal CQ					Falencias del Hostal CH				
Numerales				Numerales			Numerales			Numerales				Numerales				Numerales					Numerales				
1	26	57	87	14	33	70	10	59		2	25	61	93	11	27	59	90	1	13	23	33	50	85	1	24	50	79
5	27	58	88	16	41	74	20	61		5	28	66		13	28	61	91	2	14	24	34	56	88	2	25	52	80
7	28	59	89	17	50	80	28	66		8	29	67		14	29	66	94	3	15	25	35	57	89	10	27	56	84
8	29	61	90	20	56	84	29	70		10	31	71		16	33	67		4	16	26	36	58	90	12	28	57	85
12	32	66	91	23	57	85	33	78		13	45	81		17	36	74		5	17	27	37	59	91	13	29	58	88
14	36	70	92	24	58	88	41			16	50	85		19	50	78		7	18	28	38	61	92	16	33	59	90
15	47	71	93	25	59	89	42			17	56	88		20	52	80		8	19	29	39	66		17	35	61	
17	50	74	94	26	61	90	56			18	57	89		22	56	85		9	20	30	40	73		19	41	66	
20	52	80		28	66	92	57			20	58	90		25	57	88		11	21	31	41	74		20	44	67	
25	56	85		31	67		58			24	59	91		26	58	89		12	22	32	48	84		22	48	78	

Los numerales representados con el color naranja en la tabla N° 26, son aquellas falencias que presentan mayor grado de repetición obtenido a través de la lista de chequeo aplicado en los hostales de La Mariscal; los mismos que sirven para la realización del plan de mejora.

Basado en las falencias representadas con el color naranja encontradas en la tabla N° 26, se puede tener como resultado los siguientes diagramas de afinidad donde se observa las falencias con mayor grado de repetición de cada una de las dimensiones estipuladas en la normativa Q calidad.

Las falencias anteriores se presenta de manera conjunta en los siguientes diagramas de afinidad los cuales según López (2016), son una metodología de trabajo que permite agrupar un buen número de ideas relacionadas entre sí en

categorías más amplias. Suele emplearse cuando se dispone de abundante información sobre un problema o concepto, pero de forma desorganizada.

