

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERA

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

Estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”

Autor:

Johanna Elizabeth Cabadiana Erazo

Director:

Mg. Marcelo Nieto

Quito – Ecuador

Febrero 2021

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mg.

DIANA CONSTANTE

Director de la Carrera de Hotelería

Presente.

Yo, MARCELO NIETO, Director del Trabajo de Titulación realizado por JOHANNA ELIZABETH CABADIANA ERAZO, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Hotelera, informo haber revisado el presente documento titulado “ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DEL BLUE HOUSE YOUTH HOSTEL, UBICADO EN EL SECTOR LA MARISCAL, QUITO, CON BASE AL DISTINTIVO “Q”.”, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por lo tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

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

Atentamente,



MARCELO NIETO

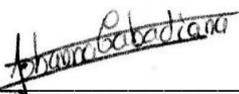
Director del Trabajo de Titulación

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Quito, febrero 2021

Los criterios emitidos en presente Trabajo de Titulación “Estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”.”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del presente documento.

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



Johanna Elizabeth Cabadiana Erazo
No. de cédula de ciudadanía: 1803736071

Quito, 5 febrero 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento al pilar fundamental en mi vida que es Dios que con su amor incondicional no me ha dejado caer, por darme cada día la fuerza para continuar y luchar por mis sueños, a mis padres y hermano por su apoyo incondicional en todo los buenos y malos momentos. De igual manera quiero agradecer al Gerente y al personal de *Blue House Youth Hostel*, por abrirme sus puertas y permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación.

De la misma forma, expreso mi gratitud a la Universidad Iberoamericana del Ecuador, personal docente y administrativo de la Carrera de Hotelería, por permitirnos formarnos como profesionales, los cuales fomentaron sus enseñanzas y conocimientos para la formación para mi vida profesional.

De la misma forma, quiero agradecer de manera especial al Mg. Marcelo Nieto por su correcta dirección en la realización de este trabajo de investigación, por compartir sus conocimientos y sus buenos consejos. Sobre todo, gracias por la paciencia y apoyo en cada una de las tutorías, ya que sin su apoyo todo esto no sería posible.

Finalmente, agradezco a todas esas personas que formaron parte de mi vida tanto estudiantil como la realización de prácticas profesionales, con cada ayuda, brindada en este proceso para culminar esta etapa de mi vida profesional.

Johanna Elizabeth Cabadiana Erazo

DEDICATORIA

Quiero dedicar este esfuerzo primero a mis padres Manuel Cabadiana y Nancy Erazo, quienes han sido un pilar fundamental en cada paso de mi vida por demostrarme su amor incondicional y demostrarme que con esfuerzo, dedicación y valentía para nunca darme por vencida y luchar por mis sueños. Les agradezco por escucharme y darme consejos cuando lo necesitaba, sobre todo por ayudarme a culminar mis estudios profesionales, les doy gracias por inculcarme los mejores valores que han hecho de mi un ser humano agradecido y respetuoso con los demás.

A mi hermano Jonathan Cabadiana, por ser un ejemplo de superación y apoyo incondicional, por darme su cariño y estar conmigo en los momentos que más lo necesite y acompañarme en todos mis sueños y metas. A Jessica Tualongo por escucharme cuando lo necesite, pero sobre todo les doy las gracias a los dos por darme la oportunidad de ser tía de una hermosa niña mi Lucy Cabadiana quien amare y cuidare mucho.

A mi abuelita Georgina Duarte, por darme su amor y ser una mujer valiente y luchadora, a mi tía Jacqueline Erazo, por estar siempre presente en cada uno de mis logros gracias tía por el amor que nos brindas a mi familia y a toda mi familia por estar presente en cada paso que daba.

A Dios, por haberme dado la fuerza, sabiduría, inteligencia, esfuerzo y voluntad para culminar esta etapa de mi vida, sobre todo por no dejarme caer ni rendir en cada paso que daba, por llenar de bendiciones y amor mi vida y guiarme siempre por el buen camino.

A mi novio Juan Carlos Chimbo, le estoy agradecida por el apoyo incondicional que me ha dado durante esta etapa importante de mi vida y por toda la paciencia y sobre todo el amor que me ha dado, también le doy gracias a Dios por darme un hombre luchador que no se rinde fácilmente, esta es una etapa donde con sueños empezamos donde logramos muchos premios que nos hizo grandes como personas y profesionalmente, de los cuales ahora logros juntos una meta más y sobre todo un futuro lleno de éxitos para ambos.

Johanna Elizabeth Cabadiana Erazo

ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	X
CAPÍTULO 1	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Presentación del Problema que aborda el TT	3
1.2. Justificación	5
1.3. Objetivos	6
CAPÍTULO 2	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Hostal.....	9
2.2.2. Clasificación de hostal.....	10
2.2.3. Condiciones necesarias según la categoría del establecimiento	11
2.3. Calidad.....	12
2.4. Certificado de “Q Calidad” en España	14
2.5. Certificado de “Q Calidad Turística”	14
2.6. Normativa Q Calidad.....	14
2.6.1. Evolución normativa Q Calidad en Quito	14
2.6.2. Objetivo de la normativa.....	15
2.7. Bases Legales.....	15
2.7.1. Licencia metropolitana única para el ejercicio de actividades económicas (LUAE).....	15
2.7.2. Reglamento general normativa Q Calidad.....	16
CAPÍTULO 3	17
METODOLOGÍA EMPLEADA	17
3.1. Paradigma positivista de la investigación	17
3.2. Enfoque de la investigación	17
3.3. Alcance de la investigación	18

3.4. Tipo de investigación.....	18
3.5. Diseño de investigación	19
3.6. Población de estudio.....	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.8. Validez y confiabilidad.....	20
3.9. Procedimiento para el análisis e interpretación de los datos	21
CAPÍTULO 4.....	21
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN.....	21
4.1. Diagnóstico de los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento del <i>Blue House Youth Hostel</i>, con base al reglamento para la entrega del Distintivo “Q” a la Calidad Turística.....	22
4.1.1. Gestión Administrativa y Legal	22
4.1.2. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural	24
4.1.3. Infraestructura y Equipamiento.....	27
4.1.4 Calidad de Servicio y Atención al Cliente	29
4.1.5 Bioseguridad	31
4.1.6 Parámetros del diagnóstico de <i>Blue House Youth Hostel</i>	33
4.2. Falencias existentes en los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento de <i>Blue House Youth Hostel</i>, con base al reglamento para la entrega del Distintivo “Q” a la Calidad Turística.....	34
4.3 Diseño de estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística de <i>Blue House Youth Hostel</i>, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”	39
4.3.1 Definición de estrategias	39
4.3.2 Estrategias de Mejoras.....	44
CAPÍTULO 5.....	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 CONCLUSIONES	52
5.2 RECOMENDACIONES	53
GLOSARIO.....	55
Referencias Bibliográficas	57
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Dimensiones del Distintivo "Q" a la Calidad Turística.	22
Tabla No. 2. Gestión Administrativa y Legal.	22
Tabla No. 3. Gestión Administrativa y Legal.	23
Tabla No. 4. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural.....	24
Tabla No. 5. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural.....	26
Tabla No. 6. Infraestructura y Equipamiento.....	27
Tabla No. 7. Infraestructura y Equipamiento.....	28
Tabla No. 8. Calidad de Servicio y Atención al Cliente.	29
Tabla No. 9. Calidad de Servicio y Atención al Cliente.	30
Tabla No. 10. Bioseguridad.	31
Tabla No. 11. Bioseguridad.	32
Tabla No. 12. Diagnóstico de Blue House Youth Hostel.	33
Tabla No. 13. Falencias existentes de <i>Blue House Youth Hostel</i> ,	35
Tabla No. 14. Definición de Estrategias para el Blue House Youth Hostel.....	40
Tabla No. 15. Estrategias de Mejora de Blue House Youth Hostel	45

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico No. 1. Gestión Administrativa y Legal..	23
Gráfico No. 2. Gestión Administrativa y Legal..	24
Gráfico No. 3. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural.	26
Gráfico No. 4. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural..	27
Gráfico No. 5. Infraestructura y Equipamiento.....	28
Gráfico No. 6. Infraestructura y Equipamiento.....	29
Gráfico No. 7. Calidad de Servicio y Atención al Cliente..	30
Gráfico No. 8. Calidad de Servicio y Atención al Cliente..	31
Gráfico No. 9. Bioseguridad.....	32
Gráfico No. 10. Bioseguridad.....	33
Gráfico No. 11. Diagnóstico de Blue House Youth Hostel.....	34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1. Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	60
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se centró en la propuesta de una estrategia de mejora de Calidad y Sostenibilidad Turística de *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”. Para ello, en primer lugar, se llevó a cabo el diagnóstico de los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento del establecimiento con base a esta normativa. A partir de los resultados obtenidos se determinó las falencias existentes en el hostel, donde se establecieron las estrategias de mejora para garantizar la calidad del establecimiento. 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 al hostel; es importante conocer el porcentaje de cumplimiento que posee el hostel 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 al *Blue House Youth Hostel*, que brindo 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 del Distintivo “Q”, como principal herramienta para la recopilación de información del hostel, en el cual, se determinó el cumplimiento del establecimiento acorde a los aspectos señalados por la normativa, donde, se obtendrá un sello de calidad. Los resultados obtenidos en el presente estudio arrojaron que el establecimiento no cumple con el 80% de lo que indica para obtener el Distintivo “Q” a la Calidad Turística. Por consiguiente, se realizó estrategias para fortalecer las debilidades presentadas.

Palabras clave: Estrategias, Mejora, Calidad, Sostenibilidad, Distintivo “Q”.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la industria turística y hotelera ha evolucionado notablemente beneficiando a la economía del país. Según Meza (2016) menciona que “Para existir turismo debe haber un producto turístico que se define como un conjunto de elementos tangibles e intangibles” lo cual permite el desarrollo de las actividades especiales en determinados destinos. De la misma manera, en la actualidad Vargas (2018) expone que “La planta Hotelera mundial ha crecido un 18% en los últimos 10 años, actualmente existen 184.299 hoteles en el mundo”, lo que representa una expansión internacional dentro del sector del alojamiento.

En el Ecuador la industria hotelera ha progresado en los últimos años por el incremento del turismo nacional e internacional y el esfuerzo de las instituciones pertinentes por potencial el mismo a nivel mundial, las visitas obtenidas anualmente han hecho que el Ecuador sea de gran acogida por turistas nacionales y extranjeros, además en los últimos tiempos se promueve el turismo sostenible y comunitario lo que ha dado pie para atraer un segmento diferente al país (Ministerio de Turismo, 2019).

El turismo aportó a la economía ecuatoriana con 2392 millones de dólares, lo que lo mantienen como la tercera fuente de ingresos no petroleros, después del banano y el camarón. Siendo así que esta industria es uno de los sectores estratégicos del Plan Toda una Vida 2017-2021 que a través del Gobierno busca consolidar al Ecuador como líder en el desarrollo turístico sostenible.

Sin embargo, en el año 2020 el mundo está enfrentando un tremendo golpe asestado por el COVID-19 que afecta en todo el planeta, tanto al turismo nacional e internacional. Por otra parte, el Barómetro en conjunto con la Organización Mundial del Turismo (2020), indica que “El confinamiento redujo un mayor número de turistas internacionales en un 98 % en comparación con el 2019, muestra también un descanso internacional del 56% en las llegadas de turistas entre enero y mayo” (Organización Mundial del Turismo, 2020).

El Gobierno Nacional del Ecuador, en concordancia con lo sugerido por la Organización Mundial de Salud (OMS), ha implementado protocolos de bioseguridad para precautelar la salud de la ciudadanía. Así pues, en algunos establecimientos de alojamiento, restauración y entretenimiento se adoptaron medidas de seguridad ordenadas por Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE) para su apertura.

Durante este tiempo los establecimientos de alojamiento han optado por transformar y mejorar la propuesta de valor, muchas veces enfocado en la calidad de los servicios ofrecidos.

En este contexto, se ha establecido que la calidad y la mejora continua tiene estrecha relación con la industria de servicios debido a que hoy en día las mismas son usadas como estrategias competitivas dentro del hotelería, cuyo objetivo principal es la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa. Por lo que los establecimientos que ofrecen servicios hoteleros y cuenten con certificaciones de calidad son muy cotizados por el viajero.

Por tal motivo, en el año 2015, en el Distrito Metropolitano de Quito, es creado el Distintivo “Q”, como parte de una propuesta desde la empresa Pública Metropolitana de Gestión Turística Quito-Turismo para mejorar la calidad de los establecimientos relacionados con la industria del turismo, la misma se basa en una propuesta similar nacida en España en 1997 (Empresa Metropolitana Quito Turismo, 2018).

Por esta razón se establece una investigación para estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística de *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”.

El presente trabajo consta de 5 capítulos. Capítulo 1: Introducción, descripción del problema y justificación. Capítulo 2: Marco Teórico en el cual se describen los antecedentes, bases teóricas y legales que sustentan la investigación. Capítulo 3: Marco Metodológico el cual contiene la naturaleza de la investigación, técnicas e instrumentos; validación de los instrumentos y procedimientos para el análisis de información. Capítulo 4 se describen los resultados de la investigación para finalizar con el Capítulo 5 donde se presentan las conclusiones y recomendaciones.

