

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“INVESTIGACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN FUNCIÓN DEL
MERCADO TURÍSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO
DEL SISTEMA CALIDAD CONTINUA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
EN ZET CENTRO HISTÓRICO QUITO, 2013”**

Realizado por:

MARÍA AUGUSTA FLORES TAMAYO

Director del proyecto:

M. Sc. IVÁN MARTÍNEZ

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS HOTELERAS**

Quito, Mayo 2015

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, MARÍA AUGUSTA FLORES TAMAYO, con cédula de identidad # 171273527-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

María Augusta Flores Tamayo

CC: 171273527-1

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“INVESTIGACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN FUNCIÓN DEL
MERCADO TURÍSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO
DEL SISTEMA CALIDAD CONTINUA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
EN ZET CENTRO HISTÓRICO QUITO, 2013”**

Realizado por:

MARÍA AUGUSTA FLORES TAMAYO

como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS**

ha sido dirigido por el profesor

IVÁN MARTÍNEZ

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Iván Martínez

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

MARÍA ELENA PULGAR

DANNY TRUJILLO

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

María Elena Pulgar

Danny Trujillo

Quito, Mayo de 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres por haberme apoyado en todo momento y haberme enseñado que con trabajo y esfuerzo puedo alcanzar todos los objetivos en mi vida. A mi abuelita, quien ha estado conmigo en cada momento de mi vida.

Este logro se los dedico a ustedes.

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien me brindó salud y sabiduría a momento de realizar esta investigación.

A mis padres quienes siempre me han apoyado y han sido pilares fundamentales y un gran ejemplo de lucha y perseverancia.

A todas las personas que me apoyaron con su granito de arena para el desarrollo de ese trabajo.

A mi director Iván Martínez por su acertada dirección de la tesis. Su profesionalismo y entrega fueron determinantes a la hora de conformar este documento.

A los profesores María Elena Pulgar y Danny Trujillo, quienes con sus lecturas aportaron una visión diferente e integradora de mi investigación.

A la Universidad Internacional SEK, por su esfuerzo de formar profesionales íntegros

Tabla de contenidos

| | |
|--|---|
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 El Problema de Investigación | 1 |
| 1.1.1. Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.1.1.1. Diagnóstico del problema | 2 |
| 1.1.1.2. Pronóstico | 2 |
| 1.1.1.3. Control del Pronóstico | 2 |
| 1.1.2. Formulación del Problema..... | 3 |
| 1.1.3. Sistematización del Problema..... | 3 |
| 1.1.4. Objetivo General..... | 3 |
| 1.1.5. Objetivos Específicos | 3 |
| 1.1.6. Justificaciones..... | 4 |
| 1.2. Marco Teórico | 4 |
| 1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema..... | 4 |
| 1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica..... | 7 |
| 1.2.3. Marco Conceptual..... | 7 |
| 1.2.4. Hipótesis | 8 |
| 1.2.5. Identificación y Caracterización de las Variables | 8 |
| CAPÍTULO II | 9 |
| MÉTODO..... | 9 |
| 2.1. Tipo de estudio | 9 |
| 2.2. Modalidad de investigación..... | 9 |
| 2.3. Método..... | 9 |
| 2.4. Población y muestra..... | 9 |

| | | |
|-------------------|--|----|
| 2.5. | Selección de instrumentos de Investigación | 10 |
| 2.6. | Operacionalización de variables | 11 |
| 2.7. | Procesamiento de Datos..... | 12 |
| CAPÍTULO III..... | | 13 |
| RESULTADOS..... | | 13 |
| 3.1 | Levantamiento de datos | 13 |
| 3.1.1 | Análisis Situacional | 13 |
| 3.1.1.1 | Establecimientos de estudio..... | 16 |
| 3.1.2 | Instrumentos para registro de datos | 19 |
| 3.1.2.1 | Establecimientos de servicios turísticos | 19 |
| 3.1.2.1.1 | Lista de verificación de sostenibilidad | 19 |
| 3.1.2.1.2 | Lista de verificación de Normativa Técnica Específica | 20 |
| 3.1.2.2 | Clientes | 20 |
| 3.1.2.2.1 | Encuesta Hoteles..... | 20 |
| 3.1.2.2.2 | Encuesta Restaurantes | 20 |
| 3.2 | Presentación y análisis de resultados | 20 |
| 3.2.1 | Tabulación y análisis de resultados Lista de verificación sostenibilidad | 23 |
| 3.2.2 | Tabulación y análisis de resultados Lista de verificación alojamiento..... | 28 |
| 3.2.3 | Tabulación y análisis de resultados Lista de verificación restaurantes | 45 |
| 3.2.4 | Tabulación y análisis resultados encuesta clientes-alojamiento..... | 57 |
| 3.2.5 | Tabulación y análisis resultados encuesta clientes-restaurantes..... | 61 |
| CAPÍTULO IV..... | | 65 |
| PROPUESTA | | 65 |
| 4.1 | Aplicación práctica | 65 |
| CAPÍTULO V..... | | 77 |

DISCUSIÓN.....77

5.1 Conclusiones.....77

5.2 Recomendaciones79

BIBLIOGRAFÍA.....80

ANEXOS.....81

Anexo A81

Anexo B85

Anexo C107

Anexo D109

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 11 |
| Tabla 2 Lista hoteles estudiados..... | 16 |
| Tabla 3 Lista hostales estudiados | 16 |
| Tabla 4 Lista restaurantes estudiados..... | 16 |
| Tabla 5 Tipo de servicio..... | 22 |
| Tabla 6 Categoría | 22 |
| Tabla 7 Global Sostenibilidad..... | 23 |
| Tabla 8 Criterios con cumplimiento menor al 85% Sostenibilidad | 24 |
| Tabla 9 Criterios críticos aspectos ambientales | 25 |
| Tabla 10 Criterios críticos aspectos económicos | 26 |
| Tabla 11 Tipo de servicio..... | 28 |
| Tabla 12 Categoría | 28 |
| Tabla 13 Global Normativa Técnica Alojamiento | 29 |
| Tabla 14 Global Normativa Técnica Hoteles 4 estrellas..... | 30 |
| Tabla 15 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 4 estrellas | 31 |
| Tabla 16 Criterios críticos infraestructura hoteles 4 estrellas | 31 |
| Tabla 17 Global Normativa Técnica Hoteles 3 estrellas..... | 32 |
| Tabla 18 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 3 y 2 estrellas | 33 |
| Tabla 19 Criterios críticos infraestructura hoteles 3 y 2 estrellas | 34 |
| Tabla 20 Criterios críticos administración hoteles 3 y 2 estrellas..... | 36 |
| Tabla 21 Global Normativa Técnica Hostales 4 estrellas | 37 |
| Tabla 22 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hostales 4 estrellas | 38 |
| Tabla 23 Criterios críticos hostales 4 estrellas | 39 |
| Tabla 24 Global Normativa Técnica Hostales 3 estrellas | 40 |
| Tabla 25 Criterios con cumplimiento menor al 85% hostales 3 estrellas | 41 |
| Tabla 26 Criterios críticos infraestructura hostales 3 estrellas..... | 42 |
| Tabla 27 Criterios críticos administración hostales 3 estrellas | 43 |
| Tabla 28 Criterios críticos personal hostales 3 estrellas | 44 |
| Tabla 29 Tipo de servicio..... | 45 |
| Tabla 30 Categoría | 46 |

| | |
|--|----|
| Tabla 31 Global Normativa Técnica Restaurantes..... | 46 |
| Tabla 32 Global Normativa Técnica restaurantes 4 tenedores..... | 47 |
| Tabla 33 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 4 tenedores..... | 48 |
| Tabla 34 Criterios críticos restaurantes 4 tenedores..... | 49 |
| Tabla 35 Global Normativa Técnica restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 50 |
| Tabla 36 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 51 |
| Tabla 37 Criterios críticos infraestructura restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 52 |
| Tabla 38 Criterios críticos equipamiento restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 53 |
| Tabla 39 Criterios críticos mantenimiento restaurantes 3 y 2 estrellas..... | 55 |
| Tabla 40 Criterios críticos personal restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 55 |
| Tabla 41 Criterios críticos administración restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 56 |
| Tabla 42 Resultados encuesta alojamiento primera parte..... | 57 |
| Tabla 43 Resultados encuesta alojamiento segunda parte..... | 59 |
| Tabla 44 Resultados encuesta restaurantes primera parte..... | 61 |
| Tabla 45 Resultados encuesta restaurantes segunda parte..... | 62 |

Índice de Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Sectores ZET Centro Histórico..... | 28 |
| Gráfico 2 Tipo de servicio..... | 22 |
| Gráfico 3 Categoría..... | 23 |
| Gráfico 4 Global Sostenibilidad..... | 24 |
| Gráfico 5 Criterios con cumplimiento menor al 85% Sostenibilidad..... | 24 |
| Gráfico 6 Criterios críticos aspectos ambientales..... | 26 |
| Gráfico 7 Criterios críticos aspectos económicos..... | 27 |
| Gráfico 8 Tipo de servicio..... | 28 |
| Gráfico 9 Categoría..... | 29 |
| Gráfico 10 Global Normativa Técnica Alojamiento..... | 29 |
| Gráfico 11 Global Normativa Técnica Hoteles 4 estrellas..... | 30 |
| Gráfico 12 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 4 estrellas..... | 31 |
| Gráfico 13 Criterios críticos infraestructura hoteles 4 estrellas..... | 32 |
| Gráfico 14 Global Normativa Técnica Hoteles 3 estrellas..... | 33 |
| Gráfico 15 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 3 y 2 estrellas..... | 34 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 16 Criterios críticos infraestructura hoteles 3 y 2 estrellas | 36 |
| Gráfico 17 Criterios críticos administración hoteles 3 y 2 estrellas..... | 37 |
| Gráfico 18 Global Normativa Técnica Hostales 4 estrellas | 38 |
| Gráfico 19 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hostales 4 estrellas | 39 |
| Gráfico 20 Criterios críticos hostales 4 estrellas | 40 |
| Gráfico 21 Global Normativa Técnica Hostales 3 estrellas | 41 |
| Gráfico 22 Criterios con cumplimiento menor al 85% hostales 3 estrellas | 42 |
| Gráfico 23 Criterios críticos infraestructura hostales 3 estrellas..... | 43 |
| Gráfico 24 Criterios críticos personal hostales 3 estrellas | 44 |
| Gráfico 25 Criterios críticos personal hostales 3 y 2 estrellas | 45 |
| Gráfico 26 Tipo de servicio..... | 45 |
| Gráfico 27 Categoría Restaurantes..... | 46 |
| Gráfico 28 Global Normativa Técnica Restaurantes..... | 47 |
| Gráfico 29 Global Normativa Técnica restaurantes 4 tenedores..... | 48 |
| Gráfico 30 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 4 tenedores..... | 49 |
| Gráfico 31 Criterios críticos restaurantes 4 tenedores | 50 |
| Gráfico 32 Global Normativa Técnica restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 51 |
| Gráfico 33 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 52 |
| Gráfico 34 Criterios críticos infraestructura restaurantes 3 y 2 tenedores | 53 |
| Gráfico 35 Criterios críticos equipamiento restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 54 |
| Gráfico 36 Criterios críticos mantenimiento restaurantes 3 y 2 estrellas..... | 55 |
| Gráfico 37 Criterios críticos personal restaurantes 3 y 2 tenedores | 56 |
| Gráfico 38 Criterios críticos administración restaurantes 3 y 2 tenedores..... | 57 |
| Gráfico 39 Resultados encuesta alojamiento primera parte | 58 |
| Gráfico 40 Resultados encuesta alojamiento segunda parte | 60 |
| Gráfico 41 Resultados encuesta restaurantes primera parte..... | 62 |
| Gráfico 42 Resultados encuesta restaurantes segunda parte | 64 |

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de conocer la situación actual de los hoteles, hostales y restaurantes que se encuentran ubicados en la ZET Centro Histórico de Quito en función a la calidad que los mismo están brindando a los clientes. Para ello, se realizó un estudio de varias certificaciones de calidad que pertenecen a la Red de Certificación de las Américas y también del Distintivo Q; además se tomó en cuenta para este estudio las Normativas Técnicas Específicas para esta ZET. En base a las certificaciones y normativas antes descritas, se elaboraron herramientas de estudio que permitieron realizar la evaluación de los establecimientos, para conocer en porcentaje de cumplimiento de los criterios que conforman las herramientas de estudio en función a la sostenibilidad y normativas técnicas. Por otra parte, se estudió al cliente para conocer cuáles son los factores de decisión de los mismos al momento de seleccionar un hotel y restaurante en el Centro Histórico de Quito.

En función a los resultados obtenidos del estudio de campo se realizó una propuesta, la que describe los nodos críticos que tienen los establecimientos según el tipo y categoría. Los mismos que recomienda aplicar con el fin de obtener un mejoramiento en la calidad de los establecimientos de la ZET.

Palabras clave: Centro Histórico de Quito, Servicios turísticos, Estándares de calidad, Mejoramiento.

Abstract

This research was conducted in order to know the current situation of hotels, inns and restaurants that are located in Downtown of Quito, according to the quality that are providing to customers. To this end, a study of several quality certificates belonging the "Red de Certificación de las Americas" and the "Distintivo Q" was made; also taken into account for this study the techniques specific regulations for this ZET. Based on certifications and regulations described above, study tools was made to allow the evaluation of establishments in order to know the percentage of compliance of the criteria that the study tools have, based on sustainability and technical regulations. Moreover, we studied the customer to know what are the decision factors when choosing a hotel and restaurant in the historic center of Quito are.

Based on the results of the field study a proposal was made, describing the critical nodes that have the establishments by type and category. This research recommends applying these nodes in order to obtain an improvement in the quality of the hotels, inns and restaurants of the ZET.

Keywords: Downtown of Quito, Tourist services, Quality standards, Improvement.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1 El Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

La ciudad de Quito durante muchos años ha sido uno de los destinos que los turistas han optado por visitar al momento de realizar turismo así lo demuestra la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo en su documento entradas y salidas del 2012, pues para diciembre del mencionado año ingresaron a la ciudad 519.555 personas de las cuales 380.279 lo hicieron con el objetivo de realizar turismo. De todos los destinos que posee la ciudad, el Centro Histórico es el más visitado tanto por turistas nacionales como extranjeros, así lo mencionó Noticias Quito, (2012) en su artículo “Conozca por qué Quito es el centro turístico del país”, el casco colonial quiteño es considerado el más grande en América, ya que ocupa 320 ha. en las cuales se puede apreciar un gran número de edificaciones coloniales como lo son las iglesias, capillas conventos, plazas, museos entre otros.

Este Patrimonio Cultural de la Humanidad, es un excelente lugar para realizar turismo debido a su variedad de atractivos y servicios turísticos, pero lamentablemente actualmente cuentan con una baja gestión de calidad y un cumplimiento mínimo de normativas, lo cual genera que los productos y servicios que se ofertan a los turistas no cubran a plenitud sus expectativas y genere insatisfacción del cliente. Otra problemática que posee esta zona es la existencia de externalidades negativas del turismo como lo es la prostitución, delincuencia, mendicidad, entre otros que ocasiona inseguridad tanto para el turista como a los prestadores de servicios; así lo

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

demuestran los datos presentados por el Municipio de Quito, donde mensualmente durante el 2011 se registraron 119 denuncias, en el 2012 subieron a 143 y en el 2013 a 133.

1.1.1.1. Diagnóstico del problema

La mayoría de los prestadores de servicios turísticos del Centro Histórico de Quito ofrecen a sus clientes servicios que no incorporan estándares de calidad, algunas de las principales causas de este problema es la inaplicación de normativas nacionales que estandarice los servicios en esta ZET y el poco control por parte de las entidades públicas. Otra causa es que estos servicios los ofrecen personas que poseen conocimientos empíricos, los cuales los adquirieron por experiencia más que por un estudio previo. Estos aspectos antes mencionados ocasionan que los servicios turísticos no cumplan con las expectativas del consumidor y que se creen plantas turísticas sin estándares físicos ni de servicios.

1.1.1.2. Pronóstico

El bajo nivel de gestión de la calidad en los servicios turísticos en la ZET Centro Histórico Quito incidirá de forma negativa en visitación turística, deterioro del patrimonio y un mayor asentamiento de externalidades negativas del turismo.

1.1.1.3. Control del Pronóstico

Generar un proceso de evaluación de la calidad de los prestadores de servicios turísticos a través de herramientas como encuestas de satisfacción, grupos focales, cliente fantasma, entre otros.

Proporcionar al sector a través de las cámaras de turismo información a través de indicadores de calidad que permitan a sus asociados adoptar medidas correctivas.

Generar capacidades de auto diagnóstico a los prestadores de servicios turísticos.

Implementar un sistema de gestión de calidad continua a los prestadores de servicios turísticos

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

1.1.2. Formulación del Problema

¿Cómo los estándares de calidad en el mercado turístico inciden en los servicios turísticos en el ZET Centro Histórico?

1.1.3. Sistematización del Problema.

¿Cuáles son los estándares base de la Red de Certificación de las Américas que puedan ser aplicados en la ZET?

¿Cuáles son los requisitos para obtener el distintivo Q de calidad en la ciudad de Quito?

¿Cómo mejorar la calidad de los servicios turísticos en la ZET?

¿Por qué razón existe asentamiento de externalidades negativas en la ZET Centro Histórico Quito?

¿Cuáles son los estándares de calidad mínimos de los servicios turísticos de la ZET Centro Histórico Quito?

1.1.4. Objetivo General

Investigar estándares de calidad del mercado turístico y su incidencia en la calidad de los servicios turístico en el ZET Centro Histórico Quito.

1.1.5. Objetivos Específicos

Identificar requisitos para obtener el distintivo Q de calidad en la ciudad de Quito.

Identificar los estándares base de la Red de Certificación de las Américas que puedan ser aplicados en la ZET.

Realizar evaluación de la calidad de los prestadores de servicios turísticos de la ZET.

Definir los estándares de calidad mínimos de los servicios turísticos de la ZET.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

1.1.6. Justificaciones

La investigación servirá para identificar los estándares de calidad necesarios para mejorar los servicios de turísticos en el Centro Histórico de Quito, con ello los principales beneficiarios de la investigación serán los demandantes de dichos servicios. Además con la investigación se da la oportunidad que los prestadores de servicios mejoren los mismos y de esta manera este ZET será más competitivo en mercado turístico.

Un adecuado sistema de monitoreo de calidad a través de normativa técnica como el sello de calidad quito permitirá que el sitio sea más competitivo a través de la prestación de servicios de calidad.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.

En la actualidad existen varias certificaciones a nivel internacional y nacional que se enfocan en la sostenibilidad y calidad de servicios turísticos, algunos de detallan a continuación:

- **Distintivo “Q”:** según la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo (2012) el Distintivo Q es un proyecto la cual busca diferenciar y reconocer los esfuerzos que realizan los empresarios turísticos por mejorar su gestión empresarial y operativa. Para la obtención de este distintivo es necesario pasar por un proceso de: asistencia técnica, capacitación en formación de auditores internos, implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y seguimiento continuo. Actualmente, existen 38 establecimientos que brindan servicios turísticos que cuentan con el Distintivo "Q".
- **Sello de calidad:** este sistema de calidad se lo han aplicado actualmente 389 establecimientos turísticos en Chile, el cual consiste en el cumplimiento voluntario de estándares de calidad por parte de establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, tour operadores, actividades

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

de turismo aventura y servicios de guía de turismo. Algunos de los estándares que deben cumplir son: tipo de organización, tipos de servicios generales, requisitos de arquitectura del establecimiento, requisito de equipamiento y mobiliario., requisitos de marketing, entre otros. (Servicio Nacional de Turismo Chile, 2011, “Sello de calidad”, párr. 1)

- **Costa Rica:** es un país que tiene un buen manejo de turismo sostenible, esto se debe al gran interés que tiene por mejorar sus servicios turístico, por tal razón posee varias certificaciones las cuales se detallan a continuación: La principal certificación turística es el programa de Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) el cual mide aspectos de desempeño ambiental y social. Otras certificaciones es la Bandera Ecológica la cual se puede aplicar para cualquier empresa, y Bandera Azul Ecológica la cual es un certificado únicamente para playas. Además algunos establecimientos poseen el Sello Guaría que lo otorga la Cámara Nacional de Microempresas Turísticas de Costa Rica, la cual se enfoca la medición de calidad de servicio en pequeñas y microempresas de hospedaje, alimentación y bebidas. Es principalmente una medición de calidad de servicio. Los principales puntos que califica son atención al cliente, orden, limpieza, salud ocupacional y presentación. (FODESTUR, 2000, “Estrategia”, párr. 1)
- **Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas:** Esta red integra programas certificadores, entidades estatales o privadas que impulsan la certificación, organizaciones ambientalistas, turística, entre otras. Su principal objetivo es establecer una comunicación efectiva mediante canales que aseguren el intercambio de información, el desarrollo de herramientas de trabajo conjunto y de una estrategia de mercadeo compartida Actualmente participan en esta red 130 miembros de 23 naciones del continente. (Rainforest Alliance, 2013, “La Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, párr 1)

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Algunos de los programas de certificación que se encuentran consolidados en la red son los siguientes:

- **Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), Costa Rica:** según el Dpto. Programas de Sostenibilidad del I.C.T (2013) esta certificación trata de categorizar y certificar a las compañías de turismo de acuerdo con el grado de cumplimiento con indicadores específicos de sostenibilidad. Ofrece servicios de certificación a hoteles y operadores turísticos.
- **GREAT Green Deal, Centroamérica, el Caribe y México:** Certifica (2013) menciona que es una certificación que busca apoyar a las pequeñas y medianas empresas a “adquirir mejores y más altos niveles de rentabilidad y competitividad por medio de la implementación de sistemas de gestión de la calidad y las buenas prácticas de turismo sostenible en todas sus operaciones” GREAT Green Deal certifica: Hoteles, Resorts y Spas, Eco-lodges y Posadas Rurales, Restaurantes, Tour Operadores, Negocios de Transporte y Proyectos Turísticos Comunitarios.
- **Green Globe International, Nivel Mundial:** es la principal certificación mundial para la industria de viajes y turismo, la cual es miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo. Esta certificación se otorga a las siguientes categorías: Hoteles/Resorts, Atracciones, Empresas, Transporte, Organización, Restaurantes, Campos de Golf, Operadores Turísticos, Compañías de Manejo de Destinos y Destinos. (Green Globe International, 2013, “Certificación”, párr 2)
- **Smart Voyager, Ecuador:** Smart Voyager (2013) señala que los pilares fundamentales de esta certificación son la conservación y desarrollo, esta certificación se otorga a través

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

de sello verde de Smart Voyager el cual se entrega a hoteles y barcos que cumplan con un conjunto de normas de conservación estrictas.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.

Tras la revisión las distintas certificaciones y sellos de calidad turística y como se ha llevado su aplicación en varios países, se decide adoptar el Distintivo Q y los estándares Base de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, pues se ajustan al problema planteado en la investigación.

1.2.3. Marco Conceptual

Calidad: según la ISO 9000 (2005) la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

Servicios Turísticos: según la Organización Mundial de Turismo, (2007) “son aquellos que generan principalmente productos característicos del turismo.” Algunos de ellos son los servicios prestados por hoteles, restaurantes, agencias de viajes, guías de turismo, entre otros.

Mercado turístico según Real Academia Española, (2010) el mercado es el “estado y evolución de la oferta y la demanda en un sector económico dado”, por lo tanto el mercado turístico es el rubro económico que involucra a todas las compañías que comercializan productos y servicios vinculados con el turismo. Este mercado suele tener ofertas asociadas al ocio, pero también a los viajes por negocios, estudios y otros motivos.

Sistema de calidad: según Mgar, (s/a) el sistema de calidad es un “método planificado y sistemático de medios y acciones, encaminado a asegurar suficiente confianza en que los productos o servicios, se ajusten a las especificaciones.”

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

1.2.4. Hipótesis

La aplicación de los estándares de calidad que inciden en la prestación de servicios turístico en el ZET Centro Histórico de Quito permitirá un mejoramiento en la calidad de los servicios.

1.2.5. Identificación y Caracterización de las Variables

Variable independiente: Estándares de calidad para el mercado turístico.

Variable dependiente: Servicios turísticos de la ZET Centro Histórico de Quito.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

Se explorará el sistema de calidad actual que ofertan los prestadores de servicios turísticos, así como a los consumidores de los servicios, a través de encuestas y listas de verificación. Además se describirán los estándares base de la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas a través de fuente bibliográfica.

2.2. Modalidad de investigación

Se realizará recolección de información directamente en los establecimientos prestadores de servicios turísticos en la ZET. Se reforzará el conocimiento del fenómeno estudiado, con apoyo predominante de medios impresos y electrónicos.

2.3. Método

El método que se va a ocupar para la investigación es el inductivo – deductivo, pues a través de los estándares de calidad establecidos en la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas y Distintivo Q, se proporcionará una herramienta de medición de calidad que se pueda aplicar en los servicios turísticos de la ZET.

2.4. Población y muestra

Para la investigación se utilizará dos poblaciones, por una parte la oferta de servicios turísticos, la cual según el catastro de servidores turísticos de la Empresa Metropolitana Quito Turismo, (2013) en el Centro Histórico existen 15 establecimientos de alojamiento (Hoteles y Hostales) y 97 establecimientos de alimentos y bebidas (Restaurantes); de los cuales se tomará en cuenta para la investigación 9 establecimientos de alojamiento y 72 establecimientos de alimentos y bebidas, ya que estos últimos mencionados son los únicos establecimientos que se encuentran localizados en el Área Turística-Cultural, según la

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

sectorización realizada por la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo, (2012). Para el cálculo de la muestra se utilizará un nivel de confianza de 95% con un margen de error de 5%, bajo estos preceptos la muestra con la que se trabajará en los establecimientos de alimentos y bebidas (Restaurantes) es 40 establecimientos y en el caso de los establecimientos de alojamiento se estudiará el universo ya que al existir 9 establecimientos no entra en el rango para el cálculo de la muestra.

La segunda población que se va estudiar son los visitantes de la ZET, la cual según la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo, (2012) son 380.279 y la muestra a estudiar con un nivel de confianza de 94% y un margen de error de 6% es 160 personas.

2.5. Selección de instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación que se utilizarán son encuestas y listas de verificación. Las encuestas se van a realizar la segunda población es decir a los visitantes de la ZET con el objetivo de saber cuál es su apreciación a cerca de los servicios turísticos en el centro histórico. Las listas de verificación se aplicarán a los hoteles, hostales y restaurantes, con el fin de realizar una inspección de la infraestructura, servicio, entre otros aspectos de dichos establecimientos.

2.6. Operacionalización de variables

| Posición teórica | Elementos de la variable | Indicadores | Cuestionamientos | Técnicas | Instrumentos | Informantes |
|--|--------------------------|--|--|---|--|---|
| Los clientes de los servicios turísticos de la ZET Centro Histórico no cumplen a plenitud sus expectativas esto se debe a la inadecuada aplicación de estándares de calidad en el mercado turístico | Estándares de calidad | $\frac{\text{número de establecimientos con estándares de calidad}}{\text{número de establecimientos turísticos}} \times 100$ | <p>¿Cuántos establecimientos cumplen con los estándares de sostenibilidad?</p> <p>¿Cuántos establecimientos cumplen con los estándares de la normativa específica para la ZET?</p> | <p>Lista de verificación</p> <p>Lista de verificación</p> | <p>Lista de verificación de sostenibilidad</p> <p>Listas de verificación de normativa específica para la ZET</p> | <p>Representantes de establecimientos turísticos</p> <p>Representantes de establecimientos turísticos</p> |
| | Servicios turísticos | $\frac{\text{Factores con mayor importancia}}{\text{Total de factores para seleccionar establecimientos turísticos}} \times 100$ | <p>¿Cuáles son los factores de importancia al seleccionar prestador de servicios turísticos en la ZET?</p> | Encuesta | <p>-Cuestionario Alojamiento</p> <p>-Cuestionario AyB</p> | Turistas en general |

Tabla 1 Operacionalización de variables

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

2.7. Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de los datos se utilizará Microsoft Office Word y Excel. Posterior a la recolección de los datos obtenidos a través de las listas de verificación y las encuestas, estos datos se tabularán y se presentarán a través de representaciones gráficas y tablas, además contarán con una interpretación de los resultados.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS

3.1 Levantamiento de datos

3.1.1 Análisis Situacional

El punto de partida para efectuar el análisis situacional es conocer qué es una Zona Especial Turística (ZET), la cual en la Ordenanza Metropolitana No. 236 capítulo IV Sección Primera Artículo 21, la define como “el territorio dentro del Distrito Metropolitano de Quito que, al tiempo de reunir características y condiciones para la ejecución de una política turística común, ha sido declarado como tal en razón de cualquiera de los siguientes factores: a) La presencia intensiva de recursos y atractivos turísticos; b) Concentración territorial, actual o previsible, de establecimientos en los que se realicen actividades calificadas como turísticas, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional.” Consejo Metropolitano de Quito, 2012

Con base a lo dicho anteriormente, se debe señalar que el Consejo Metropolitano de Quito, 2012 declaró al Centro Histórico de Quito como Zona Especial Turística en la sección segunda de las disposiciones generales de la Ordenanza Metropolitana No. 236, con el fin de fomentar, desarrollar y promocionar la actividad turística de esta zona. Además se manifiesta en la misma sección que “El sector del "Centro Histórico", se encuentra comprendido dentro de la siguiente delimitación: Por el Norte: Calle Briceño; por el Sur: Calle Ambato; por el Occidente: Avenida Mariscal Sucre; y, por el Oriente: Calle Pichincha.” Consejo Metropolitano de Quito, 2012.