Diagrama 1. Dimensión Administrativa y Personal. Terán & Palomino, 2019

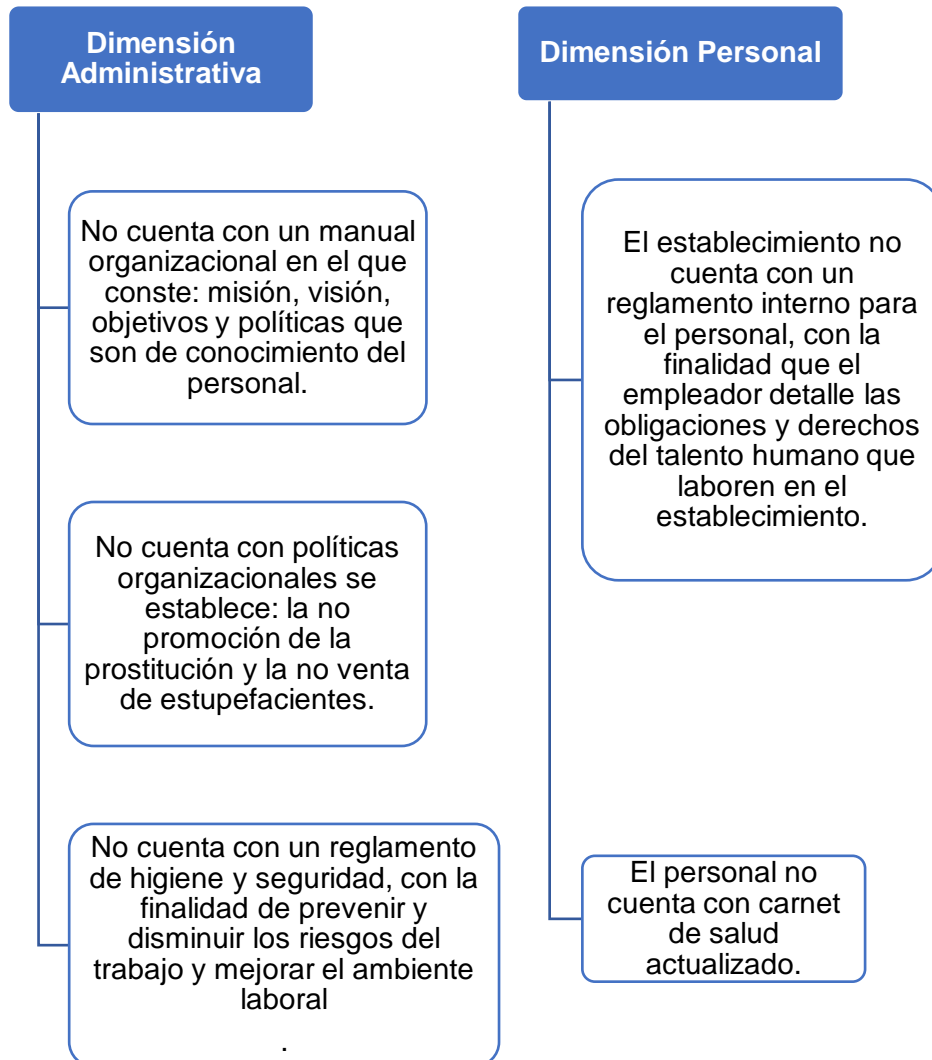


Diagrama 2. Dimensión Capacitación y Social. Terán & Palomino, 2019

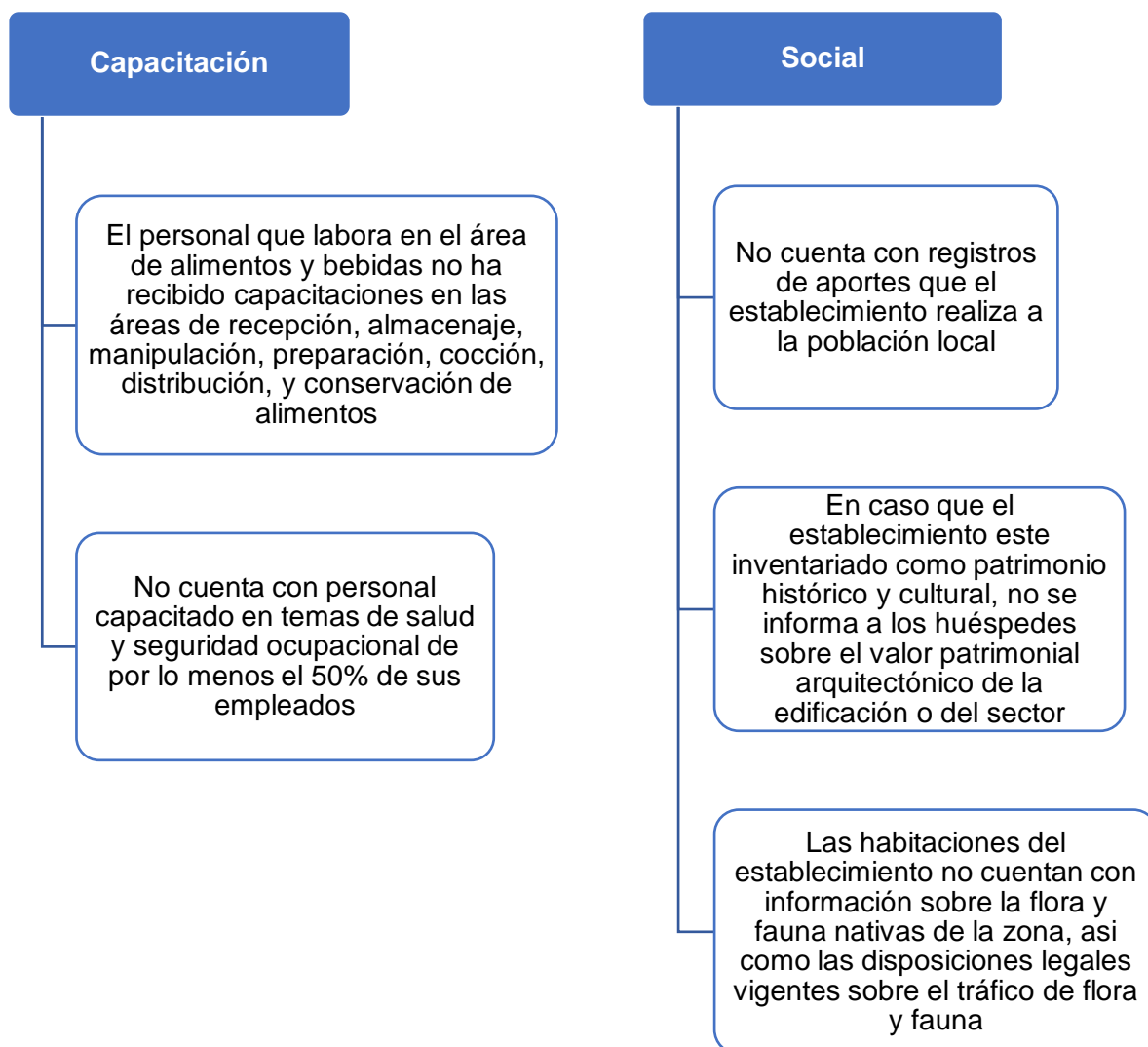




Diagrama 3. Dimensión Protección y Conservación Ambiental e Infraestructura General. Terán & Palomino, 2019

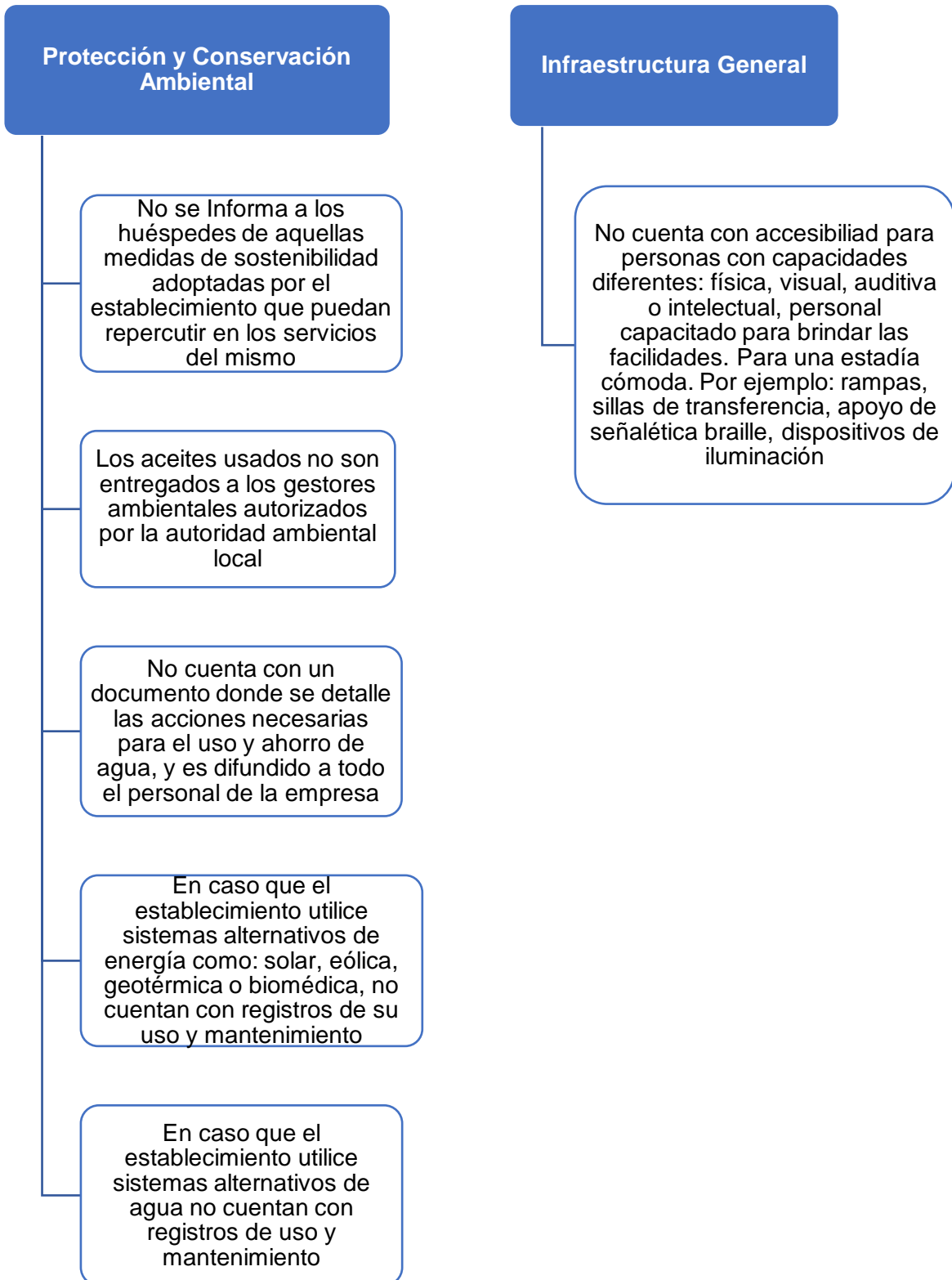


Diagrama 4. Dimensión Infraestructura para servicios Higiénicos y Señalización. Terán & Palomino, 2019

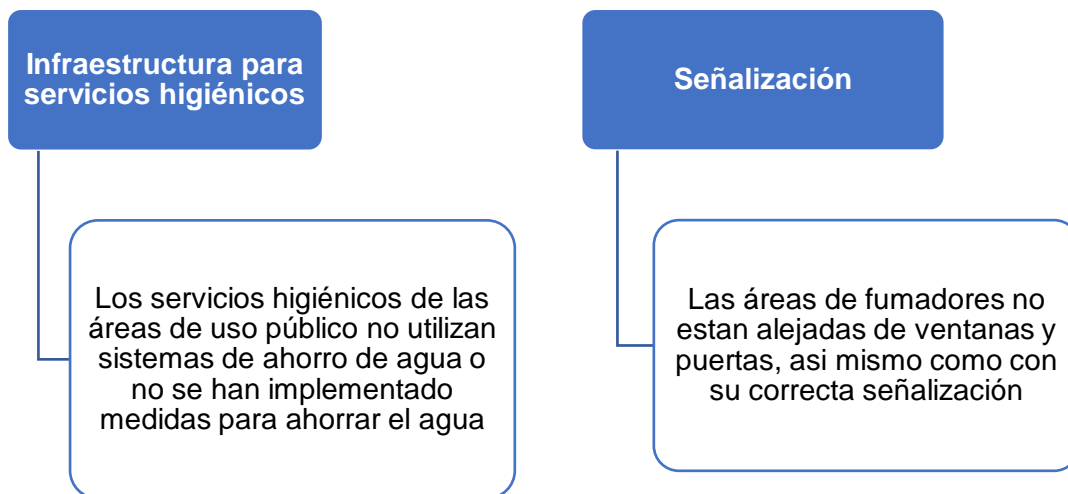


Diagrama 5. Equipamiento general y equipamiento para servicios higiénicos. Terán & Palomino, 2019