1.1 Presentación del Problema que aborda el TT

El turismo se ha convertido en una de las actividades de mayor significado para la economía de muchos países, llegando a ser una actividad económica rentable. Acerenza (2012) afirma que, dentro de los componentes fundamentales de la actividad turística, junto con los servicios de recreación, transporte, comunicaciones y restaurante; el servicio de alojamiento es un factor clave de cualquier destino turístico. Es decir, si un viajero busca alojamiento en determinada ciudad y logra satisfacer las necesidades, seguramente querrá regresar de nuevo a dicho destino.

Quito siendo la capital del Ecuador, es considerado potencia turística, debido al atractivo cultural y gastronómica que posee, motivo por el cual ha sido acreedor a 19 de los 66 galardones de *World Travel Awards*, logrando así obtener el premio como destino líder de Sudamérica, así mismo, es considerado destino líder en reuniones y conferencias, de igual manera la terminal aérea de Tababela fue nombrada como aeropuerto líder de Sudamérica, también conocido como el “Oscar del Turismo” (Ministerio Turismo, 2019).

En este sentido, puede decirse que si bien las empresas hoteleras, la mayoría de ellas, se presentaron como establecimientos simples para pernoctar, no eran considerados como atractivos turísticos para los visitantes, Oreja (2000) sostiene que, al formar parte de la cadena de valor del turismo estos establecimientos constituyendo un soporte estratégico de gran importancia y el conocimiento de la situación actual de cada uno de ellos es vital para determinar y abordar los problemas de toda la actividad turística.

Por otro lado, los turistas no tienen solo una percepción sobre la ciudad y el país visitado, sino también del hotel en el que se aloja, por lo cual es importante tener en cuenta la satisfacción que ellos experimentan durante la estancia en el mismo, lo cual está muy relacionada al concepto de calidad del servicio hotelero.

Por ello, Monsalve y Hernández (2015) recalca que, actualmente para las empresas hoteleras es muy importante entregar un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del cliente, ya que se encuentran en un entorno competitivo, debido a la globalización y avances en las tecnologías de la información, por lo que se han

visto en la obligación de satisfacer al cliente, gestionando las relaciones, buscando fidelización y lealtad, para maximizar los ingresos.

Además, 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 la empresa Pública Metropolitana de Gestión Turística Quito-Turismo.

La Mariscal una de las zonas más turísticas de la ciudad de Quito, el año anterior se registró un 38,7% de ocupación en los hoteles del sector, en cuanto al año 2007 alcanzó el 40,8%. El mayor repunte que ha tenido este sector fue en el 2008, con una tasa del 44,1%. Es por eso que cuando se trata de una empresa prestadora de servicios como es el caso de los alojamientos y restaurantes (Empresa Metropolitana Quito Turismo, 2019).

Por otra parte, la mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas, alojamientos están realizando una serie de adecuaciones con el fin de precautelar la seguridad de los turistas, por esta razón el Ministerio de Turismo (2020), ha implementado una serie de procedimientos donde realizan adecuaciones para los establecimientos como: entrega de cartillas de información, debe estar informado sobre síntomas de la enfermedad y medidas de prevención, en caso de ser sospechosos por COVID-19 debe solicitar a esa persona llenar una serie de preguntas básicas para descartar posible caso sospechoso (Ministerio de Turismo, 2020, p.3).

Según Corbalan (2020) menciona que “El turismo en el año 2020 cae en un 100%”, así la mayor parte de establecimientos que ofrece servicio de alojamiento estarán obligados a cerrar al no realizar cambios y adecuaciones a las instalaciones, debido a que las entidades exigen diferentes medidas de bioseguridad.

Quito Turismo (2020) realizó una serie de encuestas para conocer la ocupación hotelera debido al COVID-19 en el Distrito Metropolitano de Quito, 157 establecimiento, se recibió la respuesta únicamente de 23 establecimientos, 13

corresponden a la categoría 3 estrellas, 8 de ellos con 4 estrellas y únicamente 2 categorizados con 5 estrellas (Empresa Metropolitana Quito Turismo, 2020, p.14).

Por otro lado, se ha observado que varios establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento realizan una serie de adecuaciones a la instalación siguiendo las medidas de bioseguridad para aguardar a los visitantes. Este mismo proceso de adecuaciones ha permitido a los dueños de dichos lugares aprovechar la situación para generar mejoras relacionadas a la obtención de certificaciones de calidad para incrementar propuestas de valor.

Además, los establecimientos del barrio La Mariscal ofrecen servicios hoteleros que cuenten con certificaciones de calidad son muy cotizados por el viajero, este Distintivo “Q” a la Calidad Turística es regulada en el Distrito Metropolitano de Quito por la empresa Pública Metropolitana de Gestión Turística Quito-Turismo (Ministerio de Turismo, 2015).

Por ende, la pregunta central de la investigación es: ¿Qué elementos se deben considerar para mejorar la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Yourth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”?

1.2 Justificación

La presente investigación surge de la necesidad de implementar un certificado de calidad para el *Blue House Youth Hostel*, por ello, la mayoría de las empresas hoteleras necesitan conocer con exactitud cuál es la calidad del servicio hotelero que reciben los huéspedes durante la estadía con la finalidad de cumplir con los estándares de diferentes hoteles de cada categoría (Acerenza, 2012).

La Mariscal es una zona turística de la ciudad de Quito, los establecimientos que ofrecen diferentes servicios como; restaurantes y alojamientos son esenciales para el desarrollo e incremento de la imagen de dicho sector, el planteamiento de una estrategia de mejora basada en el Distintivo “Q” en el cual al *Blue Houes Youth Hostel* se ve beneficiado, permitiendo mejorar la infraestructura, procesos y otras adecuaciones para aumentar a nuevas acogidas de turistas.

Además, la implementación de un Distintivo “Q” a la Calidad Turística, podrá generar una ventaja competitiva sobre el resto de establecimientos ya que tendrá la acogida de más turistas generando así mayores ingresos al establecimientos debido a que en la actualidad en respecto al COVID-19 se ha implementado nuevas restricciones en donde los establecimientos deberán adaptarse a las nuevas normas de bioseguridad, la implementación de un distintivo es ayudar a la mejora continua del *Blue House Youth Hostel*, y en particular los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento de dicho establecimiento.

Así mismo, al existir un distintivo de Calidad Turística que ayude a generar mayores ingresos al establecimiento, beneficie aumentando nuevas vacantes laborales, un Distintivo “Q” que permita crear nuevas fuentes de trabajo beneficiando a profesionales y estudiantes de la rama de Hotelería, que se encuentran desempleados y en búsqueda de nuevas oportunidades de trabajo.

Con el presente proyecto se propone una estrategia de mejora para el *Blue House Youth Hostel*, ubicado en La Mariscal, que permita brindar servicios de calidad estandarizados a través de los parámetros que exige el Distintivo “Q” a la Calidad Turística. Teniendo en cuenta que servicio de calidad simboliza la reducción de errores, incrementar la productividad y mejorar la imagen de los establecimientos obteniendo mayores ventajas competitivas en el mercado.

Del mismo modo se espera ayudar a futuras investigaciones que deseen conocer acerca del Distintivo “Q” a la Calidad Turística y como se emplea en hostales de dos estrellas en el sector de La Mariscal, generando una base de datos con respecto a los *check list* ya estandarizados y la documentación que se debe generar para lograr los objetivos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”.

1.3.2 Objetivo Especifico

- Diagnosticar los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento del *Blue House Youth Hostel*, con base al reglamento para la entrega del “Distintivo Q” a la Calidad Turística.
- Determinar las falencias existentes en los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento de *Blue House Youth Hostel*, con base al reglamento para la entrega del Distintivo “Q” a la Calidad Turística.
- Diseñar estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo contempla los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas y legales que soportan el desarrollo de los objetivos planteados para lograr la propuesta de estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Distrito Metropolitano de Quito, con base al Distintivo “Q”.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes denotan la investigación en fuentes bibliográficas a nivel macro y micro acerca del tema investigado, se puede advertir que existen referentes significados sobre planes o estrategias de mejora, elaborados y aplicados en empresas, fomentando el mejoramiento en el área donde el investigador ha decidido realizar el estudio.

Con respecto, a una investigación realizada en la Ciudad de Quito en el año 2019, elaborado por Palomino C., y Terán F., donde desarrollaron un Plan de mejora basado en la Normativa “Q calidad” para los hostales ubicados en el sector La Mariscal. El objetivo principal fue proponer un plan de mejora bajo la normativa “Q calidad” para los establecimientos de alojamiento ubicados en el sector la Mariscal. Dentro de la metodología empleada fue Cuantitativa, ya que fundamentara en el análisis de los datos de base a la estadística descriptiva. Los resultados obtenidos en dicho estudio arrojaron que la mayor parte de los establecimientos no cumplen con los requisitos establecidos en la normativa “Q Calidad”. Por lo que realizaron un plan de mejora que abarca todas las dimensiones de la normativa para fortalecer las debilidades que presentó cada uno de los establecimientos.

Este presente trabajo contribuyó a la comprensión de la estructura del marco teórico para la elaboración del plan de mejora, es decir, la definición de diversos puntos de vista de autores que ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos en la elaboración del marco teórico.

Por otra parte, una investigación realizada en la Ciudad de Ambato en el año 2018, elaborado por Jiménez D., donde desarrollaron el tema de Evaluación de establecimientos que alcanzaron la certificación de calidad Q en la ciudad de Riobamba y el impacto sobre el desarrollo empresarial. El objetivo principal es determinar la importancia de la calidad en los establecimientos que alcanzaron la certificación de calidad Q en la ciudad de Riobamba. La metodología empleada es de forma cualitativa, lo cual hace referencia los aspectos que no son contables para descubrir preguntas de investigación y que durante la interpretación puede o no comprobar la hipótesis. Los resultados obtenidos en el presente estudio arrojaron que los establecimientos de alimentos y bebidas como son: Bonny 2 y Rey del Burrito que poseen la certificación Q de calidad que no poseen la certificación de calidad en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Por lo que se realizó una evaluación que abarca todas las dimensiones de la normativa para fortalecer y mejorar las debilidades que presentó cada uno de los establecimientos.

Además, que el trabajo de investigación contribuyo aportes necesarios para la contribución del Capítulo III otorgó una idea sobre cómo se realiza una mejora, por tanto, sirve como una guía para la elaboración del plan de mejora planteada en el presente tema de titulación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Hostal

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.

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.

Los diferentes hostales que existen hoy en día han 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 recurso 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.

2.2.2 Clasificación de hostel

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 deben reunir 20 requisitos mínimos por 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 (2016), 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.

2.2.3 Condiciones necesarias según la categoría del establecimiento

El reglamento general de actividades turísticas (2011), estipula condiciones que los establecimientos denominados hostales y pensiones de 3 estrellas deben cumplir una serie de requisitos de acuerdo a la categorización establecida.

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, 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 y pensiones de 2 estrellas menciona que debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal.
- b) que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico.

- c) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, 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.
- d) 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.
- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado.
- f) Teléfono público en la recepción y botiquín de primeros auxilios.

Art 21. Correspondientes a hostales y pensiones de una estrella deben contar con los diferentes servicios 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.

2.3 Calidad

Hoy en día la calidad, es muy importante a la hora de ofrecer un producto o un servicio en el mercado, según Crosby citado en Nava (2006) define a la calidad como “cumplir con los requisitos del cliente”.

Así mismo Ishikawa citado en Nava (2006) expone que:

“La calidad no cuesta, señala que la calidad constituye una función integral de toda organización, es el resultado de un control de todo individuo y de cada división que conforma la empresa, puesto que se tiene que practicar para que se pueda definir” (Nava, 2006, p.16).

Por lo tanto, según las definiciones descritas la calidad depende del control de la organización frente a los requisitos del cliente.

Además, la calidad se conoce como un conjunto de características inherentes que cumplen con los requisitos, de manera que en este contexto ya toma en cuenta la

satisfacción al cliente y de la misma forma a cumplir requerimientos para que se pueda hablar de calidad dentro de una empresa (Nava, 2006).

Sin embargo, en la actualidad y con la evolución del enfoque de la calidad Mayo et, al (2015) menciona que:

“Para obtener bienes y servicios con calidad, eficiencia y eficacia en el sistema de procesos que la generan, no basta solo inspeccionarla o asegurarla, es imprescindible gestionarla en el contexto de las relaciones sociales de producción de acuerdo con el enfoque global bajo el cual debe entenderse esta categoría, desde una óptica que implique el conocimiento científico de las necesidades, deseos y expectativas de la sociedad conducentes a un proceso de diseño de los atributos que prescriben un producto o servicio de calidad”.

De manera que en la actualidad la calidad en un producto o servicio está determinada por el conocimiento de las necesidades del consumidor, y así mismo cumplir con sus requisitos en donde no solo basta controlarla si no estudiarla.