La delimitación del área del Centro Histórico señalada en el párrafo anterior es un espacio muy amplio y diverso por lo cual la Empresa Metropolitana Quito Turismo en el Plan

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

de Gestión para la ZET del Centro Histórico de Quito, pág 61-63 establece una sectorización de la zona la cual se detalla a continuación:

Sector A: Área Turística Cultural

Esta área es el núcleo turístico de la zona, se encuentra comprendido entre las calles Manabí al noreste, Cuenca al noroeste, Flores al sureste y la avenida 24 de Mayo junto con la calle Morales al suroeste. En este sector se encuentran concentrados la mayor cantidad de atractivos turísticos así como la mayor cantidad establecimientos que brindan servicios turísticos

Sector B: Área Residencial-Comercial

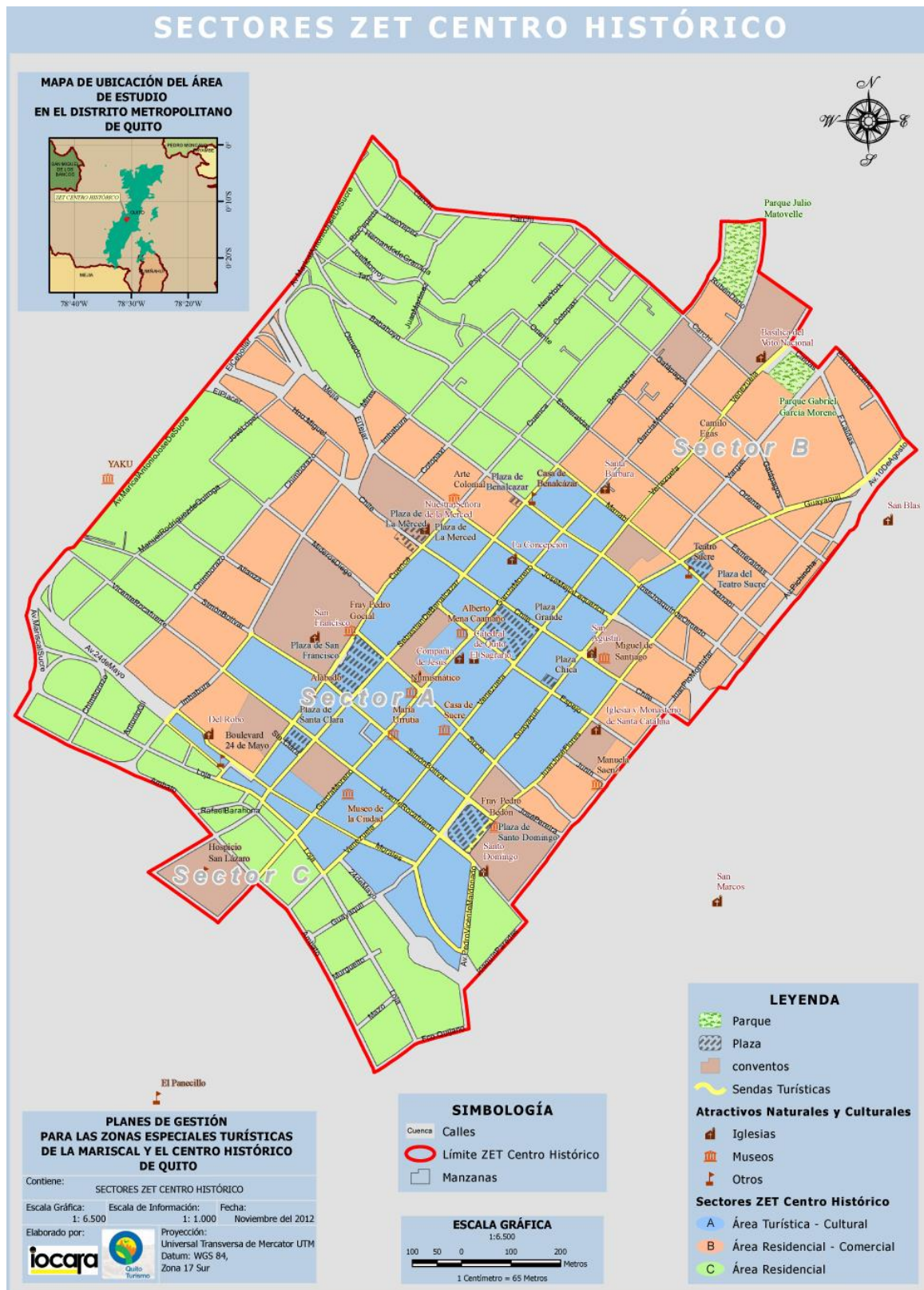
En esta área se encuentran ubicados en su mayoría establecimientos comerciales, pero también existen viviendas residenciales, establecimientos educativos y de salud.

Sector C: Área Residencial

El sector C es exclusivamente residencial por lo que no se realizan actividades turísticas, se encuentra ubicado en los extremos del noroeste y suroeste de la zona.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 1 Sectores ZET Centro Histórico



Fuente: Empresa Metropolitana Quito Turismo

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

3.1.1.1 Establecimientos de estudio

Los establecimientos que fueron tomados en cuenta para el estudio de campo fueron los hoteles, hostales y restaurantes que se encuentran ubicados dentro del Sector A, es decir los cuales están en el sector netamente turístico. A continuación se presentan los nombres de los establecimientos que fueron estudiados:

Tabla 2 Lista hoteles estudiados

| N° | Categoría | Nombre establecimiento | Dirección |
|----|-----------|------------------------|---|
| 1 | Primera | Casa Gangotena | Bolívar OE6-47 y Cuenca |
| 2 | Primera | El Patio Andaluz | García Moreno N6-52 Y Olmedo |
| 3 | Primera | Catedral Internacional | Mejía Lequerica O6-36 Sebastián de Benalcázar |
| 4 | Segunda | Viena Internacional | Flores 610 y Chile |
| 5 | Segunda | Real Audiencia | Bolívar OE 3-18 y Guayaquil |
| 6 | Tercera | Centro De Quito | Chile E1-17 y Montufar |

Elaborado por: el autor
Fuente: Catastro Quito Turismo

Tabla 3 Lista hostales estudiados

| N° | Categoría | Nombre establecimiento | Dirección |
|----|-----------|-------------------------|--|
| 1 | Primera | Plaza Grande | Chile N5-30 García Moreno |
| 2 | Primera | El Relicario Del Carmen | Venezuela N6-43 José Joaquín de Olmedo |
| 4 | Segunda | Portal De Cantuña | Bolívar OE6-105 Cuenca |

Elaborado por: el autor
Fuente: Catastro Quito Turismo

Tabla 4 Lista restaurantes estudiados

| N° | Categoría | Nombre establecimiento | Dirección |
|----|-----------|----------------------------------|--|
| 1 | Primera | Theatrum Restaurante & Vinos Bar | Guayaquil S/N Manabí (Interior Teatro Sucre) |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | |
|----|---------|---|---|
| 2 | Primera | Mea Culpa | Venezuela OE4-22 Chile |
| 3 | Primera | Octava De Corpus | Junín E2-167 Almeida Antonio |
| 4 | Primera | Hasta La Vuelta Señor ... Fonda Quiteña | Venezuela OE4-22 Chile |
| 5 | Primera | Tianguez | Cuenca 463 Sucre |
| 6 | Primera | Juan Fogonero | Chile Oe4-22 y Venezuela |
| 7 | Segunda | Casa Los Geranios | Morales Oe1-134 y Guayaquil |
| 8 | Segunda | San Ignacio De Loyola | García Moreno N2-60 Y Sucre |
| 9 | Segunda | Notansanto | Chile OE4-22 Venezuela local 11 |
| 10 | Segunda | Centro Cultural Hernández | Loja Oe4-55 Y Venezuela |
| 11 | Segunda | Ceviches De La Rumiñahui (García Moreno) | Olmedo Oe3-18 y Guayaquil |
| 12 | Segunda | La Capitolina | Morales OE3-39 Guayaquil |
| 13 | Segunda | Cubichería Puerto Azul Lo Mejor En Mariscos | Venezuela OE4-45 Mejía Lequerica |
| 14 | Segunda | Menestras Del Negro N. 8 | Venezuela OE4-22 Chile |
| 15 | Segunda | El Criollo | Juan José Flores N7-31 José Joaquín de Olmedo |
| 16 | Segunda | Frutería Monserrate No 1 | Espejo OE2-12 Juan José Flores |
| 17 | Segunda | Café Mirador Vista Hermosa | Mejía Lequerica OE4-51 José Gabriel García Moreno |
| 18 | Segunda | Caravana Suc. | Chile OE5-70 Sebastián de Benalcázar |
| 19 | Segunda | Pizza Sa No 5 | Espejo 832 Guayaquil |
| 20 | Segunda | Café Del Fraile | Venezuela OE4-22 Chile |
| 21 | Tercera | El Pollo Pachanguero | Juan José Flores N7-42 Manabí |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | |
|----|---------|-----------------------------|--|
| 22 | Tercera | Angelo's Restaurant Criollo | Mejía Lequerica 265 Guayaquil |
| 23 | Tercera | Nuevo Cordovez | Guayaquil N3-76 Sucre |
| 24 | Tercera | La Colmena | Sebastián de Benalcázar N3-119 Espejo |
| 25 | Tercera | Pollo Forestal | Guayaquil N5-31 Chile |
| 26 | Tercera | Jugos Naturales Oasis | Mejía Oe3-56 Venezuela |
| 27 | Tercera | Gus N. 12 | Sebastián de Benalcázar N4- 59 y Chile |
| 28 | Tercera | La Negra Mala | Juan de Dios Morales Oe3-111 Venezuela |
| 29 | Tercera | La Esquina De La Ronda | Guayaquil 354 Juan de Dios Morales |
| 30 | Tercera | Lisolet - Café@ | Chile OE4-56 Venezuela |
| 31 | Tercera | La Vieja Amistad | Morales OE1-09 y Maldonado |
| 32 | Tercera | Candil De La Ronda | Morales Oe1-113 Y Guayaquil |
| 33 | Tercera | El Expreso La Ronda | Guayaquil S1-73 y Juan de Dios Morales |
| 34 | Tercera | La Guaragua | Espejo Oe2-34 y Guayaquil |
| 35 | Tercera | Cuchara De Palo De La Ronda | Morales OE1-113 Guayaquil |
| 36 | Tercera | La Primera Casa | Juan de Dios Morales OE3-108 Venezuela |
| 37 | Tercera | Vasija Del Cóndor | Morales OE1-109 Guayaquil |
| 38 | Tercera | Rincón Cuencano | Morales OE3-75 Venezuela |
| 39 | Tercera | La Torera | Juan de Dios Morales OE1-65 Maldonado |
| 40 | Tercera | Leña Quiteña | Morales S1-76 Guayaquil |

Elaborado por: el autor
Fuente: Catastro Quito Turismo

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

3.1.2 Instrumentos para registro de datos

Los instrumentos que se utilizarán para la obtención de información se aplicarán a dos poblaciones, por un lado los establecimientos que brindan servicios turísticos y por otro lado los turistas; para lo cual se utilizará distintos instrumentos electrónicos para cada población.

3.1.2.1 Establecimientos de servicios turísticos

Para el estudio que se realizará en los hoteles, hostales y restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Quito, se realizó dos tipos de listas de verificación las cuales se llenarán durante la inspección a los establecimientos antes mencionados. La primera lista de verificación se realizó en base a los parámetros de calificación que se toman en cuenta para las certificaciones de calidad que son otorgadas por la Red de Certificación De las Américas; la segunda lista de verificación se realizó basado en las normativas técnicas específicas para la ZET y también se tomó en cuenta los parámetros de calificación que utiliza Quito Turismo para otorgar el Distintivo Q. Estos instrumentos se realizaron en una plataforma de internet, los cuales se pueden acceder a través del siguiente link: <http://www.mymediakitchen.com/prueba/> en el cual se puede seleccionar cada uno de los instrumentos que ayudarán al estudio de campo.

3.1.2.1.1 Lista de verificación de sostenibilidad

La lista de verificación de sostenibilidad se aplicará a todos los establecimientos sin distinción de categoría o tipo de servicio. Esta lista consta de varios criterios agrupados en tres categorías: Aspectos Ambientales, Aspectos Culturales y Aspectos Económicos. En el Anexo A se encuentra un ejemplar la lista de verificación de sostenibilidad

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

3.1.2.1.2 Lista de verificación de Normativa Técnica Específica

Para estas listas de verificación se elaboró una lista de verificación por cada tipo de servicio y categoría, es decir una para hoteles, otra para hostales y otra para restaurantes y estas a su vez varían según las estrellas o tenedores de los establecimientos. En el Anexo B se presenta un ejemplar por cada tipo de servicio.

3.1.2.2 Clientes

Para los clientes se aplicará dos encuestas una para hoteles y otra para restaurantes, el objetivo de estas encuestas es conocer cuáles son los factores de decisión más importantes al momento de seleccionar un establecimiento.

3.1.2.2.1 Encuesta Hoteles

La encuesta que se realizará a los clientes, se realizó en una plataforma de internet, el link para poder acceder a dicha encuesta es la siguiente: <http://goo.gl/forms/hLjdPA3DPH>. En el Anexo C se presenta un ejemplar de la encuesta que se aplicará a los clientes.

3.1.2.2.2 Encuesta Restaurantes

La encuesta que se realizará a los clientes, se realizó en una plataforma de internet, el link para poder acceder a dicha encuesta es la siguiente: <http://goo.gl/forms/3iCz5vsYir>. En el Anexo D se presenta un ejemplar de la encuesta que se aplicará a los clientes.

3.2 Presentación y análisis de resultados

El objetivo general del presente trabajo es investigar los estándares de calidad del mercado turístico y su incidencia en la calidad de los servicios turístico en el ZET Centro Histórico Quito; para lo cual se analizaron varios criterios de calificación que utiliza la Red de Certificaciones de las Américas y el Distintivo Q, en base a dichos criterios y a las normativas específicas para la ZET se crearon las herramientas que permitieron realizar el estudio de

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

campo en los hoteles, hostales y restaurantes de la ZET y conocer cuál es su situación actual en función a la calidad la que se ve reflejada en aspectos como la infraestructura, servicio, personal, ambientales, entre otros.

Como parte de la investigación se identificó los requisitos necesarios para obtener el Distintivo Q de calidad que otorga la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo a establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas. Estos requisitos fueron analizados y algunos de ellos se tomaron en cuenta para la elaboración de las herramientas para el estudio.

Al igual que los requisitos del Distintivo Q, se identificaron los estándares base de la Red de Certificación de las Américas, los cuales se ven reflejados en la lista de verificación de sostenibilidad, ya que la mayoría de certificaciones de esta red se enfocan en los aspectos ambientales, culturales y económicos. Esta lista permitió conocer que criterios de sostenibilidad cumplen los establecimientos y a su vez analizar cuáles criterios pueden ser aplicados en los hoteles, hostales y restaurantes de la ZET.

Tras la elaboración de las herramientas de estudio se pudo realizar una evaluación de la calidad de los hoteles, hostales y restaurantes de la ZET a través de las listas de verificación de sostenibilidad y normativas específicas. Los datos que se obtuvo de dicha evaluación fueron tabulados, analizados y presentados en tablas y gráficos. Estos resultados muestran el porcentaje de cumplimiento de los criterios de las listas de verificación y permiten evaluar la situación de los establecimientos.

El último objetivo que se cumplió fue el definir los estándares de calidad mínimos de los servicios turísticos de la ZET, esto se logró tras el análisis de los resultados obtenidos en el estudio de campo, ya que permitió conocer la situación actual de los distintos establecimientos, conocer sus falencias y en base a esto elaborar una propuesta de los puntos críticos que deben mejorarse en los establecimientos para brindar calidad en los servicios a los clientes.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

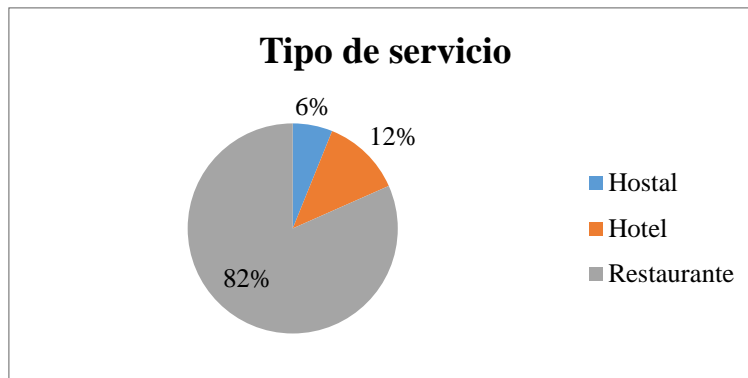
A continuación se presentan los resultados obtenidos en el estudio de campo:

Tabla 5 Tipo de servicio

| Criterio | Porcentaje | Número de respuestas |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|
| Hostal | 6% | 3 |
| Hotel | 12% | 6 |
| Restaurante | 82% | 40 |

Elaborado por: el autor

Gráfico 2 Tipo de servicio



Fuente: estudio de campo

Elaborado por: el autor

Análisis: El 82% de los establecimientos analizados son restaurantes, mientras que hoteles y hostales ocupan únicamente el 18%

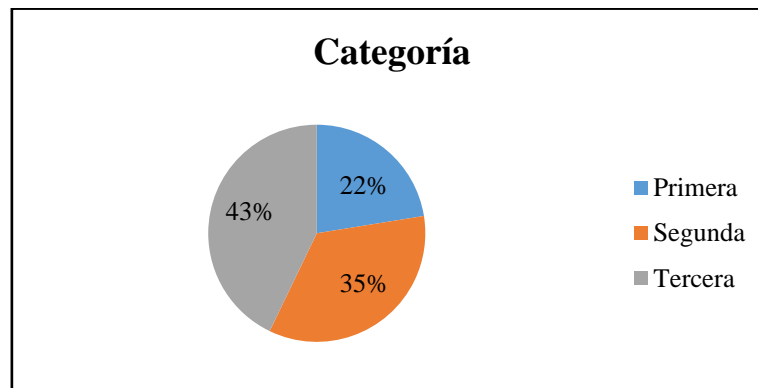
Tabla 6 Categoría

| Criterio | Porcentaje | Número de respuestas |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|
| Primera | 22% | 11 |
| Segunda | 35% | 17 |
| Tercera | 43% | 21 |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 3 Categoría



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: el autor

Análisis: Existe mayor cantidad de establecimientos de tercera con un 43%, luego le siguen los establecimientos de segunda con 35% y los establecimientos de primera únicamente 22%.

3.2.1 Tabulación y análisis de resultados Lista de verificación sostenibilidad

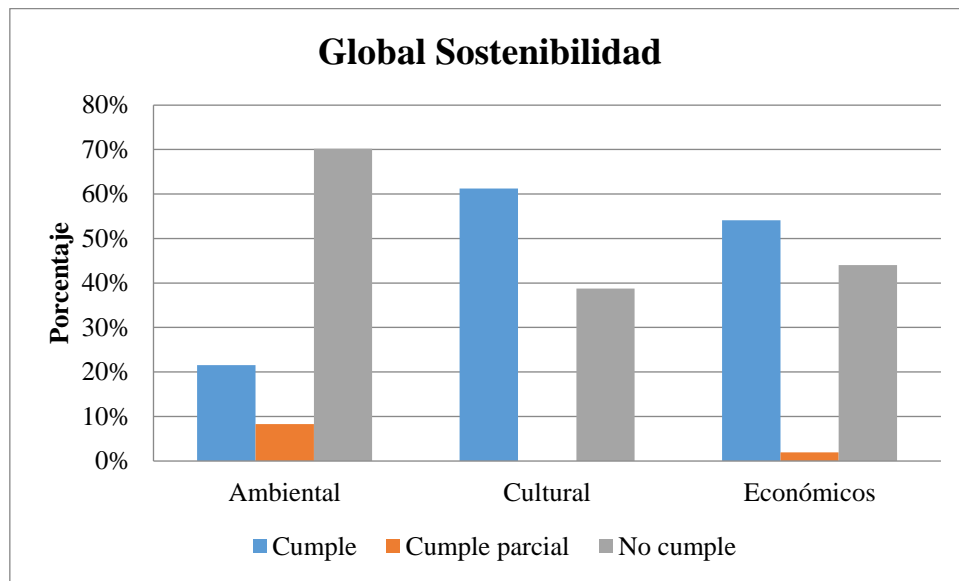
Tabla 7 Global Sostenibilidad

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple |
|-------------------|--------|----------------|-----------|
| Ambiental | 22% | 8% | 70% |
| Cultural | 61% | 0% | 39% |
| Económicos | 54% | 2% | 44% |
| Total | 46% | 3% | 51% |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 4 Global Sostenibilidad



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: el autor

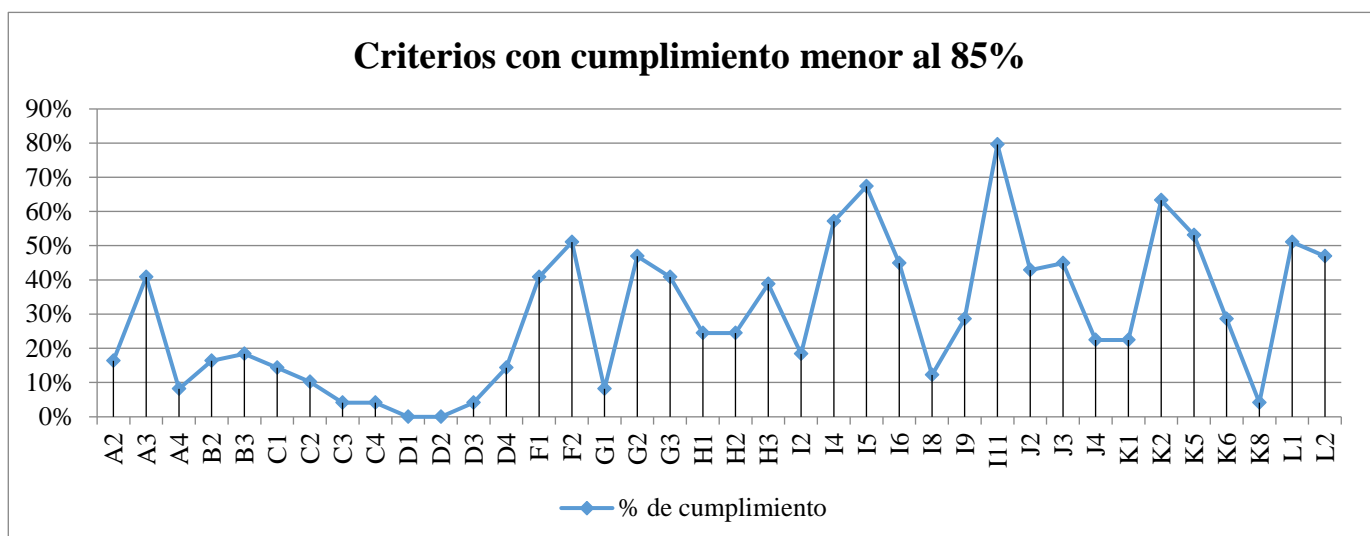
Análisis: Los criterios ambientales son los que tienen menor cumplimiento, únicamente 22%. En general solo se cumplen el 46% de los criterios de sostenibilidad

Tabla 8 Criterios con cumplimiento menor al 85% Sostenibilidad

| Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % |
|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|
| A2 | 16% | C2 | 10% | D4 | 14% | H1 | 24% | I6 | 45% | J4 | 22% | L1 | 51% |
| A3 | 41% | C3 | 4% | F1 | 41% | H2 | 24% | I8 | 12% | K1 | 22% | L2 | 47% |
| A4 | 8% | C4 | 4% | F2 | 51% | H3 | 39% | I9 | 29% | K2 | 63% | | |
| B2 | 16% | D1 | 0% | G1 | 8% | I2 | 18% | I11 | 80% | K5 | 53% | | |
| B3 | 18% | D2 | 0% | G2 | 47% | I4 | 57% | J2 | 43% | K6 | 29% | | |
| C1 | 14% | D3 | 4% | G3 | 41% | I5 | 67% | J3 | 45% | K8 | 4% | | |

Elaborado por: el autor

Gráfico 5 Criterios con cumplimiento menor al 85% Sostenibilidad



“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Elaborado por: el autor

Análisis: Los criterios de sostenibilidad que menos cumplen los establecimientos son los que se encuentran más se acercan al 0%

Tabla 9 Criterios críticos aspectos ambientales

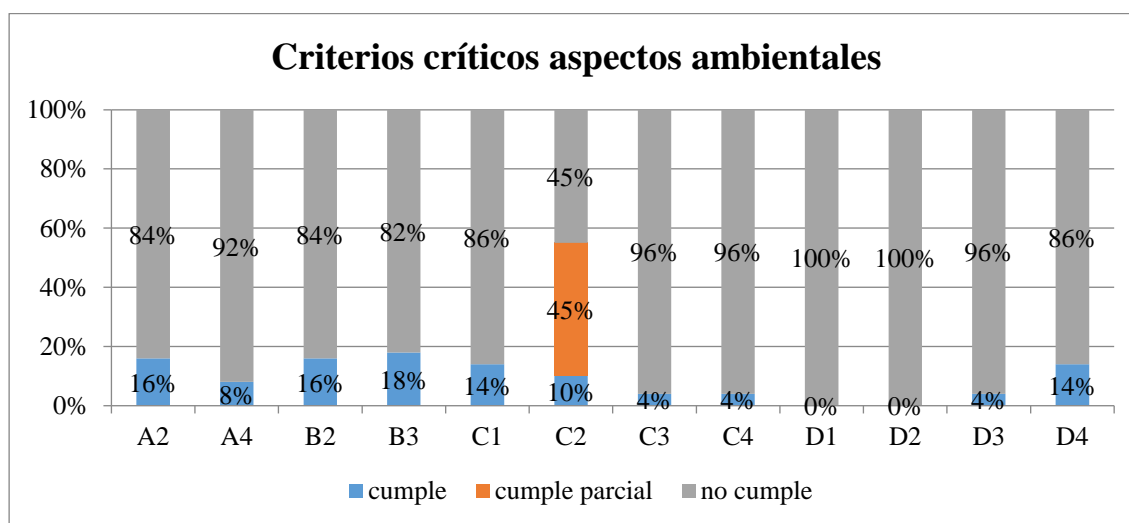
| Criterios | cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|---------------|-----------------------|------------------|--|
| A2.- Programa de uso y ahorro de agua | 16% | 0% | 84% | El 84% de los establecimientos no tiene un programa de uso y ahorro de agua |
| A4.- Manejo de aguas servidas | 8% | 0% | 92% | El 92% de establecimientos no utiliza dispositivos para el correcto manejo de las aguas servidas |
| B2.- Programa de uso y ahorro de energía | 16% | 0% | 84% | El 84% de establecimientos no tiene un programa de uso y ahorro de energía |
| B3.- Uso de tecnologías para ahorro de energía | 18% | 0% | 82% | El 82% de establecimientos no utiliza tecnologías para el ahorro de energía |
| C1.- Plan de manejo de desechos sólidos | 14% | 0% | 86% | El 86% de establecimientos no posee un plan de manejo de desechos sólidos. |
| C2.- Evita uso de: artículos en empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables | 10% | 45% | 45% | El 10% de establecimientos evita el uso de artículos en empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables, el 45% evita el uso de uno o dos artículos y 45% no cumple con este criterio. |
| C3.- Reciclar | 4% | 0% | 96% | El 96% de establecimientos no reciclan desechos plásticos, vidrio, entre otros |
| C4.- Contar con información y facilidades para reciclar | 4% | 0% | 96% | El 96% de establecimientos no cuenta con información ni facilidades para reciclar. |
| D1.- Uso de pozos sépticos o sistemas de tratamiento de aguas servidas | 0% | 0% | 100% | Ningún establecimiento de los estudiados cuenta con pozos sépticos o sistemas de tratamiento de aguas servidas. |
| D2.- Reutilización de aguas servidas tratadas | 0% | 0% | 100% | Ningún establecimiento de los estudiados reutiliza aguas servidas tratadas. |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|-----|----|-----|--|
| D3.- Medidas para minimizar emisión de gases | 4% | 0% | 96% | El 96% de los establecimientos no aplica medidas para minimizar la emisión de gases. |
| D4.- Uso de productos biodegradables | 14% | 0% | 86% | El 86% de establecimientos no ocupa productos biodegradables para la limpieza de los establecimientos. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 6 Criterios críticos aspectos ambientales