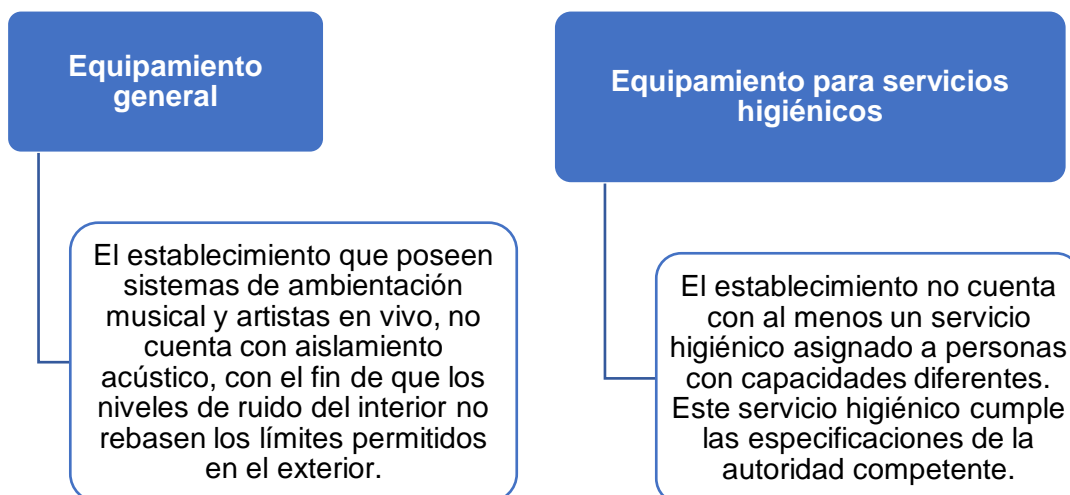


Diagrama 6. Equipamiento del área de comedor y satisfacción al Cliente. Terán & Palomino, 2019