En cuanto a la calidad sobre la industria de servicios, es importante mencionar que involucra al cliente y la satisfacción antes, durante y posterior al servicio recibido ya que el mismo es quien juzga si la calidad del servicio fue satisfactoria y aceptable, por esta razón el cliente debe estar dentro de cualquier programa de mejora continua, así mismo es de relevancia para esta investigación estar al tanto del estudio continuado de aquellos clientes insatisfechos, satisfechos, los que son indiferentes o se dan por pedidos, para conocer las razones.

Según el Instituto de Fomento, Empleo y Formación del Ayuntamiento de Cádiz (IFEFF) (2012), la calidad es “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los/las consumidores/as respecto a los productos y servicios a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”.

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 al ofrecer un servicio al entorno humano y natural.

2.4 Certificado de “Q Calidad” en España

El sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) está compuesto por una serie de metodologías que buscan una relación estable entre los conceptos de calidad, competitividad y sostenibilidad. Por otro lado, estas normas dan cobertura para los servicios directos y los establecimientos con estándares mínimos, ya que son normas complementarias conjunto con la legislación vigente, por lo que resultan compatibles con las diferentes normas ISO.

2.5 Certificado de “Q Calidad Turística”

La marca “Q de Calidad Turística” nació en 1997, cuya denominación genérica es “Calidad Turística Española”, es común para los establecimientos que ofrecen servicios o productos turísticos. Además, el ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) es el encargado de administrar y gestionar en exclusiva dicha marca (Turística Implantación de Qualitat S.L.N.ES, 2012).

La “Q de Calidad Turística” es aplicable para todo tipo de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, campos de golf, agroturismo, camping, etc.), y consiste en cumplir estándares específicos que las propias organizaciones empresariales del sector consideran que la diferencia del resto de ofertas (p4).

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).

2.6 Normativa Q Calidad

2.6.1 Evolución normativa 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 que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer 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 la gestión y pasando una verificación técnica que incluyó el cumplimiento de parámetros ambientales, sociales, empresariales y de calidad (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014).

2.6.2 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.

2.7 Bases Legales

2.7.1 Licencia metropolitana única para el ejercicio de actividades económicas (LUAE)

Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE) (2021) menciona que, es un documento que es entregado por el Municipio de Quito, el cual contiene los siguientes permisos y autorizaciones:

- Permiso Sanitario.
- Informe de Compatibilidad y Uso de Suelo (ICUS).
- Rotulación (Identificación de la actividad económica).
- Permiso de Funcionamiento aprobado y entregado por los Bomberos.
- Permiso Ambiental.
- Licencia Única Anual de Funcionamiento de las Actividades Turísticas.
- Permiso Anual de Funcionamiento de la Intendencia General de Policía.

Requisitos:

- Formulario único de solicitud de LUAE.
- Copia de RUC del dueño del local.
- Original y copia de cédula de ciudadanía del apoderado.

- Original y copia de la papeleta de votación del representante legal de las últimas elecciones.
- Calificación artesanal de la Junta Nacional de la Defensa del Artesano o MIPRO.
- En caso de no ser local propio: Autorización del dueño del predio para colocar el rótulo.
- En caso de rótulo nuevo: Dimensiones y esquema gráfico de cómo quedará el rótulo.

2.7.2 Reglamento general normativa Q Calidad

Para la obtener este Distintivo “Q” según la Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Distintivo Turístico Quito Turismo (2021) menciona que, para aplicación al programa, se realiza por cada establecimiento registrado en el Sistema de Catastro de Establecimiento Turístico (SICET) de Quito Turismo. En cuanto a las bases legales, el programa se ampara bajo un Reglamento General que tiene como objeto determinar las condiciones para la entrega, uso, renovación y aplicación al Distintivo “Q”.

- **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.

Además, esta Normativa de Calidad Turística Distintivo “Q”, incorpora cinco ámbitos importantes para el sistema de calidad del establecimiento, cabe recalcar que para la sección de alojamiento cuenta el documento con 106 aspectos que debe cumplir dicho alojamiento como:

- **ÁMBITO A:** Gestión administrativa.
- **ÁMBITO B:** Responsabilidad social empresarial.
- **ÁMBITO C:** Infraestructura y equipamiento.
- **ÁMBITO D:** Calidad de servicio y atención al cliente.
- **ÁMBITO E:** Bioseguridad.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA EMPLEADA

El presente capítulo contempla la metodología llevada a cabo para la ejecución de los objetivos planteados en este estudio, especificándose el paradigma, enfoque, tipo y diseño de investigación, así como la descripción de la población y muestra, el procedimiento empleado para la recolección y análisis de la información.

3.1. Paradigma positivista de la investigación

La presente investigación se enmarca en el paradigma positivista. Según Hernández y Mendoza (2018), los sucesos del mundo tanto materiales como humanos, por más inconexos que parezcan, obedecen a ciertos patrones cuya regularidad puede ser establecida gracias a la observación de repeticiones. Tomando en cuenta lo mencionado, se considera que la búsqueda del conocimiento responde la realidad tangible, observable y medible, lo que evidencia la esencia del abordaje del estudio.

Además, el proceso de investigación se ha realizado con la búsqueda y análisis de información extraída de fuentes secundarias por tal motivo es catalogado como de campo.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo refiere un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones o responder la pregunta de investigación. Es por eso que, se debe plantear un estudio delimitado, concreto y realizar preguntas sobre cuestiones específicas de tal manera que la recolección de la información se pueda analizar de mejor forma (Hernández y Mendoza, 2018, p. 6).

Además, el enfoque cuantitativo es el más usado en las ciencias exactas o naturales, empleándose la recolección de datos, a base de la medición numérica y el análisis estadístico, de manera que se pueda establecer patrones de comportamientos determinados y probar las teorías dichas.

En este sentido, el enfoque cuantitativo presentado es debido al desarrollo de un proceso organizado y secuencial para responder la interrogante planteada, dirigida a develar los elementos que deben considerarse para mejorar la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Yourth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal de la ciudad de Quito, con base al Distintivo “Q”. Así mismo, los datos recolectados se procesaron estadísticamente y de manera objetiva para lograr la propuesta de estrategias que permita la mejora buscada.

3.3. Alcance de la investigación

La investigación descriptiva radica en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de conocer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos (Arias, 2016, p. 24).

En este sentido, la investigación se enmarcó en el alcance descriptivo, debido a un proceso organizado y secuencial para responder la interrogante planteada, dirigida a develar los elementos que deben considerarse para la mejora de la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Yourth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal de la ciudad de Quito, con base al Distintivo “Q”.

3.4. Tipo de investigación

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (Arias, 2016, p. 27).

Por lo tanto, para llevar a cabo esta investigación, se recolectaron datos directamente de *Blue House Youth Hostel*, obteniéndose así datos primarios sobre procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento que se tienen en dicho lugar.

3.5. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental y de campo, tomando en cuenta que se define con una diferenciación de variables, de forma no intencional, para poder observar un efecto en otras variables (Hernández y Mendoza, 2018). Además, la investigación no experimental es la que se identifica por no controlar ni manipular las variables de la investigación, en caso del estudio de la calidad se dio tal y como se presentó.

Arias (2016), menciona que, la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí el carácter de investigación no experimental.

Así mismo, el presente trabajo de investigación responde sobre qué elementos se deben considerar para mejorar la calidad y sostenibilidad turística del *Blue House Yourth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”

3.6. Población de estudio

Según Arias (2016), menciona que, la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Del mismo modo, la población finita es la agrupación en lo que se conoce la cantidad de unidades que lo integran, donde existe un registro documental de dichas unidades.

Así mismo, el presente trabajo de investigación la población es Nicolás Cervantes, propietario de Blue House Youth Hostel, quien toma las decisiones con respecto a las acciones que debe tomar el hostel.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en

la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos (Arias, 2016, p. 69).

Del mismo modo, la observación es un registro sistemático, válido y confiable del comportamiento el cual puede utilizarse en diversas circunstancias.

La lista de chequeo según Gonzales y Jimeno (2012), mencionan que las listas de chequeo son formatos creados para realizar actividades repetitivas para controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y forma sistemática. Estas se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.

Por ende, el análisis de la investigación es la lista de chequeo (*check list*). En el periodo 2020 donde se permitió conocer la situación de *Blue House Youth Hostel*. Asimismo, se conocerá las falencias existentes del hostel para realizar las mejoras necesarias en los diferentes procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento de dicho trabajo de titulación, los datos recolectados serán a través del mismo Distintivo “Q” que proporciona Quito Turismo para la recolección de la información.

3.8. Validez y confiabilidad

La validez se refiere al grado en el cual un instrumento mide una determinada variable (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, la confiabilidad se maneja mediante estudios previos con el mismo modelo que se implementó “Alfa de Cronbach”, que se usa para determinar atributos de un instrumento que pueda establecer valores donde se correlacionen resultados de otra prueba que pretenda medir lo mismo de este estudio.

El presente trabajo de investigación tiene validez y confiabilidad ya que es un instrumento utilizado por la misma Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos para la obtención del Distintivo “Q” en diferentes establecimientos comerciales.

3.9. Procedimiento para el análisis e interpretación de los datos

Para el análisis de la información recolectada mediante *check list* se realizó a través de una investigación cuantitativa con base numérica. Con una representación gráfica de un *histograma* que consiste en validar los datos en varios rectángulos cada uno con un área igual al número de individuos observados en dicho intervalo (García, 2015, p. 12).

Los datos obtenidos en el presente instrumento serán tabulados a través de Excel y servirán para reflejar el porcentaje de cumplimiento que tiene el establecimiento con respecto al Distintivo “Q” cabe recalcar que el establecimiento debe tener un 80% de cumplimiento de la normativa para poder acceder a la certificación.

Por lo tanto, con los datos obtenidos de *Blue House Youth Hostel*, se pretende analizar las falencias que sobresalen en dicho establecimiento. De esta manera, se aplicará la estrategia necesaria con la finalidad de sintetizar las debilidades de mayor grado de repetición, teniendo como resultado la elaboración de la Estrategia de Mejora.

CAPÍTULO 4 RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos además de las interpretaciones, que luego de haber procesado los datos derivados de la aplicación del *check list* en el *Blue House Youth Hostel* y determinado las falencias de los cinco ámbitos que enmarca el Distintivo “Q”, para posteriormente establecer las estrategias necesarias para la mejora de la calidad de dicho hostel.

4.1. Diagnóstico de los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento del *Blue House Youth Hostel*, con base al reglamento para la entrega del Distintivo “Q” a la Calidad Turística

En primer lugar, se recopilaron los 5 ámbitos que determina la normativa vigente para la obtención del Distintivo “Q”. Tal como se puede ver en la Tabla No. 1, los cuales se relacionan con diferentes dimensiones que se analizan en los establecimientos de alojamiento que deseen obtener esta certificación.

Tabla No. 1. Dimensiones del Distintivo "Q" a la Calidad Turística. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Número	Tipo	Dimensión
1	Ámbito A	Gestión Administrativa y Legal
2	Ámbito B	Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural
3	Ámbito C	Infraestructura y Equipamiento
4	Ámbito D	Calidad de Servicio y Atención al Cliente
5	Ámbito E	Bioseguridad

4.1.1. Gestión Administrativa y Legal

En la Tabla No. 2, se presentan los parámetros que abarca el ámbito correspondiente a la Gestión Administrativa y Legal, siendo estos los manuales, reglamentos y planes; gestión de política; mantenimiento y capacitación.

Tabla No. 2. Gestión Administrativa y Legal. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Gestión Administrativa y Legal			
Gestión de políticas y procesos internos			
Parámetros del Distintivo “Q”	Ponderación		
	Cumple	No cumple	No aplica
Manuales, reglamentos y planes	3	1	1
Gestión de políticas	2	1	-
Mantenimiento	2	2	-

Capacitación	-	1	-
Total	7	5	1

De esta manera, se evidencia que existe un total de siete (7) aspectos referentes a la Gestión Administrativa y Legal que cumple en la actualidad el *Blue House Youth Hostel*, cuyo valor representa el 54% de la totalidad. Sin embargo, se observa que cinco (5) aspectos no se cumplen, de los cuales uno (1) no aplica, que representa falencias en mantenimiento, manuales, reglamentos y planes, gestión de políticas y capacitación. De este modo se puede observar lo expuesto en el Gráfico No.1, que se presenta a continuación:

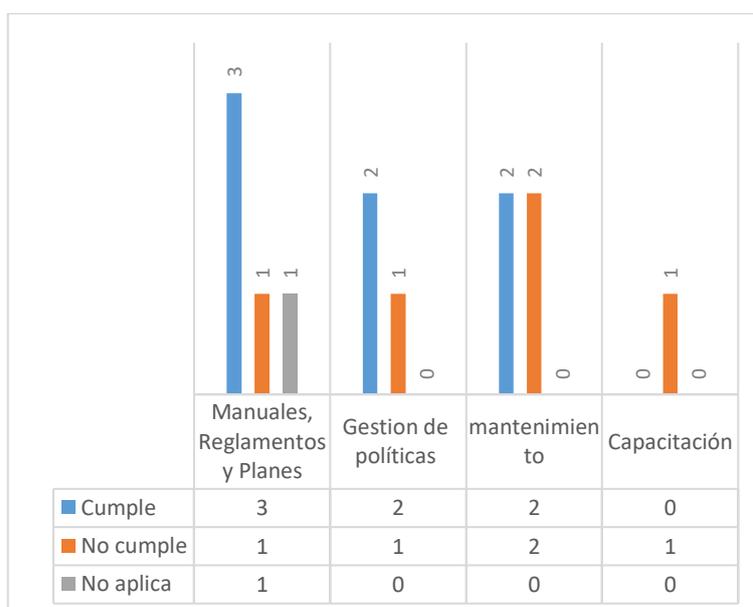


Gráfico No. 1. Gestión Administrativa y Legal. Fuente: J. Cabadiana, 2020

En resumen, la Gestión Administrativa y Legal posee un 41% de cumplimiento de los aspectos inherentes y un 53% de incumplimiento donde el 6% no aplica, lo cual refleja que no cumple con los aspectos de la normativa, tal como se observa en la Tabla No. 3 y Gráfico No. 2.