Elaborado por: el autor

Tabla 10 Criterios críticos aspectos económicos

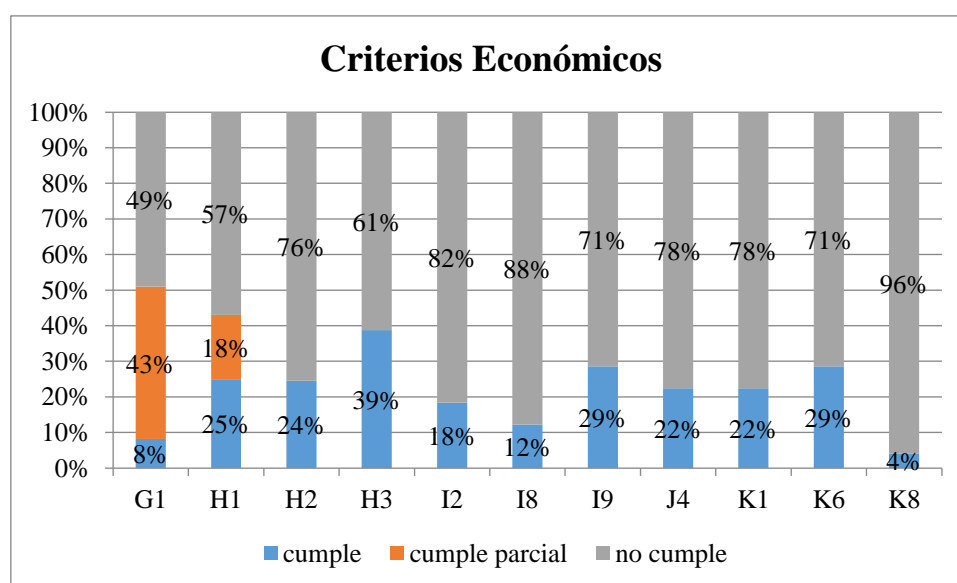
| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|--|
| G1.- Políticas de sostenibilidad | 8% | 43% | 49% | Únicamente el 8% de los establecimientos estudiados poseen políticas en las tres dimensiones, 4% tiene políticas ambientales y económicas, 23% solo económicas y 16% políticas socioculturales y económicas; mientras que el 49% de los establecimientos no tiene políticas de sostenibilidad. |
| H1.- Plan permanente de capacitación y evaluación | 25% | 18% | 57% | El 25% de los establecimientos tienen un plan permanente de capacitación y evaluación al personal; el 18% solo realiza capacitaciones y el 57% de establecimientos no tiene plan de capacitación ni evaluación para su personal. |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|-----|----|-----|---|
| H2.- Reconocimiento al personal con alto desempeño | 24% | 0% | 76% | El 76% de los establecimientos no reconoce al personal con alto desempeño. |
| H3.- Manual de obligaciones del personal | 39% | 0% | 61% | El 61% de establecimientos no cuenta con un manual de obligaciones y responsabilidades del personal. |
| I2.- Manual con políticas de calidad | 18% | 0% | 82% | El 82% de establecimientos no posee un manual con políticas de calidad para atención al cliente |
| I8.- Encuesta de satisfacción | 12% | 0% | 88% | El 88% de establecimientos no entrega a los clientes una encuesta de satisfacción. |
| I9.- Área recibimiento de huéspedes | 29% | 0% | 71% | El 71% de establecimientos no tiene un lugar destinado para recibir a clientes. |
| J4.- Información turística | 22% | 0% | 78% | EL 78% de los establecimientos no tienen información turística para clientes. |
| K1.- Control de plagas con métodos de menor impacto | 22% | 0% | 78% | El 78% de establecimientos no utiliza métodos o sustancias que reduzcan los impactos en los trabajadores. |
| K6.-Manual con políticas de seguridad y prevención de accidentes | 29% | 0% | 71% | El 71% de establecimientos no cuenta con un manual de seguridad y prevención de accidentes. |
| K8.- Simulacros de primeros auxilios | 4% | 0% | 96% | El 96% de establecimientos no realizan simulacros de primeros auxilios al menos una vez al año. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 7 Criterios críticos aspectos económicos



Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

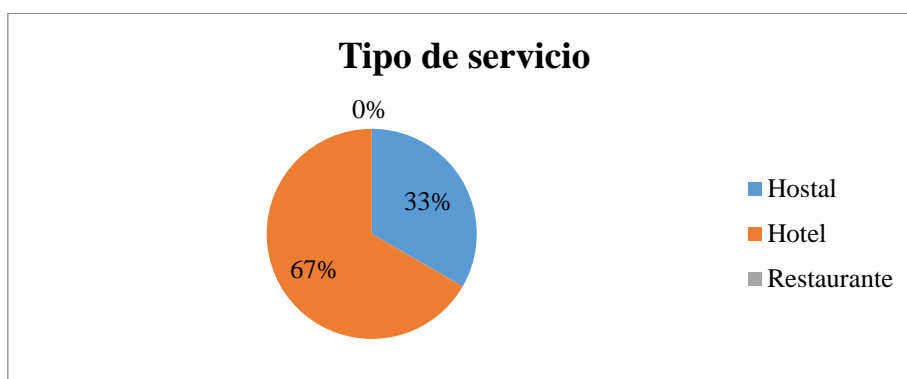
3.2.2 Tabulación y análisis de resultados Lista de verificación alojamiento

Tabla 11 Tipo de servicio

| Criterio | Porcentaje | Número de respuestas |
|-------------|------------|----------------------|
| Hostal | 33% | 3 |
| Hotel | 67% | 6 |
| Restaurante | 0% | 0 |

Elaborado por: el autor

Gráfico 8 Tipo de servicio



Elaborado por: el autor

Análisis: Fueron estudiados en total tres hostales y seis hoteles los cuales se encuentran ubicados dentro de la zona turística del Centro Histórico de Quito.

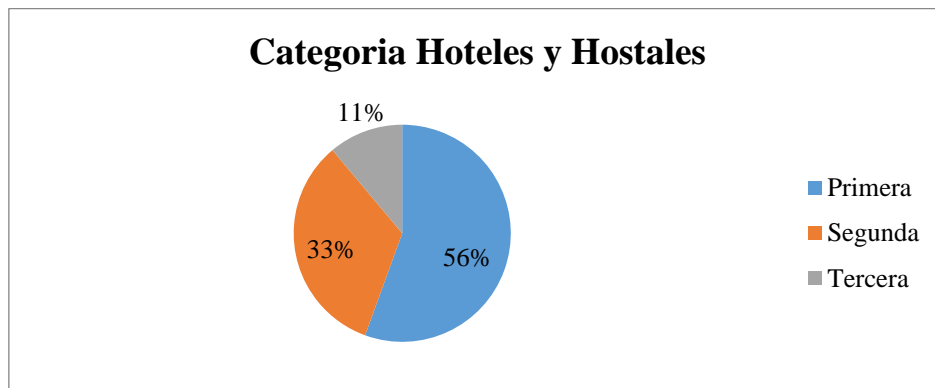
Tabla 12 Categoría

| Criterio | Porcentaje | Número de respuestas |
|----------|------------|----------------------|
| Primera | 56% | 5 |
| Segunda | 33% | 3 |
| Tercera | 11% | 1 |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 9 Categoría



Elaborado por: el autor

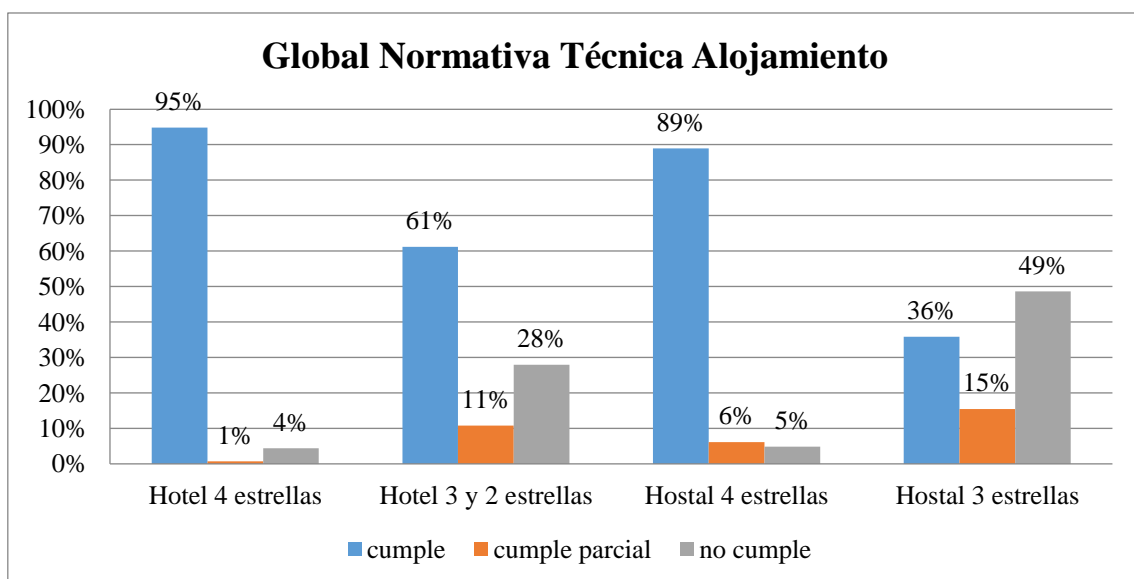
Análisis: Existen 5 establecimientos de alojamiento de primera categoría, 3 establecimientos de segunda y 1 de tercera.

Tabla 13 Global Normativa Técnica Alojamiento

| Categoría | Cumple | Cumple parcial | No cumple |
|-----------------------|--------|----------------|-----------|
| Hotel 4 estrellas | 95% | 1% | 4% |
| Hotel 3 y 2 estrellas | 61% | 11% | 28% |
| Hostal 4 estrellas | 89% | 6% | 5% |
| Hostal 3 estrellas | 36% | 15% | 49% |

Elaborado por: el autor

Gráfico 10 Global Normativa Técnica Alojamiento



Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Análisis: Los hoteles de 4 estrellas cumple con el 95% de los criterios de la normativa técnica de su categoría, los hoteles de 3 y 2 estrellas cumplen con el 61% de los criterios, los hostales de 4 estrellas cumplen con el 89% de los criterios y los hostales de 3 estrellas cumplen con el 36 % de los criterios. Con estos resultados se puede decir que los establecimientos de 4 estrellas cumplen la gran mayoría de los criterios, mientras que los establecimientos de menor categoría no lo hacen.

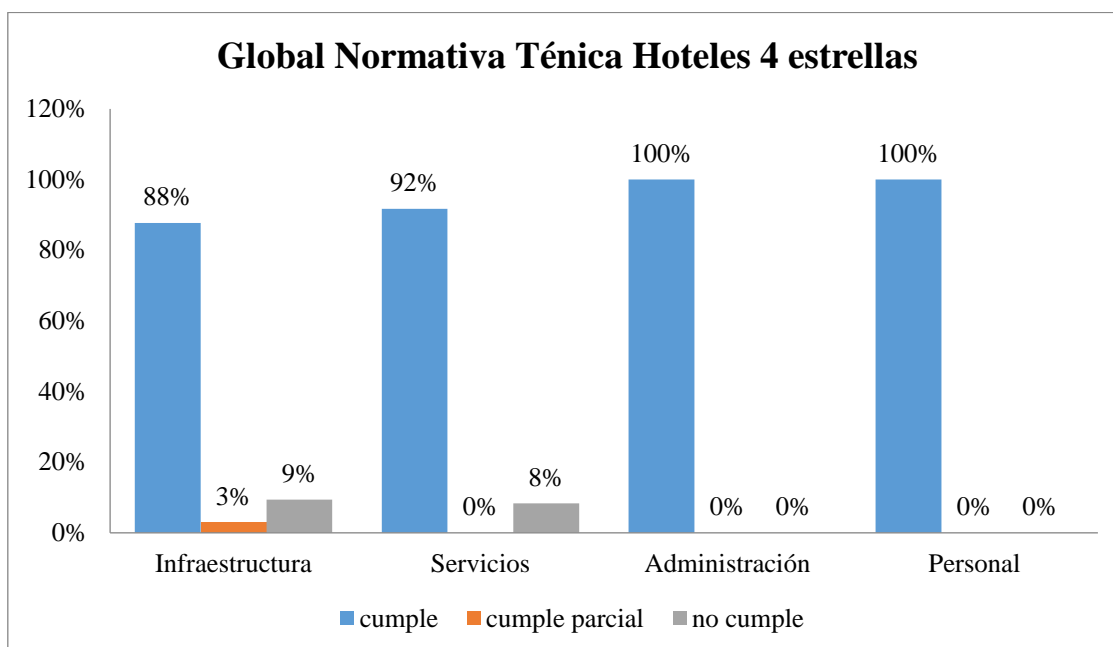
Hoteles 4 estrellas

Tabla 14 Global Normativa Técnica Hoteles 4 estrellas

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple |
|-----------------|---------------|-----------------------|------------------|
| Infraestructura | 88% | 3% | 9% |
| Servicios | 92% | 0% | 8% |
| Administración | 100% | 0% | 0% |
| Personal | 100% | 0% | 0% |
| Total | 95% | 1% | 4% |

Elaborado por: el autor

Gráfico 11 Global Normativa Técnica Hoteles 4 estrellas



Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

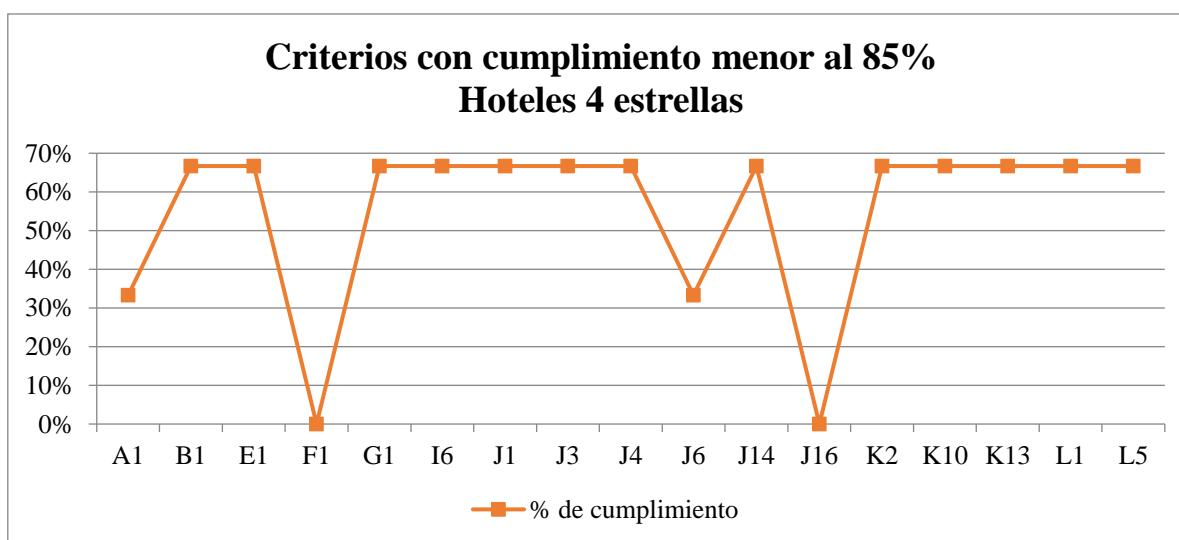
Análisis: En los criterios globales los hoteles 4 estrellas cumplen con el 95%. Los criterios globales de infraestructura, los hoteles cumplen con el 88 %, en los criterios de servicios cumplen con el 92% y los criterios de administración y personal los cumplen el 100%.

Tabla 15 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 4 estrellas

| Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % |
|----------|-----|----------|-----|----------|-----|
| A1 | 33% | J1 | 67% | K2 | 67% |
| B1 | 67% | J3 | 67% | K10 | 67% |
| E1 | 67% | J4 | 67% | K13 | 67% |
| F1 | 0% | J6 | 33% | L1 | 67% |
| G1 | 67% | J14 | 67% | L5 | 67% |
| I6 | 67% | J16 | 0% | | |

Elaborado por: el autor

Gráfico 12 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 4 estrellas



Elaborado por: el autor

Análisis: Los criterios que están más cerca de 0% son los criterios con menor cumplimiento.

Tabla 16 Criterios críticos infraestructura hoteles 4 estrellas

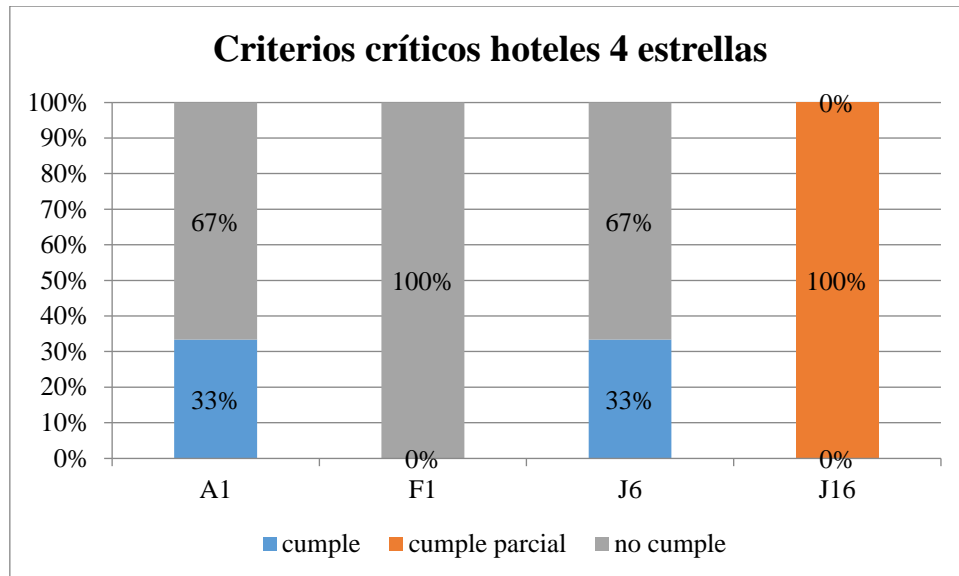
| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|-------------------------|--------|----------------|-----------|---|
| A1.- Estacionamiento | 33% | 0% | 67% | El 67% de hoteles de 4 estrellas no poseen estacionamiento. |
| F1.- Servicio de masaje | 0% | 0% | 100% | Ningún hotel cuenta con servicio de masaje. |
| J6.- Frigo bar | 33% | 0% | 67% | El 67% de los hoteles no tiene frigo bar en las habitaciones. |
| J16.- Área total | 0% | 67% | 0% | El 67% de los hoteles poseen |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|--|-----|--|---|
| habitaciones Sencilla: 15 m ² Doble: 18,8 m ² Junior Suite: 25,50 m ² Suite: 29,30 m ² | | 33% | | habitaciones sencillas, dobles y junior suite y cumplen con el área determinada para el tipo de habitación. El 33% de los hoteles poseen habitaciones sencillas, dobles y suites y cumplen con el área determinada. |
|--|--|-----|--|---|

Elaborado por: el autor

Gráfico 13 Criterios críticos infraestructura hoteles 4 estrellas



Elaborado por: el autor

Hoteles 3 y 2 estrellas

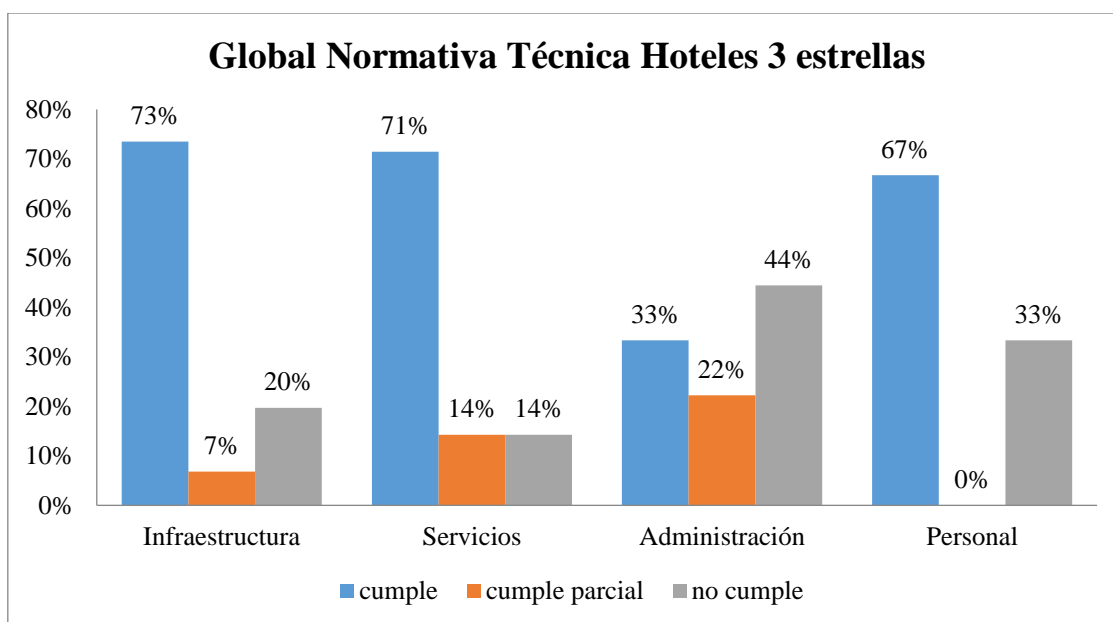
Tabla 17 Global Normativa Técnica Hoteles 3 estrellas

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple |
|-----------------|------------|----------------|------------|
| Infraestructura | 73% | 7% | 20% |
| Servicios | 71% | 14% | 14% |
| Administración | 33% | 22% | 44% |
| Personal | 67% | 0% | 33% |
| Total | 61% | 11% | 28% |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Elaborado por: el autor

Gráfico 14 Global Normativa Técnica Hoteles 3 estrellas



Elaborado por: el autor

Análisis: En los criterios globales los hoteles 3 y 2 estrellas cumplen con el 61% de la normativa técnica. Los criterios globales de infraestructura, los hoteles cumplen con el 73%, en los criterios de servicios cumplen con el 71%, los criterios de administración cumplen únicamente 33% de los criterios y en los criterios de personal cumplen el 67%.

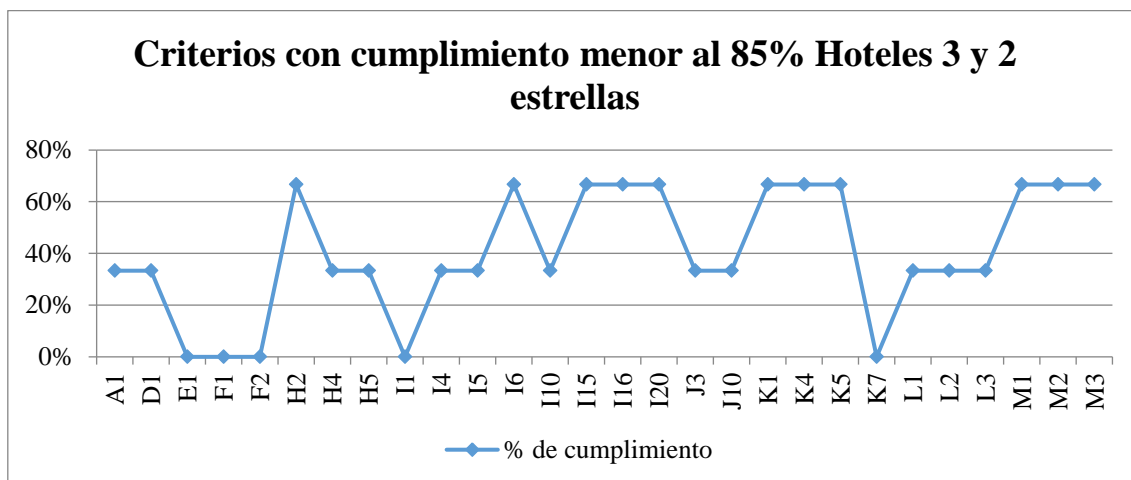
Tabla 18 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 3 y 2 estrellas

| Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % | Criterio | % |
|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|
| A1 | 33% | H5 | 33% | I16 | 67% | K7 | 0% |
| D1 | 33% | I1 | 0% | I20 | 67% | L1 | 33% |
| E1 | 0% | I4 | 33% | J3 | 33% | L2 | 33% |
| F1 | 0% | I5 | 33% | J10 | 33% | L3 | 33% |
| F2 | 0% | I6 | 67% | K1 | 67% | M1 | 67% |
| H2 | 67% | I10 | 33% | K4 | 67% | M2 | 67% |
| H4 | 33% | I15 | 67% | K5 | 67% | M3 | 67% |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 15 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hoteles 3 y 2 estrellas



Elaborado por: el autor

Análisis: Los criterios que se acercan al 0% son los que tienen menor cumplimiento

Tabla 19 Criterios críticos infraestructura hoteles 3 y 2 estrellas

| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|---|
| A1.- Estacionamiento | 33% | 0% | 67% | El 67% de hoteles de 3 y 2 estrellas no poseen estacionamiento. |
| D1.- Servicio telefónico | 34% | 33% | 33% | El 34% de los establecimientos poseen dentro de las habitaciones teléfonos de discado directo, interno, nacional e internacional. El 33% solo posee teléfono para llamadas internas y nacionales. El porcentaje restante no posee teléfono en las habitaciones. |
| E1.- Servicio de masaje | 0% | 0% | 100% | Ningún hotel cuenta con servicio de masaje. |
| F1.- Sistema de enfriamiento | 0% | 0% | 100% | El 100% de los hoteles no posee un sistema de enfriamiento. |
| F2.- Sistema de calefacción | 0% | 0% | 100% | El 100% de los hoteles no posee un sistema de calefacción. |
| H4.- Servicio de bar | 33% | 0% | 67% | El 67% de los hoteles no posee servicio de bar dentro de las instalaciones. |
| H5.-Servicios higiénicos: • Diferenciando por género • Inodoro con asiento y tapa | 33% | 33% 33% | 0% | El 34% de los hoteles tiene servicios higiénicos en las áreas sociales que cumplen con todas las detalladas. El otro 33% cuenta con: inodoro |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