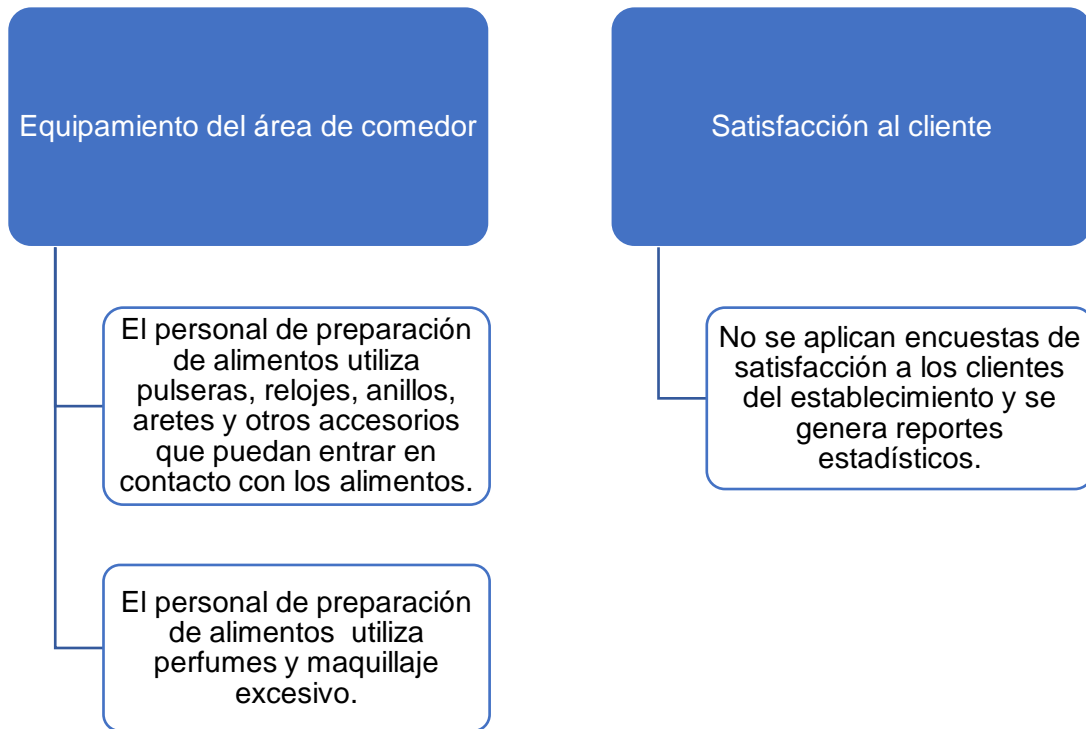


Diagrama 7. Dimensión Equipamiento del área de Cocina. Terán & Palomino, 2019

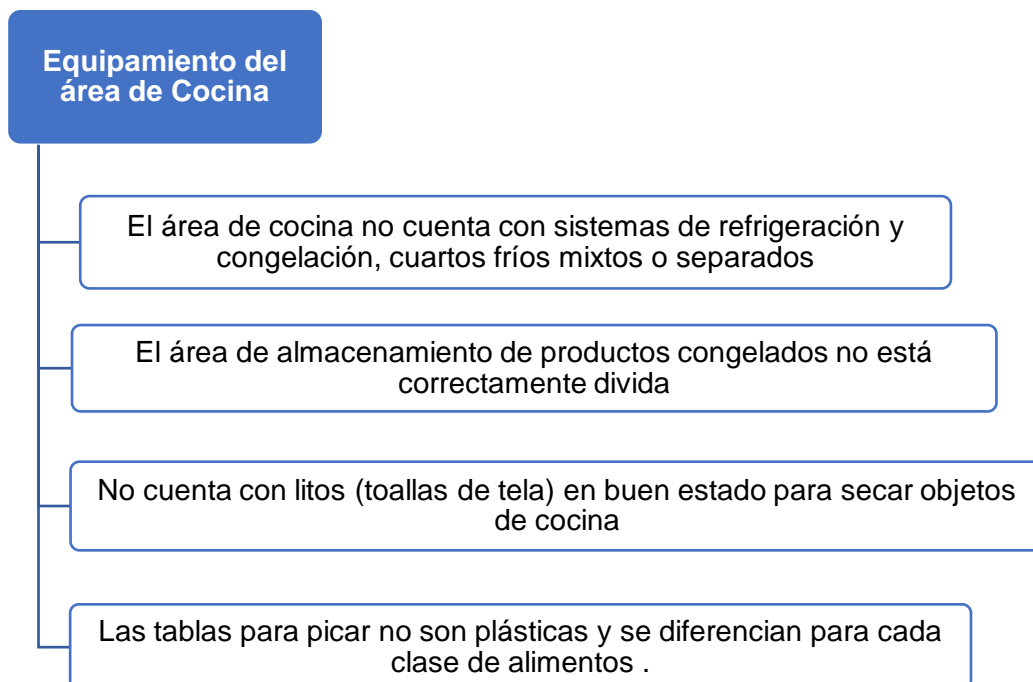


Diagrama 8. Dimensión Equipamiento de Habitaciones. Terán & Palomino, 2019

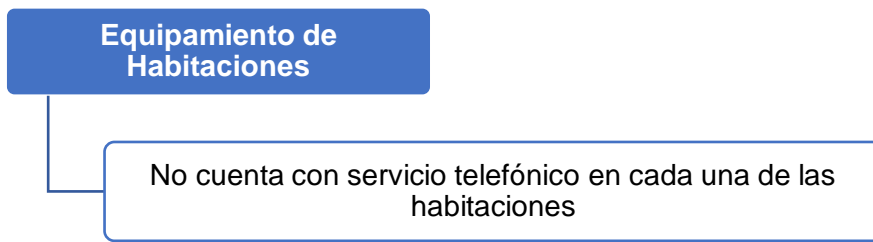


Diagrama 9. Dimensión Equipamiento del Personal. Terán & Palomino, 2019

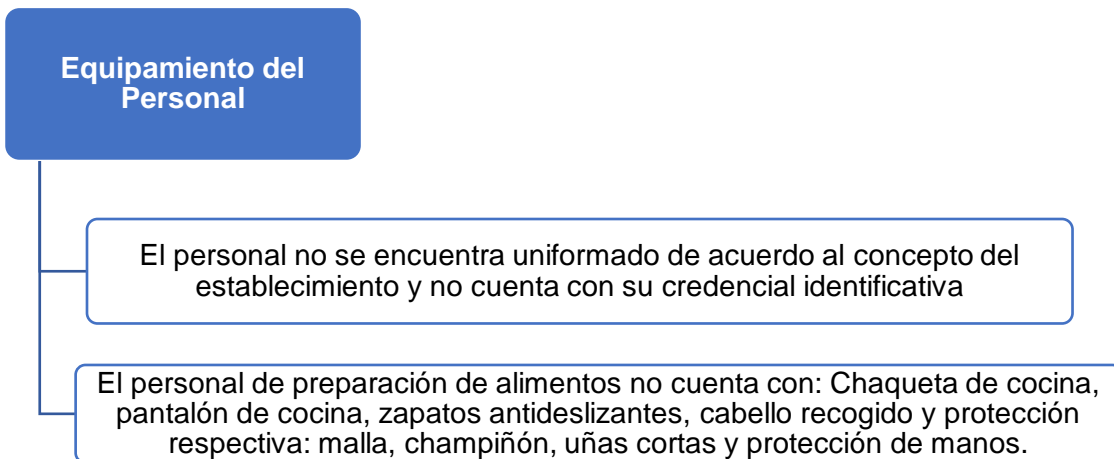


Diagrama 10. Dimensión Servicios y Material Promocional. Terán & Palomino, 2019



Diagrama 11. Dimensión Cocina. Terán & Palomino, 2019

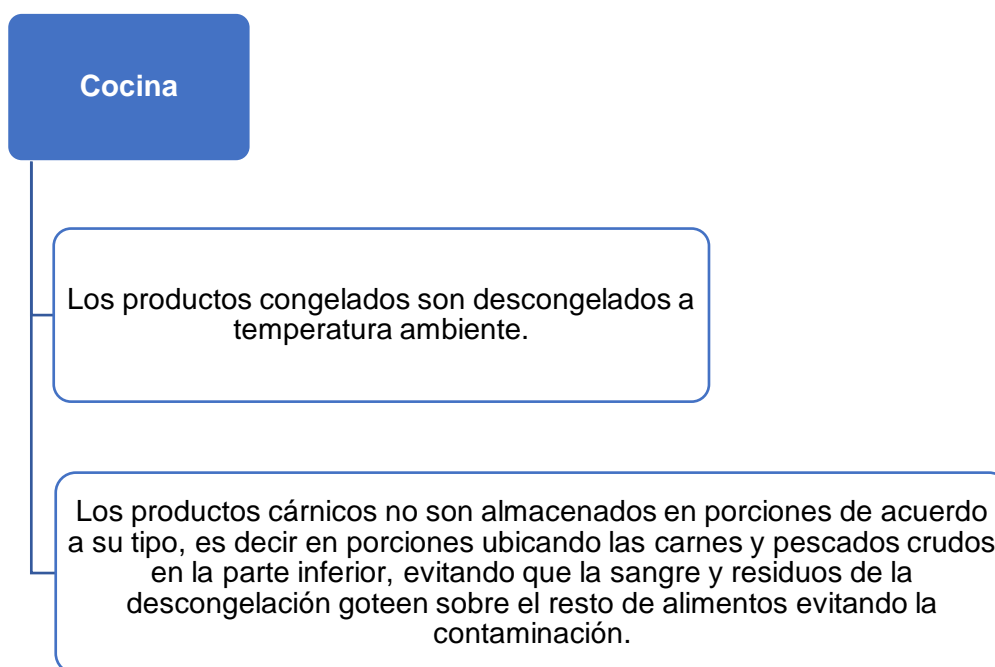
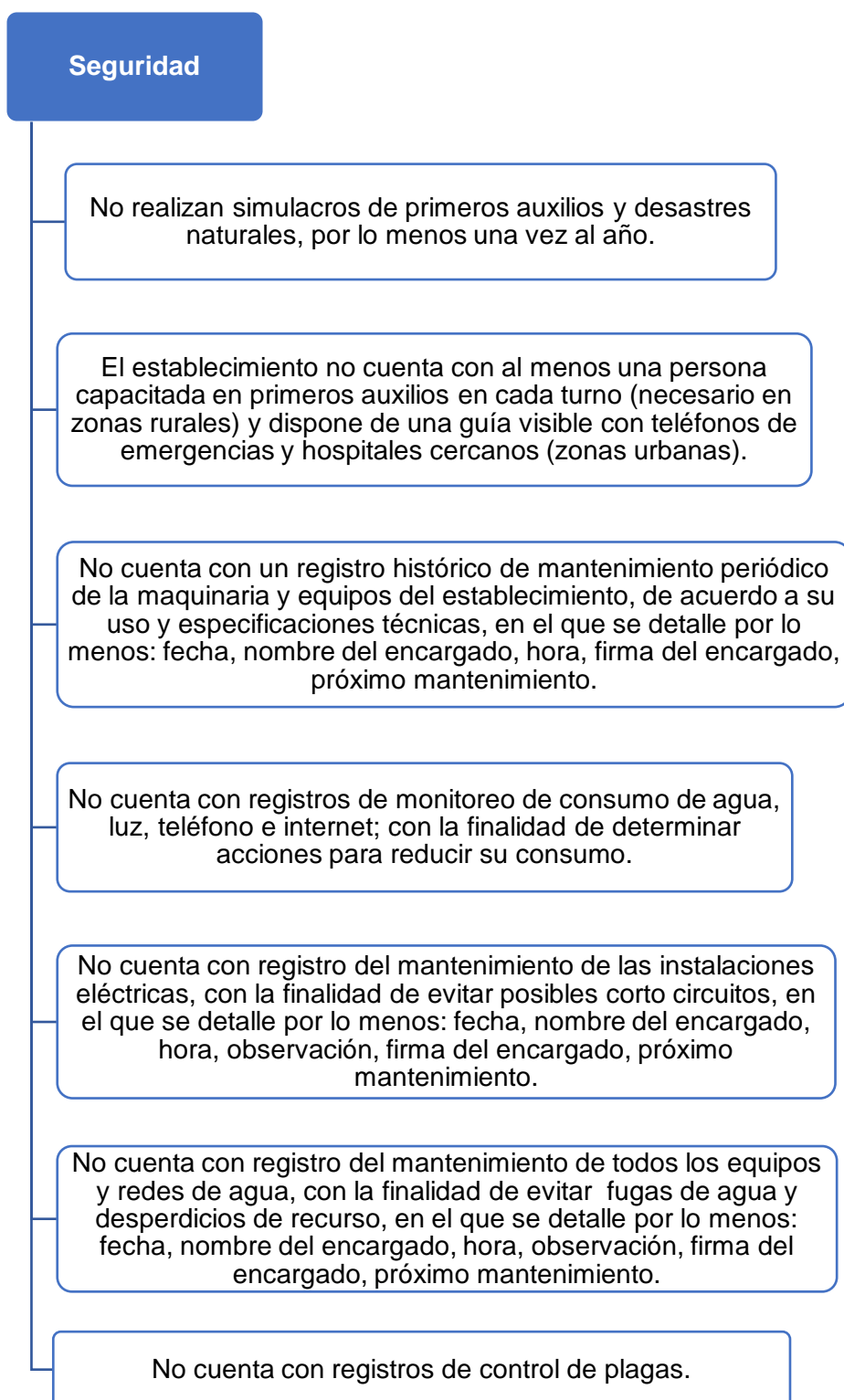


Diagrama 12. Dimensión Seguridad. Terán & Palomino, 2019



### 4.3 Determinación de estrategias para los establecimientos

En la tabla N° 27 se puede observar la agrupación de las falencias consiguientes a los diagramas de afinidad. Para ello se planteó las estrategias necesarias con la finalidad de suplir cada uno de los parámetros presentados en la lista de chequeo.

Tabla 27. Estrategias vs Falencias de los establecimientos de alojamiento. Terán & Palomino, 2019.