Tabla No. 3. Gestión Administrativa y Legal. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Gestión Administrativa y Legal

Ponderación	Gestión de políticas y procesos internos	Porcentaje de cumplimiento
Cumple	7	54%
No cumple	5	38%
No aplica	1	8%
Total	13	100%

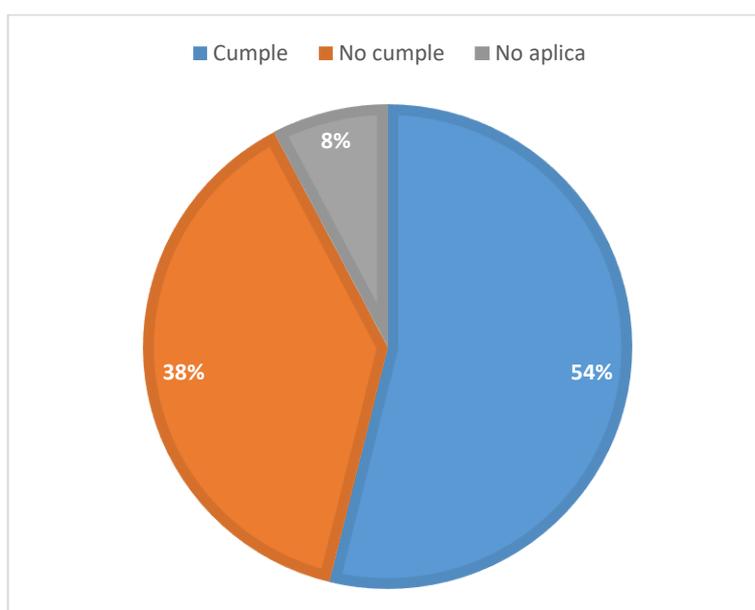


Gráfico No. 2. Gestión Administrativa y Legal. Fuente: J. Cabadiana, 2020

4.1.2. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural

En la Tabla No. 4, se analizan los parámetros de responsabilidad social, ambiental y cultural, teniendo en cuenta los siguientes ámbitos: social, ambiental, gestión de recursos, insumos, productos y materiales, residuos sólidos y líquidos y contaminación.

Tabla No. 4. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural

Parámetros del Distintivo “Q”	Ponderación		
	Cumple	No cumple	No aplica
Social	2	2	-
Ambiental	1	3	-
Gestión de Recursos	4	2	1
Insumos, productos y materiales	3	1	-
Residuos Sólidos	-	1	-
Residuos líquidos	2	-	-
Contaminación	1	1	-
Conservación del patrimonio natural y cultural	2	1	-
Total	15	11	1

De esta manera, se evidencia que se tiene quince (15) aspectos referentes a la gestión administrativa y legal que cumple en la actualidad el *Blue House Youth Hostel*, sin embargo, se observa que once (11) de ellas no se cumplen y uno (1) no aplica, representando una falencia en lo social, ambiental, gestión de recursos, insumos, productos y materiales, residuos sólidos, contaminación, conservación del patrimonio natural y cultural. Lo antes mencionado se puede observar en el Gráfico No. 3.

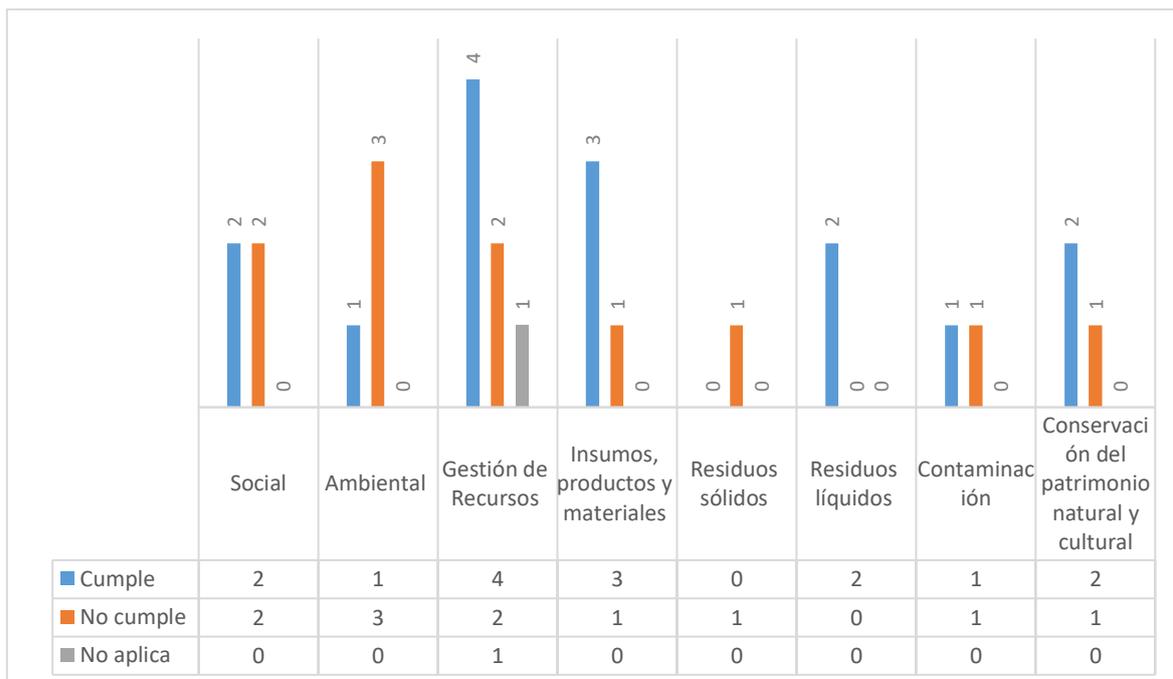


Gráfico No. 3. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural. Fuente: J. Cabadiana, 2020

En resumen, para la responsabilidad social, ambiental y cultural, se evidenció un 55% del cumplimiento de los cuales se evidencia que 41% no cumple, donde el 4% no aplica de los aspectos que enmarca la normativa. En la Tabla No. 5 y el Gráfico No. 4 nos indica que se tiene un porcentaje alto del cumplimiento del distintivo.

Tabla No. 5. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural		
Parámetros		Porcentaje de cumplimiento
Cumple	15	55%
No cumple	11	41%
No aplica	1	4%
Total	27	100%

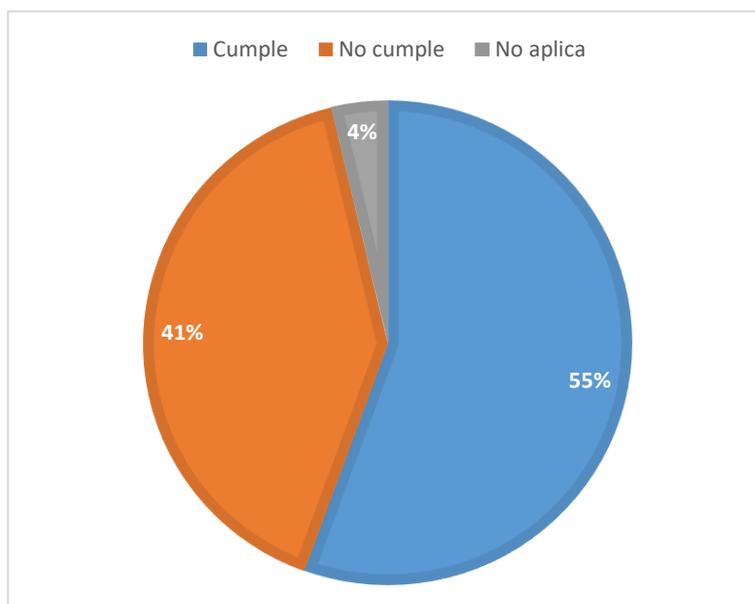


Gráfico No. 4. Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural. Fuente: J. Cabadiana, 2020

4.1.3. Infraestructura y Equipamiento

En la Tabla No. 6, se presentan los parámetros correspondientes al ámbito de infraestructura y equipamiento, siendo estos: infraestructura general, infraestructura área de cocina, equipamiento para baterías sanitarias, equipamiento del área de comedor y cocina.

Tabla No. 6. Infraestructura y Equipamiento. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Infraestructura y Equipamiento			
Parámetros del Distintivo "Q"	Paradigma		
	Cumple	No cumple	No aplica
Infraestructura general	3	2	-
Infraestructura área de cocina	2	1	-
Equipamiento para servicio higiénicos o baterías sanitarias	2	-	1
Equipamiento del área de comedor y cocina	5	1	-
Total	12	4	1

De esta forma se evidencio doce (12) aspectos referentes a la infraestructura y equipamiento que cumple el establecimiento, sin embargo, se observa que cuatro (4) aspectos no cumplen y uno (1) no aplica, actualmente el *Blue House Youth Hostel*, presentando falencias en infraestructura general, infraestructura área de cocina, equipamiento del área de comedor y cocina. De igual manera, se puede observar en el Gráfico No. 5.

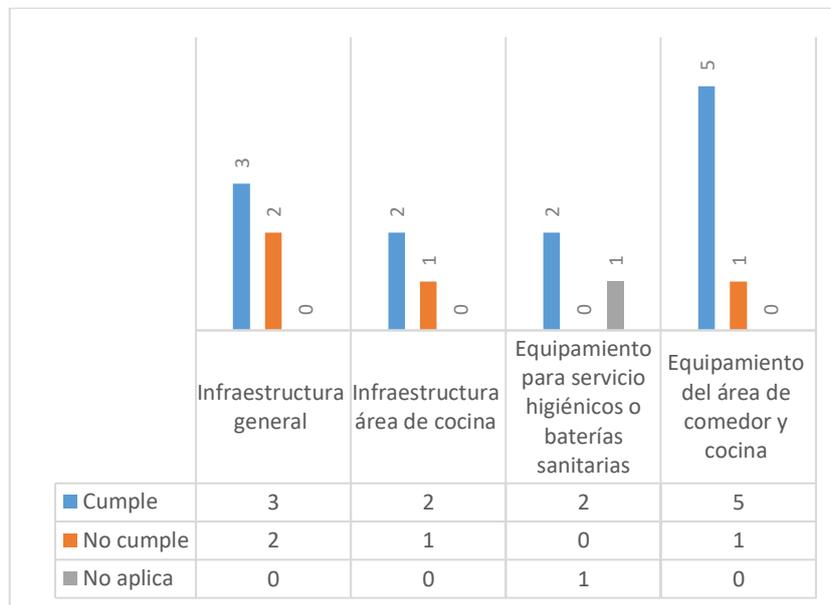


Gráfico No. 5. Infraestructura y Equipamiento. Fuente: J. Cabadiana, 2020

En resumen, para la infraestructura y equipamiento se observa un 71% de cumplimiento y un 23% que incumple, donde el 6% de los aspectos no aplica, esto refleja que la mayoría de los parámetros se cumplen, tal como se puede observar en la Tabla No. 7 y Gráfico No. 6.

Tabla No. 7. Infraestructura y Equipamiento. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Infraestructura y Equipamiento		
Parámetros		Porcentaje de cumplimiento
Cumple	12	71%
No cumple	4	23%
No aplica	1	6%
Total	17	100%

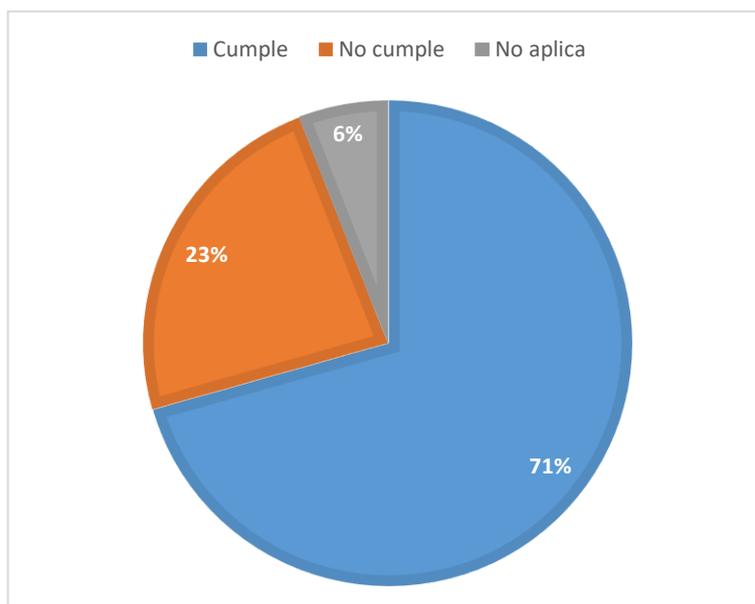


Gráfico No. 6. Infraestructura y Equipamiento. Fuente: J. Cabadiana, 2020

4.1.4 Calidad de Servicio y Atención al Cliente

En la Tabla No.8, se analiza los diferentes parámetros que enmarca el ámbito de calidad de servicio y atención al cliente, parámetros de personal, información, complementarios, satisfacción al cliente interno y externo.