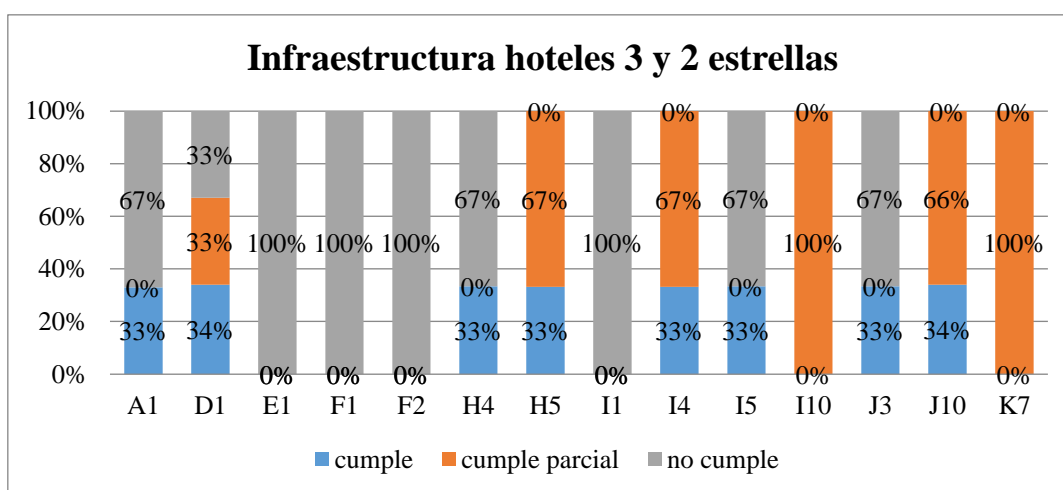
| | | | | |
|--|-----|------------|------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Urinario • Lavamanos • Espejo sobre el lavamanos • Basurero con tapa • Dispensador de pared con jabón líquido • Secadores automáticos de manos • Papel higiénico con dispensador • Dispensador de desinfectante | | | | con asiento y tapa, lavamanos, espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa, dispensador de jabón líquido, papel higiénico con dispensador y dispensador de desinfectante. El porcentaje restante cuenta con: inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa y papel higiénico con dispensador |
| I1.- Acondicionamiento térmico en habitaciones | 0% | 0% | 100% | Ningún hotel posee acondicionamiento térmico en las habitaciones. |
| I4.- Camas deben tener: colchón, protector de colchón, sábanas, cobija, cubrecama y almohada | 33% | 67% | 0% | El 33% de los hoteles cumplen con todas las características de la cama, mientras que el 67% restante no tiene cubre colchón |
| I5.- Portamaletas | 33% | 0% | 67% | El 67% de los hoteles no posee portamaletas en las habitaciones. |
| I10.- Área total habitaciones: Sencilla: 15 m ² Doble: 18,8 m ² Junior Suite: 25,50 m ² Suite: 29,30 m ² | 0% | 33% 67% | 0% | El 33% de los hoteles poseen habitaciones sencillas, dobles y junior suite y cumplen con el área determinada para el tipo de habitación. El 67% de los hoteles poseen habitaciones sencillas, dobles y cumplen con el área determinada. |
| J3.- Lavamanos con mueble o mesón | 33% | 0% | 67% | El 67% de hoteles no posee lavamanos con mueble o mesón. |
| J10.- Amenities: <ul style="list-style-type: none"> • Jabón en lavamanos • Jabón en ducha • Papel higiénico • Champú | 34% | 33% 33% | 0% | El 34% de los hoteles poseen todos los amenities detallados: El 33% posee: Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico. Y el 33% restante tan solo poseen jabón en lavamanos y papel higiénico. |
| K7.- Botiquín: <ul style="list-style-type: none"> -Algodón hidrófilo -Tijera -Linterna -Tela adhesiva antialérgica -Agua oxigenada -Guantes de látex -Desinfectante -Sobres de gasa estéril -Gasa en rollo -Suero fisiológico -Sales hidratantes | 0% | 100% | 0% | Todos los hoteles poseen un botiquín pero cumplen parcialmente con el contenido del mismo. |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| -Termómetro -Toallas higiénicas -Bandas adhesivas -Tensiómetro -Vendas elásticas -Manual de primeros auxilios -Gazas para quemaduras | | | | |
|--|--|--|--|--|

Elaborado por: el autor

Gráfico 16 Criterios críticos infraestructura hoteles 3 y 2 estrellas



Elaborado por: el autor

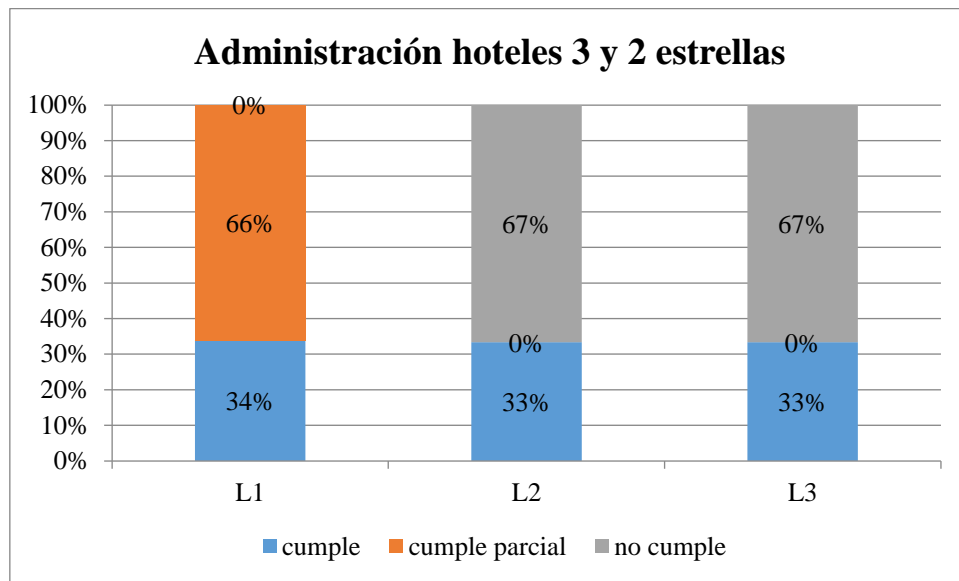
Tabla 20 Criterios críticos administración hoteles 3 y 2 estrellas

| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|--|
| L1.- Manual operativo y administrativo, misión, visión, políticas, manual operativo y descripción de puestos | 34% | 33% 33% | 0% | El 34% de los hoteles posee: Manual operativo y administrativo, descripción de puestos, misión, visión, objetivos y políticas. El otro 33% posee descripción de puestos, misión, visión, objetivos y el porcentaje restante únicamente posee misión, visión y objetivos. |
| L2.- Políticas | 33% | 0% | 67% | El 67% de los hoteles no posee políticas establecidas. |
| L3.- Reglamento interno: • Procedimientos de atención a discapacitados • Incapacidad de trabajar a personal con enfermedad infecciosa | 33% | 0% | 67% | El 67% de los hoteles no cuenta con un reglamento interno. |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 17 Criterios críticos administración hoteles 3 y 2 estrellas



Elaborado por: el autor

Hostales 4 estrellas

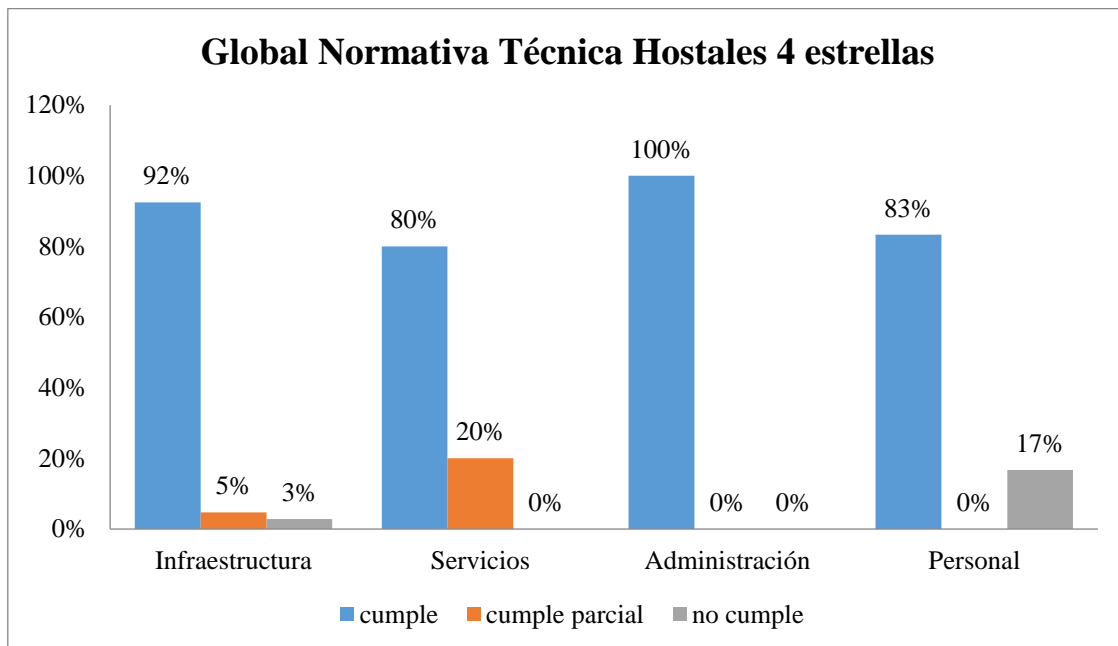
Tabla 21 Global Normativa Técnica Hostales 4 estrellas

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple |
|-----------------|------------|----------------|-----------|
| Infraestructura | 92% | 5% | 3% |
| Servicios | 80% | 20% | 0% |
| Administración | 100% | 0% | 0% |
| Personal | 83% | 0% | 17% |
| Total | 89% | 6% | 5% |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 18 Global Normativa Técnica Hostales 4 estrellas



Elaborado por: el autor

Análisis: En los criterios globales los hostales de 4 estrellas cumplen con el 89% de la normativa técnica. Los criterios globales de infraestructura, los hostales cumplen con el 92%, en los criterios de servicios cumplen con el 80%, los criterios de administración cumplen 100% de los criterios y en los criterios de personal cumplen el 83%.

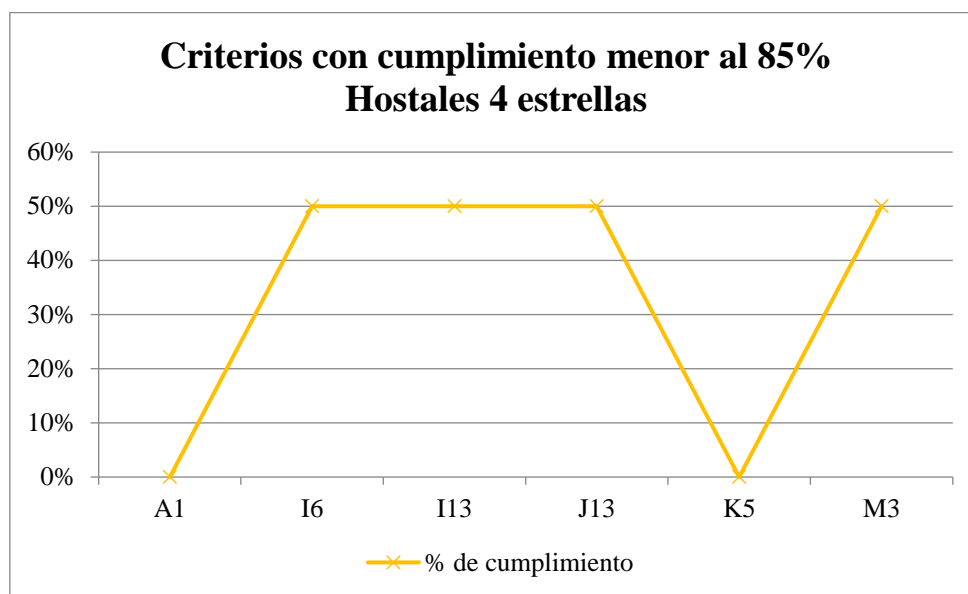
Tabla 22 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hostales 4 estrellas

| Criterio | % |
|----------|-----|
| A1 | 0% |
| I6 | 50% |
| I13 | 50% |
| J13 | 50% |
| K5 | 0% |
| M3 | 50% |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 19 Criterios con cumplimiento menor al 85% Hostales 4 estrellas



Elaborado por: el autor

Análisis: Los criterios que se acercan más a 0% son los que tienen menor cumplimiento.

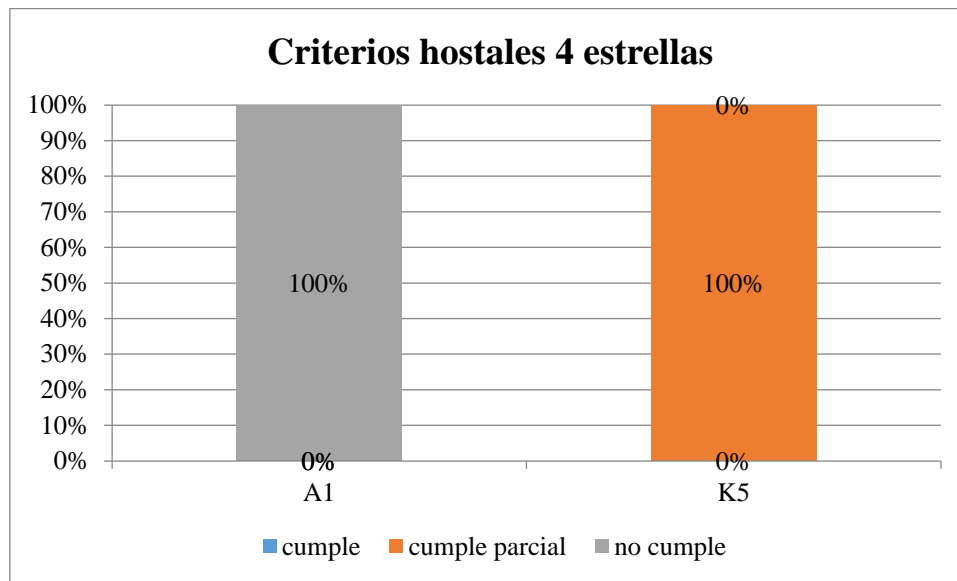
Tabla 23 Criterios críticos hostales 4 estrellas

| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|--|
| A1.- Estacionamiento | 0% | 0% | 100% | Ningún hostel de 4 estrellas posee estacionamiento. |
| K5.- Botiquín -Algodón hidrófilo -Tijera -Linterna -Tela adhesiva antialérgica -Agua oxigenada -Guantes de látex -Desinfectante -Sobres de gasa estéril -Gasa en rollo -Suero fisiológico -Sales hidratantes -Termómetro -Toallas higiénicas -Bandas adhesivas -Tensiómetro -Vendas elásticas -Manual de primeros auxilios -Gazas para quemaduras | 0% | 100% | 0% | Todos los hostales de 4 estrellas poseen botiquín, pero cumple parcialmente este criterio ya que no cumplen con todo el contenido básico descrito en la normativa. |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 20 Criterios críticos hostales 4 estrellas



Elaborado por: el autor

Hostales 3 estrellas

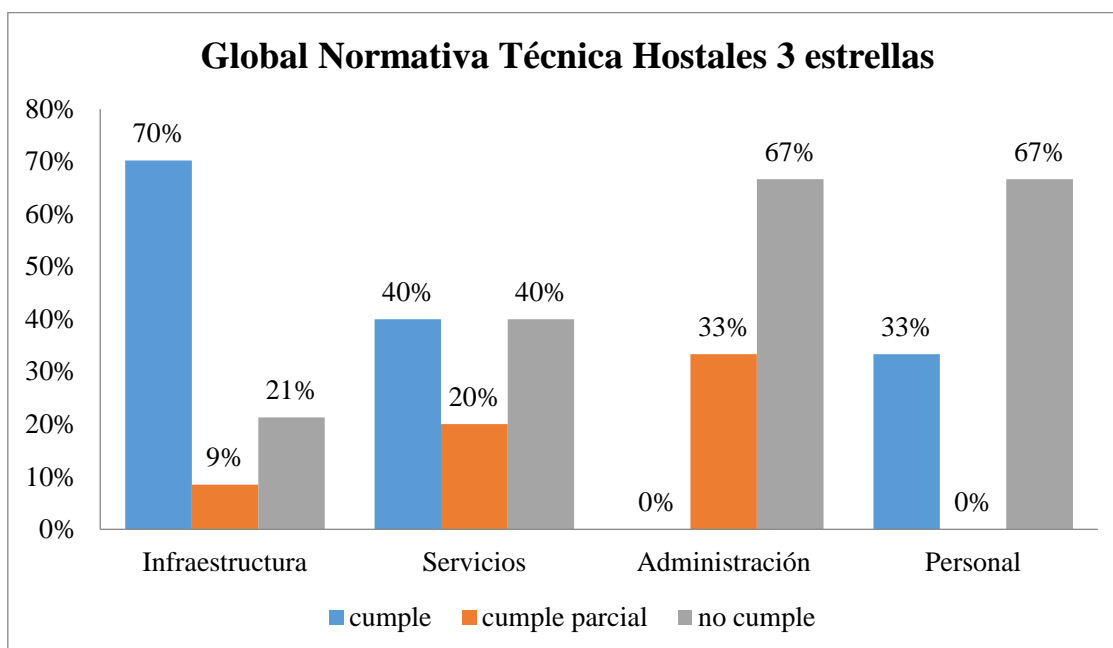
Tabla 24 Global Normativa Técnica Hostales 3 estrellas

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple |
|-----------------|------------|----------------|------------|
| Infraestructura | 70% | 9% | 21% |
| Servicios | 40% | 20% | 40% |
| Administración | 0% | 33% | 67% |
| Personal | 33% | 0% | 67% |
| Total | 36% | 15,5% | 49% |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 21 Global Normativa Técnica Hostales 3 estrellas



Elaborado por: el autor

Análisis: En los criterios globales los hostales de 3 estrellas cumplen solo con el 36% de la normativa técnica. Los criterios globales de infraestructura, los hostales cumplen con el 70%, en los criterios de servicios cumplen con el 40%, los criterios de administración cumplen 0% de los criterios y en los criterios de personal cumplen el 33%.

Tabla 25 Criterios con cumplimiento menor al 85% hostales 3 estrellas

| Criterio | % | Criterio | % |
|----------|---|----------|---|
| A1 | 0 | K1 | 0 |
| E1 | 0 | K3 | 0 |
| F1 | 0 | K5 | 0 |
| F2 | 0 | L1 | 0 |
| I1 | 0 | L2 | 0 |
| I15 | 0 | L3 | 0 |
| I19 | 0 | M2 | 0 |
| J3 | 0 | M3 | 0 |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 22 Criterios con cumplimiento menor al 85% hostales 3 estrellas



Elaborado por: el autor

Análisis: El hostel de estudio no cumple con los criterios que se observan el en gráfico.

Tabla 26 Criterios críticos infraestructura hostales 3 estrellas

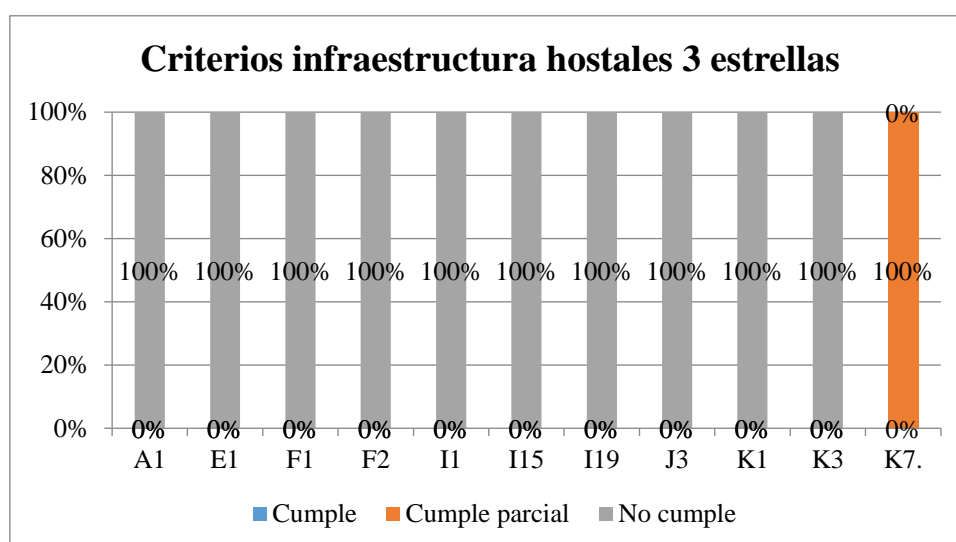
| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|--|--------|----------------|-----------|---|
| A1.- Estacionamiento | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee estacionamiento. |
| E1.- Servicio telefónico | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee servicio de teléfono en las habitaciones. |
| F1.- Sistema de enfriamiento | 0% | 0% | 100% | El 100% de los hostales no posee un sistema de enfriamiento. |
| F2.- Sistema de calefacción | 0% | 0% | 100% | El 100% de los hostales no posee un sistema de calefacción. |
| I1.- Acondicionamiento térmico en habitaciones | 0% | 0% | 100% | Ningún hostel posee acondicionamiento térmico en las habitaciones. |
| I15.- Basurero habitaciones | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee basurero en las habitaciones. |
| I19.- Teléfono en las habitaciones | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee teléfono en las habitaciones. |
| J3.- Lavamanos con mueble | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee lavamanos con mueble o mesón en los baños. |
| K1.- Servicio de lavandería | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee servicio de lavandería. |
| K3.- Servicio de llamada a despertar | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee servicio de llamada a despertar. |
| K7.- Botiquín: -Algodón hidrófilo -Tijera -Linterna | 0% | 100% | 0% | El hostel posee un botiquín pero cumplen parcialmente el contenido. |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|
| -Tela adhesiva antialérgica | | | | |
| -Agua oxigenada | | | | |
| -Guantes de látex | | | | |
| -Desinfectante | | | | |
| -Sobres de gasa estéril | | | | |
| -Gasa en rollo | | | | |
| -Suero fisiológico | | | | |
| -Sales hidratantes | | | | |
| -Termómetro | | | | |
| -Toallas higiénicas | | | | |
| -Bandas adhesivas | | | | |
| -Tensiómetro | | | | |
| -Vendas elásticas | | | | |
| -Manual de primeros auxilios | | | | |
| -Gazas para quemaduras | | | | |

Elaborado por: el autor

Gráfico 23 Criterios críticos infraestructura hostales 3 estrellas



Elaborado por: el autor

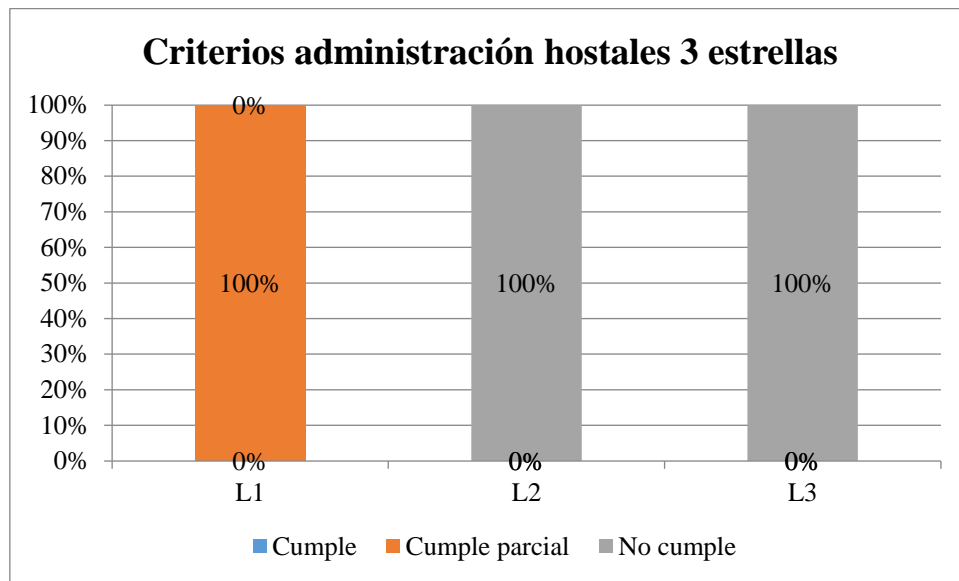
Tabla 27 Criterios críticos administración hostales 3 estrellas

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|--|
| L1.- Cuenta con: Manual operativo y administrativo, descripción de puestos, misión, visión y objetivos empresa y políticas. | 0% | 100% | 0% | El hostel solo posee manual operativo y administrativo, descripción de puestos, misión, visión, objetivos. |
| L2.- Políticas | 0% | 0% | 100% | El hostel no posee políticas establecidas. |
| L3.- Reglamento interno | 0% | 0% | 100% | El hostel no cuenta con un reglamento interno. |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 24 Criterios críticos personal hostales 3 estrellas



Elaborado por: el autor

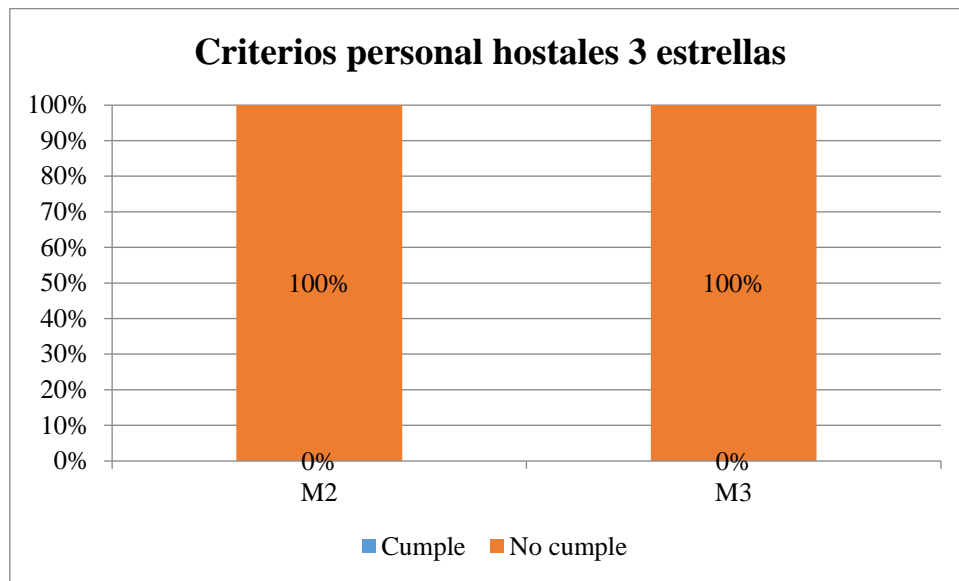
Tabla 28 Criterios críticos personal hostales 3 estrellas

| Criterio | Cumple | No cumple | Análisis |
|--|--------|-----------|--|
| M2.- Personal profesional en la materia | 0% | 100% | El hostel no cuenta con personal administrativo y operativo profesional en la materia. |
| M3.- Personal preparado para emergencias | 0% | 100% | El hostel no cuenta con personal entrenado para atención de emergencias. |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 25 Criterios críticos personal hostales 3 y 2 estrellas



Elaborado por: el autor

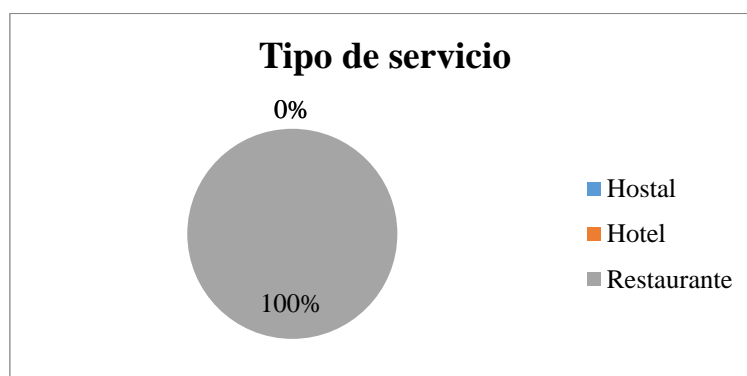
3.2.3 Tabulación y análisis de resultados Lista de verificación restaurantes

Tabla 29 Tipo de servicio

| Criterio | Porcentaje | Número de respuestas |
|-------------|------------|----------------------|
| Hostal | 0% | 0 |
| Hotel | 0% | 0 |
| Restaurante | 100% | 40 |

Elaborado por: el autor

Gráfico 26 Tipo de servicio



Elaborado por: el autor

Análisis: Esta lista de revisión se la realizó a 40 restaurantes en el centro histórico.