Estrategias	Falencias
Diseñar un manual organizacional	No cuenta con un manual organizacional
	No poseer políticas de prohibición de venta de estupefacientes y prostitución
	No se aplican encuestas de satisfacción al cliente que genere reportes estadísticos
	El personal de servicio utiliza perfumes y maquillaje excesivo
	El personal no cuenta con uniforme adecuado y su respectiva credencial
	El personal de servicio utiliza pulseras, relojes y otros accesorios
Diseñar un plan de capacitación anual para el personal de la empresa	No cuenta con un reglamento interno para el personal
	No cuenta con un plan de capacitación referente a las distintas áreas del hotel
	El establecimiento no cuenta con personas capacitadas en primeros auxilios
Diseñar un plan de control y seguimiento de: valor patrimonial, flora y fauna de la zona.	No tener capacitado al personal en temas referentes a la salud y seguridad ocupacional
	No tener registros de aporte a la población local
	No cuenta con registro de consumo de agua, luz, teléfono e internet
	No cuenta con un documento que detalle las acciones de uso y ahorro de agua y energía
	No se informa al huésped del valor patrimonial del lugar
Diseñar manual de buenas prácticas medioambientales	No poseer información de la flora y fauna de la zona
	No informa a los huéspedes de las medidas de sostenibilidad

	Los aceites usados no son entregados a los gestores ambientales
Diseñar un plan de adecuación de infraestructura para personas con capacidades diferentes	No contar con accesibilidad para personas con capacidades diferentes
	El establecimiento no cuenta con servicios higiénicos para personas con capacidades diferentes
Diseñar un plan de equipamiento general	No poseer aislamiento acústico en caso de poseer música en vivo
	El área de cocina no cuenta con sistemas de refrigeración y congelación
	El área de almacenamiento no está correctamente dividida
	No cuenta con litos o toallas de tela en buen estado
	No contar con área de fumadores debidamente identificada
	Las tablas de picar no son de plástico, ni se diferencian para cada tipo de alimento
	No cuenta con servicio telefónico en cada habitación
	No cuenta con servicio de lavandería para los huéspedes
Diseñar un manual de manipulación de alimentos	Los productos congelados son descongelados a temperatura ambiente
	Los productos cárnicos no son almacenados de manera correcta por su tipo y genero
Diseñar un manual de higiene, seguridad industrial y ocupacional para las distintas áreas del establecimiento	No tener un reglamento de higiene y seguridad para el personal
	El personal no cuenta con carnet de seguridad actualizado
	No realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales
	No cuenta con registros de uso de maquinaria y equipos del establecimiento
	No cuenta con registro de mantenimiento de las instalaciones eléctricas, equipos y redes de agua del establecimiento
	No cuenta con registro de control de plagas



#### 4.4 Diseño del plan de mejora para los establecimientos de alojamiento

### PLAN DE MEJORA PARA LOS HOSTALES UBICADOS EN LA MARISCAL BAJO LA NORMATIVA Q CALIDAD

#### ESTRATEGIA 1: Diseñar un manual organizacional

Tabla 28. Diseño de un Manual organizacional. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Recolección de información actual del establecimiento	Económico, Humano, Equipo de Computación. Internet. Materiales de oficina. Libros y manuales referentes al tema.	Dueño del Establecimiento / Especialista	3 meses	Tener un manual organizacional que respalde las políticas de la empresa
Análisis de la información recogida				Poseer un personal correctamente uniformado y presentado de acuerdo al concepto del establecimiento
Documentar la información				Tener un reglamento interno para el personal que indique las políticas a cumplir según el área de establecimiento
Evaluar las políticas establecidas				
validar las políticas establecidas				
Socializar con los trabajadores				

**ESTRATEGIA 2:** Diseñar un plan de capacitación anual para el personal de la empresa.

Tabla 29. Diseño de un plan de Capacitación. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Determinar necesidades de adiestramiento (DNA)	Económico. Humano. Materiales didácticos. Botiquín de primeros Auxilios. Libros Internet	Dueño del establecimiento / Especialista	2 meses	Contar con un plan de capacitación para las distintas áreas del establecimiento
Diseño del plan de capacitación				Tener personal altamente calificado
Selección de capacitador				Tener personal capacitado en temas referentes a la salud y seguridad ocupacional
Ejecución				
Evaluación de resultados				

**ESTRATEGIA 3:** Diseñar un plan de control y seguimiento de: valor patrimonial, flora y fauna de la zona.

Tabla 30. Diseño de un plan de control y seguimiento. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Determinar necesidades del establecimiento y la zona en la que se desenvuelve	Talleres, Programas comunitarios, Ayuda Social, Internet, Libros, materiales de oficina, Económico, Humano	Dueño del establecimiento/ Especialista	2 meses	Tener registro de las actividades en conjunto con la comunidad
Realizar investigaciones para conocer el valor patrimonial del establecimiento.				Huéspedes con conocimientos de la flora y fauna del lugar
Diseño del plan de control y seguimiento				Evitar multas y sanciones por construcciones indebidas
Ejecución del plan				Brindar un valor agregado a los huéspedes infirmando el valor patrimonial del establecimiento
Evaluación de resultados				

**ESTRATEGIA 4:** Diseñar manual de buenas prácticas medioambientales.

Tabla 31. Diseño de un manual de buenas prácticas medioambientales. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Recolectar información	Económico, Humano, Internet. equipos de computación, materiales de oficina, reportes estadísticos	Dueño del establecimiento/ Especialista	3 meses	Poseer los registros de la situación actual del establecimiento
Analizar la Información				
Documentar la información				
Diseñar procedimientos medioambientales y registros				Poseer un establecimiento amigable con el medio ambiente
Evaluar y Validar los procedimientos planteados				Poseer los niveles de consumo que realiza el establecimiento
				Reducir los recursos utilizados generando mayor rentabilidad para el establecimiento
				Tener procedimientos óptimos para el establecimiento
Socializar con el personal	Generar una cultura dentro del personal en prácticas medioambientales			

**ESTRATEGIA 5:** Diseñar un plan de adecuación de infraestructura para personas con capacidades diferentes.

Tabla 32. Diseño de un plan de adecuación de infraestructura para personas con capacidades diferentes. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Analizar la infraestructura del establecimiento.	Económico, Planos del establecimiento, Equipo de computación e Internet. Humano, materiales de construcción. Equipos Sanitarios	Dueño del establecimiento/ Especialista	2 meses	Tener accesibilidad adecuada para personas con capacidades diferentes.
Determinar las posibles modificaciones.				
Asignar recursos				
Diseñar el plan de adecuación				
Ejecutar el plan de adecuación				
Evaluación de resultados				Poseer servicios higiénicos preferenciales exclusivos para personas con capacidades diferentes.

**ESTRATEGIA 6:** Diseñar un plan de equipamiento general.

Tabla 33. Diseño de un plan de Equipamiento General. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Evaluar toda la Infraestructura	Económico, humano, materiales, aislantes de sonido. Equipos de refrigeración. Equipos telefónicos	Dueño del establecimiento/ Especialista	3 meses	Tener aislamiento acústico en caso de poseer música en vivo
Detectar las áreas a equipar				Tener sistemas aptos para la refrigeración y congelación de alimentos
Asignar recursos				Contar con un área específica para dividir y almacenar correctamente los productos según su tipo.
Diseñar el plan de equipamiento				Contar con el menaje requerido para la elaboración y producción de alimentos.
Ejecutar el plan de equipamiento				Contar con equipos telefónicos en cada una de las habitaciones
Evaluar el plan de equipamiento				Poseer con servicio de lavandería a disposición de los huéspedes

**ESTRATEGIA 7:** Diseñar un manual de manipulación de alimentos.

Tabla 34. Diseño de un manual de Manipulación de Alimentos. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Recolectar información de procedimientos actuales	Económico, humano, internet, equipos de computación, libros	Dueño del establecimiento / Especialista	2 meses	Poseer correctos procedimientos en manipulación de alimentos
Analizar la información recolectada				
Documentar la información				Productos almacenados correctamente de acuerdo a su tipo y género.
Elaborar el manual de manipulación de alimentos				
Validar el manual				
Socializar el manual con los empleados				

**ESTRATEGIA 8:** Diseñar un manual de higiene, seguridad industrial y ocupacional para las distintas áreas del establecimiento.