Tabla No. 8. Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Calidad de Servicio y Atención al Cliente			
Parámetros del Distintivo "Q"	Paradigma		
	Cumple	No cumple	No aplica
Personal	4	1	-
Información	9	4	1
Complementarios	4	2	1
Satisfacción al cliente interno y externo	1	4	-
Total	18	11	2

También, se evidencia dieciocho (18) aspectos referentes a calidad de servicio y atención al cliente que se cumplen actualmente en el establecimiento, sin embargo, se observa que doce (12) aspectos no se cumplen y uno (1) no aplica,

representando falencias en personal, información, complementarios, satisfacción al cliente interno y externo. Al mismo tiempo, se presenta el Gráfico No. 7.

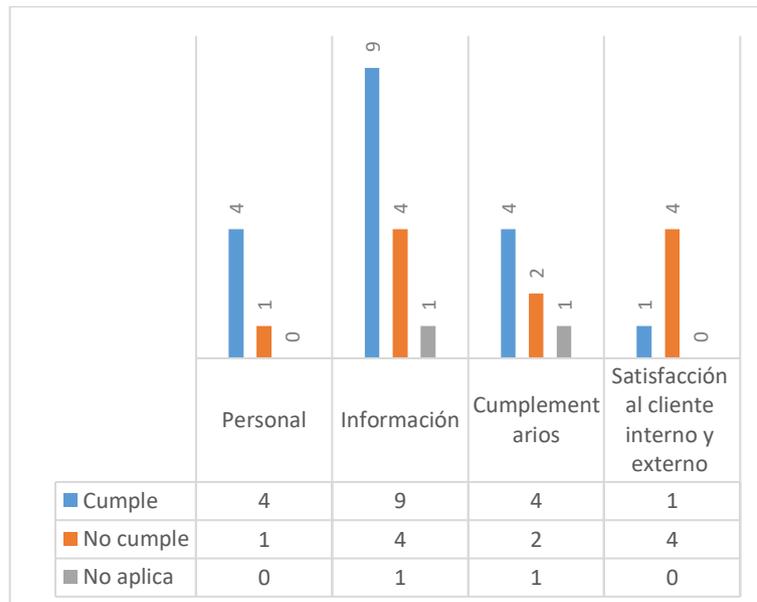


Gráfico No. 7. Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Fuente: J. Cabadiana, 2020

En resumen, para la calidad de servicios y atención al cliente actualmente cumple con el 58% de los aspectos, lo cual representa 39% de incumplimiento lo que indica que se tiene un 3% que no aplica. Asimismo, se presenta la Tabla No. 9 y el Gráfico No. 8, para evidenciar los resultados.

Tabla No. 9. Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Calidad de Servicio y Atención al Cliente		
Parámetros		Porcentaje de cumplimiento
Cumple	18	58%
No cumple	11	36%
No aplica	2	6%
Total	31	100%

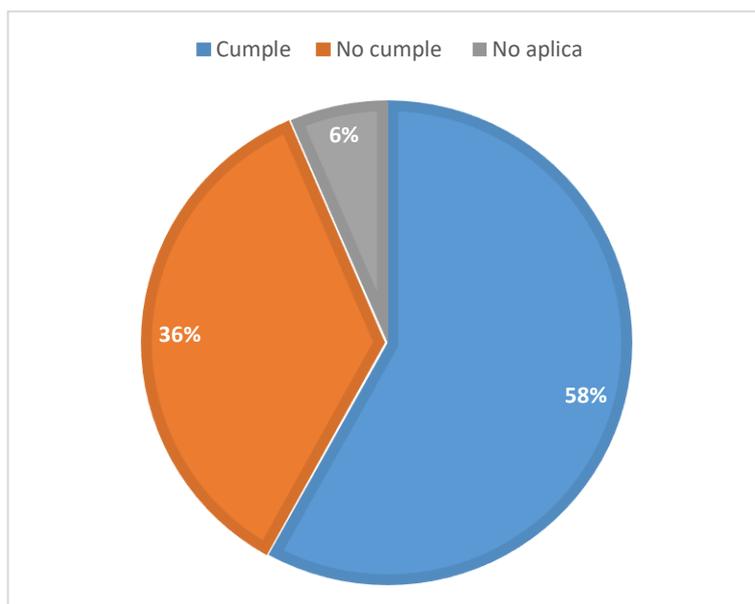


Gráfico No. 8. Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Fuente: J. Cabadiana, 2020

4.1.5 Bioseguridad

En la Tabla No. 10, se analiza los diferentes parámetros del ámbito de Bioseguridad, los cuales se representan por medidas básicas de bioseguridad, equipamiento de protección personal, gestión de higiene y salud, infografía de bioseguridad, disposición de desechos infecciosos, medios de pagos, servicio a domicilio - *delivery*.

Tabla No. 10. Bioseguridad. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Bioseguridad			
Parámetros del Distintivo “Q”	Paradigma		
	Cumple	No cumple	No aplica
Medidas básicas de bioseguridad	2	-	1
Equipamiento de protección personal	1	-	-
Gestión de higiene y salud	6	-	-
Infografías de bioseguridad	4	1	-
Disposición de desechos infecciosos	1	-	-
Medios de pagos	1	-	-
Servicio a domicilio- <i>delivery</i>	-	-	1
Total	15	1	2

Asimismo, se evidencia quince (15) aspectos referentes a la bioseguridad que cumple el *Blue House Youth Hostel*. Además, se puede observar que uno (1) de los aspectos no se cumple, de los cuales dos (2) no aplica. Actualmente el establecimiento no cuenta con infografía de bioseguridad. Se puede evidenciar en la Gráfica No. 9, cual aspecto cuenta con la mayor parte del cumplimiento.

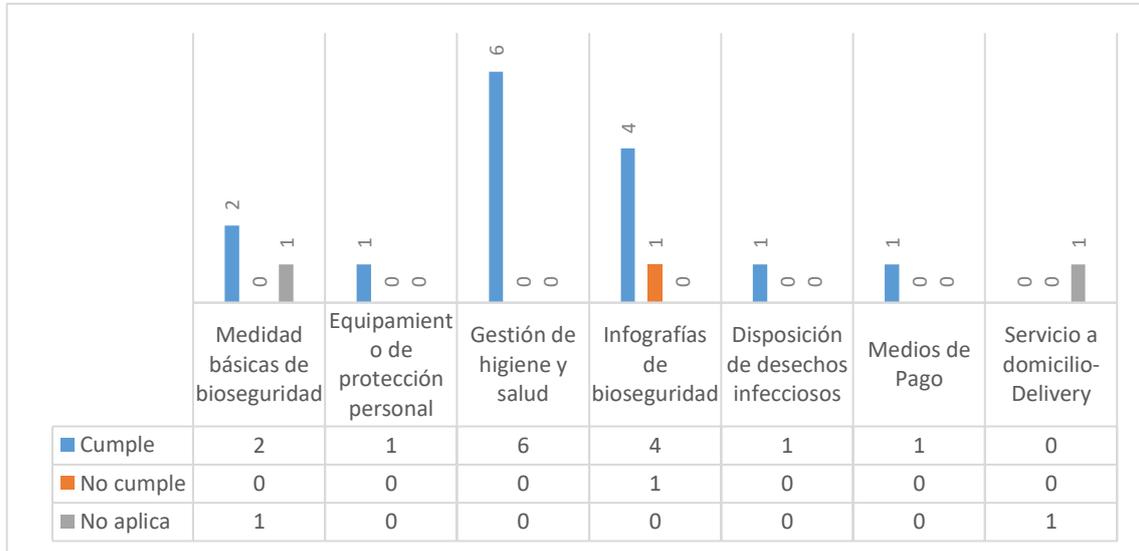


Gráfico No. 9. Bioseguridad. Fuente: J. Cabadiana, 2020

En resumen, la bioseguridad cuenta con el 83% de cumplimiento de los aspectos de lo cual mantiene un 6% de incumplimiento, donde cuenta con 11% de los aspectos que no aplica el establecimiento dando se puede observar que el *Blue House Youth Hostel* se encuentra actualmente cumpliendo la mayor parte de la normativa. De igual manera, se presenta la Tabla No. 11 y el Gráfico No.10.

Tabla No. 11. Bioseguridad. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Bioseguridad		
Parámetros		Porcentaje de cumplimiento
Cumple	15	83%
No cumple	1	6%
No aplica	2	11%
Total	18	100%

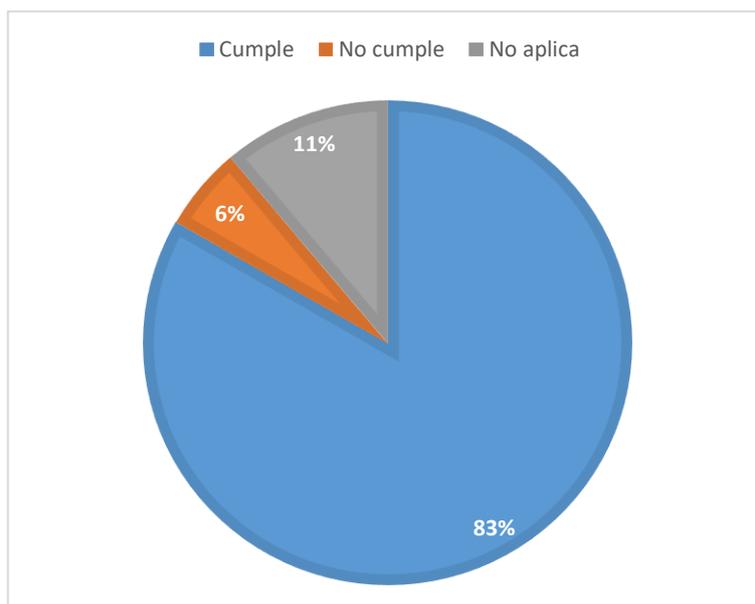


Gráfico No. 10. Bioseguridad. Fuente: J. Cabadiana, 2020

4.1.6 Parámetros del diagnóstico de *Blue House Youth Hostel*

La Tabla No. 12, muestra los diferentes parámetros del diagnóstico de *Blue House Youth Hostel*, de los cuales se representa en los cinco (5) ámbitos que enmarca la normativa.

Tabla No. 12. Diagnóstico de *Blue House Youth Hostel*. Fuente: J. Cabadiana, 2020

Número	Tipo	Parámetros totales	Parámetros cumple	Parámetros no cumple	Parámetros no aplica
1	Ámbito A	13	7	5	1
2	Ámbito B	27	15	11	1
3	Ámbito C	17	12	4	1
4	Ámbito D	31	18	11	2
5	Ámbito E	18	15	1	2
Total		106	67	32	7
Porcentaje		100%	63%	30%	7%

También, se presenta el porcentaje que debe cumplir de la normativa. Asimismo, el *Blue House Youth Hostel*, cuenta con el 63% de los aspectos que enmarca la normativa de los cuales el 31% no cumple. Para entrar en el proceso de acreditación debe existir un 80% del cumplimiento de la normativa, para esto el establecimiento deberá realizar los cambios en los correspondientes ámbitos para

la obtención del Distintivo “Q”, de la misma manera, se presenta los resultados en el Gráfico No. 11.

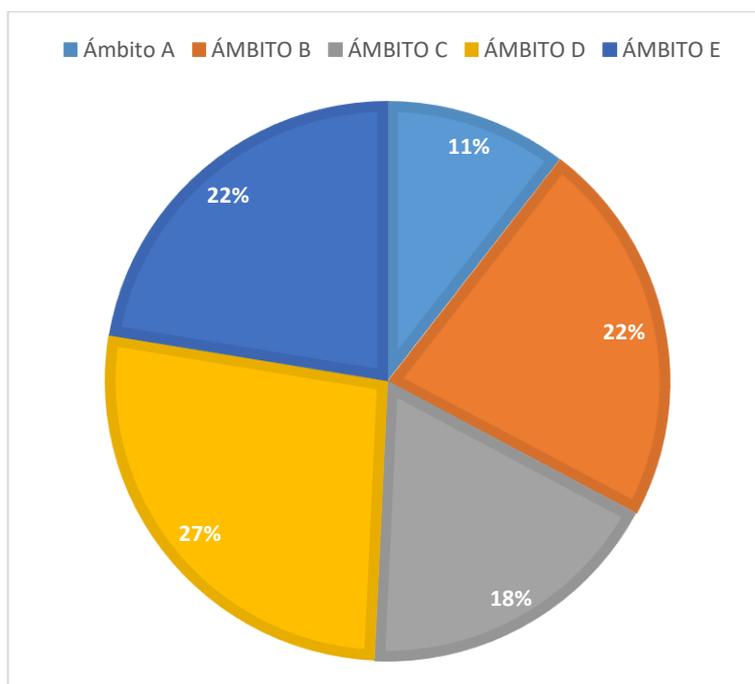


Gráfico No. 11. Diagnóstico de *Blue House Youth Hostel*. Fuente: J. Cabadiana, 2020

4.2. Falencias existentes en los procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento de *Blue House Youth Hostel*, con base al reglamento para la entrega del Distintivo “Q” a la Calidad Turística

En la Tabla No. 13, se analiza los cinco ámbitos de la normativa, se presenta las falencias existentes de *Blue House Youth Hostel*, acorde a los aspectos que enmarca el Distintivo “Q” a la Calidad Turística, el hostel al contar con un mayor número de incumplimiento el establecimiento no podrá obtener un sello de calidad.

Tabla No. 13. Falencias existentes de *Blue House Youth Hostel*, Fuente: J. Cabadiana, 2020

N°	Dimensión	No Cumple	Incumplimiento [%]
1.	Gestión Administrativa y Legal	5	38%
1.1	Manuales, reglamentos y planes		
1.1.1	Cuenta con manual de procesos y procedimientos actualizados por área operativa del establecimiento.		
1.2	Gestión de políticas		
1.2.1	Dispone de políticas específicas de: calidad, sostenibilidad, bioseguridad, accesibilidad universal, organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgo, reserva/pagos y cancelaciones).		
1.3	Mantenimiento		
1.3.1	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.		
1.3.2	Cuenta con registro y control de plagas.		
1.4	Capacitación		
1.4.1	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personal con discapacidad, primeros auxilios al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.		
2	Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural	11	41%
2.1	Social		
2.1.1	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.		
2.1.2	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.		

2.2	Ambiental		
2.2.1	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora y/o nativas.		
2.2.2	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.		
2.2.3	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgos.		
2.3	Gestión de recursos		
2.3.1	Existe un riesgo histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite el empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todos los personales del establecimiento.		
2.3.2	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detalla las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.		
2.4	Insumos, productos materiales		
2.4.1	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal (Amenities). Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.		
2.5	Residuos sólidos y líquidos		
2.5.1	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.		
2.6	Contaminación		
2.6.1	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.		
2.7	Conservación del patrimonio natural y cultural		
2.7.1	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.		
3	Infraestructura y Equipamiento	4	23%

3.1	Infraestructura general		
3.1.1	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.		
3.1.2	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).		
3.2	Infraestructura de áreas de cocina		
3.2.1	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.		
3.3	Equipamiento del área de comedor y cocina		
3.3.1	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.		
4	Calidad de servicio y atención al cliente	11	36%
4.1	Personal		
4.1.1	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.		
4.2	Información		
4.2.1	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.		
4.2.2	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.		
4.2.3	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.		
4.2.4	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.		
4.3	Complementarios		
4.3.1	En caso de no contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento tiene un listado de negocios que brindan este servicio.		
4.3.2	En caso de no contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento tiene un listado de negocios que brindan este servicio.		

4.4	Satisfacción al cliente interno y externo		
4.4.1	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.		
4.4.2	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.		
4.4.3	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.		
4.4.4	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.		
5	Bioseguridad	1	6%
5.1	Infografía de bioseguridad		
5.1.1	Cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.		

4.3 Diseño de estrategias de mejora de la calidad y sostenibilidad turística de *Blue House Youth Hostel*, ubicado en el sector La Mariscal, Quito, con base al Distintivo “Q”

4.3.1 Definición de estrategias

En el análisis realizado en el punto anterior, se determinaron las falencias existentes en *Blue House Youth Hostel*, con respecto a la normativa del Distintivo “Q”. En base a esto, se llegó a un acuerdo con el dueño del establecimiento, donde se determinó cuáles de ellas son más factibles de subsanarlas sin requerir una gran inversión del propietario.

Los aspectos sobre los cuales se plantea el plan de mejoras, según lo acordado con el dueño del hostel, son las que se visualizan en la Tabla No. 14. Adicionalmente, en esta tabla también se detallan las estrategias a ejecutar en cada uno de los aspectos seleccionados.

Tabla No. 14. Definición de Estrategias para el *Blue House Youth Hostel*. Fuente: J. Cabadiana, 2020

DIMENSIÓN	INDICADOR	FALENCIAS	ESTRATEGIAS
Gestión Administrativa y legal	Manuales, reglamentos y planes	No posee manuales de procesos y procedimientos actualizados para el área operativa del establecimiento.	Elaborar manuales de procesos y procedimientos actualizados con un sistema de revisión trimestral.
	Mantenimiento	No dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	Diseñar un cronograma de registro de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.
	Capacitación	No cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual, el establecimiento no acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	Elaborar un cronograma de capacitación anual con entidades que puedan acreditar dichas capacitaciones.
Responsabilidad social, ambiental y cultural	Ambiental	No cuenta con la información de flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	Diseñar una cartelera de información de flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.
	Gestión de recursos	No existen registros históricos del consumo del agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite el empresario cuantificar el gasto, establecer metas	Generar registro histórico del consumo del agua y luz mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua y luz, que permita al <i>Blue House Youth Hostel</i> , cuantificar

DIMENSIÓN	INDICADOR	FALENCIAS	ESTRATEGIAS
		<p>de ahorro y es difundido a todos los personales del establecimiento.</p> <p>No existen registros históricos del consumo de energía mensual y anual en donde se detalla las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.</p>	<p>el gasto, establecer metas de ahorro y sea difundido con todo el personal del hostal.</p>
	<p>Insumos, productos, materiales</p>	<p>No cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal (Amenities). Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.</p>	<p>Establecer políticas de compra y reposición de productos biodegradables y productos de limpieza.</p>
	<p>Residuos sólidos y líquidos</p>	<p>No entrega, clasifica, ni registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.</p>	<p>Establecer políticas de manejo, entrega y registro los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.</p>

DIMENSIÓN	INDICADOR	FALENCIAS	ESTRATEGIAS
Infraestructura y Equipamiento	Infraestructura general	No tiene servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.	Adaptar una habitación del hostel que tenga servicio higiénico para que sea una sala de uso exclusivo para el personal.
Calidad de servicio atención al cliente	Personal	El personal no cuenta con áreas exclusivas para guardar las pertenencias, comer, descansar y con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.	Adaptar una habitación del hostel para que sea una sala de uso exclusivo del personal donde puedan guardar pertenencias, comer, descansar y con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.
	Información	No tiene una carta que haya sido evaluada y cuente con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado. No publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	Generar la documentación nutricional y turística del restaurante.
	Complementarios	Aunque no cuenta con un servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento no tiene un listado de negocios que brindan este servicio.	Generar la documentación y adaptar la infraestructura que permita brindar servicios complementarios de alimentos y bebidas.

DIMENSIÓN	INDICADOR	FALENCIAS	ESTRATEGIAS
		El establecimiento no brinda facilidades para mascotas (<i>pet friendly</i>)	Adecuar un espacio para mascotas.
	Satisfacción al cliente interno y externo	<p>No cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.</p> <p>No cuenta con un procedimiento para recetar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.</p> <p>No analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumos de mejora continua.</p> <p>El establecimiento no cuenta con un sistema de fidelización al cliente.</p>	<p>Generar procedimientos para receptar, gestionar y evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos.</p> <p>Elaborar un sistema de fidelización al cliente.</p>
Bioseguridad	Infografía de bioseguridad	No tiene infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.	Elaborar infografías visibles y resistentes en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje de general con otros huéspedes.

4.3.2 Estrategias de Mejoras

Luego de conocer las falencias existentes, se realiza por cada una de ellas una estrategia para *Blue House Youth Hostel*. Donde, se toma en cuenta para la realización los siguientes componentes:

- **Propósito:** Se anuncia el objetivo que se pretende alcanzar con la estrategia planteada.
- **Acciones:** Se detalla las actividades que se van a realizar para alcanzar el propósito.
- **Recurso:** Se especifica los elementos necesarios para realizar las acciones.
- **Frecuencia:** Se refiere al tiempo o periodo en el que se va a realizar la actividad.
- **Responsable:** La persona encargada de realizar y hacer cumplir cada una de las actividades.

Tabla No. 15. Estrategias de Mejora de *Blue House Youth Hostel*, Fuente: J. Cabadiana, 2020

Gestión Administrativa y legal					
Manuales, reglamentos y planes					
Estrategia	Propósito	Acciones	Recursos	Frecuencia	Responsable
Elaborar manuales de procesos y procedimientos actualizados con un sistema de revisión trimestral.	Estandarizar los procedimientos que se realiza en las diferentes áreas del hostel.	Realizar la descripción del puesto actividades que deben ejecutar, las funciones y responsabilidades. Los manuales incluirán flujo gramas donde se detalle el correcto manejo de las actividades a realizar. Mantener actualizado los manuales de procedimientos. Los manuales deben ser claros y concisos para la comprensión de los trabajadores.	Recurso Materiales	Trimestral	Administrador
Mantenimiento					
Diseñar un cronograma de registro de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	Realizar un listado de la maquinaria activa, donde se elabore un cronograma de fechas específicas para realizar el correcto mantenimiento, de las instalaciones, lencería.	Se designa una o dos personas encargadas para realizar el correcto mantenimiento de la maquinaria, infraestructura y linos. Realizar un cronograma donde indique: - Fecha	Recurso Materiales	Trimestral	Administrador

		<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del encargado - Hora - Observación - Firma del encargado - Próximo mantenimiento - Llevar un inventario de la maquinaria, infraestructura y linos como: <ul style="list-style-type: none"> - Fachada del hostal - Tuberías - Pisos - Baños - Cocina - Anaqueles - Lencería como: <ul style="list-style-type: none"> • Toallas • Sábanas • Cobijas • Almohadas - Ventanas - Puertas 			
Capacitación					
Elaborar un cronograma de capacitación anual con entidades que	Realizar capacitación técnica al personal.	Se detalla algunos aspectos que se deben tomar para realizar la capacitación como: <ul style="list-style-type: none"> - Competencia laboral. 	Recurso Materiales, Recurso Humanos y	Anual	Administrador

puedan acreditar dichas capacitaciones.		<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Seguridad y salud ocupacional. - Buenas prácticas de manufactura. - Protocolo de bioseguridad. - Ama de llaves (Housekeeper). - Técnicas de recepción. 	Recurso Financieros el costo por las 60 horas será de \$ 75.00 dólares.		
Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural					
Ambiental					
Diseñar una cartelera de información de flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	Detallar la información de la flora y fauna representativa del DMQ, a través de la página web oficial del establecimiento.	Realizar en la página web del establecimiento una sección donde se indique la Flora y Fauna del DMQ. Desarrollar infografías para el establecimiento donde se detalle la flora y fauna.	Recurso Materiales, Recurso Humanos	Anual	Administrador
Gestión de recursos					
Generar registro histórico del consumo del agua y luz mensual y anual en donde se detallen las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua y luz, que permita al <i>Blue House Youth Hostel</i> ,	Proponer registro histórico que contenga el consumo del agua y luz, que permita establecer las metas de ahorro del consumo diario del establecimiento.	Llevar una documentación exacta del consumo de los años 2019 y 2020 del establecimiento. Desarrollar infografía del correcto uso de la luz y el agua para clientes y personal.	Recursos Materiales, Recursos Humanos	Mensual y Anual	Administrador

cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y sea difundido a todo el personal del hostel.		Realizar planes de ahorros de energía y de agua como: - Focos ahorradores - Sensores de movimiento - Tanques de recolección de agua lluvia para riego de plantas.			
Insumos, Productos materiales					
Establecer políticas de compra y reposición de productos biodegradables para amenitas y productos de limpieza	Implementar un plan de compra de insumos y productos biodegradables para el establecimiento.	Detallar una lista de productos biodegradables para limpieza, desinfección. Verificar los envases que sean recargables o reutilizables. Llevar un cronograma de compra de los productos biodegradables. Detallar un lugar específico donde se coloque los productos fuera de la vista del cliente. Buscar proveedores que puedan ofrecer productos de amenities que sean biodegradables y de producción nacional.	Recursos Materiales, Recursos Humanos	Trimestral	Administrador
Residuos sólidos y líquidos					
Establecer políticas de manejo, entrega y	Registrar mediante documentos la entrega	Efectuar con personas capacitadas en residuos	Recursos Materiales,	Anual	Administrador

registro los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	de los residuos a empresas autorizadas para el debido tratamiento.	orgánicos e inorgánicos que generen un tratamiento competente para el medio ambiente. Buscar prestadores de servicio, buscar políticas de reciclajes, adquirir tachos para separar los residuos.	Recursos Humanos		
Infraestructura y Equipamiento					
Infraestructura General					
Adaptar una habitación del hostel que tenga servicio higiénico para que sea una sala de uso exclusivo de personal.	Sugerir espacios higiénicos y baterías sanitarios exclusivos para el personal.	Habilitar un área exclusiva para el personal donde se colocará como: - Baño privado para hombre y mujeres. - Duchas para Hombres y Mujeres.	Recursos Materiales, Recursos Humanos	Mensual	Administrador
Calidad de Servicio y Atención al cliente					
Personal					
Adaptar una habitación del hostel para que sea una sala de uso exclusivo del personal, donde puedan guardar las pertenencias, comer,	Ejecutar áreas exclusivas para el personal donde pueda guardar las pertenencias, comer y descansar.	Habilitar una habitación para el personal donde el personal pueda guardar: - Canceles - Bancas - Área de comedor	Recurso Materiales, Recurso Humanos	Mensual	Administrador

descansar y cuenta con un baño exclusivo.					
Información					
Generar la documentación nutricional y turística del restaurante.	Recopilar información documentada sobre nutrición e información turística del restaurante.	Desarrollar documentación escrita de aprobación nutricional de los platos que conste en la carta o menú. El menú debe ser aprobado por un chef titulado.	Recurso Materiales, Recurso Humanos y Recurso Financieros el costo será de \$ 100	Anual	Administrador
Complementarios					
neral la documentación y adaptar la infraestructura que permita brindar servicios complementarios de alimentos y bebidas.	Brindar servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento.	Implementar la carta en QR para dispositivos electrónicos. Colocar el QR del menú en diferentes partes del hostel para tener informados a los huéspedes. Terminar las adecuaciones de infraestructura que permita brindar servicio de alimentos y bebidas.	Recursos Materiales, Recursos Humanos y Recurso Financieros	Anual	Administrador
Adecuar un espacio para mascotas y brindar la	Generar espacios para mascotas y facilidades para los propietarios.	Implementar una habitación donde cuenta con espacio para	Recursos Materiales, Recursos	Anual	Administrador

facilidad de contar con una lista de proveedores.		<p>mascotas que puedan convivir con su dueño como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cama para mascotas. - Areneros. - Plateros para alimento. 	Humanos y Recurso Financiero		
Satisfacción al cliente interno y externo					
<p>Generar procedimientos para receiptar, gestionar y evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos.</p> <p>Elaborar un sistema de fidelización al cliente.</p>	Diseñar métodos y procedimientos que garanticen la satisfacción y fidelización del cliente.	<p>Implementar un sistema de buzón de sugerencias.</p> <p>Realizar un seguimiento de los comentarios en las distintas Ota's donde se encuentre el establecimiento tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tripadvisor - Booking.com <p>Aplicar un sistema de acumulación de puntos que garantice la fidelización por el uso de las instalaciones.</p>	Recurso Humano y Recurso Financiero	Mensual	Administrador
BIOSEGURIDAD					
Infografía de bioseguridad					
Elaborar infografías visibles y resistentes en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y	Innovar y generar infografías con información detallada acerca de normas de bioseguridad.	Implementar infografías llamativas, que demuestre comunicación hacia los clientes sobre la bioseguridad tales como:	Recurso Humano, Recurso Materiales y	Mensual	Administrador

menaje de general con otros huéspedes.		<ul style="list-style-type: none"> - No compartir bebidas y alimentos - Uso incorrecto de menaje, utensilios con otros huéspedes 	Recurso Financiero		
--	--	--	--------------------	--	--

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo se detalla las conclusiones y recomendaciones a partir de la investigación realizada en los capítulos anteriores. Las conclusiones se efectúan a partir de los objetivos específicos que se han conseguido mientras que las recomendaciones son para futuro de *Blue House Youth Hostel* y sus dueños, tanto como para futuros estudiantes que piensen abordar un tema de investigación similar.

5.1 CONCLUSIONES

En el desarrollo de la presente investigación se pudieron lograr distintas conclusiones con respecto a los procesos y procedimientos, de igual forma con el Distintivo “Q” de Calidad Turística y el progreso que ha tenido para la obtención.

Durante la investigación se diagnosticaron procesos, infraestructura, señalización, bioseguridad y equipamiento de *Blue House Youth Hostel*, en base a los reglamentos para entrega de Distintivos “Q”, en este primer análisis se pudo observar que el establecimiento hotelero cuenta en gran parte con lo pedido por esta normativa, a pesar de que este no ha obtenido antes una certificación similar, los procedimientos se adaptan a la normativa, además, la infraestructura ha sido recientemente remodelada para adecuar las instalaciones en cuestión de bioseguridad, a partir de trabajos en coordinación con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Turismo en cuestión de los vuelos repatriados.

Por otro lado, las falencias existentes que se denotó en el *Blue House Youth Hostel*, fueron principalmente relacionadas con el Ámbito “A”, el cual está estrechamente relacionado con la parte documental del establecimiento, en este sentido el hostel tiene deficiencias en manuales, cronogramas, diseños, calendario de capacitación, calendario de mantenimiento, gestión de políticas. Estos puntos en los que el *Blue House Youth Hostel* muestra falencias es beneficioso para los propietarios en el sentido que no implica inversión, reacondicionamiento de instalaciones o compra de maquinaria.

Al ser la mayoría de las falencias netamente de carácter documental deben ser enfocadas a través del diseño, donde se va elaborar la documentación de los manuales y guías, para lo cual se puede contratar un profesional del área hotelera o un estudiante de los últimos niveles de la misma carrera, que podrá desarrollar las estrategias señaladas para el establecimiento.

La inversión que se requiere para la elaboración de las estrategias planteadas en el presente plan de mejoras será de seiscientos setenta y siete dólares (USD675) los cuales serán invertidos en los diferentes parámetros que enmarca la normativa tanto en capacitación, mantenimiento, infraestructura, insumos, información y bioseguridad.

5.2 RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación se pueden realizar una serie de recomendaciones destinadas para los propietarios del establecimiento, estudiantes que quieran profundizar la investigación en temas relacionados o similares a este y para las autoridades de control del Distrito Metropolitano de Quito.

Se evidencio que los dueños del establecimiento tienen voluntad para realizar los cambios. Sin embargo, las exigencias del diario vivir profesional no permiten tener el tiempo necesario para realizarlo, es recomendable que el dueño del hostel planifique mejor las actividades para que se vinculen y puedan dar cumplimiento a lo dispuesto por la normativa antes señalada.

Por otro lado, se recomienda al dueño de *Blue House Youth Hostel*, que contrate o busque una persona especializada en Hotelería con el tiempo necesario para realizar toda la documentación señalada en el capítulo 4 en donde se encuentra la mayoría de falencias respecto al incumplimiento del Distintivo “Q”.

Adicionalmente, se recomienda a estudiantes que abordan temas relacionadas a la normativa “Q” de calidad, realizar una investigación profunda en la parte de infraestructura y procedimientos, ya que estas son las secciones donde suelen encontrarse la mayor parte de falencias en los establecimientos de alojamiento.

Además, con el presente trabajo de titulación se deja la puerta abierta para que un nuevo TT genere toda la documentación señalada en el capítulo 4, aspecto recomendable para que, a través del esfuerzo de un próximo estudiante de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, el *Blue House Youth Hostel* pueda obtener el Distintivo “Q” de Calidad.

Finalmente, es necesario que la Empresa Pública de Gestión Quito Turismo mejore la información que proporciona para la entrega de un Distintivo “Q” a la Calidad Turística, donde se señale de forma clara cuales son los pasos y lineamientos que se deben seguir, de este modo estudiantes y establecimientos hoteleros puedan agilizar la obtención de un sello de calidad y gocen de los beneficios que este puede brindar.

GLOSARIO

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).

Administrador: Es quien tiene como encargo la acción de administrar. Un administrador debe poseer cualidades que lo destaque para realizar su función correctamente: tener actitudes de líder, conocimientos y experiencia, debe saber actuar ante las diferentes situaciones (Marketing, 2015).

Bioseguridad: Es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico (Ministerio de Turismo, 2020).

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio, que le confieren la capacidad para satisfacer una necesidad o expectativa implícita o explícita (Marrero, 2016).

Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría (Ministerio de Turismo, 2014).

Estrategia: Conjunto de actividades diseñadas para crear un valor único en el mercado, actividades diferenciadoras de la competencia, crear un posicionamiento (Pulido, 2015).

Hostal: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con habitaciones privadas o compartidas que cuenta con cuarto de baño privado o compartido, se caracteriza también por ofrecer servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurantes, cafetería, según su categoría por lo que se le define que deben

contar con un mínimo de habitaciones que son de cinco. (Ministerio de Turismo, 2015).

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

Infraestructura: Es el conjunto de obras y servicios que sirven de base para el desarrollo de todas las actividades económicas, y, en consecuencia, puede ser de uso común o puede ser específica del turismo (Boullón, 2003).

Servicios: Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades (Stanton, 2004).

Referencias Bibliográficas

- Acerenza, M. (2012). Conceptualización, origen y evolución del turismo. México. Editorial Trillas. p.128.
- Arias, F. (2016). El proyecto de la investigación. Venezuela. Grupo Editorial Episteme. p137.
- Arias, F. (2016). El proyecto de la investigación. Venezuela. Grupo Editor Episteme. p24.
- Arias, F. (2016). El proyecto de la investigación. Venezuela. Grupo Editor Episteme. p27.
- Arias, F. (2016). El proyecto de la investigación. Venezuela. Grupo Editor Episteme. p69
- Boullón, R. (2003). Planificación del Espacio Turístico. México. Editorial Trillas. p245.
- Hernández y Mendoza (2018). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw- Will Interamericana. p6.
- Hernández y Mendoza. (2018). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw- Will Interamericana. p240.
- Nava, V. (2006). ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales. México, D.F. Grupo Noriega Editores. p.181.

Referencias de Internet

- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo (2020). Calidad Turística: <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>. Fecha de consulta: 11 febrero 2021.
- Instituto de Fomento, Empleo y Formación del Ayuntamiento de Cádiz (IFEF) (2012), calidad turística: https://www.ifef.es/juntos/resources/administracion/medidas/manuales_cursos/manual_calidad_turistica.pdf. Fecha de consulta: 29 marzo 2021.
- 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. Fecha de consulta: 21 enero 2021.

- Marrero, F. (2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. España. Editorial Momo Marrero. p154.
- Meza, G. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. La Habana. En: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002. Fecha de consulta: 12 octubre 2020.
- Ministerio de Turismo (2019). Ecuador logra 19 galardones en Sudamérica en el World Travel Awards 2019, los premios 'Oscar al turismo. Quito. En: <https://www.elcomercio.com/tendencias/ecuador-premios-world-travel-awards.html>. Fecha de consulta: 22 octubre 2020.
- Ministerio de Turismo (2019). El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018: Quito. En: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>. Fecha de consulta: 12 octubre 2020.
- Ministerio de Turismo (2015). Reglamento de Alojamiento turístico. Quito. En: <https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>. Fecha de consulta: 21 octubre 2020.
- Ministerio de Turismo (2020). Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19. Quito. En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turi%CC%81stico.pdf>. Fecha de consulta: 12 noviembre 2020.
- 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. (2014). Reglamento de alojamiento turístico. Ecuador. Fecha de consulta: 22 octubre 2020.
- Monsalve, C. y Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en el hotelaría como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Revista EAN: Vol. 78 (160-173). Bogotá
- Organización Mundial del Turismo (2020). Covid-19 y la transformación del Turismo. Madrid. En: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-08/200828-sg-statement-es-1.pdf>. Fecha de consulta: 12 octubre 2020.

- Organización Mundial del Turismo (2019). *Resultados del turismo Internacional 2018 y perspectiva 2019*. España. En: https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/51590/unwto_barometer_jan19_presentation_sp.pdf. Fecha de consulta: 5 noviembre 2011.
- Oreja, J. (2000). Análisis estratégico de la empresa hotelera en Canarias. Gobierno de Canarias, FYDE, Caja Canarias, e Instituto Universitario de la Empresa de la Universidad de La Laguna. España.
- Pulido, H. (2015). Estándares de calidad. Criterios y procedimientos para el registro calificado de programas académicos de Ingeniería. Bogotá, Colombia. Fecha de consulta: 21 enero 2021.
- Rojas, L. (s, f). La fascinante evolución del hotelaría. Sutori. En: <https://www.sutori.com/story/la-fascinante-evolucion-de-la-hoteleria--dzjhoFfXTWYAU9NWegRUSEJM>. Fecha de consulta: 5 noviembre de 2020.
- Stanton, E. (2004). Definición de Servicios. Obtenido de «Fundamentos de Marketing», 13va. Edición, de Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill, 2004, Págs. 333 y 334

ANEXOS

Anexo No. 1. Norma de Calidad Turística para el Distintivo “Q” **Fuente:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo-, 2020

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

		para detectar epidemias/pandemias.			
Mantenimiento					
9	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	*Listado con el inventario de equipos y maquinaria del establecimiento. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de instalaciones. *De acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, se detalla por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado y próximo mantenimiento. *Registro anual de acciones de mantenimiento correctivo en el establecimiento.			x
10	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.	*Se verifica los registros diarios y/o históricos de limpieza de las diferentes áreas en forma física, digital.	X		
11	Cuenta con registro y control de plagas.	*Certificado, informe o ficha técnica de la empresa o técnico responsable que realiza el control de plagas.			x
12	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijadas. No deben existir cajetines abiertos o cables expuestos.	*Observación directa del estado de las instalaciones eléctricas. *Verificación de la última auditoría del Cuerpo de Bomberos.	X		
Capacitación					
13	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	*Cronograma anual de capacitación técnica al personal, en donde se especifiquen los siguientes: -Competencias laborales; -Seguridad y Salud Ocupacional; -Buenas prácticas ambientales; -Buenas prácticas de manufactura; -Atención a personas con discapacidad; -Primeros Auxilios; -Atención al cliente; -Protocolos de bioseguridad. *Registro de cada capacitación ejecutada, que incluya fecha, temática tratada y listado firmado de participantes o certificado de participación (para casos de capacitadores externos).			x
ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL					
Social					
14	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	*Encuestas sobre el impacto del establecimiento en la comunidad. *Actas de reuniones con la comunidad, sobre el impacto del establecimiento en el sector. *Acciones correctivas generadas por el establecimiento. *Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas.			x
	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento	*Fotografías de acciones generadas por el establecimiento a la comunidad.			x

15	realiza a la población local.	*Aportes directos de la empresa en escuelas, colegios o comunidades locales. *Otras acciones de responsabilidad social y ambiental: Apoyo a proyectos sociales y ambientales.			
16	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales).	*Listado de productos locales y lugares de visita disponibles a nivel local y a precios justos. *Respaldos de la compra de productos locales y cuantificación anual, en relación al total de compras de la empresa. *Convenios, acuerdos, cartas compromiso con microempresas locales para la exhibición de sus productos dentro del establecimiento o la visita a sus emprendimientos. *Facilita ciertas áreas del establecimiento para reuniones locales de interés productivo.	X		
17	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	*Listado de colaboradores que residen en las áreas circundantes del establecimiento. *Procedimiento para la convocatoria a personas de las comunidades locales/barrio a participar en las vacantes técnicas, operativas y administrativas del establecimiento, mismo que consta en el manual de procesos del establecimiento. *Procedimiento para la contratación de servicios locales consta en los lineamientos de proveedores.	X		
Ambiental					
Fauna y flora					
18	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa.	*Áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, sin que afecten al entorno natural. *Identificación de especies de flora endémica y/o nativa Identificadas.	X		
19	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	*Documentación o Infografía de especies de flora y fauna endémica y/o nativa identificadas del DMQ. *Información sobre las especies en peligro de extinción o Amenazadas determinadas por la autoridad competente.		x	
20	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre; no mantiene, comercializa o consume, especies vegetales y animales ni elementos procedentes de estos, que estén en peligro y/o amenazadas sin las autorizaciones correspondientes.	*Observación en el establecimiento *No existen animales silvestres en jaulas ni en espacios abiertos. *Existen permisos de la autoridad nacional ambiental para alojar todos los animales silvestres que se encuentran exhibidos. *No existen partes de animales silvestres como adorno en el establecimiento. *No venden animales silvestres o partes de ellos en artesanías, comida, ni medicinas. *El establecimiento hace público su compromiso hacia la protección de la fauna. *En caso de tener criaderos de vida silvestre, estos deberán estar registrados ante la autoridad competente.		x	

Insumos, productos y materiales					
29	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal (Amenities). Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	*Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son productos biodegradables. *Listado de productos biodegradables para limpieza, desinfección y mantenimiento con respaldo bioquímico de biodegradable por parte del productor. *Verificación de los envases o productos recargables o reutilizables. *Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento.		X	
30	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	*Listado de productos nacionales o locales de limpieza, desinfección y mantenimiento. *Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.	X		
31	El abastecimiento de alimentos para el personal y huéspedes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	*Listado de alimentos de origen local o nacional.	X		
32	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	*Listado con el inventario de equipos e insumos con: fecha de adquisición y registro de mantenimiento. *Verificación del estado de equipos e insumos.	X		
Residuos Sólidos					
33	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	*Verificación de residuos orgánicos e inorgánicos clasificados por tipo. *Verificación del sitio de almacenamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos. *Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados. * En el caso que la empresa maneje sus residuos deberá presentar los lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos que consta en el manual de procesos de la empresa.		X	
Residuos líquidos					
34	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	*Sistemas de tratamiento que aplican principalmente en áreas rurales o áreas naturales. *Lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de aguas residuales consta en el manual de procesos. *En el área urbana cumple con la red pública de alcantarillado.	X		
35	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	*Listado de desechos líquidos peligrosos generados, con sus especificaciones de almacenamiento. *Verificar sitio de almacenamiento tengan señalización de área restringida o peligrosa. *Registro de líquidos peligrosos generados, pesados y	X		

		entregados a gestores ambientales, empresas o personas recicladoras registradas. *Verificar trampas de grasa en áreas de cocina.			
Contaminación					
36	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los huéspedes y la convivencia con la fauna local.	*Observación directa del uso de equipos dentro y fuera del establecimiento. *Revisar los comentarios de clientes en plataformas digitales y en los resultados de la evaluación directa de satisfacción del cliente, respecto a la generación de ruido que alteró su experiencia dentro del establecimiento. *Los equipos de sonidos deben estar dirigidos hacia el interior.	x		
37	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	*Calculadora de CO2 que usa el establecimiento y parámetros de medición. *Datos en toneladas equivalentes. *Meta anual de disminución de CO2. *Pueden ingresar y registrar al link de la Secretaría de Ambiente de la ciudad http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html		x	
Conservación del patrimonio natural y cultural					
38	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	*Fotografías y documentos de los procesos de: - Reforestación con especies nativas realizadas por el establecimiento en áreas devastadas; - Rescate o conservación del patrimonio cultural (edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras); - La limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas. *Sensibilización ambiental o cultural directa de la empresa en escuelas, colegios o a comunidades locales. *Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos.	x		
39	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	*Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas: - Registro de contribución económica o técnica a instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio natural o cultural; - Promoción de visita a museos, conventos, iglesias, sitios prehispánicos sagrados, entre otros, áreas naturales protegidas públicas y/o privadas, disponibles a nivel local.		x	

40	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	*Verificación del predio en el Informe de Regulación Metropolitana IRM en el sistema municipal https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf . *Documentos o información que acredite o resalte el valor patrimonial arquitectónico del establecimiento y esté accesible al cliente. *Infografías, trípticos, fotografías, plataformas digitales, carteles con la historia del inmueble o guion escrito que comparta el personal.	X		
AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
41	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	*Observación del área de almacenamiento que se encuentra rotulada, ordenada y limpia.	x		
42	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	*Observación de los sistemas de ventilación que garanticen la no acumulación de olores en las áreas de habitaciones, administrativas y operativas (baños, cocina, bodegas entre otros).	x		
43	Las áreas designadas al ingreso de huéspedes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	*Observación directa.	x		
44	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias para el personal.		X	
45	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	*El establecimiento cuenta por ejemplo con: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braile (ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación, entre otros. *Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con facilidades para el uso del inodoro y lavamanos. *El procedimiento para la atención de personas con discapacidad consta en el manual de procesos del establecimiento. *Cumple de acuerdo a la normativa vigente.		x	
Infraestructura área de cocina					
46	El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) de insumos secos e insumos frescos, congelados y refrigerados está correctamente dividida por tipo; los envases y productos se encuentran limpios, herméticos, inventariados y etiquetados con fechas de recepción y caducidad; no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir).	*Observación directa de áreas de almacenamiento. *Verificación de inventario y de etiquetas con fechas de elaboración /ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS. *Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.		X	
47	El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y	*Observación directa de áreas de lavado que incluya: lavabo, desagües y sedimentadora de residuos (trampa de	x		

	fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	grasa).			
48	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	*Observación directa de pisos y sumideros.	x		
Equipamiento					
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias					
49	Los servicios higiénicos del cliente debe contar con: -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias.	x		
50	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: -Pulsador de auxilio (por poner) -Barra de seguridad de acero inoxidable (por poner) -Sensor de iluminación. (por colocar) -Señalización (por colocar)	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias. *Verificación de funcionamiento del pulsador de auxilio y del sensor de iluminación. *Barra de seguridad debe cumplir norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 239:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. *Señalización en material resistente y sin signos de deterioro.	x		
51	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	*Observación directa del área del cambiador.			x
Equipamiento del área de comedor y cocina					
52	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	*Verificar que se encuentran en buen estado, limpios y sin signos de deterioro.	X		

53	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpias y sin signos de deterioro.	X		
54	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.	X		
55	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	*Observación directa en procesos de congelación o descongelación. *Observación en el manual de procedimientos del establecimiento.		X	
56	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	*Se verifica que los fluidos y residuos de la descongelación no goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación. *Se verifican que se ubican las carnes y pescados crudos en la parte inferior.	X		
57	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso.	*Observación directa de cumplimiento.	X		
ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE					
Personal					
58	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.	*Existen las siguientes áreas en conjunto o separado, destinadas al personal: -para dejar sus pertenencias -para comer -para descansar -baño exclusivo distinto al de clientes *Las áreas se encuentran señalizadas como áreas restringidas al cliente y de uso exclusivo del personal. *Verificación del área de casilleros, armarios, cajoneras,		X	

		lockers,etc. debe estar ordenada, limpia, sin signos de deterioro e identificado por persona.			
59	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	*Observación directa del uniforme, placa o credencial. *Si el personal se encuentra en entrenamiento debe estar identificado. *El personal del establecimiento cuenta con un distintivo de la empresa que permite su fácil ubicación desde el cliente.	x		
60	El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia.	*Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos. *Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro.	x		
61	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	*Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos. *Observación directa de la higiene del personal. *El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos y no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo, ni uñas largas. *Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro. *En caso de contar con proveedores se solicitara medios verificables (fotografías, videos, contratos, entre otros)	x		
62	El personal de habitaciones (camareros/as de piso, ama de llaves) debe contar con: Malla y uniforme; y no debe utilizar joyas y accesorios.	*Observación directa del personal de habitaciones.	x		
Información					
63	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital donde se especifica: horarios de la jornada hotelera (check in y check out), servicios	*Verificación en la página web, redes sociales, propios del establecimiento con datos de contacto, mapa y servicios del establecimiento.	x		

	principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	*Verificar si la empresa consta en plataformas de reservas.			
64	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	*Las imágenes y textos son actualizadas y corresponden a la realidad de la empresa. *Los rótulos de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo al Registro de Turismo.	x		
65	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	*En plataformas digitales, revisar respuestas del establecimiento a las preguntas de los clientes, verificando la diferencia entre la fecha y hora de llegada de la solicitud y de respuesta del personal.		x	
66	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	*Base de datos de clientes y proveedores. *Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores.	x		
67	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	*Los mecanismos de pago son exhibidos en: - En el establecimiento; - Página web propia; - Plataformas digitales de comercialización; - Correos de respuesta del área de ventas. *Los mecanismos de pago constan en el documento de lineamientos de reservas/pago/cancelaciones.	x		
68	Las tarifas que oferta están a disposición del huésped en el establecimiento, incluyen impuestos y servicios.	*Los precios exhibidos en recepción, la carta, letreros o exhibidores son finales, es decir, ya incluyen los valores de impuestos y servicios. *Los precios se encuentran accesibles a la vista y revisión del cliente.	x		
69	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	*Cuenta con evidencia del título o certificado profesional. *Documento escrito de aprobación nutricional de los platos incorporados en la carta.		x	
70	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	*Recetas de cada plato de la carta incluye: - Ingredientes y sus medidas; - Modo de preparación; - Tiempos de cocción; - Presentación de platos. *Las recetas estándar forman parte del manual de operaciones. *El personal de cocina conoce el contenido y ubicación de las recetas estándar.		x	
71	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	*Documento con información adicional hacia el cliente que incluya: - Valores nutricionales; - Detalle calórico; - Sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y		x	

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

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

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

96	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	*Observación directa de la aplicación del control de temperatura. *Registro diario del control de temperatura de los trabajadores.	x		
97	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica.	*Verificación de medios digitales como: Web, redes sociales, entre otros; donde se informe sobre las medidas de bioseguridad.	x		
98	Cuenta con un procedimiento de desinfección y somatización de la utilería, mantelería y menaje de habitaciones, de comedor y entre otros después de cada uso.	*Verificación del procedimiento de desinfección y somatización dentro del manual de procesos.	x		
Infografías de bioseguridad					
99	Cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.		X	
100	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	X		
101	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	X		
102	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: Ingreso, recepción, servicios higiénicos o baterías sanitarias, área de comedor entre otros.	*La señalización se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	X		
103	Las tarifas de las habitaciones y precios de servicios complementarios se exponen mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	*Observación directa de infografía en físico o digital. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	X		
Disposición de desechos infecciosos					
104	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc.; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	*Observación directa del tachó. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	X		
Medios de pagos					
105	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos. En caso de dinero en efectivo cuenta con proceso de desinfección.	*Verificación de los medios digitales. *Proceso de desinfección para las tarjetas de débito, crédito y para el dinero en efectivo.	X		
Servicio a domicilio – Delivery					
106	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	*Documento físico o digital, incorpora los lineamientos determinados por la autoridad competente. *Fotografías y videos.			X