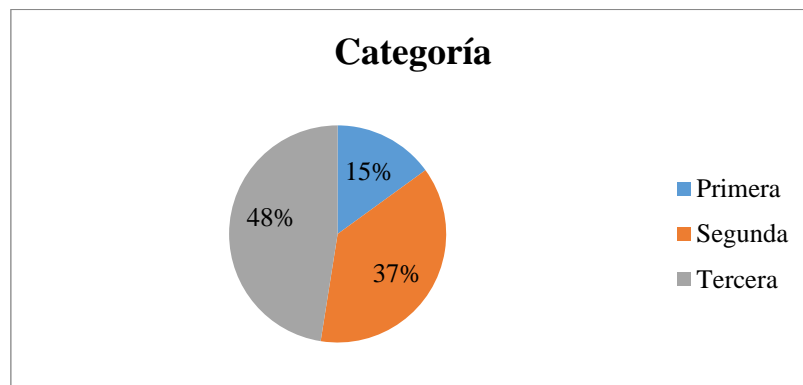
“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Tabla 30 Categoría

| Criterio | Porcentaje | Número de respuestas |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|
| Primera | 15% | 6 |
| Segunda | 38% | 15 |
| Tercera | 48% | 19 |

Elaborado por: el autor

Gráfico 27 Categoría Restaurantes



Elaborado por: el autor

Análisis: De los restaurantes estudiados 6 son de primera, 15 de segunda y 19 de tercera

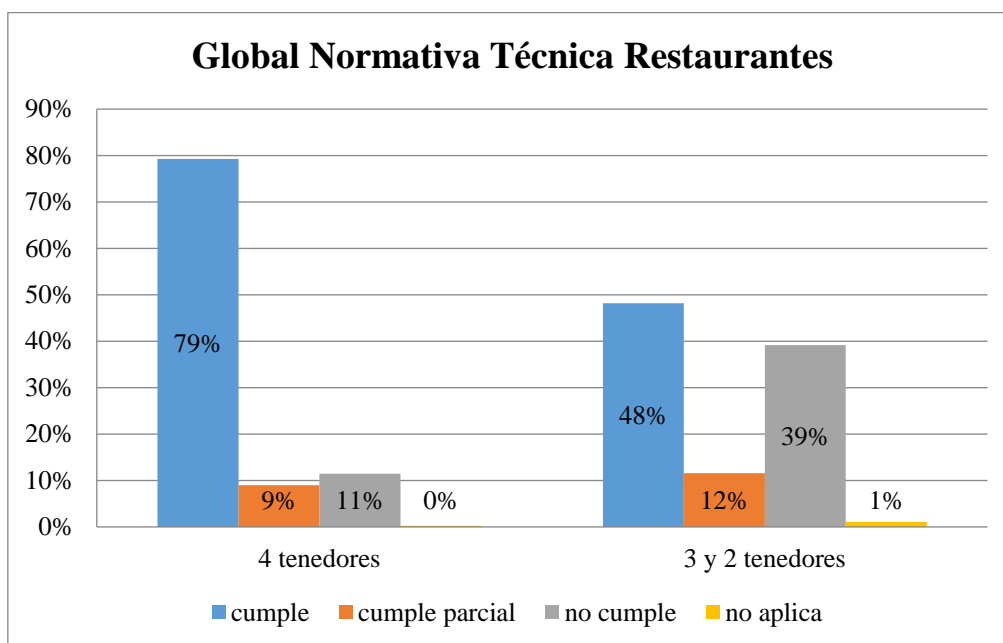
Tabla 31 Global Normativa Técnica Restaurantes

| Restaurante | cumple | cumple parcial | no cumple | no aplica |
|------------------------|---------------|-----------------------|------------------|------------------|
| 4 tenedores | 79% | 9, % | 11% | 0% |
| 3 y 2 tenedores | 48% | 12% | 39% | 1% |
| Total | 64% | 10% | 25% | 1% |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 28 Global Normativa Técnica Restaurantes



Elaborado por: el autor

Análisis En forma global todos restaurantes cumplen con el 64% de la normativa, el 10% cumplen parcial, el 25% no cumplen y el 1% no aplica. Los restaurantes de 4 tenedores cumplen con el 79% de los criterios y los restaurantes de 3 y 2 tenedores cumplen con el 48% de los criterios.

Restaurantes 4 tenedores

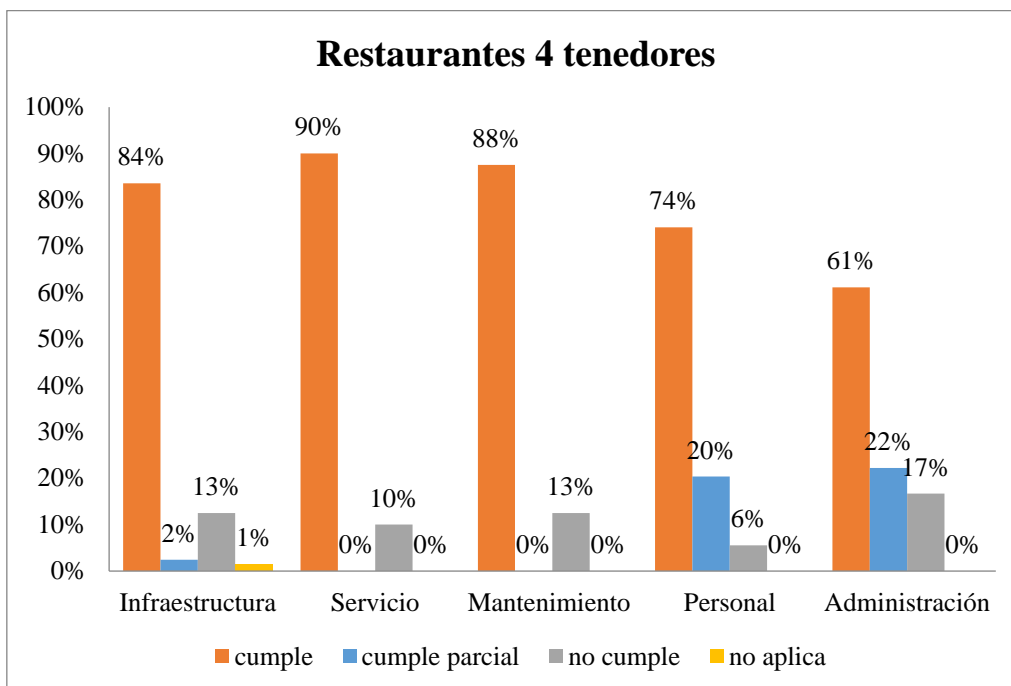
Tabla 32 Global Normativa Técnica restaurantes 4 tenedores

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple | No aplica |
|-----------------|---------------|-----------------------|------------------|------------------|
| Infraestructura | 84% | 2% | 13% | 1% |
| Servicio | 90% | 0% | 10% | 0% |
| Mantenimiento | 88% | 0% | 13% | 0% |
| Personal | 74% | 20% | 6% | 0% |
| Administración | 61% | 22% | 17% | 0% |
| Total | 79% | 9% | 11% | 0% |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 29 Global Normativa Técnica restaurantes 4 tenedores



Elaborado por: el autor

Análisis: En los criterios globales los restaurantes 4 tenedores cumplen con el 79% de la normativa técnica. Los criterios globales de infraestructura, los restaurantes cumplen con el 84%, en los criterios de servicios cumplen con el 90%, los criterios de mantenimiento cumplen 88% de los criterios, los criterios de administración cumplen 61% de los criterios y en los criterios de personal cumplen el 74%.

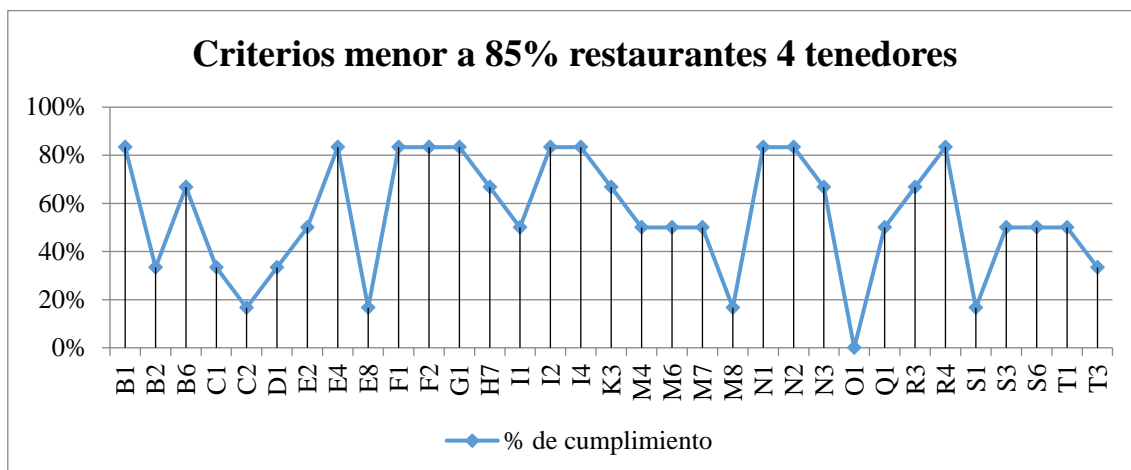
Tabla 33 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 4 tenedores

| Criterios | % | Criterios | % | Criterios | % | Criterios | % |
|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| B1 | 83% | F1 | 83% | M6 | 50% | R4 | 83% |
| B2 | 33% | F2 | 83% | M7 | 50% | S1 | 17% |
| B6 | 67% | G1 | 83% | M8 | 17% | S3 | 50% |
| C1 | 33% | H7 | 67% | N1 | 83% | S6 | 50% |
| C2 | 17% | I1 | 50% | N2 | 83% | T1 | 50% |
| D1 | 33% | I2 | 83% | N3 | 67% | T3 | 33% |
| E2 | 50% | I4 | 83% | O1 | 0% | | |
| E4 | 83% | K3 | 67% | Q1 | 50% | | |
| E8 | 17% | M4 | 50% | R3 | 67% | | |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 30 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 4 tenedores



Elaborado por: el autor

Análisis: Los criterios que se acercan más a 0% son los que tienen menor cumplimiento.

Tabla 34 Criterios críticos restaurantes 4 tenedores

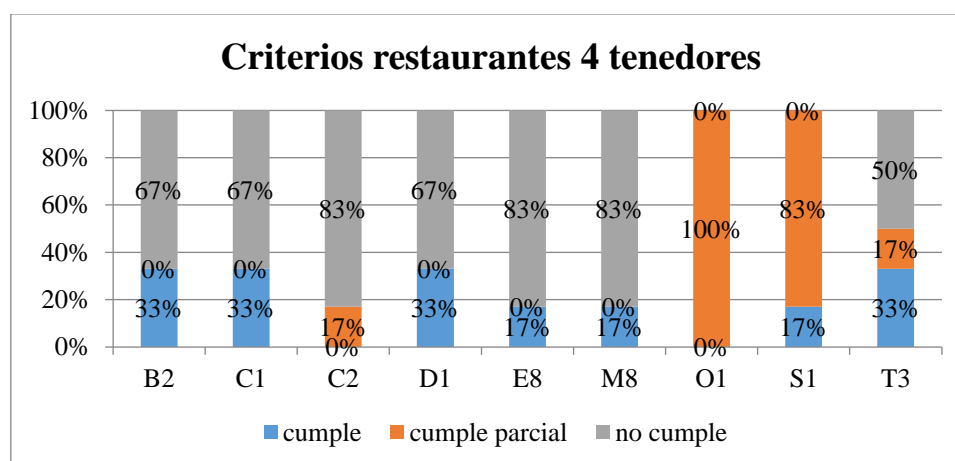
| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|--|--------|----------------|-----------|---|
| B2.- Información turística | 33% | 0% | 67% | El 67% de los restaurantes no posee información turística |
| C1.- Accesos externos e internos para discapacitados | 33% | 0% | 67% | El 67% de restaurantes no tiene accesos para discapacitados |
| C2.- Cuenta con: Rampas, pasillos, al menos un baño adecuado | 0% | 17% | 83% | El 17% de restaurantes cuentan con rampas y pasillos. El 83% no cumple con este criterio. |
| D1.- Ingresos diferenciados, cliente y personal/proveedores | 33% | 0% | 67% | El 33% de restaurantes cuentan con ingresos diferenciados y 67% no cumple. |
| E8.- Abastecimiento alternativo de agua y energía | 17% | 0% | 83% | El 83% no cumple con el criterio. |
| M8.- Tablas para picar plásticas diferenciadas con los colores apropiados para cada clase de alimentos | 17% | 0% | 83% | El 83% no tiene tablas plásticas diferenciadas por colores para cada tipo de alimentos. |
| O1.- Botiquín: -Venta adhesiva -Gasa estéril -Crema para quemaduras -Toalla limpiadora -Antiinflamatorios | 0% | 100% | 0% | Todos los restaurantes cuentan con botiquín, pero cumple parcialmente con el contenido. |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|--|
| -Alcohol -Agua oxigenada -Termómetro -Aspirinas -Tijeras | | | | |
| S1.-Personal cuenta con: -Chaqueta de cocina -Pantalón de cocina -Zapatos antideslizantes -Cabello recogido -Malla, champiñón o cofia -Uñas cortas -Protección de manos | 17% | 83% | 0% | El personal del 17% de los restaurantes cumple con todo el criterio. El 83% cumple parcialmente con este criterio. |
| T3.- Reglamento interno: • Procedimientos de atención a discapacitados • Imposibilidad de trabajar a personal con enfermedad infecciosa | 33% | 17% | 50% | El 33% de los restaurantes cuenta con un reglamento, el 17% cumple parcialmente y el 50% no cuenta con reglamento. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 31 Criterios críticos restaurantes 4 tenedores



Elaborado por: el autor

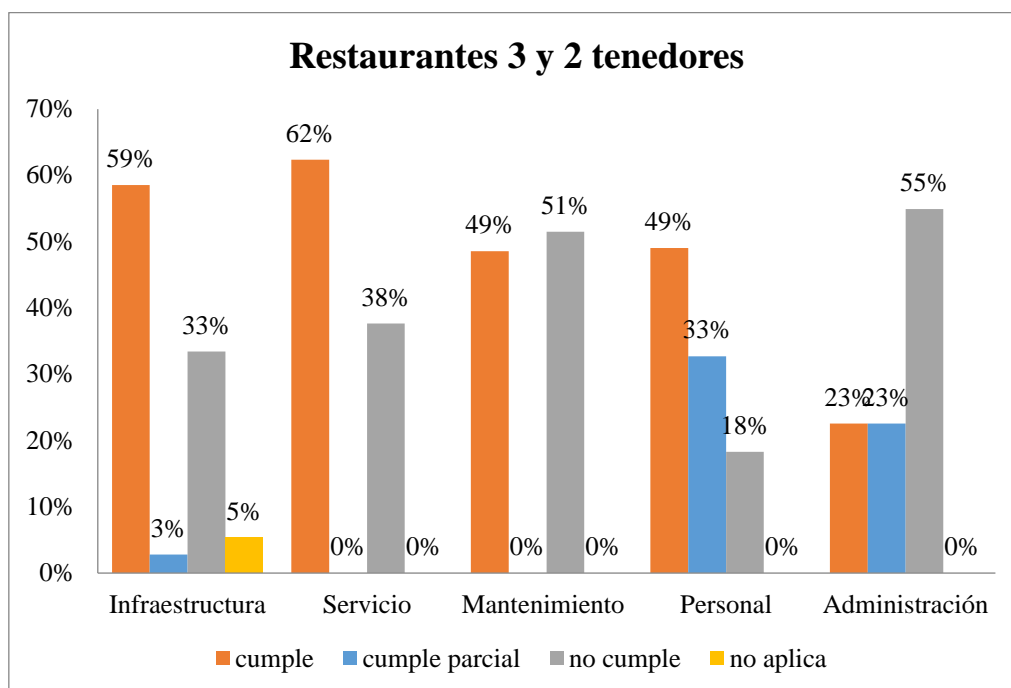
Restaurantes 3 y 2 tenedores

Tabla 35 Global Normativa Técnica restaurantes 3 y 2 tenedores

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple | No aplica |
|-----------------|------------|----------------|------------|-----------|
| Infraestructura | 59% | 3% | 33% | 5% |
| Servicio | 62% | 0% | 38% | 0% |
| Mantenimiento | 49% | 0% | 51% | 0% |
| Personal | 49% | 33% | 18% | 0% |
| Administración | 23% | 23% | 55% | 0% |
| Total | 48% | 12% | 39% | 1% |

Elaborado por: el autor

Gráfico 32 Global Normativa Técnica restaurantes 3 y 2 tenedores



Elaborado por: el autor

Análisis: En los criterios globales los restaurantes 3 y 2 tenedores cumplen con el 48% de la normativa técnica. Los criterios globales de infraestructura, los restaurantes cumplen con el 59%, en los criterios de servicios cumplen con el 62%, los criterios de mantenimiento cumplen 49% de los criterios, los criterios de administración cumplen 23% de los criterios y en los criterios de personal cumplen el 49%.

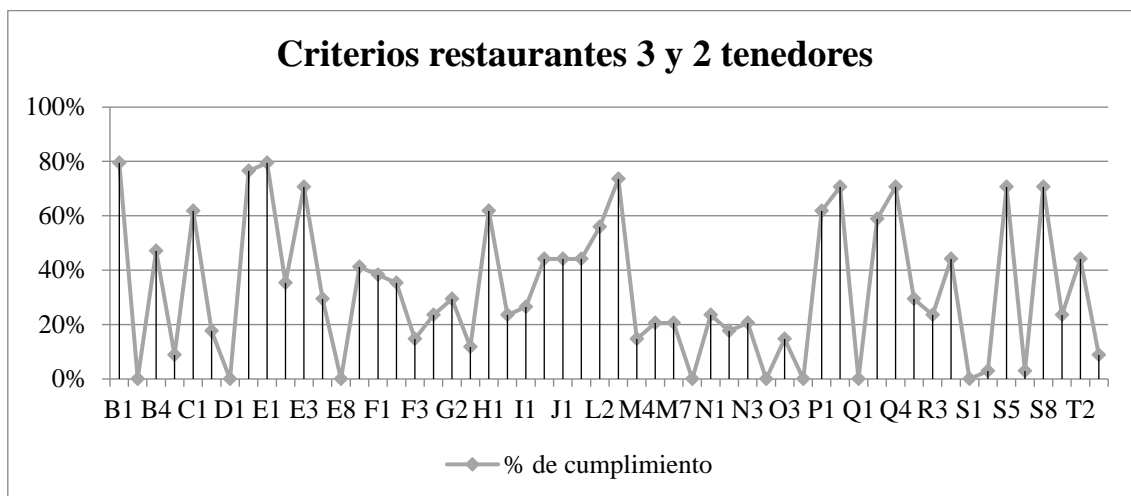
Tabla 36 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 3 y 2 tenedores

| Criterios | % | Criterios | % | Criterios | % | Criterios | % |
|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| B1 | 79% | E8 | 0% | M7 | 21% | R4 | 44% |
| B2 | 0% | E9 | 41% | M8 | 0% | S1 | 0% |
| B4 | 47% | G1 | 24% | O1 | 0% | S3 | 3% |
| B6 | 9% | G2 | 29% | O3 | 15% | S5 | 71% |
| C1 | 62% | G3 | 12% | O5 | 0% | S6 | 3% |
| C2 | 18% | H1 | 62% | P1 | 62% | S8 | 71% |
| D1 | 0% | H7 | 24% | P3 | 71% | T1 | 24% |
| D2 | 76% | I1 | 26% | Q1 | 0% | T2 | 44% |
| E1 | 79% | I2 | 44% | Q3 | 59% | T3 | 9% |
| E2 | 35% | M3 | 74% | Q4 | 71% | | |
| E3 | 71% | M4 | 15% | R2 | 29% | | |
| E7 | 29% | M6 | 21% | R3 | 24% | | |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 33 Criterios con cumplimiento menor al 85% restaurantes 3 y 2 tenedores



Elaborado por: el autor

Análisis: Los criterios que se acercan más a 0% son los que tienen menor cumplimiento.

Tabla 37 Criterios críticos infraestructura restaurantes 3 y 2 tenedores

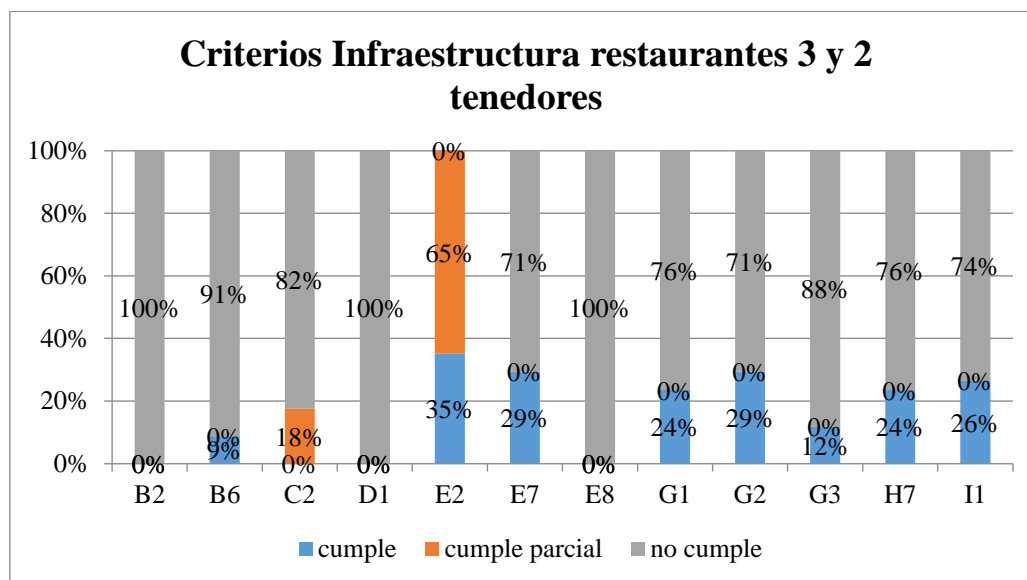
| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|--|
| B2.- Información turística | 0% | 0% | 100% | Ningún restaurante posee información turística. |
| B6.- Mobiliario para espera | 9% | 0% | 91% | El 91% de los restaurantes no tiene mobiliario para la espera de los clientes. |
| C2.- Contar con: Rampas, pasillos, al menos un baño para discapacitados | 0% | 18% | 82% | El 18% posee rampas y pasillos. El 82% no posee ninguna de las facilidades. |
| D1.- Ingresos diferenciados clientes, personal /proveedores | 0% | 0% | 100% | Ningún restaurante posee ingresos diferenciados. |
| E2.- Contar con: • Iluminación natural y/o artificial • Lámparas de la cocina protegidas para evitar contaminación. | 35% | 65% | 0% | El 35% de los restaurantes cuenta con iluminación natural y protección de lámparas de cocina. El 65% solo cuenta con iluminación natural o artificial. |
| E7.- Bodega específica para artículos de limpieza | 29% | 0% | 71% | El 71% de restaurantes no almacena estos artículos en una bodega específica. |
| E8.- Fuentes de abastecimiento alternativo | 0% | 0% | 100% | Ningún restaurante cuenta con fuentes de abastecimiento de energía o agua alternativo |
| G1.- El espacio asignado a cada cliente | 24% | 0% | 76% | 76% de restaurantes no brinda 1 m ² de espacio para |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|-----|----|-----|---|
| es 1 m ² | | | | cada cliente. |
| G2.- Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm. | 29% | 0% | 71% | El 76% de restaurantes no cumplen con 50 cm entre las sillas ocupadas y otras mesas y sillas. |
| G3.- Mesas con separación de 1 metro, para personas con discapacidades | 12% | 0% | 88% | El 88% de restaurantes no poseen mesas con separación de 1 m. |
| H7.- Seguridades contra el acceso de plagas. | 24% | 0% | 76% | El 76% de restaurantes no tiene seguridades contra plagas |
| I1.- Servicio higiénico exclusivo para uso del personal. | 26% | 0% | 74% | El 74% de restaurantes no tiene un servicio higiénico exclusivo para el personal |

Elaborado por: el autor

Gráfico 34 Criterios críticos infraestructura restaurantes 3 y 2 tenedores



Elaborado por: el autor

Tabla 38 Criterios críticos equipamiento restaurantes 3 y 2 tenedores

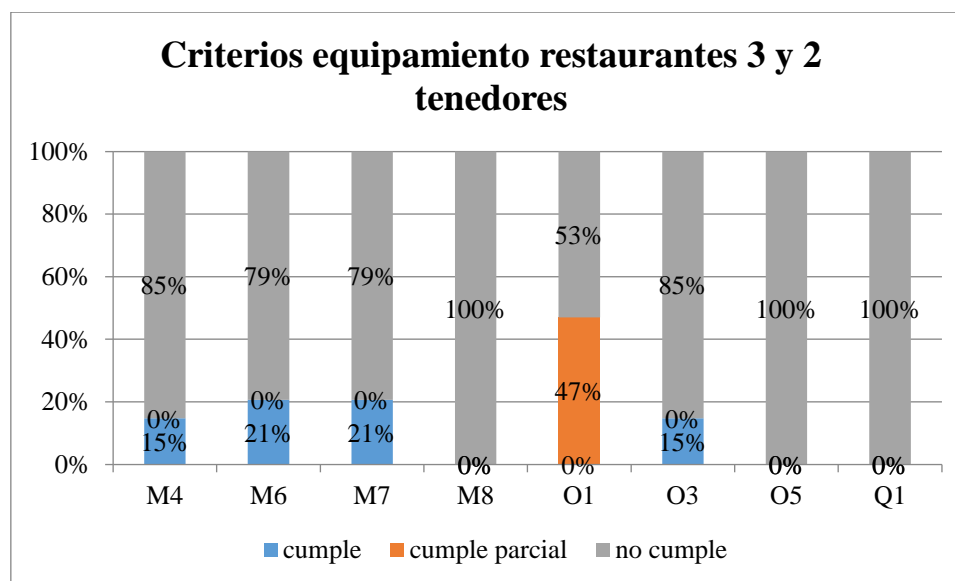
| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|--|--------|----------------|-----------|--|
| M4.-Implementos de cocina discriminados para su uso en agua, aceite, dulce o sal. | 0% | 0% | 100% | Ningún restaurante tiene implementos discriminados para distintos tipos de alimentos |
| M6.- Sistema de congelación con áreas diferenciadas para: pescados/carnes y frutas/verduras. | 9% | 0% | 91% | El 91 % no posee sistema de congelación con áreas diferenciadas como lo determina el criterio. |
| M7.- Sistema de | 0% | 18% | 82% | El 82 % no posee sistema |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|-----|-----|------|---|
| refrigeración con áreas diferenciadas para: carnes, frutas, verduras y lácteos. | | | | de refrigeración con áreas diferenciadas como lo determina el criterio. |
| M8.- Tablas para picar plásticas diferenciadas con los colores apropiados para cada clase de alimentos | 0% | 0% | 100% | Ningún establecimiento tiene tablas de picar plásticas diferenciadas por color. |
| O1.- Botiquín: -Venda adhesiva -Gasa estéril -Crema para quemaduras -Toalla limpiadora -Antiinflamatorios -Alcohol -Agua oxigenada -Termómetro -Aspirinas -Tijeras | 0% | 47% | 53% | El 47% de los restaurantes posee botiquín, pero cumple parcialmente con el contenido detallado en este criterio. Por el contrario 53% de los restaurantes no poseen botiquín. |
| O3.- Central de gas para los equipos | 15% | 0% | 85% | 85% de los restaurantes no posee una central de gas. |
| O5.- Simulacros de primeros auxilios | 0% | 0% | 100% | Ningún restaurante realiza simulacros de primeros auxilios. |
| Q1.- Servicio de guardarropa o soporte en las mesas para cartera | 0% | 0% | 100% | Ningún restaurante tiene servicio de guardarropas o soporte para carteras. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 35 Criterios críticos equipamiento restaurantes 3 y 2 tenedores



Elaborado por: el autor

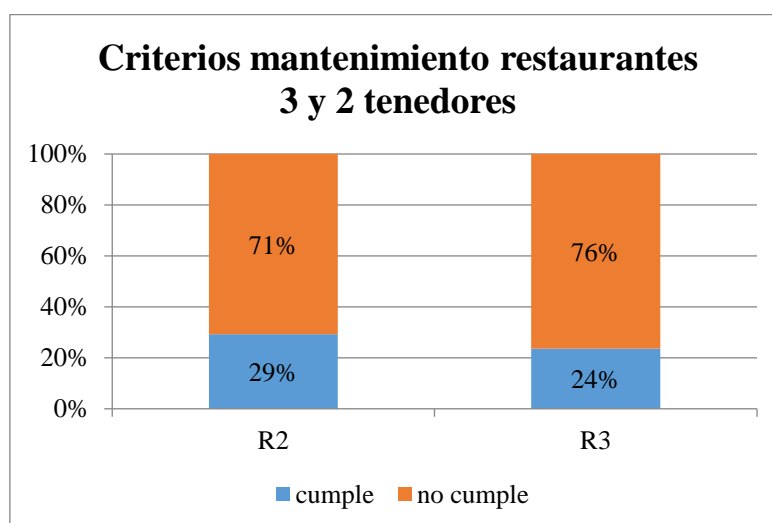
“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Tabla 39 Criterios críticos mantenimiento restaurantes 3 y 2 estrellas

| Criterios | Cumple | No cumple | Análisis |
|--|--------|-----------|---|
| R2. Toda área operativa del establecimiento cuenta con un registro visible de limpieza | 29% | 71% | El 71 % de los restaurantes no cuenta con un registro visible de limpieza. |
| R3.- Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas. | 24% | 76% | El 76% de restaurantes no cuenta con un registro histórico de mantenimiento de los equipos. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 36 Criterios críticos mantenimiento restaurantes 3 y 2 estrellas