Tabla 35. Diseño de un manual de Higiene, seguridad industrial y ocupacional. Terán & Palomino, 2019

Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo	Posibles Resultados
Recolectar información	Económico, humano, reportes estadísticos, equipos de computación, materiales de oficina	Dueño del establecimiento / Especialista	2 meses	Poseer un reglamento establecido de higiene y seguridad para el personal
Analizar la información recolectada				Tener un programa de simulacros de primeros auxilios y desastres naturales
Documentar la información				Contar con registros de uso de maquinaria y equipos del establecimiento
Elaborar el manual de higiene, seguridad industrial y ocupacional				Poseer registro de mantenimiento de equipo, instalaciones eléctricas y redes de agua
Evaluar el manual				Contar con un control de plagas el cual genere un reporte cronológico
Validar el manual				
Socializar el manual con los empleados				



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Los establecimientos de alojamiento seleccionados en el presente estudio a través de su análisis determinaron que el 71% de los mismos no cumplen con los requisitos establecidos en la normativa “Q calidad”.
- Mediante el estudio realizado a los establecimientos de alojamiento se obtuvo en cada una de las dimensiones los siguientes resultados: Dimensión administrativa cuenta con 3 falencias, dimensión personal cuenta con 2 falencias, dimensión capacitación cuenta con 2 falencias, dimensión social y biodiversidad posee 3 falencias, dimensión protección y conservación ambiental cuenta con 5 falencias, dimensión infraestructura general cuenta con 1 falencia, dimensión infraestructura para los servicios higiénicos cuenta con 1 falencia, dimensión señalización cuenta con 1 falencia, dimensión equipamiento general cuenta 1 falencia, dimensión equipamiento para los servicios higiénicos cuenta con 1 falencia, dimensión para el equipamiento del área de comedor cuenta con 2 falencias, dimensión satisfacción al cliente cuenta con 1 falencia, dimensión del equipamiento del área de cocina cuenta con 4 falencias, dimensión equipamiento de habitaciones cuenta con falencia, dimensión de equipamiento del persona l cuenta con 2 falencias, dimensión servicios cuenta con 1 falencia, dimensión cocina cuenta con 2 falencias y dimensión seguridad cuenta con 7 falencias.

- En la estrategia N° 1 diseñar un manual organizacional se agruparon las siguientes falencias: No cuenta con un manual organizacional, no posee políticas de prohibición de venta de estupefacientes y prostitución, no se aplican encuestas de satisfacción al cliente que genere reportes estadísticos, el personal de servicio utiliza perfumes y maquillaje excesivo, el personal no cuenta con uniforme adecuado y su respectiva credencial, el personal de servicio utiliza pulseras, relojes y otros accesorios, no cuenta con un reglamento interno para el personal. En la estrategia N° 2 Diseñar un plan de capacitación anual para la empresa se agruparon las siguientes falencias: no cuenta con un plan de capacitación referente a las distintas áreas del hotel, el establecimiento no cuenta con personas capacitadas en primeros auxilios, no tener capacitado al personal en temas referentes a la salud y seguridad ocupacional. En la estrategia N°3 Diseñar un plan de control y seguimiento de valor patrimonial, flora y fauna de la zona se agruparon las siguientes falencias: No tener registros de aporte a la población local, no cuenta con registro de consumo de agua, luz, teléfono e internet, no cuenta con un documento que detalle las acciones de uso y ahorro de agua y energía, no se informa al huésped del valor patrimonial del lugar. no posee información de la flora y fauna de la zona. En la estrategia N° 4 Diseñar un manual de buenas prácticas medioambientales se agruparon las siguientes falencias: No informa a los huéspedes de las medidas de sostenibilidad, los aceites usados no son entregados a los gestores ambientales. En la estrategia N° 5 Diseñar un plan de adecuación de infraestructura para personas con capacidades diferentes se agruparon las siguientes

falencias: No contar con accesibilidad para personas con capacidades diferentes, el establecimiento no cuenta con servicios higiénicos para personas con capacidades diferentes. En la estrategia N° 6 Diseñar un plan de equipamiento general se agruparon las siguientes falencias: No poseer aislamiento acústico en caso de poseer música en vivo, el área de cocina no cuenta con sistemas de refrigeración y congelación, el área de almacenamiento no está correctamente dividida, no cuenta con litos o toallas de tela en buen estado, no contar con área de fumadores debidamente identificada, las tablas de picar no son de plástico, ni se diferencian para cada tipo de alimento, no cuenta con servicio telefónico en cada habitación, no cuenta con servicio de lavandería para los huéspedes. En la estrategia N° 7 Diseñar un manual de manipulación de alimentos se agruparon las siguientes falencias: Los productos congelados son descongelados a temperatura ambiente, los productos cárnicos no son almacenados de manera correcta por su tipo y género. En la estrategia N° 8 Diseñar un manual de higiene, seguridad industrial y ocupacional se agruparon las siguientes falencias: No tener un reglamento de higiene y seguridad para el personal, el personal no cuenta con carnet de seguridad actualizado, no realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, no cuenta con registros de uso de maquinaria y equipos del establecimiento, no cuenta con registro de mantenimiento de las instalaciones eléctricas, equipos y redes de agua del establecimiento, no cuenta con registro de control de plagas

- El Plan de Mejora posee una serie de estrategias las cuales se cumple mediante un cierto número de actividades que detalla paso a paso como

mejorar todas las áreas de cada uno de los establecimientos. El presente proyecto es una propuesta de ayuda que los hostales pueden implementarla teniendo como resultado la obtención de la placa del distintivo Q que otorga el Ministerio de Turismo.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda que la Propuesta del Plan de Mejora sea aplicada a los hostales para mejorar la calidad del servicio, este plan de mejora servirá como una herramienta de apoyo para la correcta operación de cada uno de los hostales en las diversas dimensiones; administrativo, personal, infraestructura, entre otros. Facilitando así la ejecución y desarrollo de los procedimientos y estándares a llevarse a cabo, logrando la excelencia en el servicio y aumento de clientes satisfechos.
- El plan de mejora puede ser una base para cualquier hostel ubicado en La Mariscal o fuera de ella debido que se basa en una normativa que no está enfocada únicamente en dicha área por lo tanto cualquier establecimiento de la denominación hostel la puede aplicar, para buscar mejorar aspectos puntuales dentro del desarrollo de sus operaciones.
- Se recomienda seguir las estrategias del plan de mejora de manera puntual sin obviar ningún ítem de la misma, para tener un mejor desarrollo de las actividades, un mejor servicio lo cual permitirá a los establecimientos tener un mayor porcentaje de ocupación y así lograr mejorar la rentabilidad, prestando un servicio de excelencia.

## GLOSARIO

**Administrador:** Un administrador es quien tiene como encargo la acción de administrar. Esta acción puede estar destinada a una empresa, un objeto o a un conjunto de objetos. El administrador deberá poseer cualidades que lo destaquen para realizar su función correctamente: tener actitud de líder, tener conocimiento y experiencia, saber actuar frente a las diferentes situaciones adversas de forma moral e intelectual (Marketing, 2015).

**Análisis:** Se define el análisis de contenido como una técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación o de cualquier otra manifestación de la conducta (Martin, 2017).

**Calidad:** Se definen la calidad como un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario. (Aldana & Álvarez, 2011)

**Categoría:** Sistema de clasificación utilizado para indicar a los usuarios la calidad de un establecimiento alojamiento (Marrero, 2016).

**De Lujo:** Expresión utilizada para designar los productos o servicios de alta gama y alto valor diferencial (Marrero, 2016).

**Estándar:** De acuerdo con la definición de la Real Academia Española, “estándar es aquello que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia” (Pulido, 2004).

**Estándares de calidad:** Estándar de calidad es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional (Pulido, 2004).

**Hospedaje:** Se relaciona principalmente con el brindar tal servicio a cambio de una tarifa o dinero de acuerdo con la calidad del lugar como también a otros servicios complementarios. Así, se encuentra la actividad de hospedar como uno de los pilares del turismo, la misma permite que las personas se trasladen de un lado a otro con la posibilidad de acceder a algún tipo de albergue a cambio de cierta paga (Ministerio de Turismo, 2014).

**Hostal:** Establecimiento de hostelería de categoría inferior al de un hotel que ofrece alojamiento y servicio de comedor (Ministerio de Turismo, 2014).

**Hotel:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría sin perjuicios de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (Ministerio de Turismo, 2014).

**Huésped:** Persona que se aloja en un establecimiento (Marrero, 2016).

**Matriz de Evaluación:** La matriz de evaluación que desarrolla el investigador, es un instrumento que permite evaluar cada uno de los componentes del currículo. Diagnóstico, marco doctrinario, perfil, objetivos, estructura organizativa, plan de estudios, etc. (Robles, 2009).

## BIBLIOGRAFÍA:

- Abad, P. & Huapaya, E. (2009). *Guía para la Presentación de Gráficos Estadísticos*. Lima. Centro de Investigación y Desarrollo. 57 pp.
- Aldana, L. & Álvarez, M. (2011). *Administración por Calidad*. Bogotá. Alfaomega Colombiana S. A. 342 pp.
- Alfaro, G. (2009). *Administración para la calidad total*. México. 149pp.
- Arcos, C. & Rufo, M. (2015). *Plan de mejora administrativo y operativo de las Palmeras Inn*. Trabajo de Titulación. Universidad de Especialidades Turísticas. Administración de Empresas Hoteleras. Quito. 187pp.
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas. Editorial EPISTEME, C. A. 146 pp.
- Asociación de empresarios de hospedaje de Madrid. (2015). *Código de buenas prácticas en el sector de hostales*. En: [https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Consumo/EspecialInformativo/BuenasPracticas/Ficheros%20CBP/CodigosPDF/CBP%20HOSTALES%20\(web\)%20pastillas.pdf](https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Consumo/EspecialInformativo/BuenasPracticas/Ficheros%20CBP/CodigosPDF/CBP%20HOSTALES%20(web)%20pastillas.pdf). Fecha de consulta: 29 de octubre 2018.
- Berrutti, S. (2015). *Propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la hostería Quindepungo en la parroquia de Mindo en el año 2015*. Trabajo de Titulación. Universidad Tecnológica Equinoccial. Carrera de Ingeniería en Hotelería. Quito. 200pp.
- Calderón, C. (2015). *Diagnóstico y planificación para la implementación de un sistema de calidad bajo la normativa técnica ISO 9001-2008 en la empresa tradiciones Kateringservice en el Distrito Metropolitano de Quito*.

- Trabajo de Titulación. Universidad Iberoamericana del Ecuador. Escuela de Hotelería. Quito. 105pp.
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Editorial Pearson. 1464pp.
- Cardona, .C & Restrepo, A. (2013). *Herramientas de control Lista de Chequeo*. Colombia. Puntos de Encuentro. 111 pp.
- Castro, R. (2010). *Sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales de un hotel 4 estrellas en Ecuador*. Trabajo de Titulación. Universidad de Cuenca. Escuela de Turismo. Cuenca. 207pp.
- Di Muro, L. (2012). *Manual práctico de recepción hotelera*. México, DF. Editorial Trillas. 224pp.
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (2014). *Quito Turismo*. Obtenido de Quito Turismo: <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>
- Fernando, F. (2011). *Glosario Ambiental turístico y hotelero*. En: [http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=53](http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=53). Fecha de consulta: 29 de octubre 2018.
- Figueroa, R. (2012). *Conceptos básicos sobre calidad total*. En: <http://inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf>. Fecha de consulta: 29 octubre 2018.
- Folgueiras, P. (2015). *La entrevista*. En: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Formación para profesionales del sector turístico (Foretur). 2011. *Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería*. Andalucía. En: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>. Fecha de consulta: 10 marzo 2019.



- Gallegos, F. (2001). *Diccionario de hostelería*. Madrid. Editorial Paraninfo.
- García, F. (2013). *Historia de la hostelería y de los mejores hoteles del mundo*. Editorial Geslican Montañas de papel. 352pp.
- Hostel World. (5 de noviembre de 2018). Hostel World. Obtenido de *Hostel World*: <https://www.spanish.hostelworld.com/>
- Jácome, E. (25 de enero de 2018). El Comercio. Obtenido de *Empresarios impulsan el turismo en La Mariscal*, en el norte de Quito: <http://www.elcomercio.com/actualidad/empresarios-turismo-lamariscal-quito-proyecto.html>
- Joaquín. (2004). *Las Nuevas Formas del Turismo*. España: Mediterráneo Económico.
- López, E. & Zayas, B. (2010). *Introducción a la metodología científica*. España. UNIR - Universidad Internacional de La Rioja. 233 pp.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid. Editorial fundación confemetal. 195 pp.
- Marketing, U. A. (2015). Concepto de. Obtenido de concepto. De: <http://concepto.de/administrador/>
- Marrero, F. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. España. Editorial Momo Marrero. 154pp.
- Martin, R. M. (junio de 2017). Análisis de Contenido. Obtenido de Estadística y Metodología de la Investigación: [https://previa.uclm.es/PROFESORADO/raulmmartin/Estadistica\\_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf](https://previa.uclm.es/PROFESORADO/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf)
- Medina, A., & Alarcón, I. (12 de octubre de 2016). *La oferta hotelera subió, pero la demanda de huéspedes cayó en Quito*. (E. Comercio, Ed.) Quito,

Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/datos/sectores-hoteleros-quito-turismo-ecuador.html>

Ministerio de Turismo. (18 de marzo de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/calidadturistica/>

Ministerio de Turismo. (2014). *Reglamento de alojamiento turístico*. Ecuador.

Ministerio de Turismo. (2015). Listado de empresas reconocidas por el ministerio de turismo con la placa marca q vigencia del reconocimiento a la calidad turística año 2015. Quito.

Ministerio de Turismo. (26 de mayo de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/>

Nahoul, V & González J. (2014). *Técnica de la entrevista con adolescentes. Integrando modelos psicológicos*. Editorial Brujas. México

Ponce, A. (11 de Julio de 2011). *La Mariscal Historia de un barrio moderno en Quito en el S. XX*. Quito: Instituto Metropolitano de Patrimonio.

Pulido, H. (2004). Estándares de calidad. Criterios y procedimientos para el registro calificado de programas académicos de Ingeniería. Bogotá, Colombia.

Quito Turismo. (2014). Quito Turismo. Obtenido de Calidad Turística: <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>

Ramírez, C. (2005). *Calidad total en las empresas turísticas*. Sevilla. Editorial Trillas/Eduforma. 155pp.

Reyes, I. (2013). *Plan de mejora para el proceso de restauración en el Hotel "Villa La Granjita"*. Trabajo de Titulación. Universidad Central "Marta Abreu" de

- las Villas. Facultad De Ingeniería Industrial Y Turismo. Santa Clara.  
117pp.
- Robles, E. (19 de noviembre de 2009). Slideshare. Obtenido de Slideshare:  
<https://es.slideshare.net/wilsonwilliam/matriz-de-evaluacin-2538447>
- Romero, D. (11 de septiembre de 2017). El Comercio. *Obtenido de Quito ganó 3 de 14 premios que recibió Ecuador en los 'Oscar del Turismo'*:  
<http://www.elcomercio.com/actualidad/quito-premios-pais-turismo-worldtravelawards.html>
- Sánchez, M. (2008). *Trabajo de grado para medir el nivel de la satisfacción. Determinación del nivel de satisfacción de los clientes del hotel Bolívar Plaza de la ciudad de Armenia*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Suñer, B. (22 de agosto de 2017). *Cadena Ser*. Obtenido de SE12:  
[http://cadenaser.com/ser/2017/07/21/sociedad/1500650308\\_386531.html](http://cadenaser.com/ser/2017/07/21/sociedad/1500650308_386531.html)
- Tari, J. (2010). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia. Editorial Espagrafic. 302pp.
- Velasco, V. & Martínez, V. (2003). *Muestreo y tamaño de la muestra. Una guía práctica para personal de salud que realiza investigación*, El Cid Editor. México. 172 pp.
- Ventura, P. (2008). *Propuesta de mejora en la calidad de servicio en el departamento de recepción en un hotel de gran turismo*. Trabajo de Titulación. Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Comercio y Administración. México. 148pp.

## ANEXOS

Anexo 1. Carta de Compromiso. Terán & Palomino, 2019.

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR**

### **SOLICITUD DE COLABORACIÓN CON EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



Quito 30 de noviembre de 2018

Cordiales saludos.

Por este medio me dirijo a usted para pedir de la manera más atenta posible nos brinde la facilidad de realizar un estudio de investigación en su establecimiento de alojamiento, con el fin de poder aportar un plan de mejora a base de la normativa Q calidad el cual podrá beneficiar al incremento de la calidad del servicio de su establecimiento. Es importante señalar que los datos a obtener se basaran en una lista de chequeo (check list), el cual será tomando en cuenta bajo los parámetros establecidos en la normativa; la información obtenida se maneja con discreción la misma puede ser revisada y verificada por usted. Cabe recalcar que para evitar cualquier incomodidad se trabajara de manera anónima en lo que respecta al nombre del establecimiento.


**Nombre del Proyecto:** Plan de mejora basado en la normativa Q calidad para los hostales ubicados en el sector La Mariscal

**Nombres de los responsables del proyecto:** Cristhian Daniel Palomino Agualsaca, Federico Andrés Terán Engelmanm

Atentamente.

  
Cristhian Daniel Palomino Agualsaca  
Responsable del Proyecto

  
Federico Andrés Terán Engelmanm  
Responsable del Proyecto

  
PhD. Jesús Gómez  
Decano de la Universidad Iberoamericana del Ecuador

## **EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO**

### **TURÍSTICO**

#### **Calidad Turística Quito Turismo**

#### **NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL " DISTINTIVO Q".**

- 1.- La empresa cuenta con: Registro Turístico, Licencia Única de Actividades Económicas, Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud y certificados ambientales.
- 2.-Las facturas deben estar vigentes y cumplir con los lineamientos de la actividad a realizar por el establecimiento.
- 3.-Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social, cuenta con contratos de trabajo legalizados o con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral y registros de roles de pago. En caso de menores de edad deberán cumplir con lo estipulado en el Código de la Niñez y Adolescencia y el Código del Trabajo.
- 4.-La empresa cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral: 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana, así como la repartición de utilidades y del 10% de servicio cuando aplique.
- 5.- El establecimiento se promociona de acuerdo a la clasificación y categoría otorgada por la autoridad competente.
- 6.-Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones dela autoridad competente.

7.- Cuenta con extintores (cargados, no caducados y visibles) ubicados en las proximidades de sitios de mayor riesgo o peligro, de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables.

8.- Cuenta con sensores de humo despejado y libre de cualquier tipo de obstrucción. De contar con otros implementos de prevención de incendios, se encuentran ubicados correctamente y cumplen con los requerimientos exigidos en la norma vigente, establecida por la autoridad competente.

9.- Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente. Cuenta con detectores de fuga de gas.

10.- Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, entre otros, para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.

11.- El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel, cartón, vidrio y plásticos).

Criterios obligatorios: El establecimiento turístico participante, deberá cumplir con todos los criterios detallados en este documento para continuar con el proceso de verificación y alcanzar el reconocimiento a la Calidad Turística "Distintivo Q".

<b>NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q"</b>			
<b>ALOJAMIENTO</b>			
<b>ÁMBITO A: Gestión administrativa</b>			
<b>Administrativo</b>			

	<b>C o n s t a</b>	<b>No C o n s t a</b>	<b>Obs er va ción</b>
1.-Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.			
2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.			
3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.			
4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.			
5.-Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.			
6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.			

<b>Personal</b>
-----------------

7.-Cuenta con un documento en el que se detalla el perfil y funciones del personal administrativo y operativo de la empresa, lo que permitirá a la empresa registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática sobre las funciones, procedimientos, que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.			
8.-El establecimiento cuenta con reglamento interno para el personal, con la finalidad que el empleador detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labore en el establecimiento.			
9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.			
10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado.			

<b>Capacitación</b>
---------------------

11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.			
12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.			
13.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.			
14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.			

<b>ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial</b>
---

<b>Social y Biodiversidad</b>
-------------------------------

15.-Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad.			
16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.			
17.-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.			
18.-El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.			
19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona.			
20.-Las habitaciones del establecimiento cuentan con información sobre la flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.			
21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley.			



<b>Protección y conservación ambiental</b>
--

22.-Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento.			
23.-Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros.			
24.-Informa a los huéspedes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.			
25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.			
26.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua, y es difundido a todo el personal de la empresa.			
27.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía, y es difundido a todo el personal de la empresa.			
28.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de energía como: solar, eólica, geotérmica o biomédica, deberá contar con registros de su uso y mantenimiento.			
29.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento.			
30.- Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad.			

<b>ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento</b>
---

<b>Infraestructura general</b>
--------------------------------

31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas.			
32.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.			

33.-Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva o intelectual, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación.			
34.-El área de almacenamiento de insumos secos se encuentra ubicado en repisas evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.			
35.- El área de almacenamiento de insumos frescos está correctamente dividida por tipo; los envases y productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir)			
36.-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.			
37.- Lo pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.			

**Infraestructura para la seguridad**

38.-Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.			
---	--	--	--

**Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias**

39.-El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.			
40. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.			
41.-Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua.			

<b>Señalización</b>			
---------------------	--	--	--

42.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.			
43.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.			
44.-Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable.			
45.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.			
46.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.			
47.-En caso que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán estar lejos de ventanas y puertas, de manera que se evite el ingreso de humo.			

<b>EQUIPAMIENTO</b>			
---------------------	--	--	--

<b>Equipamiento general</b>			
-----------------------------	--	--	--

48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía.			
49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.			
50.-E  establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior.			

<b>Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias</b>			
---	--	--	--

51.-Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.			
--	--	--	--

52.-El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.			
--	--	--	--

<b>Equipamiento del área de comedor</b>
---

53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.			
54.-El área de comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector.			

<b>Equipamiento del área de cocina</b>
--

55.- El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, conductos de ventilación, y/o campanas de extracción evitando la acumulación de olores			
56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación, cuartos fríos mixtos o separados			
57.- El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida			
58.- Cuenta con litos, toallas de tela) en buen estado para secar objetos de cocina			
59.- Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos			
60.- El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos			

<b>Equipamiento Habitaciones</b>
----------------------------------

61.- Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones			
62.- Las Habitaciones deben de estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas, cobijas, cubrecama y almohadas por cama.			

<b>Equipamiento área de personal</b>			
--------------------------------------	--	--	--

63.- El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.			
---	--	--	--

<b>Accesos</b>			
----------------	--	--	--

64.- Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos			
--	--	--	--

65.- Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias.			
--	--	--	--

<b>Personal</b>			
-----------------	--	--	--

66.- El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su credencial identificativa			
---	--	--	--

67.- El personal de preparación de alimentos debe de contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón, uñas cortas y protección de manos.			
--	--	--	--

68.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.			
---	--	--	--

69.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.			
--	--	--	--

<b>Satisfacción al cliente</b>			
--------------------------------	--	--	--

70.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.			
--	--	--	--

71.-Se cuenta con registros o actas de reuniones periódicas del personal operativo y administrativo, para conocer novedades y/o sugerencias de la operación del establecimiento.			
--	--	--	--

72.-Cuenta con un procedimiento para receptar los reclamos y sugerencias de los huéspedes, brindando el tratamiento correspondiente.			
--	--	--	--

---

<b>Servicios</b>
------------------

73.-El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transportes ilegalizadas por la autoridad competente.			
74.-Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.			
75.-Cuenta con información turística de la ciudad y el país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.			

<b>Material promocional</b>
-----------------------------

76.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.			
77.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.			

<b>Registro y seguimiento</b>
-------------------------------

<b>Cocina</b>
---------------

78.-Los productos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.			
79.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.			
80.-Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones ubicando las carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.			
81.-No existen alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso.			
82.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal.			

---

**Seguridad y Mantenimiento**

83.-El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con: vendas, gasas, crema para quemaduras, alcohol, agua oxigenada; los productos no están caducados.			
84.-Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año.			
85.-El establecimiento cuenta con al menos una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno (necesario en zonas rurales) y dispone de una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos (zonas urbanas).			
86.-Cuenta con vestimenta, equipos de seguridad y protección para el personal de acuerdo a sus actividades.			
87.-Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.			
88.-Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, firma del encargado, próximo mantenimiento.			
89.-Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet; con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo.			
90.-Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.			
91.-Cuenta con registros del mantenimiento de todos los equipos y redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.			
92.-Cuenta con registros de control de plagas.			
93.-El establecimiento cuenta con inventarios de materia prima, productos, equipo y mobiliarios.			
94.-Cuenta con registros de mantenimiento general de cada área del establecimiento.			