Elaborado por: el autor

Tabla 40 Criterios críticos personal restaurantes 3 y 2 tenedores

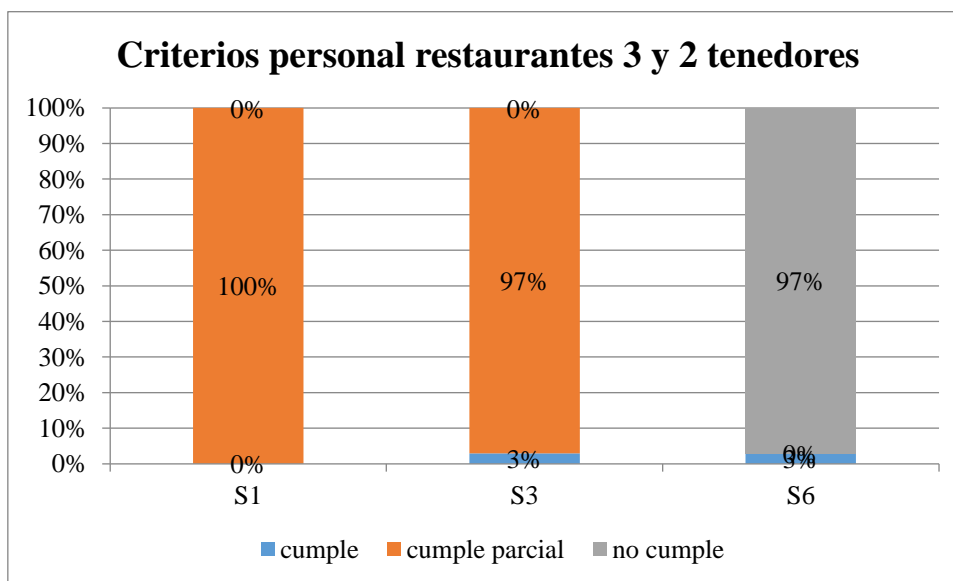
| Criterios | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|---|
| S1.- El personal de preparación de alimentos cuenta con: Chaqueta de cocina, Pantalón de cocina, Zapatos antideslizantes, Cabello recogido, Malla, champiñón o cofia, Uñas cortas y Protección de manos | 0% | 100% | 0% | Todos los restaurantes poseen personal que cuente con chaqueta de cocina, Pantalón de cocina, Zapatos antideslizantes, Cabello recogido, pero algunos no utilizan Malla, champiñón o cofia. Ningún restaurante usa protección de manos. |
| S3.- El establecimiento cuenta con: Personal de recibimiento de | 3% | 97% | 0% | 3% cuenta con los 3 tipos de personal. 97% cuenta únicamente con personal de |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | |
|--|----|----|-----|---|
| clientes Personal de cocina Personal de comedor | | | | cocina y comedor. |
| S6.- El personal está entrenado para la atención de emergencias. | 3% | 0% | 97% | El personal del 3% de los restaurantes está entrenado para emergencias, 97% no. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 37 Criterios críticos personal restaurantes 3 y 2 tenedores



Elaborado por: el autor

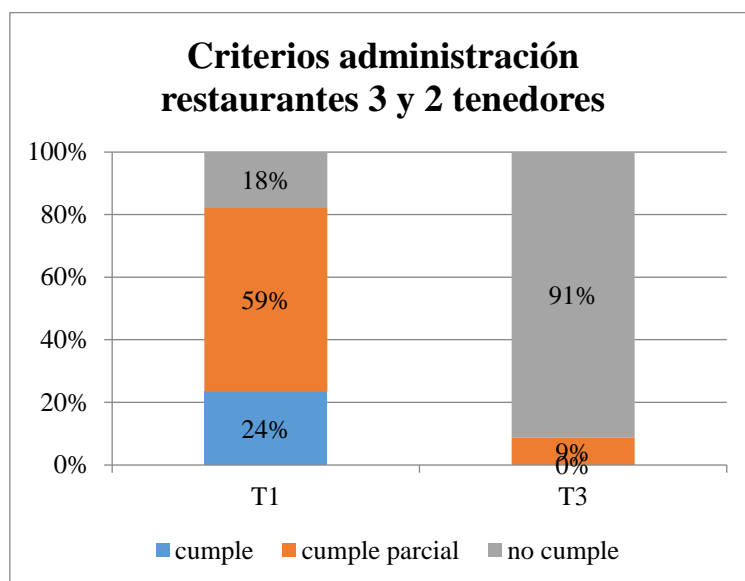
Tabla 41 Criterios críticos administración restaurantes 3 y 2 tenedores

| Criterio | Cumple | Cumple parcial | No cumple | Análisis |
|---|--------|----------------|-----------|--|
| T1.- Cuenta con: Manual operativo y administrativo, descripción de puestos, misión, visión y objetivos empresa y políticas. | 24% | 59% | 18% | El 24% de los restaurantes cumplen con todo este criterio, el 59% cumple parcial y el 18% no cumple. |
| T3.- Reglamento interno: • Procedimientos de atención a discapacitados • Imposibilidad de trabajar a personal con enfermedad infecciosa | 0% | 9% | 91% | El 33% de los restaurantes cuenta con un reglamento, el 17% cumple parcialmente y el 50% no cuenta con reglamento. |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 38 Criterios críticos administración restaurantes 3 y 2 tenedores



Elaborado por: el autor

3.2.4 Tabulación y análisis resultados encuesta clientes-alojamiento

Tabla 42 Resultados encuesta alojamiento primera parte

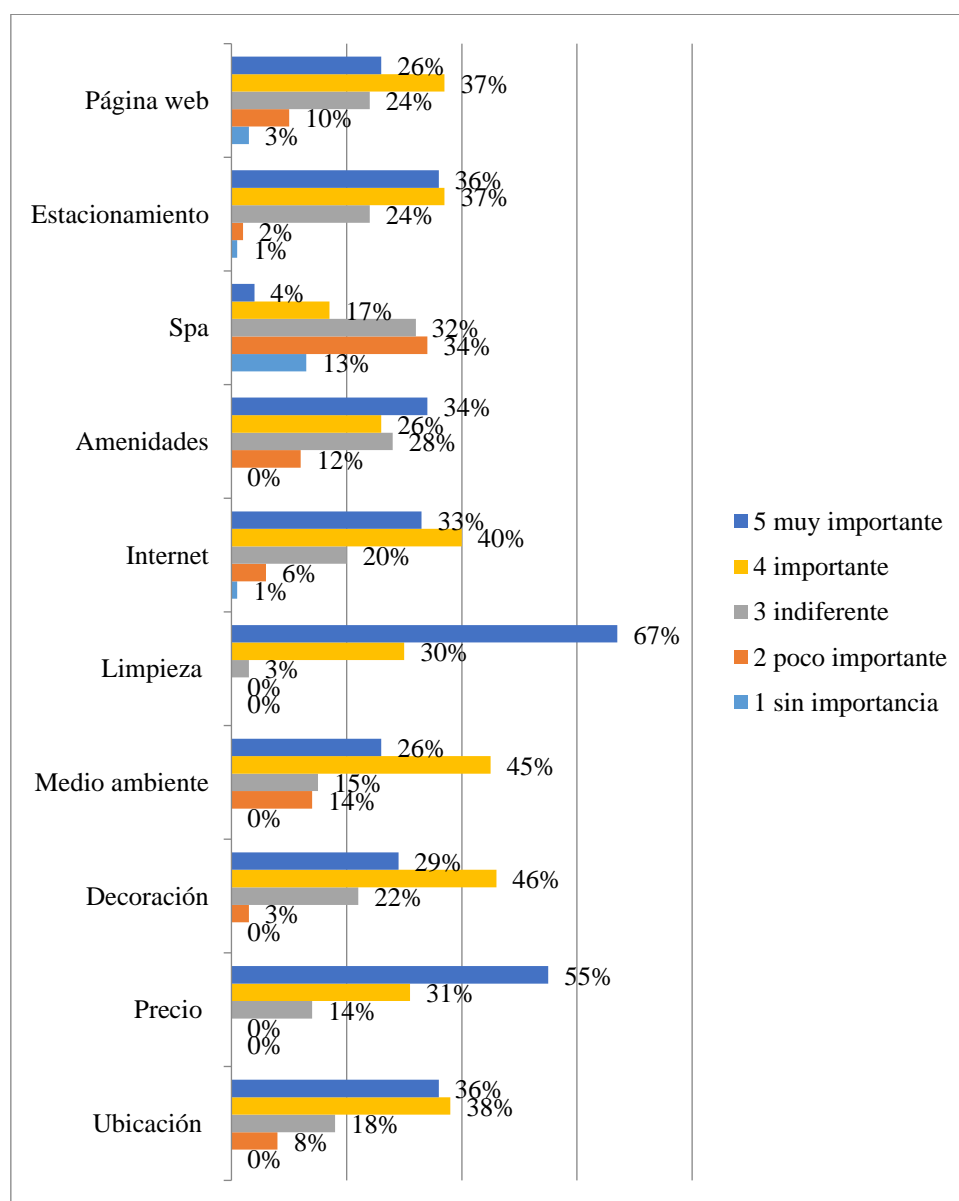
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Análisis |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| 1.- Ubicación próxima a los atractivos turísticos principales | 0% | 8% | 18% | 38% | 36% | Para el 36% de los encuestados es muy importante la ubicación y para el 38% es importante. |
| 2.- Precio acorde al servicio | 0% | 0% | 14% | 31% | 55% | El precio vs servicio es muy importante para el 55% de personas. |
| 3.- Decoración y ambiente de las instalaciones | 0% | 3% | 22% | 46% | 29% | La decoración y ambiente es importante para el 46% de personas. |
| 4.- Hotel amigable con el medio ambiente | 0% | 14% | 15% | 45% | 26% | Para el 45% de encuestados es importante que el hotel sea amigable con el medio ambiente. |
| 5.- Limpieza y mantenimiento de la instalaciones | 0% | 0% | 3% | 30% | 67% | Para el 67% de personas es muy importante la limpieza y mantenimiento del hotel. |
| 6.- Acceso a internet en las habitaciones | 1% | 6% | 20% | 40% | 33% | Para el 40% de encuestados el acceso a internet es importante. |
| 7.- Amenidades en las habitaciones | 0% | 12% | 28% | 26% | 34% | Es muy importante las amenidades para el 34% de personas e indiferente para el 28%. |
| 8.- Spa y servicio de | 13% | 34% | 32% | 17% | 4% | Para el 34% de personas es |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | | | |
|------------------------|----|-----|-----|-----|-----|--|
| belleza | | | | | | poco importante tener un spa y servicio de belleza en el hotel. |
| 9.- Estacionamiento | 1% | 2% | 24% | 37% | 36% | Para el 36% es muy importante que tenga estacionamiento y 37% piensa que es importante |
| 10.- Poseer página web | 3% | 10% | 24% | 37% | 26% | Para el 37% es importante que el hotel posea página web. Seguido del 26% que piensa que es muy importante. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 39 Resultados encuesta alojamiento primera parte



Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Tabla 43 Resultados encuesta alojamiento segunda parte

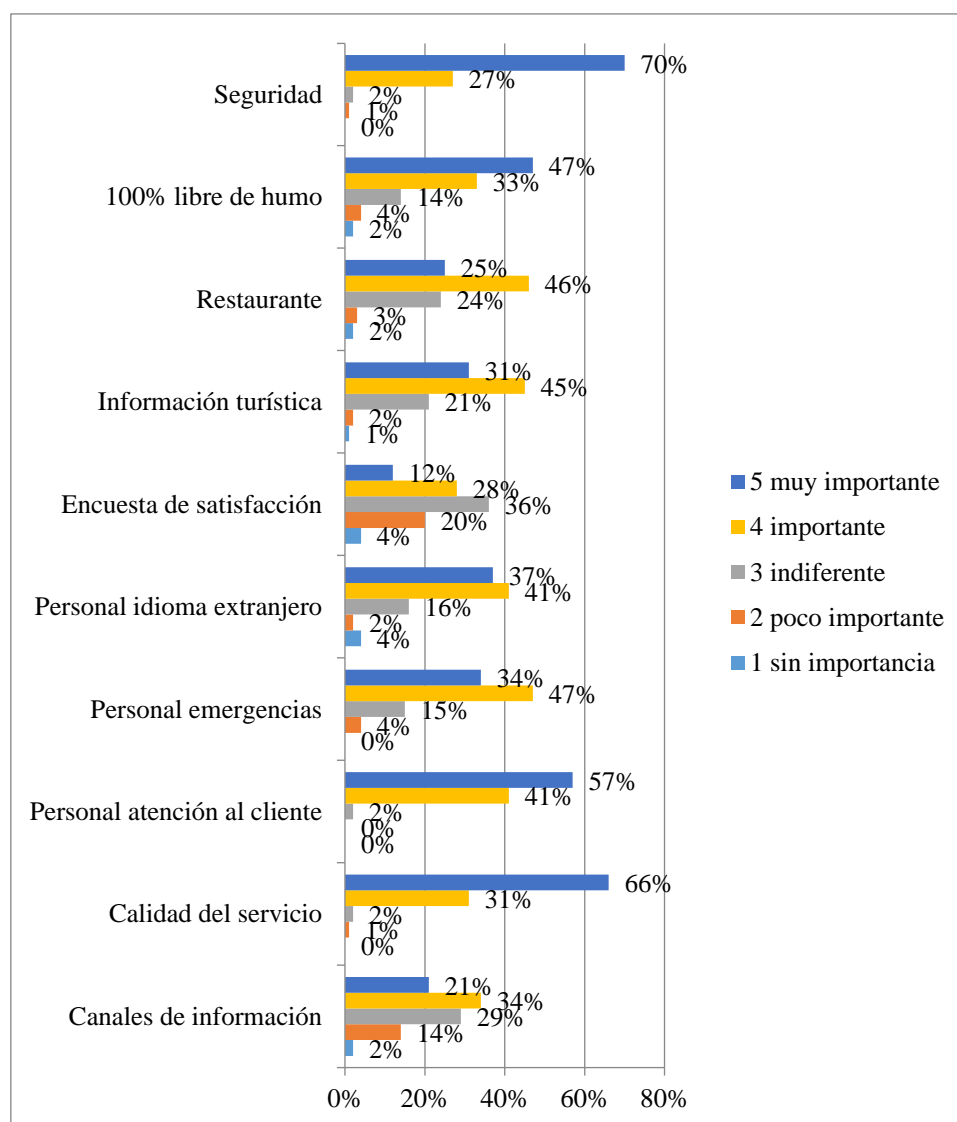
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Análisis |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| 11.- Poseer canales de información sobre el hotel | 2% | 14% | 29% | 34% | 21% | El 34% de los encuestados piensa que es importante tener canales de información como tripadvisor. |
| 12.- Calidad del servicio | 0% | 1% | 2% | 31% | 66% | Para el 66% de personas es muy importante la calidad del servicio. |
| 13.- Personal atención al cliente | 0% | 0% | 2% | 41% | 57% | El 57% de personas piensa que es muy importante tener un personal capacitado en atención al cliente. |
| 14.- Personal emergencias | 0% | 4% | 15% | 47% | 34% | El 47% de encuestados cree que es importante tener personal entrenado para atender emergencias. El 34% piensa que es muy importante |
| 15.- Personal idioma extranjero | 4% | 2% | 16% | 41% | 37% | El 41% menciona que es importante que el personal hable al menos un idioma extranjero. El 37% opina que es muy importante. |
| 16.- Encuesta de satisfacción | 4% | 20% | 36% | 28% | 12% | El 36% de encuestados encuentra indiferente la entrega de encuestas de satisfacción. Para el 28% es importante. |
| 17.- Información turística | 1% | 2% | 21% | 45% | 31% | El 45% opina que es importante tener información turística en el hotel, el 31% piensa que es muy importante. |
| 18.- Restaurante | 2% | 3% | 24% | 46% | 25% | Para el 46% de encuestados es importante que el hotel tenga restaurante dentro del mismo, para el 25% es muy importante. |
| 19.- 100% libre de humo | 2% | 4% | 14% | 33% | 47% | El 47% de personas encuentra muy importante que el hotel sea libre de humo y el 33% cree que es |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | | | |
|---------------|----|----|----|-----|-----|---|
| | | | | | | importante. |
| 20.-Seguridad | 0% | 1% | 2% | 27% | 70% | La seguridad es muy importante según el 70% de los encuestados. |

Elaborado por: el autor

Gráfico 40 Resultados encuesta alojamiento segunda parte



Elaborado por: el autor

Análisis: En resumen los factores más importantes para las personas al momento de seleccionar un hotel son: el precio, limpieza, calidad del servicio, tener personal capacitado en atención al cliente y la seguridad.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

3.2.5 Tabulación y análisis resultados encuesta clientes-restaurantes

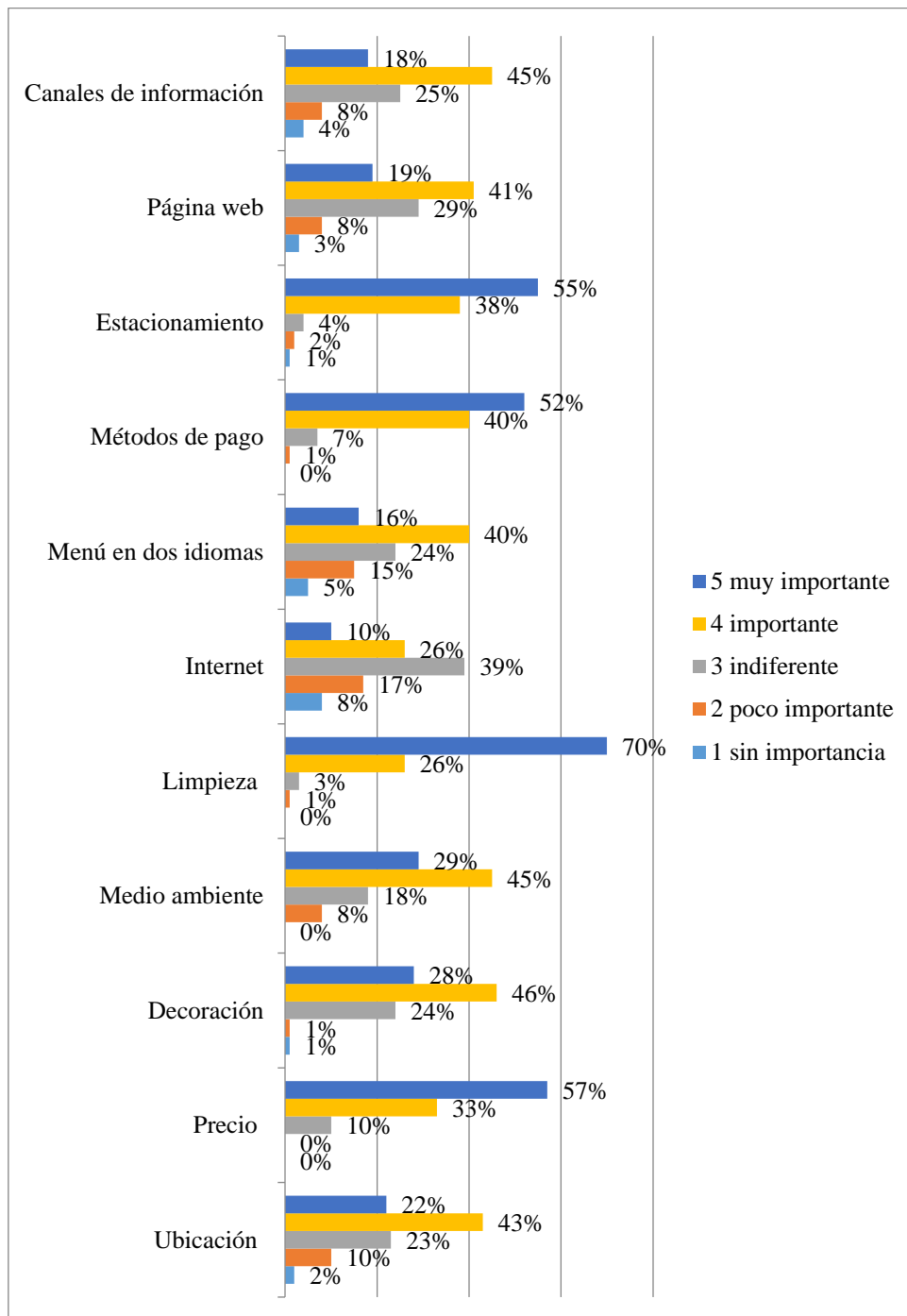
Tabla 44 Resultados encuesta restaurantes primera parte

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Análisis |
|---|----|-----|-----|-----|-----|--|
| 1.- Ubicación próxima a los atractivos turísticos principales | 2% | 10% | 23% | 43% | 22% | Para el 43% de los encuestados es importante la ubicación y para el 23% es indiferente. |
| 2.- Precio acorde al servicio | 0% | 0% | 10% | 33% | 57% | El precio vs servicio es muy importante para el 57% de personas. |
| 3.- Decoración y ambiente de las instalaciones | 1% | 1% | 24% | 46% | 28% | La decoración y ambiente es importante para el 46% de personas y muy importante para el 28%. |
| 4.- Restaurante amigable con el medio ambiente | 0% | 8% | 18% | 45% | 29% | Para el 45% de encuestados es importante que el restaurante sea amigable con el medio ambiente. El 29% piensa que es muy importante. |
| 5.- Limpieza y mantenimiento de la instalaciones | 0% | 1% | 3% | 26% | 70% | Para el 70% de personas es muy importante la limpieza y mantenimiento del restaurante. |
| 6.- Acceso a internet | 8% | 17% | 39% | 26% | 10% | Para el 39% de encuestados el acceso a internet es indiferente. Para el 26% es importante |
| 7.- Menú en dos idiomas | 5% | 15% | 24% | 40% | 16% | Es importante que el menú este en dos idiomas para el 40% de personas e indiferente para el 24%. |
| 8.- Varios métodos de pago | 0% | 1% | 7% | 40% | 52% | Para el 52% de personas es muy importante que el restaurante tenga varios métodos de pago. |
| 9.- Estacionamiento | 1% | 2% | 4% | 38% | 55% | Para el 55% es muy importante que tenga estacionamiento y 38% piensa que es importante |
| 10.- Poseer página web | 3% | 8% | 29% | 41% | 19% | Para el 41% es importante que el restaurante posea página web. Seguido del 29% que piensa que es indiferente. |
| 11.- Poseer canales de información sobre el restaurante | 4% | 8% | 25% | 45% | 18% | Para el 45% es importante que el restaurante posea canales de información. Seguido del 25% que piensa que es indiferente. |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 41 Resultados encuesta restaurantes primera parte



Elaborado por: el autor

Tabla 45 Resultados encuesta restaurantes segunda parte

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Análisis |
|---------------------------|----|----|----|-----|-----|--|
| 12.- Calidad del servicio | 0% | 0% | 0% | 30% | 70% | Para el 66% de personas es muy importante la calidad del servicio. |
| 13.- Sabor y | 0% | 0% | 7% | 40% | 53% | Para el 53% de |

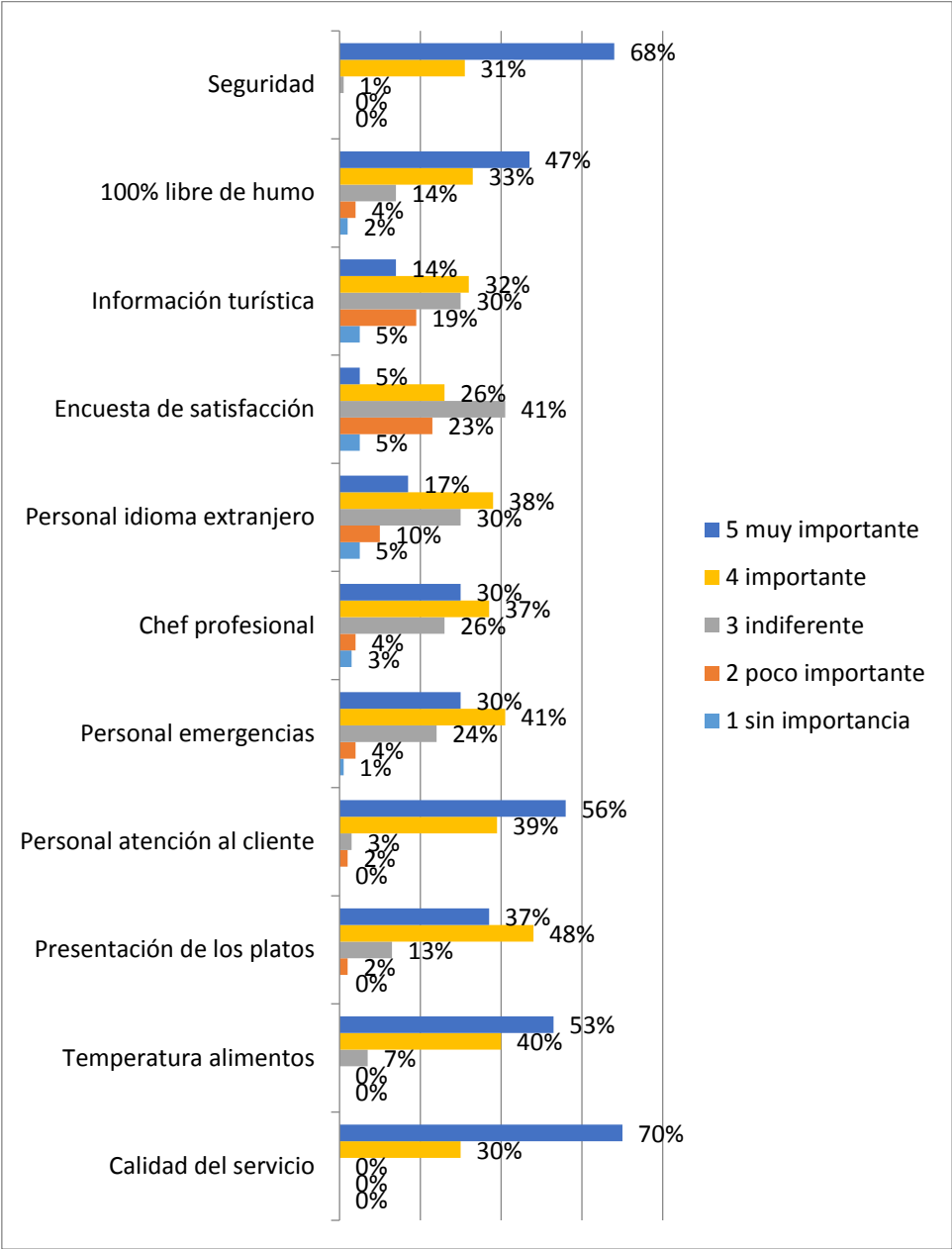
“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | | | |
|---|----|-----|-----|-----|-----|---|
| temperatura adecuada de los alimentos | | | | | | encuestados es muy importante el sabor y la temperatura de los alimentos. |
| 14.- Presentación de los platos | 0% | 2% | 13% | 48% | 37% | Para el 48% de personas es importante la presentación de los platos y el 37% piensa que es muy importante. |
| 15.- Personal capacitado en atención al cliente | 0% | 2% | 3% | 39% | 56% | El 56% de personas piensa que es muy importante tener un personal capacitado en atención al cliente. |
| 16.- Personal entrenado para atender emergencias | 1% | 4% | 24% | 41% | 30% | El 41% de encuestados cree que es importante tener personal entrenado para atender emergencias. El 30% piensa que es muy importante |
| 17.- Contar con Chef profesional | 3% | 4% | 26% | 37% | 30% | El 37% de personas opina que es importante contar con un Chef profesional. El 30% opina que es muy importante. |
| 18.- Personal hable al menos un idioma extranjero | 5% | 10% | 30% | 38% | 17% | El 38% menciona que es importante que el personal hable al menos un idioma extranjero. El 30% opina que es indiferente. |
| 19.- Entregar encuesta de satisfacción | 5% | 23% | 41% | 26% | 5% | El 41% de encuestados encuentra indiferente la entrega de encuestas de satisfacción. Para el 26% es importante. |
| 20.- Poseer información turística | 5% | 19% | 30% | 32% | 14% | El 32% opina que es importante tener información turística en el restaurante, el 30% piensa que es indiferente. |
| 21.- Establecimiento 100% libre de humo | 2% | 4% | 14% | 33% | 47% | El 47% de personas encuentra muy importante que el restaurante sea libre de humo y el 33% cree que es importante. |
| 22.- Seguridad | 0% | 0% | 1% | 31% | 68% | La seguridad es muy importante según el 68% de los encuestados. |

Elaborado por: el autor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Gráfico 42 Resultados encuesta restaurantes segunda parte



Elaborado por: el autor

Análisis: En resumen los factores más importantes para las personas al momento de seleccionar un restaurante son: el precio, limpieza, varios métodos de pago, poseer estacionamiento, calidad del servicio, temperatura y sabor de los alimentos, tener personal capacitado en atención al cliente y la seguridad.

CAPÍTULO IV.

PROPUESTA

4.1 Aplicación práctica

Tras realizar la investigación y analizar los resultados, la propuesta es crear un instrumento el cual indique cuales son los nodos críticos de cada tipo de establecimiento que se encuentra en la ZET, los cuales son necesarios implementar para el mejoramiento de la calidad de los mismos. Este instrumento se basa en una recopilación de los criterios con menor cumplimiento que la investigación arrojó.

Se presentará a continuación 3 instrumentos; uno muestra los criterios necesarios a implementar para mejorar la sostenibilidad de los hoteles, hostales y restaurantes; otro señala los criterios necesarios para el mejoramiento de los establecimientos de alojamiento (hoteles y hostales); y el último instrumento indica los criterios necesarios para el mejoramiento de los restaurantes.

Nodos críticos sostenibilidad

Ambiental

Los criterios que deben ser aplicados para mejorar los aspectos ambientales son los siguientes:

- Realizar uso de pozos sépticos o sistemas de tratamiento de aguas servidas, para evitar la contaminación de suelos y agua.
- Reutilizar aguas servidas debidamente tratadas.
- Reciclar los desechos plásticos, aluminio, vidrio, entre otros.
- Contar con información y facilidades que permita al personal realizar la separación del material reciclado.
- Establecer medidas para minimizar la emisión de gases de los equipos.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Realizar un buen manejo de aguas servidas.
- Establecer un plan de manejo de desechos sólidos.
- Usar de productos biodegradables para la limpieza y desinfección de los establecimientos.
- Crear programas de uso y ahorro de agua y energía, el cual debe informarse tanto al personal como a los clientes
- Usar de tecnologías alternativas para ahorro de energía.
- Evitar el uso de:
 - Artículos en empaques individuales
 - Artículos desechables
 - Sustancias no biodegradables

Económico

Los criterios que deben ser aplicados para mejorar los aspectos económicos son los siguientes:

- Realizar al menos 1 vez al año simulacros de primeros auxilios y preparar al personal para emergencias-
- Implementar una encuesta de satisfacción para los clientes.
- Establecer un manual con políticas de calidad.
- Contar con información turística de los atractivos de la zona.
- Realizar control de plagas con métodos o sustancias que tengan menor impacto en los trabajadores.
- Realizar reconocimiento al personal con alto desempeño
- Determinar un área exclusiva para recibimiento de huéspedes
- Establecer un manual con políticas de seguridad y prevención de accidentes
- Establecer un manual con las obligaciones y responsabilidades de cada colaborador.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Establecer un plan permanente de capacitación y evaluación para los colaboradores
- Determinar políticas de sostenibilidad en base a sus tres aspectos: Ambientales, Socioculturales y Económicas.

Nodos críticos alojamiento

Hoteles 4 estrellas

- Brindar servicio de masaje
- Poseer estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones. Al menos 10% del número de habitaciones
- Poseer frigo bar en las habitaciones
- Tener como mínimo las siguientes dimensiones en la área total de las habitaciones incluido el baños:
 - Sencilla: 15 m²
 - Doble: 18,8 m²
 - Junior Suite: 25,50 m²
 - Suite: 29,30 m²

Hoteles 3 y 2 estrellas

Infraestructura

- Brindar servicio de masaje
- Contar con sistema de calefacción y enfriamiento en las áreas sociales.
- Contar con acondicionamiento térmico en las habitaciones
- Poseer estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones. Al menos 10% del número de habitaciones.
- Brindar servicio de bar dentro de las instalaciones del hotel.
- Contar con portamaletas en las habitaciones.
- El lavamanos de los baños debe estar colocada en un mueble o mesón.
- Poseer servicio telefónico de discado directo en cada habitación para llamadas:

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Internas
- Nacionales
- Internacionales
- Los servicios higiénicos de las áreas sociales deben cumplir con las siguientes características:
 - Diferenciando por género
 - Inodoro con asiento y tapa
 - Urinario
 - Lavamanos
 - Espejo sobre el lavamanos
 - Basurero con tapa
 - Dispensador de pared con jabón líquido
 - Secadores automáticos de manos
 - Papel higiénico con dispensador
 - Dispensador de desinfectante
- Todas las camas deben tener:
 - Colchón
 - Protector de colchón
 - Sábanas
 - Cobija
 - Cubrecama
 - Almohada
- Tener como mínimo las siguientes dimensiones en la área total de las habitaciones incluido el baños:
 - Sencilla: 15 m²
 - Doble: 18,8 m²
 - Junior Suite: 25,50 m²
 - Suite: 29,30 m²
- Colocar los siguientes amenities en cada habitación:
 - Jabón en lavamanos
 - Jabón en ducha
 - Papel higiénico
 - Champú
- Poseer botiquín de primeros auxilios con el siguiente contenido básico:
 - Algodón hidrófilo;
 - Tijera;
 - Linterna;
 - Tela adhesiva antialérgica;

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Agua oxigenada;
- Guantes de látex;
- Desinfectante;
- Sobres de gasa estéril;
- Gasa en rollo;
- Suero fisiológico;
- Sales hidratantes;
- Termómetro;
- Toallas higiénicas;
- Bandas adhesivas;
- Tensiómetro;
- Vendas elásticas;
- Manual de primeros auxilios;
- Gazas para quemaduras.

Administración

- Elaborar las siguientes herramientas administrativas:
 - Manual operativo y administrativo;
 - Manual con descripción de puestos;
 - Misión, visión y objetivos;
 - Políticas de la empresa.
- Establecer dentro de las políticas al menos las siguientes:
 - La no contratación de menores de edad;
 - La no promoción de la prostitución;
 - La no venta de estupefacientes;
 - La no discriminación tanto a personal como clientes.
- Contar con un reglamento interno que al menos cuente con lo siguiente:
 - Procedimientos a aplicar para la atención a discapacitados;
 - La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal, cuando padezca una enfermedad infecciosa que pueda ser transmitida a los alimentos.

Hostales 4 estrellas

- Poseer estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones. Al menos 10% del número de habitaciones

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Poseer botiquín de primeros auxilios con el siguiente contenido básico:
 - Algodón hidrófilo;
 - Tijera;
 - Linterna;
 - Tela adhesiva antialérgica;
 - Agua oxigenada;
 - Guantes de látex;
 - Desinfectante;
 - Sobres de gasa estéril;
 - Gasa en rollo;
 - Suero fisiológico;
 - Sales hidratantes;
 - Termómetro;
 - Toallas higiénicas;
 - Bandas adhesivas;
 - Tensiómetro;
 - Vendas elásticas;
 - Manual de primeros auxilios;
 - Gazas para quemaduras.

Hostales 3 estrellas

Infraestructura

- Poseer estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones. Al menos 10% del número de habitaciones.
- Poseer servicio telefónico de discado directo en cada habitación para llamadas:
 - Internas
 - Nacionales
 - Internacionales
- Contar con sistema de calefacción y enfriamiento en las áreas sociales.
- Contar con acondicionamiento térmico en las habitaciones.
- Contar con basurero en las habitaciones.
- Tener teléfono en las habitaciones.
- El lavamanos de los baños debe estar colocada en un mueble o mesón.

Servicios complementarios

- Brindar servicio de lavandería y planchados.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Brindar servicio de llamada a despertar.
- Poseer botiquín de primeros auxilios con el siguiente contenido básico:
 - Algodón hidrófilo;
 - Tijera;
 - Linterna;
 - Tela adhesiva antialérgica;
 - Agua oxigenada;
 - Guantes de látex;
 - Desinfectante;
 - Sobres de gasa estéril;
 - Gasa en rollo;
 - Suero fisiológico;
 - Sales hidratantes;
 - Termómetro;
 - Toallas higiénicas;
 - Bandas adhesivas;
 - Tensiómetro;
 - Vendas elásticas;
 - Manual de primeros auxilios;
 - Gazas para quemaduras.

Administración

- Elaborar las siguientes herramientas administrativas:
 - Manual operativo y administrativo;
 - Manual con descripción de puestos;
 - Misión, visión y objetivos;
 - Políticas de la empresa.
- Establecer dentro de las políticas al menos las siguientes:
 - La no contratación de menores de edad;
 - La no promoción de la prostitución;
 - La no venta de estupefacientes;
 - La no discriminación tanto a personal como clientes.
- Contar con un reglamento interno que al menos cuente con lo siguiente:
 - Procedimientos a aplicar para la atención a discapacitados;

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal, cuando padezca una enfermedad infecciosa que pueda ser transmitida a los alimentos.

Personal

- Contar con personal administrativo y operativo profesional en la materia o con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad. Al menos 2 por cada 10 trabajadores.
- Contar con personal preparado para atender emergencias.

Nodos críticos restaurantes

Restaurantes 4 tenedores

- Contar con rampas, pasillos, al menos un baño adecuado que facilite la estancia a personas con discapacidades.
- Contar con abastecimiento alternativo de agua y energía.
- Implementar el uso de tablas para picar plásticas diferenciadas con los colores apropiados para cada clase de alimentos.
- Exhibir información turística de la ciudad en un lugar visible para los clientes.
- Contar con accesos externos e internos para personas con discapacidades.
- Contar con ingresos diferenciados para el cliente y personal/proveedores, si esto no es posible, determinar un horario exclusivo para el ingreso de personal y proveedores cuando los clientes no se encuentre presentes.
- Contar con un reglamento interno que al menos cuente con lo siguiente:
 - Procedimientos a aplicar para la atención a discapacitados;
 - La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal, cuando padezca una enfermedad infecciosa que pueda ser transmitida a los alimentos.
- Poseer botiquín de primeros auxilios con el siguiente contenido básico:

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Venda adhesiva;
 - Gasa estéril;
 - Crema para quemaduras;
 - Toalla limpiadora;
 - Antiinflamatorios;
 - Alcohol;
 - Agua oxigenada;
 - Termómetro;
 - Aspirinas;
 - Tijeras.
- El personal de preparación de alimentos debe usar:
 - Chaqueta de cocina;
 - Pantalón de cocina;
 - Zapatos antideslizantes;
 - Cabello recogido;
 - Malla, champiñón o cofia;
 - Uñas cortas;
 - Protección de manos.

Restaurantes 3 y 2 tenedores

Infraestructura

- Exhibir información turística de la ciudad en un lugar visible para los clientes.
- Contar con ingresos diferenciados para el cliente y personal/proveedores, si esto no es posible, determinar un horario exclusivo para el ingreso de personal y proveedores cuando los clientes no se encuentre presentes.
- Contar con abastecimiento alternativo de agua y energía.
- Determinar un lugar de recibimiento con mobiliario para espera de los clientes si el espacio de físico del restaurante lo permite.
- Contar con un área de comedor con mesas que posean una separación de 1 metro, para personas con discapacidades.
- Contar con rampas, pasillos, al menos un baño adecuado que facilite la estancia a personas con discapacidades.
- Brindar al cliente en la mesa un espacio de 1 m², lo cual evitará incomodidades de espacio y que el cliente se sienta apretado.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- El espacio de separación que debe existir entre una silla ocupada y las otras mesas debe ser de 50 cm, para evitar incomodidades a los clientes entre mesa.
- Colocar seguridades contra el acceso de plagas tanto en la cocina como en el área de servicio.
- Poseer un servicio higiénico exclusivo para uso del personal.
- Determinar un lugar específico y aislado de los alimentos para almacenar artículos de limpieza o químicos.
- Colocar protección en las lámparas de cocina para evitar contaminación.

Equipamiento

- Contar con implementos de cocina discriminados para su uso en agua, aceite, dulce o sal.
- Usar tablas para picar plásticas diferenciadas con los colores apropiados para cada clase de alimentos.
- Realizar al menos una vez al año simulacros de primeros auxilios.
- Brindar servicio de guardarropa o colocar un soporte en las mesas para las carteras.
- Implementar un sistema de congelación con áreas diferenciadas para: pescados/carnes y frutas/verduras.
- Implementar un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para: carnes, frutas, verduras y lácteos.
- Contar con central de gas para los equipos.
- Poseer botiquín de primeros auxilios con el siguiente contenido básico:
 - Venda adhesiva;
 - Gasa estéril;
 - Crema para quemaduras;
 - Toalla limpiadora;
 - Antiinflamatorios;
 - Alcohol;

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Agua oxigenada;
- Aspirinas;
- Termómetro;
- Tijeras.

Mantenimiento

- Establecer en todas las áreas operativas del establecimiento un registro visible de limpieza, en el cual conste fecha y hora de limpieza y responsable.
- Contar con un registro histórico de mantenimiento de todos los equipos, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.

Personal

- Entrenar a todo el personal para atender emergencias.
- Contar en el restaurante con personal para:
 - Recibimiento de clientes;
 - Cocina;
 - Comedor.
- El personal de preparación de alimentos debe usar:
 - Chaqueta de cocina;
 - Malla, champiñón o cofia;
 - Pantalón de cocina;
 - Uñas cortas;
 - Zapatos antideslizantes;
 - Protección de manos.
 - Cabello recogido;

Administración

- Elaborar las siguientes herramientas administrativas:
 - Manual operativo y administrativo;
 - Manual con descripción de puestos;
 - Misión, visión y objetivos;
 - Políticas de la empresa.
- Contar con un reglamento interno que al menos cuente con lo siguiente:

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Procedimientos a aplicar para la atención a discapacitados;
- La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal, cuando padezca una enfermedad infecciosa que pueda ser transmitida a los alimentos.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN

5.1 Conclusiones

Tras la investigación realizada se puede concluir lo siguiente:

- El Centro Histórico de Quito fue nombrado Zona Especial Turística en la Ordenanza Metropolitana No. 236 en el año 2012 y en octubre del 2014 tras la Resolución No. 12 se presentó el Plan de Gestión para la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito, en la cual consta la delimitación de la ZET, sectorización y las normativas técnicas a aplicarse por cada tipo de servicio turístico, las cuales sirvieron de base para elaborar los instrumentos de estudio.
- Los parámetros de calificación que utiliza la Empresa Metropolitana Quito Turismo para otorgar el Distintivo Q son muy generales, puesto que al realizar un comparativo con las listas de verificación de sostenibilidad y normativas técnicas, estas contienen a los parámetros del Distintivo Q y además contienen otros criterios adicionales.
- En el estudio de campo, se puede evidenciar que en el Centro Histórico dentro del Sector A existen pocos hoteles, hostales y restaurantes con alto servicio de calidad. Pues en su mayoría se encontraron falencias en el ámbito ambiental, administrativo, infraestructura, servicio y mantenimiento de los establecimientos.
- El peldaño más débil de los establecimientos turísticos, tras el estudio de campo se puede decir que es la sostenibilidad, puesto que en forma global únicamente cumplen con el 46% de los criterios de sostenibilidad. De los cuales los criterios del ámbito ambiental son los de menor cumplimiento, tan solo el 22%, luego le siguen

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

los criterios del ámbito económico con un cumplimiento de 54% y finalmente los criterios del ámbito cultural, 61% de cumplimiento.

- En general la mayor parte de los estándares base de la Red de Certificación de las Américas, los cuales se ven reflejados en la lista de verificación de sostenibilidad pueden ser aplicados en los establecimientos turísticos estudiados. Los criterios que difícilmente pueden ser aplicados son algunos del ámbito ambiental exclusivamente los criterios del literal D que habla sobre el tratamiento de aguas residuales, esto se debe a que los establecimientos se encuentran en infraestructura colonial con cimientos antiguos que no permiten la aplicación de estos criterios.
- Los hoteles y hostales de 4 estrellas son los que tienen mayor cumplimiento en los criterios de las listas de verificación que le corresponde a cada uno. Los hoteles 4 estrellas cumplen con el 95% de la lista y los hostales cumple con el 89%. Estos resultados son altos, por lo que las mejoras que deben realizar este tipo de establecimientos son mínimas.
- Los hoteles y hostales de 3 y 2 estrellas, tienen un menor cumplimiento, así lo demuestran los resultados pues los hoteles de 3 y 2 estrellas cumplen con el 61% de los criterios, mientras que los hostales de 3 estrellas tan solo cumplen con el 36%. En estos establecimientos como se puede apreciar en los resultados, requieren un mayor trabajo para tener un mejoramiento.
- Los restaurantes de 4 tenedores cumplen con el 79% de los criterios establecidos en la lista de verificación, mientras que los restaurantes de 3 y 2 tenedores cumplen con el 48%.
- Después del estudio realizado se puede determinar que los estándares mínimos que deben cumplir los establecimientos turísticos de la ZET son los que se encuentran

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

detallados en la propuesta de este trabajo de investigación, los cuales están divididos en base al tipo y categoría de establecimiento.

- Tras obtener los resultados de las encuestas se puede decir que los factores que más influyen en el consumidor al momento de seleccionar un hotel o restaurante son los siguientes: la ubicación cerca de los atractivos turísticos, el precio acorde al servicio que están recibiendo, establecimientos amigables con el medio ambiente, la limpieza y mantenimiento del establecimiento, la calidad del servicio, poseer estacionamiento, la temperatura y sabor de los alimentos, tener personal capacitado en atención al cliente y la seguridad.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda aplicar los criterios de mejora de sostenibilidad que se detallan en el capítulo IV del presente trabajo de investigación, ya que la aplicación de los mismos, permitirá que los establecimientos se conviertan en un negocio sostenible tanto a nivel ambiental, cultural y administrativo. Logrando de esta manera una mejora en el medio ambiente, en el negocio y también en la satisfacción del cliente.
- Además se recomienda aplicar los criterios de mejora para los hoteles, hostales y restaurantes que también se detallan en el capítulo IV. Sobre todo los criterios para los establecimientos de 3 y 2 estrellas puesto que como lo muestran los resultados, son los que necesitan una mayor intervención para alcanzar una mejora.

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

BIBLIOGRAFÍA

- CERTIFICA. (2013). *GREAT Green Deal*. Retrieved from <http://www.sellosverdes.com/>
- Consejo Metropolitano de Quito. (2012, Abril 24). *Ordenanza Metropolitana No. 0236*. Retrieved from http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20MUNICIPALES%202012/ORDM-0236%20%20%20%20ACTIVIDAD%20TURISTICA-INSTRUMENTOS%20DE%20REGULACION,%20CONTROL%20Y%20PROMOCION.pdf
- Dpto. Programas de Sostenibilidad del I.C.T. (2013, Febrero). *Turismo Sostenible CST*. Retrieved from <http://www.turismo-sostenible.co.cr/es.html>
- Empresa Metropolitana Quito Turismo. (2013, Junio). *Catastro servicios Turísticos Quito*.
- Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo. (2012, Diciembre). Retrieved Junio 20, 2013, from <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/estadisticas/llegadas-y-salidas-quito-2012>
- FODESTUR. (2000). *Estrategia de Certificaciones Turísticas en Centroamérica*. Retrieved Julio 2, 2013, from <http://fama2.us.es:8080/turismo/turisonet1/economia%20del%20turismo/calidad%20y%20turismo/ESTRATEGIAS%20DE%20CERTIFICACIONES%20TURISTICAS%20EN%20CENTROAMERICA.PDF>.
- Green Globe International. (2013). *Green Globe International*. Retrieved from <http://greenglobe.com/green-globe-certification-standard/>
- ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Retrieved Junio 23, 2013, from http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf.
- La Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas. (2013). *La Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas*. Retrieved Junio 18, 2013, from http://www.certificationnetwork.org/index_es.html
- Mgar. (s/a). *Sistema de calidad*. Retrieved Junio 23, 2013, from <http://www.mgar.net/soc/isis.htm>
- Noticias Quito. (2012). Retrieved Junio 20, 2013, from http://www.noticiasquito.gob.ec/Noticias/news_user_view/conozca_por_que_quito_es_el_centro_turistico_del_pais--2422
- Organización Mundial de Turismo. (2007). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Retrieved Junio 23, 2013, from <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Real Academia Española. (2010). *Diccionario de la Lengua Española*. Retrieved Junio 23, 2013, from <http://lema.rae.es/drae/?val=mercado>
- Servicio Nacional de Turismo Chile. (2011). *El Sello de Calidad*. Retrieved Julio 02, 2013, from <http://www.calidadturistica.cl/el-sello-de-calidad/>
- Smart Voyager. (2013). *Sello verde*. Retrieved from <http://www.smartvoyager.org/>

ANEXOS

Anexo A

Check list sostenibilidad

*Campo obligatorio

Nombre del establecimiento (*)

Tipo de servicio (*)

Hotel

Hostal

Restaurante

Categoría (*)

Lujo

Primera

Segunda

Tercera

Ubicación (*)

Teléfono (*)

ASPECTOS AMBIENTALES

A. Agua

A1.- La empresa cuenta con sistema para: (*)

- Monitorear el consumo de agua
- Verificar cantidad ubicación y estado de los dispositivos
- No cumple

A2.-Existe un programa de uso y ahorro de agua, el cual se informa a los clientes y personal (*)

cumple no cumple no aplica

A3.-La empresa realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua (*)

cumple no cumple no aplica

A4.- La empresa utiliza dispositivos para el correcto manejo de las aguas servidas (*)

cumple no cumple no aplica

B. Energía

B1.-La empresa cuenta con medidores para el monitoreo del consumo de energía (*)

cumple no cumple no aplica

B2.- Existe un programa de uso y ahorro de energía, el cual se informa a los clientes y personal. (*)

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

cumple no cumple no aplica

B3.- La empresa hace uso de tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración u otros. (*)

cumple no cumple no aplica

B4.- Se utiliza la ventilación natural, la reflexión de luz y calor y otros medios para procurar un ambiente natural (*)

cumple no cumple no aplica

C. Desechos sólidos

C1.- La empresa tiene un plan integral de manejo de desechos sólidos (*)

cumple no cumple no aplica

C2.-La empresa evita: (*)

- Artículos en empaques individuales
- Uso de artículos desechables
- Sustancias no biodegradables
- No cumple

C3.- Se reciclan o reutilizan desechos plásticos, de aluminio, de vidrio u otros. (*)

cumple no cumple no aplica

C4.- Se cuenta con información y las facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos (*)

cumple no cumple no aplica

D. Contaminación

D1.- Las aguas jabonosas y fecales son dirigidas a pozos sépticos u otros sistemas de tratamiento de forma separada garantizando que no exista contaminación de suelos ni aguas superficiales o subterráneas (*)

cumple no cumple no aplica

D2.- Se reutilizan las aguas residuales o servidas debidamente tratadas, en los casos que sea factible (*)

cumple no cumple no aplica

D3.- La empresa aplica medidas para minimizar la emisión de gases y olores de vehículos, instalaciones y equipos (*)

cumple no cumple no aplica

D4.- Se utilizan productos biodegradables para la limpieza y desinfección del establecimiento (*)

cumple no cumple no aplica

ASPECTOS CULTURALES

F. Culturales

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

F1.- La empresa participa en el desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales, entre otras (*)

cumple no cumple no aplica

F2.-La dirección participa y estimula la participación de sus trabajadores en actividades comunitarias de desarrollo (*)

cumple no cumple no aplica

F3.-Se prioriza la compra de materia prima, insumos, entre otros a proveedores locales. (*)

cumple no cumple no aplica

ASPECTOS ECONÓMICOS

G. Políticas y Planificación

G1.-Existe políticas de sostenibilidad relativo a sus dimensiones: (*)

Ambientales

Socioculturales

Económicas

No cumple

G2.-La dirección se asegura que las políticas de sostenibilidad sea comprendida por todos, en la empresa (*)

cumple no cumple no aplica

G3.-La empresa cuenta con un plan de contingencia en caso de una emergencia (*)

cumple no cumple no aplica

H. Administración y Dirección

H1.-Existe un plan permanente del personal de: (*)

Capacitación

Evaluación

No cumple

H2.-Se reconoce al personal con alto desempeño (*)

cumple no cumple no aplica

H3.-Existe un manual que especifica las obligaciones y responsabilidades de cada colaborador (*)

cumple no cumple no aplica

I. Calidad

I1.- Se mantienen todas las instalaciones en perfecto estado de mantenimiento e higiene (*)

cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

I2.- Existe un manual con las políticas de calidad para atención al cliente (*)

cumple no cumple no aplica

I3.- Las áreas de almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza periódica (*)

cumple no cumple no aplica

I4.- Los servicios de alimentación adoptan buenas prácticas de seguridad en los alimentos (*)

cumple no cumple no aplica

I5.- La empresa utiliza procedimientos para identificar las expectativas de los clientes con relación a los productos y servicios (*)

cumple no cumple no aplica

I6.- La empresa establece requisitos de calidad para los productos y servicios que brinda (*)

cumple no cumple no aplica

I7.- El establecimiento utiliza productos frescos para preparar y servir sus alimentos, siempre que estén disponibles. (*)

cumple no cumple no aplica

I8.- Se entrega una encuesta de satisfacción al visitante al finalizar su estadía. (*)

cumple no cumple no aplica

I9.- Tiene un área destinada al recibimiento de los huéspedes (*)

cumple no cumple no aplica

I10.- El personal de limpieza y mantenimiento realiza su trabajo cuando el cliente está fuera de las instalaciones (*)

cumple no cumple no aplica

I11.- La empresa establece normas de conducta hacia el visitante y son acatadas por el personal (*)

cumple no cumple no aplica

I12.- El menú puede atender restricciones alimentarias específicas y se pregunta al cliente por las mismas (*)

cumple no cumple no aplica

J. Comunicación y Mercadeo

J1.- Al cliente se le informa de forma clara sobre los productos y servicios que se ofrece (*)

cumple no cumple no aplica

J2.- La información sobre los servicios consta en una página web al menos en dos idiomas (*)

cumple no cumple no aplica

J3.- La carta o menú están escritos como mínimo en dos idiomas y los precios incluyen IVA y servicio (*)

cumple no cumple no aplica

J4.- Se tiene información para los turistas sobre los atractivos de la zona (*)

cumple no cumple no aplica

K. Salubridad y Seguridad

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

K1.- El control de plagas se realiza con sustancias o métodos que reducen los impactos en trabajadores (*)

cumple no cumple no aplica

K2.-La empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios (*)

cumple no cumple no aplica

K3.- La empresa cuenta con extintores de fuego, mangueras y hacha ubicados en lugares de alto riesgo (*)

cumple no cumple no aplica

K4.-En las habitaciones, comedor y áreas sociales exhiben el programa de evacuación (*)

cumple no cumple no aplica

K5.- La cocina cumple con normas de seguridad y manipulación de alimentos (*)

cumple no cumple no aplica

K6.- Existe un manual con las políticas de seguridad y prevención de accidentes (*)

cumple no cumple no aplica

K7.- El personal cuenta con carnet de salud actualizado (*)

cumple no cumple no aplica

K8.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales una vez al año. (*)

cumple no cumple no aplica

L. Monitoreo y Acciones Correctivas

L1.- La empresa analiza las opiniones y quejas de los clientes mediante formulario (*)

cumple no cumple no aplica

L2.-La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión (*)

cumple no cumple no aplica

Anexo B

• Hoteles

Check list Normativa Específica hoteles 4 estrellas

*Campo obligatorio

Nombre del establecimiento (*)

Tipo de servicio (*)

Hotel

Categoría (*)

Lujo

Primera

Segunda

Tercera

Ubicación (*)

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Teléfono (*)

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

A. Estacionamiento

A1.- Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (10% del número de habitaciones) (*)

cumple no cumple no aplica

B. Abastecimiento de energía

B1.- Generador para suministro de energía eléctrica en servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes. (*)

cumple no cumple no aplica

C. Servicio de Agua

C1.- Agua caliente centralizada 24 horas en lavabos de servicios higiénicos generales. (*)

cumple no cumple no aplica

D. Servicio de internet

D1.- Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento (*)

cumple no cumple no aplica

D2.- Servicio de internet al menos en el 50% de las habitaciones del establecimiento. (*)

cumple no cumple no aplica

E. Servicio telefónico

E1.- Servicio telefónico de discado directo en cada habitación: (*)

- Interno
- Nacional
- Internacional
- En español e inglés 24 horas
- No cumple

F. Servicios complementarios

F1.- Contar con servicio de masaje (*)

cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

F2.-Contar con servicio de información turística (*)

cumple no cumple no aplica

G. Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común

G1.- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura inferior sea mayor a 24°C (*)

cumple no cumple no aplica

G2.-Sistema de calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 18°C (*)

cumple no cumple no aplica

Accesos

H. Entrada

H1.- Cuenta con una entrada común de clientes y servicios (*)

cumple no cumple no aplica

Áreas de clientes

I. Área de clientes - General

I1.- Servicio de recepción 24 horas, atención al menos en español e inglés. (*)

cumple no cumple no aplica

I2.-Centro de Negocios por 12 horas con servicio de internet (*)

cumple no cumple no aplica

I3.-Área de vestíbulo (recepción, conserjería y salas(s)) 0,45m² por habitación (*)

cumple no cumple no aplica

I4.- Salones para eventos (1m² por habitación) (*)

cumple no cumple no aplica

I5.-Contar con: (*)

Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento

Servicio de cafetería

No cumple

I6.-Servicio de bar dentro del establecimiento. (*)

cumple no cumple no aplica

I7.- Posee servicios higiénicos generales con las siguientes características: (*)

Diferenciando por género

Inodoro con asiento y tapa

Urinario

Lavamanos

Espejo sobre el lavamanos

Basurero con tapa

Dispensador de pared o desechable con jabón líquido

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas desechables
- Papel higiénico con dispensador
- Dispensador de desinfectante
- No cumple

J. Área de clientes - Habitaciones

J1.- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura inferior sea mayor a 24°C (*)

cumple no cumple no aplica

J2.- Sistema de calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 18°C (*)

cumple no cumple no aplica

J3.- Habitaciones insonorizadas (*)

(No aplica para establecimientos existentes)

cumple no cumple no aplica

J4.- Caja de seguridad en habitación (*)

cumple no cumple no aplica

J5.- Cerradura electrónica (*)

(Para hoteles existentes aplica cerraduras electrónicas y/o de seguridad)

cumple no cumple no aplica

J6.- Frigo bar (*)

cumple no cumple no aplica

J7.- La(s) cama(s) deben tener: (*)

- Colchón
- Protector de colchón
- Sábanas
- Cobija
- Cubrecama
- Almohada

J8.- Portamaletas (*)

cumple no cumple no aplica

J9.- Closet y/o armario (*)

cumple no cumple no aplica

J10.- Escritorio y/o mesa (*)

cumple no cumple no aplica

J11.- Cómoda y/o mueble (*)

cumple no cumple no aplica

J12.- Silla por huésped. (*)

cumple no cumple no aplica

J13.- Un velador o mesa de noche (*)

cumple no cumple no aplica

J14.- Radio reloj despertador (*)

cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

J15.- Cobija y almohada adicional (*)
cumple no cumple no aplica

J16.- Área total Incluido baño, al menos: (*)

- Sencilla: 15 m²
- Doble: 18,8 m²
- Junior Suite: 25,50 m²
- Suite: 29,30 m²
- No cumple

Deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones

J17.- Baño en todas las habitaciones (*)
cumple no cumple no aplica

J18.- Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones. (*)

cumple no cumple no aplica

J19.- Cama(s) de una plaza y media o dos plazas según corresponda. (*)

cumple no cumple no aplica

J20.- Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso. (*)

cumple no cumple no aplica

J21.- Luz de velador o cabecera por huésped. (*)

cumple no cumple no aplica

J22.- Basurero (*)

cumple no cumple no aplica

J23.- Tomacorrientes (mínimo 2). (*)

cumple no cumple no aplica

J24.-Cortina completa y visillo (*)

cumple no cumple no aplica

J25.- Televisión con: (*)

- Control remoto
- Acceso a televisión por cable
- Ubicada en mueble o soporte
- No cumple

J26.- Teléfono en habitación. (*)

cumple no cumple no aplica

K. Área de clientes - Baños habitaciones

K1.- Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso. (*)

cumple no cumple no aplica

K2.- Iluminación independiente sobre el lavamanos. (*)

cumple no cumple no aplica

K3- Tina y/o ducha (*)

cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

K4.- Lavamanos con mueble o mesón. (*)

cumple no cumple no aplica

K5.- Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos. (*)

cumple no cumple no aplica

K6.- Tomacorrientes (*)

cumple no cumple no aplica

K7.- Inodoro con asiento y tapa. (*)

cumple no cumple no aplica

K8.- Basurero con funda (*)

cumple no cumple no aplica

K9.- Toallero y/o gancho (*)

cumple no cumple no aplica

K10.-Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina (*)

cumple no cumple no aplica

K11.- Secador de pelo (*)

cumple no cumple no aplica

K12.- Un juego de toallas por huésped que incluya: (*)

- Toalla de baño
- Toalla de manos
- Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
- No cumple

K13.- Amenities: (*)

- Jabón en lavamanos
- Jabón en ducha y/o tina
- Papel higiénico y repuesto
- Un vaso por huésped
- Champú y acondicionador
- Pañuelos desechables
- Gorra de baño
- No cumple

Otros servicios

L. Servicios complementarios

L1.- Posee servicio de: (*)

- Servicio de lavandería
- Limpieza en seco
- Planchado

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

No cumple

L2.- Servicio 16 horas de alimentos y bebidas a la habitación (*)

(Carta definida para este servicio en español e inglés)

cumple no cumple no aplica

L3.-Servicio de custodia de equipaje (*)

cumple no cumple no aplica

L4.- Posee servicio de: (*)

Llamada a despertar

Atención en español e inglés

Atención 24 horas

No cumple

L5.-Servicio 24 horas de conserjería y/o botones. (*)

cumple no cumple no aplica

L6.-Servicio médico propio o contratado. (*)

cumple no cumple no aplica

L7.-Servicio de transfer, propio o contratado. (*)

cumple no cumple no aplica

L8.- Botiquín con contenido básico: (*)

Algodón hidrófilo (200 g)

Tijera

Linterna

Tela adhesiva antialérgica (2 rollos)

Agua oxigenada (250 ml)

Guantes de látex (3 pares)

Desinfectante (100 ml),

Sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres)

Gasa en rollo (3 rollos)

Suero fisiológico (500 ml)

Sales hidratantes (1 tarro)

Termómetro

Toallas higiénicas (1 paquete)

Bandas adhesivas (1 caja)

Tensiómetro

Vendas elásticas

Manual de primeros auxilios

Gazas para quemaduras

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

No cumple

M. Administrativo

M1.- El establecimiento cuenta con: (*)

- Manual operativo y administrativo
- Descripción de puestos
- Misión, visión y objetivos
- Políticas de la empresa
- No cumple

M2.- El establecimiento tiene entre sus políticas: (*)

- La no contratación de menores de edad.
- La no promoción de la prostitución.
- La no venta de estupefacientes.
- La no discriminación tanto para personal como clientes.
- No cumple

M3.- El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: (*)

- Procedimiento a aplicar para la atención a personal con discapacidades.
- La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal cuando padezca temporal o permanentemente una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida a los alimentos
- No cumple

N. Personal

N1.- El personal se encuentra uniformado según el concepto del establecimiento y se visualiza el nombre de la persona. (*)

cumple no cumple no aplica

N2.- El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad. Al menos 2 por cada 10 trabajadores (*)

cumple no cumple no aplica

N3.- El personal está entrenado para la atención de emergencias. (*)

cumple no cumple no aplica

- **Hostales**

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Check list Normativa Específica hostales 4 estrellas

*Campo obligatorio

Nombre del establecimiento (*)

Tipo de servicio (*)

Hostal

Categoría (*)

Lujo

Primera

Segunda

Tercera

Ubicación (*)

Teléfono (*)

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

A. Estacionamiento

A1.-Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (10% del número de habitaciones) (*)

cumple no cumple no aplica

B. Abastecimiento de energía

B1.- Generador para suministro de energía eléctrica en servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes. (*)

cumple no cumple no aplica

C. Servicio de Agua

C1.- Agua caliente centralizada 24 horas en lavabos de servicios higiénicos generales. (*)

cumple no cumple no aplica

D. Servicio de internet

D1.- Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento (*)

cumple no cumple no aplica

D2.-Servicio de internet al menos en el 50% de las habitaciones del establecimiento (*)

cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

E. Servicio telefónico

E1.- Servicio telefónico de discado directo en cada habitación: (*)

- Interno
- Nacional
- Internacional
- En español e inglés 24 horas
- No cumple

F. Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común

F1.- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura inferior sea mayor a 24°C (*)

cumple no cumple no aplica

F2.- Sistema de calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 18°C (*)

cumple no cumple no aplica

Accesos

G. Entrada

G1.- Cuenta con una entrada común de clientes y servicios (*)

cumple no cumple no aplica

Áreas de clientes

H. Área de clientes - General

H1.- Servicio de recepción 24 horas, atención al menos en español e inglés. (*)

cumple no cumple no aplica

H2.- Área de vestíbulo y recepción (*)

cumple no cumple no aplica

H3.- Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad del establecimiento (*)

cumple no cumple no aplica

H4.- Contar con: (*)

- Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento
- Menú en Español
- Menú en Inglés
- No cumple

H5.- Posee servicios higiénicos generales con las siguientes características: (*)

- Diferenciados por género

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- Inodoro con asiento y tapa
- Urinario
- Lavamanos
- Espejo sobre el lavamanos
- Basurero con tapa
- Dispensador de pared o desechable con jabón líquido
- Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas desechables
- Papel higiénico con dispensador
- Dispensador de desinfectante
- No cumple

I. Área de clientes - Habitaciones

I1.- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura inferior sea mayor a 24°C (*)

cumple no cumple no aplica

I2.- Sistema de calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 18°C (*)

cumple no cumple no aplica

I3.- Casilleros de seguridad o caja de seguridad en recepción (*)

cumple no cumple no aplica

I4.- Cerradura electrónica o seguridad (*)

cumple no cumple no aplica

I5.- La(s) cama(s) deben tener: (*)

Colchón

Protector de colchón

Sábanas

Cobija

Cubrecama

Almohada

I6.- Portamaletas (*)

cumple no cumple no aplica

I7.- Closet y/o armario (*)

cumple no cumple no aplica

I8.- Escritorio y/o mesa (*)

cumple no cumple no aplica

I9.- Cómoda y/o mueble (*)

cumple no cumple no aplica

I10.- Silla, sillón o sofá (*)

cumple no cumple no aplica

I11.- Un velador o mesa de noche (*)

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

cumple no cumple no aplica
I12.- Cobija y almohada adicional, a solicitud del huésped (*)

cumple no cumple no aplica
I13.- Área total Incluido baño, al menos: (*)

Sencilla: 15 m²

Doble: 18,8 m²

Junior Suite: 25,50 m²

Suite: 29,30 m²

No cumple

Deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones

I14.- Baño en todas las habitaciones (*)

cumple no cumple no aplica

I15.- Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones. (*)

cumple no cumple no aplica

I16.- Cama(s) de una plaza y media o dos plazas según corresponda. (*)

cumple no cumple no aplica

I17.- Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso. (*)

cumple no cumple no aplica

I18.- Luz de velador o cabecera por huésped. (*)

cumple no cumple no aplica

I19.- Basurero (*)

cumple no cumple no aplica

I20.- Tomacorrientes (mínimo 2). (*)

cumple no cumple no aplica

I21.-Cortina o persianas (*)

cumple no cumple no aplica

I22.- Televisión con: (*)

Control remoto

Acceso a televisión por cable

No cumple

I23.- Teléfono en habitación. (*)

cumple no cumple no aplica

I24.- Contar con habitaciones para: (*)

Personas con discapacidad en silla de ruedas.

Contar con habitaciones en planta baja.

J. Área de clientes - Baños habitaciones

J1.- Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso. (*)

cumple no cumple no aplica

J2.- Iluminación independiente sobre el lavamanos. (*)

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- cumple no cumple no aplica
- J3.- Tina y/o ducha (*)
cumple no cumple no aplica
- J4.- Lavamanos con mueble o mesón. (*)
cumple no cumple no aplica
- J5.- Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos. (*)
cumple no cumple no aplica
- J6.- Tomacorrientes (*)
cumple no cumple no aplica
- J7.- Inodoro con asiento y tapa. (*)
cumple no cumple no aplica
- J8.- Basurero con funda (*)
cumple no cumple no aplica
- J9.- Toallero y/o gancho (*)
cumple no cumple no aplica
- J10.-Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina (*)
cumple no cumple no aplica
- J11.- Secador de pelo a solicitud del huésped (*)
cumple no cumple no aplica
- J12.- Un juego de toallas por huésped que incluya: (*)

- Toalla de baño
- Toalla de manos
- Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
- No cumple

J13.- Amenities: (*)

- Jabón en lavamanos
- Jabón en ducha y/o tina
- Papel higiénico y repuesto
- Un vaso por huésped
- Champú y acondicionador
- Pañuelos desechables
- Gorra de baño
- No cumple

J14.- Posee en el baño: (*)

- Barra de seguridad en tina y/o ducha
- Piso antideslizante.

Otros servicios

K. Servicios complementarios

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

K1.- Posee servicio de: (*)

- Servicio de lavandería
- Planchado
- No cumple

K2.-Servicio de custodia de equipaje (*)

cumple no cumple no aplica

K3.- Posee servicio de: (*)

- Llamada a despertar
- Atención en español e inglés
- Atención 24 horas
- No cumple

K4.-Servicio médico propio o contratado. (*)

cumple no cumple no aplica

K5.- Botiquín con contenido básico: (*)

- Algodón hidrófilo (200 g)
- Tijera
- Linterna
- Tela adhesiva antialérgica (2 rollos)
- Agua oxigenada (250 ml)
- Guantes de látex (3 pares)
- Desinfectante (100 ml),
- Sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres)
- Gasa en rollo (3 rollos)
- Suero fisiológico (500 ml)
- Sales hidratantes (1 tarro)
- Termómetro
- Toallas higiénicas (1 paquete)
- Bandas adhesivas (1 caja)
- Tensiómetro
- Vendas elásticas
- Manual de primeros auxilios
- Gazas para quemaduras
- No cumple

L. Administrativo

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

L1.- El establecimiento cuenta con: (*)

- Manual operativo y administrativo
- Descripción de puestos
- Misión, visión y objetivos
- Políticas de la empresa
- No cumple

L2.- El establecimiento tiene entre sus políticas: (*)

- La no contratación de menores de edad.
- La no promoción de la prostitución.
- La no venta de estupefacientes.
- La no discriminación tanto para personal como clientes.
- No cumple

L3.- El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: (*)

- Procedimiento a aplicar para la atención a personal con discapacidades.
- La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal cuando padezca temporal o permanentemente una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida a los alimentos
- No cumple

M. Personal

M1.- El personal se encuentra uniformado según el concepto del establecimiento y se visualiza el nombre de la persona. (*)

cumple no cumple no aplica

M2.- El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad. Al menos 2 por cada 10 trabajadores (*)

cumple no cumple no aplica

M3.- El personal está entrenado para la atención de emergencias. (*)

cumple no cumple no aplica

• Restaurantes

INFRAESTRUCTURA

Acceso

A. Identificación externa

A1.- Contar con identificación exterior que incluya el nombre comercial (*)

cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

B. Área de recepción y sala de espera

B1.- Exhibe información del aforo en dos idiomas.

cumple no cumple no aplica

B2.- Exhibe información turística de la ciudad, debe ubicarse en el área de atención al público (*)

cumple no cumple no aplica

B3.- Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos y servicio. (*)

cumple no cumple no aplica

B4.- Exhibe los horarios de atención de una manera visible en el interior del establecimiento. (*)

cumple no cumple no aplica

B5.- Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento en buen estado, protegida de la suciedad y la humedad (*)

cumple no cumple no aplica

B6.- Cuenta con mobiliario para la espera y uso exclusivo de los clientes, esta dependerá del tamaño del local. (*)

cumple no cumple no aplica

C. Acceso para personas con discapacidad

C1.- Existen de ser posible, accesos externos e internos habilitados para discapacitados. (*)

cumple no cumple no aplica

C2.- Cuenta con: (*)

- Rampas
- Pasillos de acceso
- Al menos un baño adecuado
- No cumple

D. Ingresos

D1.- El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores (*)

cumple no cumple no aplica

D2.- En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público. (*)

cumple no cumple no aplica

D3.- Las áreas de ingreso de clientes se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados) (*)

cumple no cumple no aplica

Infraestructura

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

E. Infraestructura general

E1.- Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores. (*)

cumple no cumple no aplica

E2.- Todas las áreas cuentan con: (*)

- Iluminación natural y/o artificial.
- Lámparas de la cocina protegidas para evitar contaminación.
- No cumple

E3.- El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas. (*)

cumple no cumple no aplica

E4.- Las paredes y pisos de baños y cocina no pueden ser de madera. (*)

cumple no cumple no aplica

E5.- Los pisos de material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. (*)

cumple no cumple no aplica

E6.- Cielo liso y pintado con pintura clara y lavable. (*)

cumple no cumple no aplica

E7.- Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable (*)

cumple no cumple no aplica

E8.- Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas. (*)

cumple no cumple no aplica

E9.- Cuenta con aislamiento de sonido para que la música o el sonido del establecimiento no perturbe a los moradores y a los demás negocios del sector. (*)

cumple no cumple no aplica

E10.- Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de: (*)

- Campanas
- Filtros de condensación de grasa
- Filtros de carbón activado
- No cumple

F. Infraestructura del área de bar

F1.- Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables. (*)

cumple no cumple no aplica

F2.- Cuenta con área de lavado en acero inoxidable con mezcladora para agua caliente y agua fría. (*)

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

- cumple no cumple no aplica
F3.- Existe una barra con taburetes con capacidad para alojar el 5% del aforo. (*)
cumple no cumple no aplica

G. Infraestructura del área de comedor

- G1.- El espacio asignado a cada cliente es 1 m² (L: 1,20m x A: 0,85m) (*)
cumple no cumple no aplica
G2.- Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm. (*)
cumple no cumple no aplica
G3.- Existe un área del comedor que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad, en los cuales, las sillas entre mesas tienen una separación de 1 metro. (*)
cumple no cumple no aplica

H. Infraestructura del área de cocina

- H1.- El área de la cocina debe ser 20% del área del comedor. (*)
cumple no cumple no aplica
H2. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos (*)
cumple no cumple no aplica
H3. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos frescos. (*)
cumple no cumple no aplica
H4.- El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente (*)
cumple no cumple no aplica
H5.-Tienen instalado trampas de grasa en los conductos de desagüe de la cocina y dan mantenimiento. (*)
cumple no cumple no aplica
H6.- Las áreas de cocina se encuentran ventiladas (*)
cumple no cumple no aplica
H7.- Las áreas de cocina tienen seguridades contra el acceso de plagas. (*)
cumple no cumple no aplica
H8. Los pisos del área de cocina son antideslizantes. (*)
cumple no cumple no aplica
H9. Cuentan con sumidero en pisos del área de cocina, para los líquidos producto del mantenimiento y limpieza. (*)
cumple no cumple no aplica

I. Infraestructura del área del personal

- I1.- Posee al menos un servicio higiénico exclusivo para uso del personal. (*)
cumple no cumple no aplica
I2.- Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal.
cumple no cumple no aplica
I3.- Posee un área exclusiva para almacenamiento de sus artículos personales (*)
cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

I4.- Usa el comedor de clientes fuera del horario de atención al público como comedor para uso del personal. (*)

cumple no cumple no aplica

J. Infraestructura para la seguridad

J1.-Cuenta con: (*)

- Salidas de emergencia
- Rutas de evacuación
- Puntos de encuentro libres de obstáculos
- No cumple

J2.- Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. (*)

cumple no cumple no aplica

K. Equipamiento general

K1.-La ambientación se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin el uso de especies animales y vegetales en peligro, amenazadas, la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes. (*)

cumple no cumple no aplica

K2. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical están colocados al interior del establecimiento (*)

cumple no cumple no aplica

K3.- El establecimiento cuenta con tachos generales: Orgánicos e inorgánicos, papel/cartón, tetrapak, vidrio, plásticos y son entregados a la red de recolección pública. (*)

cumple no cumple no aplica

K4.- Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a gestores ambientales autorizados (*)

cumple no cumple no aplica

L. Equipamiento del área de comedor

L1.- Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo. (*)

cumple no cumple no aplica

L2.- Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme de acuerdo a la cantidad de aforo (*)

cumple no cumple no aplica

M. Equipamiento del área de cocina

M1.- Cuenta con cocina industrial con válvula de baja presión. (*)

cumple no cumple no aplica

M2.- La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas. (*)

cumple no cumple no aplica

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

M3.-Cuenta con iluminación industrial para cocina. (*)

cumple no cumple no aplica

M4.-Cuenta con implementos de cocina discriminados para su uso en agua, aceite, dulce o sal. (*)

cumple no cumple no aplica

M5.- Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son e acero inoxidable, mármol o granito. (*)

cumple no cumple no aplica

M6.Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para: pescados/ carnes y frutas/verduras. (*)

cumple no cumple no aplica

M7.-Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para: carnes, frutas, verduras y lácteos. (*)

cumple no cumple no aplica

M8.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian con los colores apropiados para cada clase de alimentos (*)

cumple no cumple no aplica

N. Equipamiento del área de bar

N1.- Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos. (*)

cumple no cumple no aplica

N2.- Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos (*)

cumple no cumple no aplica

N3.- Cuenta con un sistema de congelación para alimentos de uso exclusivo del bar. (*)

cumple no cumple no aplica

O. Equipamiento para la seguridad

O1.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios: (*)

- Venda adhesiva
- Almohadilla de gasa estéril
- Crema para quemaduras
- Toalla limpiadora
- Antiinflamatorios
- Alcohol
- Agua oxigenada
- Termómetro
- Aspirinas
- Tijeras de punta redondeada
- No cumple

O2.- Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente. (*)

cumple no cumple no aplica

O3.- Contar con centralina de gas para los equipos (*)

cumple no cumple no aplica

O4.- Contar con tanques de gas industrial que proporcionen la presión de gas. Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que indiquen: Peligro gas inflamable, prohibido fumar o entrar con llama e identificación de la comercializadora de gas. (*)

cumple no cumple no aplica

O5.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año. (*)

cumple no cumple no aplica

P. Señalización

P1.-El establecimiento está identificado como "espacio 100% libre de humo de tabaco" (*)

cumple no cumple no aplica

P2. Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. (*)

cumple no cumple no aplica

P3.- Cuenta con señalización de: Áreas restringidas de uso exclusivo del personal y áreas peligrosas o con material inflamable (*)

cumple no cumple no aplica

Q. Servicios

Q1.- Brinda el servicio de guardarropa o cuenta con dispositivos en las mesas que soporten las carteras. (*)

cumple no cumple no aplica

Q2. Brinda el servicio de internet (*)

cumple no cumple no aplica

Q3.- Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento. (*)

cumple no cumple no aplica

Q4.- El establecimiento brinda alternativas de pago adicionales al efectivo. (*)

cumple no cumple no aplica

Q5.- Ofrece carta de alimentos que incluye 10% de cocina patrimonial o al menos el 25% de ingredientes no tradicionales (*)

cumple no cumple no aplica

R. Mantenimiento

R1.- Todas las áreas del establecimiento se encuentran limpias, ordenadas, sin polvo y sin malos olores (*)

cumple no cumple no aplica

R2. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza (*)

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

cumple no cumple no aplica

R3.- Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas. (*)

cumple no cumple no aplica

R4. Cuenta con registro de control de plagas (*)

cumple no cumple no aplica

S. Personal

S1.- El personal de preparación de alimentos cuenta con: (*)

- Chaqueta de cocina
- Pantalón de cocina
- Zapatos antideslizantes
- Cabello recogido
- Malla, champiñón o cofia
- Uñas cortas
- Protección de manos
- No cumple

S2.- El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado médico actualizado. (*)

cumple no cumple no aplica

S3.- El establecimiento cuenta con: (*)

- Personal de recibimiento de clientes
- Personal de cocina
- Personal de comedor
- No cumple

S4.- El personal se encuentra uniformado según el concepto del establecimiento y se visualiza el nombre de la persona. (*)

cumple no cumple no aplica

S5.- El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad. Al menos 1 por cada 10 trabajadores (*)

cumple no cumple no aplica

S6.- El personal está entrenado para la atención de emergencias. (*)

cumple no cumple no aplica

S7.- El establecimiento cuenta con personal especializado en la atención al cliente, según categoría: (*)

- Personal de recibimiento de clientes (maitre o hostess)
- Personal de cocina (chef)
- Personal de comedor

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

S8.- El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes ni otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos. (*)

cumple no cumple no aplica

S9.- El personal de preparación de alimentos no utiliza perfumes ni maquillaje en exceso. (*)

cumple no cumple no aplica

T. Administrativo

T1.- El establecimiento cuenta con: (*)

- Manual operativo y administrativo
- Descripción de puestos
- Misión, visión y objetivos
- Políticas de la empresa
- No cumple

T2.- El establecimiento tiene entre sus políticas: (*)

- La no contratación de menores de edad.
- La no promoción de la prostitución.
- La no venta de estupefacientes.
- La no discriminación tanto para personal como clientes.
- No cumple

T3.- El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: (*)

- Procedimiento a aplicar para la atención a personal con discapacidades.
- La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal cuando padezca temporal o permanentemente una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida a los alimentos
- No cumple

Anexo C

FACTORES DE DECISIÓN PARA SELECCIÓN DE RESTAURANTES

Indique la importancia que tiene para usted cada uno de los siguientes aspectos, al momento de seleccionar un hotel en el Centro Histórico de Quito

***Obligatorio**

1.- Ubicación próxima a los atractivos turísticos principales *

1 2 3 4 5

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Sin importancia Muy importante

2.- Precio acorde al servicio *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

3.- Decoración y ambiente de las instalaciones *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

4.- Hotel amigable con el medio ambiente *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

5.- Limpieza y mantenimiento de la instalaciones *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

6.- Acceso a internet en las habitaciones *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

7.-Amenidades en las habitaciones *

Jabón, shampoo, lociones, entre otros

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

8.- Spa y servicios de belleza *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

9.- Estacionamiento *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

10.- Poseer página web *

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

11.- Poseer canales de información sobre el hotel *

Por ejemplo: Tripadvisor, Facebook, entre otros

1 2 3 4 5

Sin importancia Muy importante

12.- Calidad del servicio *

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

13.- Personal capacitado en atención al cliente *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

14.- Personal entrenado para atender emergencias *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

15.- Personal hable al menos un idioma extranjero *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

16.- Entregar encuesta de satisfacción *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

17.- Poseer información turística *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

18.- Poseer restaurante dentro de las instalaciones *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

19.- Edificio 100% libre de humo *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

20.- Seguridad *

1 2 3 4 5
Sin importancia Muy importante

Anexo D

FACTORES DE DECISIÓN PARA SELECCIÓN DE RESTAURANTES

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

Indique la importancia que tiene para usted cada uno de los siguientes aspectos, al momento de seleccionar un restaurante en el Centro Histórico de Quito

***Obligatorio**

1.- Ubicación próxima a los atractivos turísticos principales *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

2.- Precio acorde al servicio *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

3.- Decoración y ambiente de las instalaciones *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

4.- Restaurante amigable con el medio ambiente *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

5.- Limpieza y mantenimiento de la instalaciones *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

6.- Acceso a internet *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

7.- Menú en dos idiomas *

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

8.- Varios métodos de pago *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

9.- Estacionamiento *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

10.- Poseer página web *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

11.- Poseer canales de información sobre el restaurante *

Por ejemplo: Tripadvisor, Facebook, entre otros

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

12.- Calidad del servicio *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

13.- Sabor y temperatura adecuada de los alimentos *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

14.- Presentación de los platos *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

15.- Personal capacitado en atención al cliente *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

16.- Personal entrenado para atender emergencias *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

17.- Contar con Chef profesional *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

18.- Personal hable al menos un idioma extranjero *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

19.- Entregar encuesta de satisfacción *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

20.- Poseer información turística *

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

“Investigación de estándares de calidad en función del mercado turístico y su incidencia en el mejoramiento del sistema calidad continua de los servicios turísticos en ZET Centro Histórico Quito, 2013”

21.- Establecimiento 100% libre de humo *

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

22.- Seguridad *

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| Sin importancia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |