

Universidad de Oviedo

Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

TRABAJO FIN DE MÁSTER

**IMPLEMENTACIÓN Y ADAPTACIÓN DEL
SISTEMA “Q DE CALIDAD TURÍSTICA” EN
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EN LA
REGIÓN COSTA DEL LITORAL DEL ECUADOR**

Autora: Lisseth Ivanova Aguilera Montalván

Tutora: María Mitre Aranda

Junio, 2016

AUTORIZACIÓN

Dña. María Mitre Aranda, tutora del Trabajo Fin de Máster realizado por Dña. Lisseth Ivanova Aguilera Montalván, en el Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Oviedo, **AUTORIZA** la presentación y defensa del presente Trabajo Fin de Máster.

Gijón, 31, mayo de 2016.



DECLARACIÓN

Dña. Lisseth Ivanova Aguilera Montalván **DECLARA** que es la autora del presente Trabajo presentado para optar al título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Oviedo, que es un Trabajo original realizado para este fin y que se han detallado todas las fuentes bibliográficas relevantes utilizadas durante su elaboración.

Gijón, 31, mayo de 2016.



RESUMEN

El presente trabajo de fin de máster tiene por objetivo implantar y adaptar un sistema de calidad turística en establecimientos hoteleros en la región costera del litoral del Ecuador. Esta región la conforman las provincias de Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Guayas y El Oro. Para este efecto, se analizaron con un enfoque cualitativo, las características, objetivos, beneficios y pasos, de los sistemas: “Q de Calidad Turística” de España por tratarse del sistema oficial del país, “Marca Q” de Ecuador y “Distintivo Q” del Distrito Metropolitano de Quito por ser los únicos sistemas públicos en Ecuador. Mediante este análisis se permitió realizar una diferenciación entre los sistemas mencionados, al mismo tiempo se efectuó una adaptación hacia el sistema “Marca Q” del Ecuador y algunas propuestas de mejora. Dicho trabajo, además, se convierte en un referente informativo y de apoyo para el desarrollo de sistemas de calidad en los establecimientos hoteleros, asimismo contribuir con el progreso de los negocios, brindar un servicio de calidad al cliente y beneficiar al desarrollo turístico del Ecuador.

ABSTRACT

The present master thesis have objective inplant and adapt a sistem of tourist quality in hotel establishments in the coast región of Ecuador, this region is comprised by the provinces of Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Guayas and El Oro. To this effect it was analyzed, with a qualitative focus, the characteristics, objectives, benefits and steps, of the systems: “Q de Calidad Turística” of Spain because is oficial system of the country, “Marca Q” of Ecuador and “Distintivo Q” of Distrito Metropolitano de Quito for being the only public systems in Ecuador. This method of analysis allowed to perform a differentiation between systems referred. At the same time was adapted to “Marca Q” system of Ecuador some proposals to improve. This work, moreover, becomes a referent information element to support the development of quality systems in the hotel establishments, also to help with success of business, offer customers a quality service and benefit tourism development in Ecuador.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	8
I.1 La calidad y su evolución	8
I.2 La calidad en establecimientos hoteleros	10
I.3 Sistemas de gestión de calidad	10
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (SCTE) “Q DE CALIDAD TURÍSTICA” DE HOTELES	13
II.1 Antecedentes y objetivos	13
II.2 Beneficios y ventajas de aplicar el sistema de gestión	15
II.3 Características	17
II.4 Etapas	18
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CALIDAD DEL ECUADOR	19
III.1 Descripción General del País Ecuador	19
III.1.1 Aspectos generales	19
III.1.2 Economía, sociedad y política	19
III.1.3 Naturaleza y cultura	20
III.1.4 Turismo	22
III.2 Calidad Turística del Ministerio de Ecuador “Marca Q”	23
III.2.1 Antecedentes, objetivos y características	23
III.2.2 Beneficios y ventajas de aplicar el sistema de gestión	24

III.2.3 Etapas.....	25
III.3 Calidad Turística del Distrito Metropolitano de Quito “Distintivo Q”	26
III.3.1 Antecedentes y objetivos	26
III.3.2 Beneficios y ventajas de aplicar el sistema de gestión	27
III.3.3 Características	28
III.3.4 Etapas.....	29
CAPÍTULO IV: ADAPTACIÓN DEL SCTE EN HOTELES DE ECUADOR	31
IV.1 Diferenciación del SCTE y sistemas de calidad del Ecuador.....	31
IV.2 Adaptación y propuesta de mejora	34
CONCLUSIONES	38
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	41

GRÁFICAS

Gráfica 1: Objetivos ICTE	15
Gráfica 2: Beneficios y ventajas de la “Q de Calidad Turística”	16
Gráfica 3: Proceso para obtención “Q de Calidad Turística”	18
Gráfica 4: Proceso para ser parte de Ecuador Calidad Turística	26
Gráfica 5: Proceso para la obtención del “Distintivo Q”	30
Gráfica 6: Diferencia entre sistemas de calidad de Ecuador y España	33
Gráfica 7: Adaptación de sistemas “Q de Calidad Turística” y “Distintivo Q” al sistema ecuatoriano nacional “Marca Q”	35
Gráfica 8: Propuesta de organización del sistema de calidad turística en Ecuador	36
Gráfica 9: Propuesta de proceso para ser parte de un sistema en Ecuador	38

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la implantación de sistemas de gestión de calidad en establecimientos hoteleros se encuentra muy avanzado especialmente en los países europeos y estadounidenses, que a partir de los años 90 hubo un enfoque al servicio, ya que el cliente se volvía más exigente. En el año 2001 las empresas hoteleras y de restauración encontraron la necesidad de buscar un sistema con el que puedan realizar un control, seguimiento y mejora en las áreas de operaciones de cocina, operaciones de sala, marketing y sistemas de gestión. En este caso también se centra en algunas empresas latinoamericanas.

Con estos antecedentes se podría indicar que este trabajo se enfoca en el país de Ecuador, que al presente, está en un proceso reciente de implantación de sistemas de calidad en establecimientos hoteleros, y en el que además se encuentra en pleno desarrollo turístico, por lo cual uno de sus principales objetivos es: *“lograr posicionar a Ecuador como potencia turística con estándares de calidad que certifiquen el compromiso con la industria turística y sus clientes”*.

Actualmente existen dos sistemas; uno a nivel nacional llamado también “Marca Q” que se inició en el año 2015 pero todavía es un plan piloto y su norma se encuentra en revisión. Y el segundo es de destino llamado “Distintivo Q” y este ya ha sido probado desde el año 2014. Además las empresas a las cuales se ha aplicado estos sistemas están ubicadas en las principales ciudades como Quito, Guayaquil y sus alrededores.

Por esta razón, el siguiente trabajo propone un análisis de los sistemas “Q de Calidad Turística” de España, “Marca Q” y “Distintivo Q” del Ecuador, y mediante los resultados poder adaptar el sistema de gestión turístico español para establecimientos hoteleros de la costa litoral que se encuentran en el Ecuador que en su mayoría son de dos y tres estrellas. Y de esta manera ayudar con la gestión de la empresa y mejorar su rendimiento, brindar un servicio de calidad y por concerniente la satisfacción del cliente.

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos: primero se realizará un marco teórico y conceptual para entender los fundamentos y elementos que componen la gestión de calidad. Luego se analizará el sistema “Q de Calidad Turística” de España, asimismo en el tercer capítulo se describirán de forma general al país y los sistemas de calidad turística existentes en Ecuador, para finalmente realizar una adaptación y propuestas de mejora.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

En el siguiente capítulo se distribuirá el marco teórico y conceptual que está compuesto por un grupo de definiciones básicas para el desarrollo del trabajo fin de máster. Dentro del mismo, se incluyen los siguientes apartados acerca de la calidad y sistemas de gestión de calidad: la calidad y su evolución, la calidad en establecimientos hoteleros y sistemas de gestión de calidad.

I.1 La calidad y su evolución

De acuerdo a la Real Academia Española, la calidad se define como: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

La calidad hoy en día es uno de los más importantes métodos para la satisfacción del cliente quienes son los que juzgan su valor, al mismo tiempo que se cumplen sus expectativas y mejora la gestión de la empresa y por la productividad de sus empleados. Para un operario la calidad significa que su actuación le satisface, le hace estar orgulloso de su trabajo, al mejorar la calidad (Deming, 1982).

El concepto de calidad ha ido evolucionando a la par que lo ha hecho la economía desde la aplicación de la idea a conceptos industriales hasta su aplicación a empresas de servicios en general (Albacete, 2004). La calidad durante algunos años se ha estado incorporando en industrias manufactureras y en estos últimos a las industrias hoteleras.

W. Edwards Deming fue la persona quien lideró la revolución japonesa de la calidad el cual implantó procesos de control y técnicas para gestionar problemas. Según él, la alta dirección era responsable del 85 por ciento de todos los problemas de calidad, de allí la necesidad de tomar la iniciativa. Por otro lado es conocido por el ciclo de Deming Planificar, Hacer, Chequear y Actuar.

Luego en 1956 Feingengauum fue quien promovió la frase de Control de la Calidad Total en Estados Unidos, quien decía que la calidad total significa estar orientados hacia la excelencia, antes que hacia los defectos.

En 1979 Phillip Crosby afirma que la calidad es gratis, que no se añaden costes al producto o servicio si se hacen las cosas bien la primera vez. En el año de 1960 Kaoru Ishikawa se le relaciona con el control de calidad en toda la empresa y presentó el diagrama “causa y efecto”. Y Taguchi que menciona acerca del control de la calidad desde la etapa de diseño del producto.

A partir de esto se pueden identificar cuatro etapas diferentes y sucesivas de la calidad:

- Control de la calidad: En esta primera etapa se centra en el control del producto o servicio ya terminado, en la cual se verifica si cumple con las especificaciones técnicas establecidas. Por lo tanto, es poco competitiva ya que su comprobación está al final.
- Aseguramiento de la calidad: *“Son aquellas actividades realizadas para garantizar que la información generada sea correcta o que el producto obtenido cumpla con las especificaciones requeridas”* (Valedon e Ibarz, 1994). Esta etapa rompe esquemas tradicionales y se caracteriza por la participación activa del personal de la empresa en el logro de los productos y servicios con calidad total.
- Calidad total: “Se puede entender no como un concepto basado en sistemas, sino como un sistema de gestionar basado en procesos” (Juliá et al., 2002). Esto induce que para la gestión de un establecimiento se deben desarrollar procesos para poner en marcha un sistema. Cabe recalcar que al usar la calidad total significa un cambio desde la cultura de la empresa y un control cualitativo y cuantitativo de estos procesos.
- La calidad como estrategia competitiva: En esta etapa la calidad se relaciona con rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro de la planificación estratégica. Se convierte en un factor clave de competitividad, además pasa a ser de interés para la dirección.

A lo largo de la historia la calidad ha ido evolucionando para la inserción en las empresas que poco a poco se convierten en más competitivas y buscan la satisfacción de un cliente cada vez más exigente.

I.2 La calidad en establecimientos hoteleros

El turismo y la hotelería hoy en día son unas de las principales actividades a nivel mundial. Cada vez se crean nuevas formas de turismo natural y cultural, y así mismo se ha acompañado de la hotelería como parte complementaria para una estadia placentera. “Durante toda la historia de la humanidad las personas han viajado por razones económicas, políticas, sociales y culturales. En la mayoría de los casos por motivos individuales, familiares, viajes de exploración o de formación” (Maya e Izquierdo, 2007).

Como necesidad principal de los viajes y el turismo se debía encontrar un lugar donde pernoctar o pasar la noche por lo que se crearon las tabernas y posadas que fueron de gran utilidad para los viajeros. “En Roma existían varias clases de establecimientos a lo largo de los caminos y dentro de las poblaciones había tabernas y posadas para satisfacer las necesidades de los viajeros y de la población local donde ofrecían habitaciones y, a veces, comida” (Maya e Izquierdo, 2007).

Después de la Edad Media hubo un exponente que revolucionó la hotelería, César Ritz, en pionero en modernizar los servicios que ofrecía un hotel. “El suizo César Ritz es considerado el padre de la moderna hotelería, mejoró todos los servicios de restaurante a las habitaciones, a las que proveyó de su correspondiente cuarto de baño, modernizó las instalaciones, y creó un nuevo concepto a la administración y servicio hotelero” (Maya e Izquierdo, 2007).

Con estos antecedentes se ha visto la necesidad de revolucionar la organización y estructura de la hostelería. La calidad de servicio significa satisfacción del cliente, repetición de compra y recomendación posterior. La característica propia de un hotel es su servicio acompañado de los elementos tangibles que hacen un complemento, al mismo tiempo es un sector muy dependiente del factor humano. Esto implica que los establecimientos hoteleros tengan sus propias peculiaridades y un modelo de gestión de calidad ya sea público o privado donde intervenga la dirección, administración, empleados y cliente.

I.3 Sistemas de gestión de calidad

A lo largo de los años, en consecuencia a la evolución de la calidad se han observado

grandes iniciativas para desarrollar normas, herramientas, técnicas y modelos que permitan a las organizaciones seguir unos pasos o también llamados sistemas de gestión de calidad, que como se ha nombrado anteriormente permiten una mayor competitividad y la satisfacción del cliente. Sin embargo, estos sistemas pueden ser normalizados por organizaciones públicas o privadas, como también pueden resultar privados en caso de que una empresa desee implementar su propio sistema.

Existen organizaciones que emiten normas y las mismas certificar que una empresa está cumpliendo unos requisitos de calidad y en consecuencia obtener un reconocimiento o marca. Entre ellas podemos nombrar ISO 9000, EFQM, SCTE, entre otros. De la misma forma se hallan sistemas por sectores, en este caso se puede nombrar algunos como: Casonas Asturianas, Aldeas Asturianas, Tesoros de México entre otros, que tienen más bien un enfoque de marketing.

Asimismo existen sistemas integrados para un mayor desenvolvimiento de la empresa no solo en la calidad, sino también en el medio ambiente, riesgos laborales u otros.

A continuación se describen brevemente algunas organizaciones y sus sistemas:

- **Organización Internacional de Normalización:** Esta organización emite la norma ISO 9000 que son un conjunto de requisitos que abordan varios aspectos de la calidad. “Las normas proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente con los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente” (ISO, 2015). Este sistema persigue que las empresas adopten una cultura de mejora continua.

Las normas ISO 9000 incluyen: ISO 9001:2015 - establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad; ISO 9000:2015 - cubre los conceptos básicos y el lenguaje; ISO 9004:2009 - Se centra en cómo hacer que un sistema de gestión de calidad sea más eficiente y eficaz y la ISO 19011:2011 - Presenta una guía sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad. Cabe recalcar que en España existe una organización normalizadora AENOR que emite las normas UNE-EN ISO 9000.

- **European Foundation for Quality Management (EFQM):** Es un Modelo Europeo de Excelencia. “Se asegura que todas las prácticas de gestión utilizados por una

organización forman un sistema coherente que está continuamente mejorando y proporciona la estrategia destinada a la organización” (EFQM, 2015).

Está basado en nueve criterios que pueden usarse para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia, especialmente los resultados en las personas, clientes y la sociedad.

- Sistema de Calidad Turística Española (SCTE): Es un sistema español que brinda apoyo al ICTE órgano gestor el cual conjuntamente con AENOR emite la norma UNE 182001:2008 (Hoteles y Apartamentos Turísticos. *Requisitos para la Prestación del Servicio*), a partir de las especificaciones elaboradas por el ICTE, para la concesión de la marca “Q de Calidad” de Hoteles. El proyecto para implantar el Sistema de Gestión se basará en el uso de esta norma para los establecimientos hoteleros de la costa del Ecuador.
- SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino): Posee una metodología que proporciona un sistema integral y permanente para la implantación de un sistema de gestión de la calidad a través de un manual de buenas prácticas a nivel de destino. Tiene un enfoque hacia la mejora continua y “persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino” (SICTED, 2015).

Este sistema principalmente promueve un desarrollo equilibrado de los distintos agentes que intervienen en la explotación del turismo para brindar un servicio de calidad y en el que además se introducen elementos de gestión ambiental.

CAPÍTULO II: ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (SCTE) “Q DE CALIDAD TURÍSTICA” DE HOTELES

El segundo capítulo tiene por objetivo la descripción y análisis del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) “Q de Calidad Turística”, como parte preliminar y de esta manera conocer si puede ser adaptado a los establecimientos hoteleros en Ecuador.

II.1 Antecedentes y objetivos

La “Q de Calidad Turística” nace de una iniciativa de la Secretaría de Turismo de España a través del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) como entidad promotora y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) como entidad gestora.

El SCTE fue creado por iniciativa del sector privado con el apoyo del Estado, se encarga de brindar una metodología de estándares para mejorar la competitividad y desenvolvimiento de las empresas en España. Entre las actividades que maneja como apoyo están: en subsectores la creación de la marca “Q de Calidad Turística” y su sistema de gestión, a nivel de destino el Sistema Integrado de Calidad Turística Española de Destinos (SICTED), además de los manuales de buenas prácticas que son los planes de excelencia y dinamización en el sector del turismo. El diseño de estos nuevos sistemas se considera pionero a nivel nacional e internacional que además de que incluyan la calidad de los bienes y servicios, se suma la gestión de la organización que es un complemento para su consecución, de esta manera buscan un enfoque hacia la calidad total y la mejora continua.

Entre sus objetivos menciona dos importantes: El primer objetivo es dotar de un sistema de gestión a las empresas turísticas para la mejora de la calidad de productos y servicios, y como segundo objetivo, que el sistema de calidad turística española sea reconocido internacionalmente además de diferenciador.

Dentro del marco de actuación como fue mencionado anteriormente, se desarrolla mediante acuerdo unánime por la necesidad de crear modelos de gestión adaptados a

los servicios ofrecidos que exige la demanda, además de garantizar el cumplimiento de estándares de una forma conjunta. La Secretaría de Estado de Comercio y Turismo junto a SCTE ha apoyado también para impulsar asistencia técnica en: “la realización de un diagnóstico oferta-demanda, la realización de acciones de sensibilización y formación, la creación de normas de calidad específicas, la creación de un sistema de auditoría y certificación, el diseño e implantación de una marca de calidad, el diseño y creación de herramientas para la gestión de la mejora continua y el diseño de una imagen de calidad única para todo el sector. Al mismo tiempo brinda la asistencia individualizada y la creación de departamentos a las asociaciones y empresas para la aplicación de los sistemas”. (SCTE, 2016)

Por otro lado dentro de los planes de actuación del SCTE, se encuentra el apoyo a la creación del ICTE como ente gestor de la “Q de Calidad Turística”. Este se impulsó por la unión de varios órganos gestores con el único objetivo de trabajar por la mejora de la calidad y de esta manera facilitar la credibilidad de los productos y servicios, otorgar certificados a empresas que han cumplido los estándares y promocionar y reforzar la marca de calidad turística española. Dentro de las funciones de la entidad se encuentran la normalización, certificación, promoción y formación. Por otro lado, el ICTE se encarga de certificar los sistemas de calidad creados principalmente por empresas turísticas. De una forma general mencionan los siguientes objetivos:

Gráfica 1: Objetivos ICTE

Sector Turístico	Empresas Certificadas
Impulsar la mejora del servicio turístico ofrecido a los clientes y, consecuentemente, su nivel de satisfacción.	Garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrecen.
Implantar la cultura de la calidad y de la mejora en el sector, impulsando el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad, flexible y accesible a todos los empresarios y a las Administraciones Públicas.	Incrementar los clientes y lograr su fidelización.
Mejorar y dar a conocer la imagen del producto	Motivar al personal.
Desarrollar e implantar un Sistema autorregulado que se pueda integrar o vincular con otros colectivos o subsectores del sector turístico, en general, para el desarrollo de la Calidad Turística como estrategia competitiva.	Optimizar los recursos.
	Prevenir los riesgos.
	Disminuir los costes.
	Promocionar el establecimiento.

Fuente: Instituto para la Calidad Turística Española (2016)

De esta manera da lugar al diseño de una imagen de calidad única para todo el sector español la “Q de Calidad Turística” como estrategia competitiva, desarrollando una metodología y fin común, con estándares, procedimientos de acreditación, certificación, revisión y vigilancia en el uso de la marca para cada subsector. Hasta el momento se encuentran 1934 establecimientos reconocidos.

II.2 Beneficios y ventajas de aplicar el sistema de gestión

Estos sistemas son de carácter voluntario, y se pueden adaptar a las políticas de cada empresa, que mediante su aplicación y como estrategia se convierten en competitivas

y rentables frente a un mercado cada vez más innovador.

Hoy en día aplicar un sistema de gestión es uno de los principales requisitos de la competitividad turística, ya que Ecuador es un país en creciente desarrollo potencial turístico, se puede insertar este sistema de calidad y su norma de hoteles y apartamentos turísticos, que ayudarán a dar más confianza al turista que viaje y además ser el primer destino de elección.

Es importante mencionar, que al aplicar se cumplan los estándares, superar su evaluación y buscar la mejora continua. A continuación se presentará en la gráfica 2, los beneficios y ventajas de la “Q de Calidad Turística”:

Gráfica 2: Beneficios y ventajas de la “Q de Calidad Turística”

Beneficios	Ventajas
Garantía de calidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos certificados.	Mejora de la gestión empresarial.
Participación del cliente en la mejora continua.	Aumento de la formación del personal.
Mayor confianza en la profesionalidad del personal.	Mejora de la eficacia de las herramientas empresariales.
Adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades del cliente.	Mayor satisfacción del cliente, debido a que el Sistema de Calidad permite conocer las expectativas de éste.
Mayor seguridad en la elección del establecimiento.	Inmersión en un proceso de mejora continua.
	Reconocimiento por parte del sector turístico y del cliente.
	Nueva visión del establecimiento como un "todo".

Fuente: Instituto para la Calidad Turística Española (2016)

II.3 Características

Una vez visto de donde nace la “Q de Calidad Turística” podemos sintetizar que es una de las marcas más importantes de España, que a través de ella da garantía al cliente de los productos y servicios que está consumiendo y de esta manera cumplir sus necesidades mediante una buena gestión. Según el ICTE la marca se caracteriza por ser: **Prestigiosa** por el compromiso de alcanzar la plena satisfacción del cliente. **Diferenciadora** ya que la podrán obtener solo aquellos establecimientos que aseguren unos niveles de calidad establecidos. **Fiable** debido a que las normas son independientes y están diseñadas para cada subsector. **Rigurosa** porque es estricta en las evaluaciones y pruebas que debe superar. **Promoción** se promociona ante los consumidores. Además está teniendo un reconocimiento internacional.

Se han desarrollado 20 normas dentro de los subsectores turísticos que integran el ICTE, y como el objetivo principal del presente trabajo fin de máster son los establecimientos hoteleros dicha institución conjuntamente con AENOR (entidad normalizadora), emite una norma pública y oficial de hoteles y apartamentos turísticos denominada UNE 182001:2005. Dicha norma describe los requisitos que deben cumplir las empresas españolas, y se sitúa entre de la norma ISO 9000 y el modelo EFQM. Al mismo tiempo se adaptará esta norma para la aplicación en los hoteles de la costa del Ecuador, por ser didáctica y principalmente más aplicativa para establecimientos hoteleros.

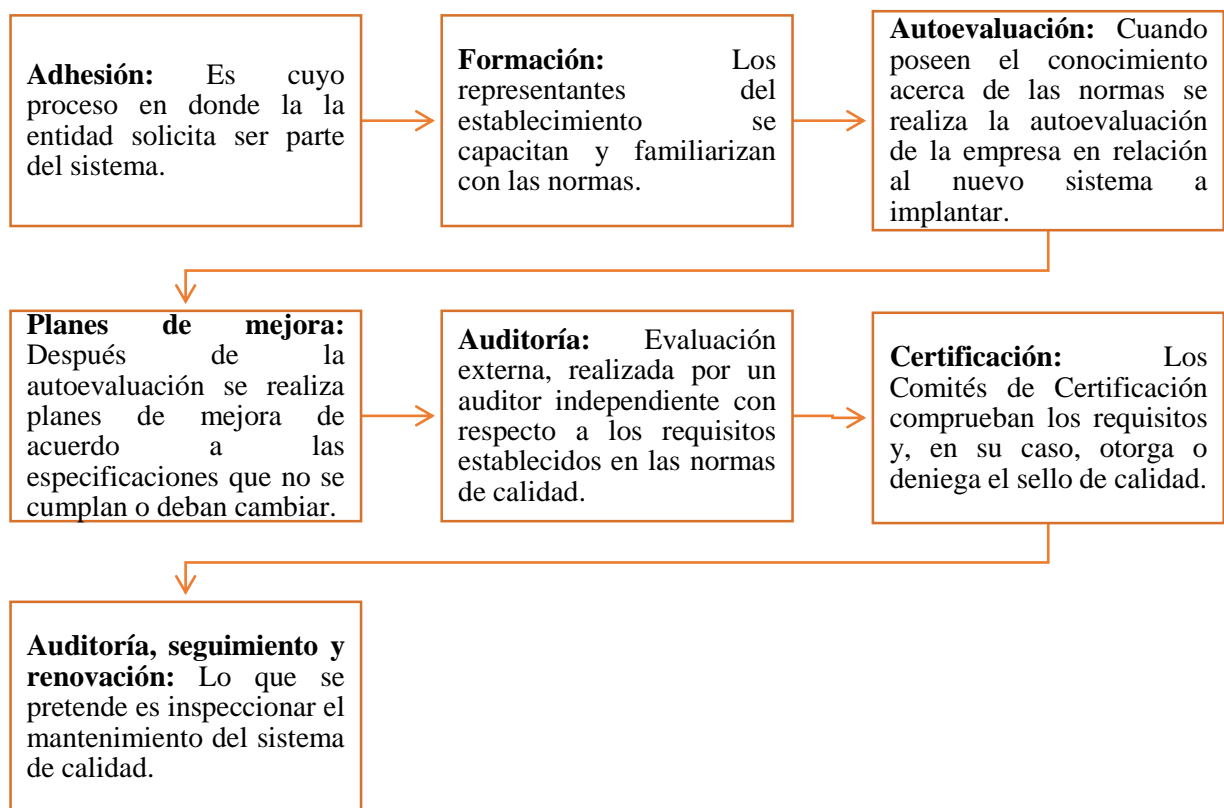
Esta norma busca unos objetivos los cuales se pueden diferenciar en tres grupos. Como primer punto posee un conjunto de requisitos en el que se puede usar un sistema de gestión por procesos, lo que pretende es dejar a un lado el clásico esquema departamental y utilizar modernos sistemas de gestión. Como segundo punto, la norma ha actualizado sus requisitos debido a que en la actualidad el cliente es más exigente y además se debe adecuar a la realidad del mercado, asimismo busca que los establecimientos tengan autonomía competitiva. A lo largo del documento hemos comentado que un cliente aumenta cada vez sus necesidades y son cambiantes, es por esta razón que la norma quiere asemejarse a lo que desea el mercado. Y finalmente, la norma busca que sea didáctica y de fácil aplicación al mismo tiempo incentivar el camino hacia la mejora continua y como resultado obtener mejores ingresos económicos y la seguridad integral con el medio ambiente y accesibilidad. Para que

sea más rápida y fácil su aplicación, se presenta el contenido de los requisitos exigidos por la norma, en este caso los que corresponden a la aplicación en hoteles de dos y tres estrellas. Anexo 1

II.4 Etapas

Para poder obtener la “Q de Calidad Turística” se debe seguir el siguiente proceso que se describe en la gráfica tres:

Gráfica 3: Proceso para obtención “Q de Calidad Turística”.



Fuente: Instituto para la Calidad Turística Española (2016)

En la gráfica anterior se puede observar que para ser parte de la “Q de Calidad Turística” como primera parte es adherirse al sistema, después los representantes de los establecimientos reciben una capacitación acerca del tema, se realiza una autoevaluación a la empresa para constatar lo que cumple en lo correspondiente a las normas para, luego implantar un plan de mejora y de esta manera hacer cumplir con los requisitos de las normas.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CALIDAD DEL ECUADOR

En tercer capítulo se desarrolla una descripción general del país Ecuador como preámbulo de la zona que se está trabajando, también se describen los sistemas de calidad turística del país, el primero se trata de un sistema a nivel nacional dirigido por el Ministerio de Turismo del Ecuador implantado desde el año 2015 y el segundo un sistema de calidad turística de destino, creado por el Distrito Metropolitano de Quito desde el año 2014. A continuación se detallan dichos sistemas.

III.1 Descripción General del País Ecuador

III.1.1 Aspectos generales

La República del Ecuador se encuentra situada en el Continente de América del Sur, limita al norte con Colombia, al sur y este con Perú y oeste con el Océano Pacífico. Su latitud es de 0°00 y posee una superficie de 281.341 km², la temperatura varía desde los 7°C hasta los 38°C dependiendo la zona. Posee 15,90 millones de habitantes, el idioma oficial es el castellano, quechua y shuar y su capital es Quito.

Está dividido por 24 provincias en 4 regiones geográficas: costa, sierra, oriente e insular. Dichas regiones están integradas en la costa por las provincias de: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Los Ríos, Guayas, El Oro. En la sierra: Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Bolívar, Tungurahua, Chimborazo, Santo Domingo de los Tsáchilas, Cañar, Azuay y Loja. En la Amazonía: Sucumbíos, Napo, Orellana, Pastaza, Morona Santiago y Zamora Chinchipe. Y la región insular Galápagos. Dentro de estas provincias se hallan también cantones y parroquias.

El actual trabajo está centrado en las provincias que se encuentran en la costa litoral que son: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Guayas y El Oro.

III.1.2 Economía, sociedad y política

Ecuador es una zona que fue conquistada por los incas y luego se sumó la conquista

española. Tras su independencia por los años 1809 se unió a la Gran Colombia dirigida por Simón Bolívar, en la separación de territorios en el año 1830 se crea la República del Ecuador.

Se encuentra habitado por el 40% población indígena que representan comunidades en la sierra, costa y Amazonía entre ellos Quechuas, Shuar, Otavalos y grupos no contactadas como los Tagaeri-taromenane. El otro 40% son mestizos la mayoría descendientes de españoles, el 10% pertenece a negros y el otro 10% blancos su mayor parte procedente de España.

El actual presidente es Rafael Correa, elegido democráticamente mediante voto electoral por la ciudadanía, el país posee cinco funciones estatales: Función Ejecutiva que representa el presidente, Función Legislativa conformada por una Asamblea General. El Consejo Judicial, Función Electoral y la Función de Transparencia y Función Social encargados de defender a los ciudadanos y combatir la corrupción.

También se destacan zonas administrativas que fueron creadas con la finalidad de descentralizar los trámites que se aglomeraban en las principales ciudades de Quito y Guayaquil. Actualmente existen 9 zonas en las que son agrupadas por provincias cercanas.

Entre sus principales actividades económicas se encuentran la exportación de petróleo y en la agricultura el banano, flores, camarones y cacao. La moneda que manejan dentro del país es el dólar americano. El turismo también es parte de sus ingresos ya que posee una gran biodiversidad de flora, fauna y atractivos culturales.

Actualmente posee industrias manufactureras, hidroeléctricas y el gobierno apuesta por el desarrollo científico. Entre las infraestructuras y comunicación se encuentran carreteras, aeropuertos y puertos marítimos.

III.1.3 Naturaleza y cultura

Ecuador es un país con biodiversidad por km² en el mundo, tiene relieves en la costa como el Golfo de Guayaquil y en la Sierra la Cordillera de los Andes rodeada por el cinturón de fuego de los volcanes.

La orografía del país es muy variada, se puede destacar la llanura costera con varias islas a su alrededor, con tierras bajas y llanas, también se encuentra las montañas de los Andes o sierra en la que se destaca el Volcán Chimborazo el segundo más alto del mundo con 6.310 metros sobre el nivel del mar y el Cotopaxi el volcán activo más alto del mundo, la selva amazónica en el oriente y las islas Galápagos conformadas por 13 islas volcánicas.

Posee ríos que bajan desde la Cordillera de los Andes, como también las vertientes que se distribuyen del Río Amazonas. La mayor parte del clima en el país es tropical y húmedo dependiendo las zonas en las que se encuentre. Tiene dos estaciones verano e invierno.

En medio del país pasa la línea ecuatorial por lo que su diversidad es abundante, además de la Cordillera del Chocó. Posee 51 reservas naturales protegidas, entre ellas se destacan: parques nacionales, reservas marinas, reservas ecológicas, reservas biológicas, reservas de producción, refugio de vida silvestre, entre otras. Estas reservas albergan gran biodiversidad de flora y fauna única en el mundo y ocupan el 20% de la superficie del Ecuador.

Por su ubicación posee una fauna que está marcada por regiones en las cuales se concentran especies únicas y endémicas como aves, mamíferos, anfibios, reptiles. En muchos casos como en el Parque Nacional Yasuní y las Islas Galapagos han evolucionado. El Ministerio de Turismo menciona que Ecuador *“cuenta con el 8% de las especies de animales y el 18% de las aves del planeta. Cerca de 3.800 especies de vertebrados, así como 1.550 de mamíferos, 350 de reptiles, 375 de anfibios, 800 especies de peces de agua dulce y 450 de agua salada. Igualmente, tiene cerca del 15 por ciento del total de especies endémicas de aves en el mundo. Las especies de insectos sobrepasan el millón, y las mariposas llegan a las 4.500, entre otras”*. (MINTUR, 2016)

También se detalla que en consecuencia a sus bosques tropicales *“posee el 10% de todas las especies de plantas que hay en el planeta, donde se calcula que hay aproximadamente 10 mil especies. En la región de oriente existe alrededor de 8.200, y solo de orquídeas se han identificado 2.725 especies. En Galápagos, en cambio, hay cerca de 600 especies nativas. La diversidad climática ha dado lugar a más de 25 mil especies de árboles”*. (MINTUR, 2016)

En aspectos culturales se puede resaltar que, en consecuencia a las civilizaciones y conquistas de diferentes culturas, han dejado un legado incaico por parte de los Incas y colonial por parte de los españoles. Existen manifestaciones culturales tangibles e intangibles en todo el territorio entre ellos, fiestas, arquitectura, lenguas, etnias, gastronomía, artesanías, música y cabe también destacar que posee patrimonios culturales nombrados por la UNESCO como el Centro Histórico de Quito y la lengua Zapara en la Amazonía.

En la literatura se han destacado Juan Montalvo y Juan León Mera, en artes plásticas el pintor Oswaldo Guayasamín, y en música los denominados pasillos por Julio Jaramillo.

III.1.4 Turismo

Por su situación geográfica en Ecuador se encuentran variedad de atractivos culturales y naturales que llaman su atención. Se puede disfrutar de distintos tipos de turismo: rural, cultural, ecológico, aventura, activo, comunitario, sol y playa, religioso, montaña, negocio, comercial, salud, gastronómico, deportivo, entre otros.

Se le llama el país de los cuatro mundos debido a sus diferentes ecosistemas que se dividen en cuatro regiones: las Islas Galápagos denominadas así por las famosas tortugas gigantes Galápagos, estas islas llaman su atención por ser volcánicas, se encuentran también los piqueros patas azules y lobos marinos, además se puede disfrutar de sol y playa, ecoturismo, buceo y senderismo.

Otro destino dentro del país es la costa del pacífico donde las playas en la mayor parte del tiempo del año su temperatura oscila entre 25°C a 35°C, las provincias que conforman la costa son reconocidas por su gastronomía del mar. Se puede realizar deportes de aventura como surf, parapente, caminatas, senderismo, entre otras. Tiene reservas y parques naturales, además culturas y artesanías de la costa.

También se halla los Andes, este se encuentra en el centro del país rodeado por montañas, volcanes y lagunas, desde estas montañas descienden los ríos y lagos, en esta región se puede disfrutar de sus aguas heladas y termales que se hallan en spas y centros de relajación. La cultura en esta zona es muy marcada por sus diferentes comunidades indígenas que lo conforman, se realiza turismo comunitario, artesanías

y disfrute de la variada gastronómica. Los deportes de aventura en las montañas y ascensos a volcanes.

La Amazonía principalmente conocida por su flora y fauna única en el planeta, la mayor parte de la región está compuesta por áreas protegidas en las que habitan especies endémicas. Su principal atracción es el turismo ecológico y comunitario.

Ecuador es un país nuevo en el ámbito del turismo. El Ministerio de Turismo menciona, que en el año 2015 se alcanza una estimación de 1.560.429 extranjeros que entraron al país, entre ellos provenientes de los países de Colombia, Estados Unidos y Perú, con un gasto promedio de 1.200 dólares por persona. En relación desde el año 2007 representa un crecimiento económico importante y como resultado sea una principal actividad no petrolera de ingresos. Uno de cada 20 empleos es por turismo, mientras que el turismo interno mueve 1,7 millones de dólares diarios.

Es por esta razón, que el Ministerio de Turismo del Ecuador busca la posibilidad de brindar valores agregados a los turistas y crecer en la satisfacción del servicio al cliente y que de esta manera pueda alcanzar la competitividad y ser una de las principales actividades de ingresos no petroleros para el país.

III.2 Calidad Turística del Ministerio de Ecuador “Marca Q”

III.2.1 Antecedentes, objetivos y características

En el país de Ecuador la gestión de la calidad por parte del sector público a nivel de todo el país es reciente, se inició en el año 2015 como parte del proyecto del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) por medio del Ministerio de Turismo (MINTUR) y a través de la Dirección de Calidad, la misión del SNCT es “Desarrollar mecanismos y herramientas que promuevan la gestión de calidad en las actividades, modalidades y destinos turísticos, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción y fidelidad del turista”. Esto forma parte del propósito de convertir al país en potencia turística y cuya actividad sea uno de los motores principales para la economía.

Apuesta por una cultura de excelencia, y se establece por ser un modelo de normas técnicas para sistemas de gestión, esquemas de certificación y reconocimiento basados en requisitos y estándares de servicio y gestión. La “Marca Q” se otorgará a

las empresas con un cumplimiento mínimo del 80% de los estándares establecidos, que asegurarán su prestigio, fiabilidad y confianza.

Hasta el momento existen 728 empresas hoteleras y de alimentos y bebidas que cuentan con la “Marca Q”. Estos establecimientos se encuentran principalmente en las ciudades como Quito, Guayaquil y en algunos cantones turísticos de la provincia de Pichincha. Actualmente se halla una lista con el detalle de 278 establecimientos que han aplicado el sistema de gestión. (Anexo 2)

También se ha impulsado unos premios denominados “Ecuador Potencia Turística” donde premian la excelencia y calidad en siete categorías: ciudad más amable, ciudad más segura, playa limpia, estación de servicios, alojamiento preferido, restaurante preferido, y mejor anfitrión. La metodología para el concurso es a través de votaciones de los ciudadanos del Ecuador o turistas extranjeros. De esta manera se pretende concienciar e impulsar la calidad haciendo participes a los gobiernos autónomos descentralizados, empresarios/as y población del destino. Asimismo el Ministerio de Turismo menciona que por medio de esta acción se puede fortalecer las capacidades del talento humano y la gestión de calidad en las actividades, con el fin de contribuir a la innovación de productos, servicios y destinos y de esta manera incrementar los niveles de satisfacción de turistas nacionales y extranjeros.

Por otro lado el Ministerio de Turismo promueve la implementación del Sistema de Gestión Organizacional (SIGO) en lugares en donde se considera que llegan la mayor parte de turistas extranjeros, con el objetivo de que micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) mejoren la calidad en la prestación de sus servicios y así alcanzar mayor rentabilidad y competitividad. Este sistema se desarrolla mediante tres módulos de capacitación que son: calidad profesional, enfoque en el cliente y gestión de rutina y mejora. Además se brinda asistencia técnica y finalmente se realiza una evaluación para verificar el cumplimiento de la implementación del sistema de calidad en los servicios conjuntamente con el reconocimiento del distintivo “SIGO ECUADOR”.

III.2.2 Beneficios y ventajas de aplicar el sistema de gestión

La aplicación del sistema es de carácter voluntario y gratis, por el momento se está

ejecutando como un plan piloto en las ciudades de Quito y Guayaquil. Los establecimientos que participan en el sistema de calidad de Ecuador tienen los siguientes beneficios que ayudarán al fortalecimiento y desarrollo del mismo:

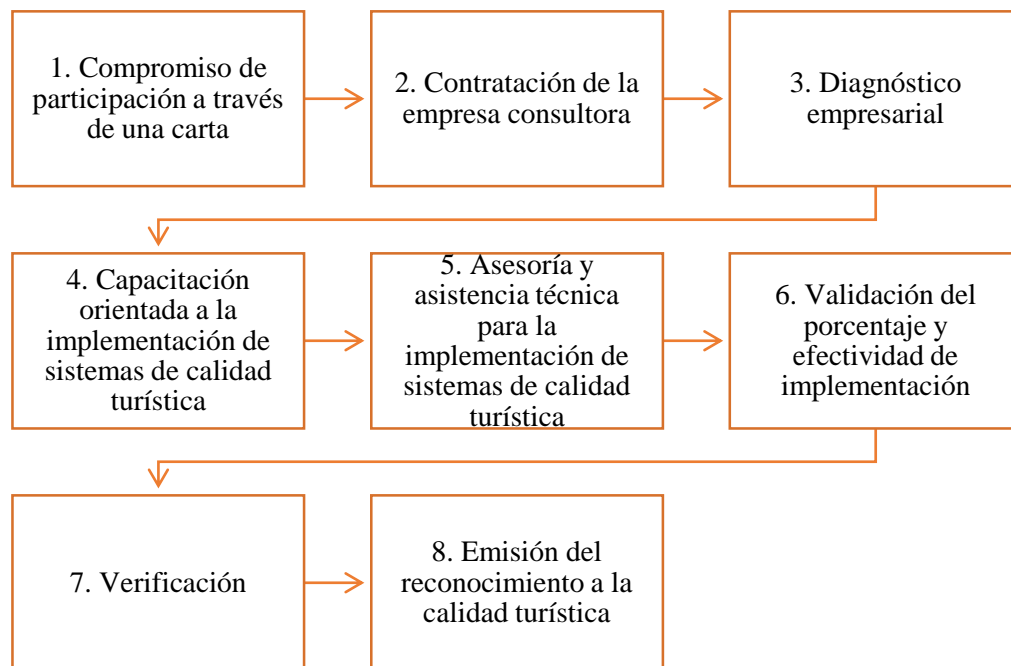
- Capacitación a la industria turística
- Capacitación *on line*
- Certificación de competencia laborales
- Escala de reconocimientos
- Promoción de las empresas en los eventos nacionales que realiza el Ministerio de Turismo, tales como *Workshops, Fam Trips y Press Trip*
- Prioridad en publicaciones internacionales
- Difusión en medios

III.2.3Etapas

Para poder participar en la “Marca Q” se deben seguir ocho pasos: en primer lugar el establecimiento que quiera ser parte deberá enviar una carta por escrito a través del correo electrónico oficial que facilitan en la página web. La persona encargada de calidad brindará asesoría para la contratación de una empresa consultora quien ayudará a la implantación del sistema de gestión, esta a su vez realizará un diagnóstico del establecimiento, además capacitará y brindará asistencia técnica para la validación del sistema. Finalmente el SNCT verificará el sistema y cumplimiento de los requisitos, y otorga el reconocimiento de la “Marca Q”

En la gráfica 4 se presenta las etapas que se deben seguir para ser parte de Ecuador Calidad Turística y obtener la “Marca Q”.

Gráfica 4: Proceso para ser parte de Ecuador Calidad Turística



Fuente: Elaborado a partir de la página web de calidad del MINTUR (2016)

III.3 Calidad Turística del Distrito Metropolitano de Quito “Distintivo Q”

III.3.1 Antecedentes y objetivos

El Distrito Metropolitano de Quito hoy en día es uno de los principales destinos turísticos del Ecuador por ser la capital de país, en consecuencia, promueve un turismo de negocios y asimismo posee atractivos culturales y naturales que llaman su atención y motivación para desplazarse.

Uno de los principales objetivos de la ciudad es convertirse en un destino turístico y de esta manera ofrecer un buen servicio al turista nacional y extranjero con una estadía placentera, es por esta razón que nace la iniciativa de la creación del “Distintivo Q”.

Este distintivo es establecido por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo” a través del Plan de Desarrollo Turístico Estratégico denominado “Plan Q”, con el apoyo de agentes públicos y privados que conforman el sistema turístico, promoviendo así, mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación. El objetivo es el siguiente: Promover la implementación

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

El “Distintivo Q” busca reconocer a todos aquellos/as empresarios/as del sector turístico que realicen actividades diferenciadas de calidad en su oferta, con la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad, además de optimar las habilidades, conocimientos y destrezas del personal que trabaja en el establecimiento. De esta manera se pretende que la ciudad sea un referente del país dando garantía al visitante del servicio turístico y la gestión empresarial.

III.3.2 Beneficios y ventajas de aplicar el sistema de gestión

Aplicar el “Distintivo Q” como destino, tiene varias ventajas empresariales y de marketing y publicidad para la ciudad, entre los más importantes se encuentran, llevar un turismo de calidad ordenado y sincronizado, imagen de destino y garantizar al turista un servicio de calidad.

A continuación se menciona los beneficios del “Distintivo Q” desde el punto de vista empresarial:

- Asistencia técnica antes, durante y después del proceso de verificación y obtención del distintivo, con el fin de buscar mejorar la gestión empresarial y brindar un servicio de calidad y excelencia al turista.
- Entregar un informe técnico a cada establecimiento posterior a la revisión que incluye parámetros sociales, ambientales, empresariales y de calidad. Este informe también contiene: efectuar programas de capacitación, la implementación de prácticas sostenibles, como dar preferencia a los productos de la comunidad, utilizar especies nativas y endémicas de la zona, clasificar los desechos, entre otros.
- Capacitación y profesionalización del equipo humano.
- Acceso a eventos y encuentros de carácter técnico y/o comercial con otros actores turísticos.
- Promover la oferta diferenciada a través de distintas iniciativas impulsadas por “Quito Turismo”.

En cuanto a marketing, promoción y publicidad se señala:

- Material promocional impreso, cupones.
- Promoción a través de boletines internacionales de las agencias de relaciones públicas de la ciudad a nivel internacional.
- Promoción y uso de los servicios de los establecimientos con “Distintivo Q” en viajes de familiarización y prensa que organice “Quito Turismo”.
- Autorización de emplear la marca turística en actividades de promoción de la empresa.
- Inclusión de las empresas reconocidas en el sitio web, redes sociales, aplicación móvil, prensa, radio, televisión y videos provisionales de “Quito Turismo”.

Con los antecedentes expuestos del sistema, se puede deducir que el “Distintivo Q” posee un enfoque de marketing.

III.3.3 Características

El sistema de calidad de la ciudad de Quito es reciente debido a que se creó en el año 2014, es propiedad de “Quito Turismo”, implantado con la finalidad de identificar a los establecimientos que van mejorando sus servicios y productos, además que ayudan a mejorar el posicionamiento del destino y su competitividad.

Por lo tanto, entre las características se pueden encontrar las siguientes:

- Garantiza que a los establecimientos al que acude el turista se encuentran legalizados.
- Para obtener el distintivo se debe cumplir un total del 80% de los requisitos de la “Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q” o cumplir con una norma equivalente reconocida por “Quito Turismo”.
- Es gratis para los establecimientos que deseen aplicar el sistema.
- Fiable y cumple estándares de calidad en los productos y servicios.
- Garantiza el implemento de prácticas responsables con el medio ambiente y la comunidad.

Los requisitos de la norma son de carácter ambiental por implantar exigencias para la protección del medio ambiente, biodiversidad y la sostenibilidad; son sociales ya

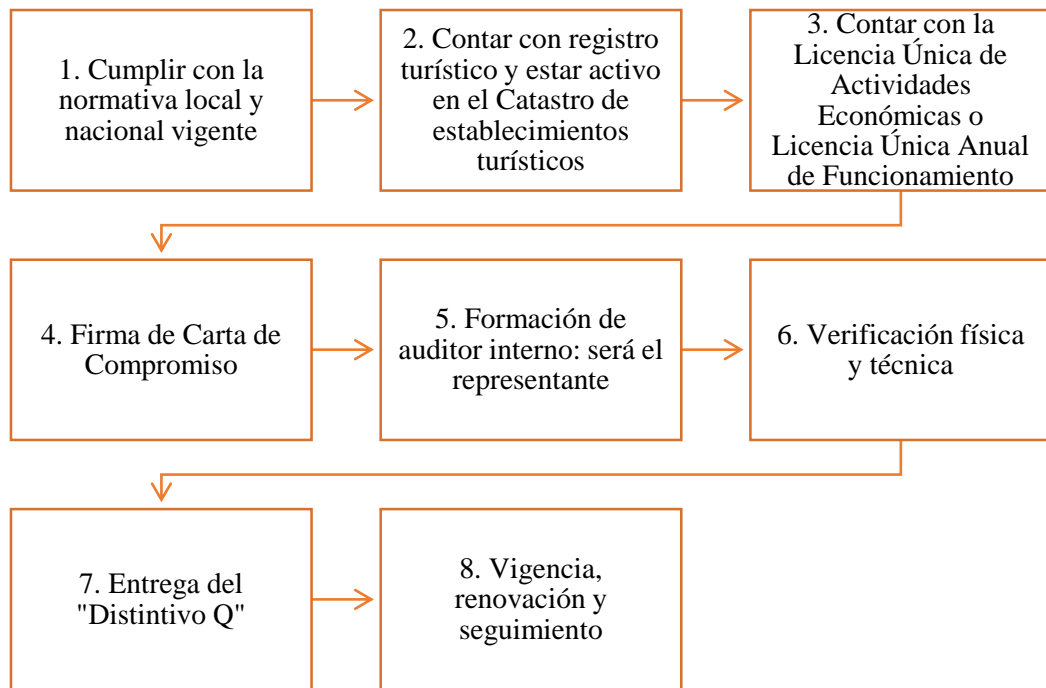
que apoyan a la comunidad mediante la compra de sus productos, entre otros; empresariales por estimular el crecimiento profesional de sus empleados; y de calidad. Por lo que se puede deducir que la norma promueve la responsabilidad social corporativa, en donde además, busca la mejora continua mediante el seguimiento, cumplimiento e innovación de las mismas a lo largo del tiempo.

El distintivo lo pueden obtener los establecimientos de actividades y servicios como: alojamientos, alimentos y bebidas, agencias, transportes turísticos y empresas de entretenimiento. Hasta el momento existen 220 establecimientos en la ciudad de Quito y 20 en la provincia de Pichincha que han obtenido el “Distintivo Q”. La norma de alojamiento se caracteriza por sus estándares de gestión administrativa, responsabilidad social empresarial, infraestructura y equipamiento y prestación y servicios. Los requisitos de la norma del “Distintivo Q” se describen en el Anexo 3.

III.3.4Etapas

Para la obtención del distintivo se deberán cumplir una serie de requisitos y pasos generales tales como: En primer lugar se exige el cumplimiento de la Ley y normativas locales y nacionales vigentes entre ellas se encuentra la Ley Laboral, permiso del Cuerpo de Bomberos entre otros y estar activo en el registro turístico y de catastros, como es local se solicita tener licencia LUAE y LUAF. A continuación los representantes de los establecimientos deberán firmar una carta de compromiso y contratar un auditor interno que organizará y planificará la aplicación del sistema de calidad a su vez será el representante por parte de la empresa, este auditor deberá formarse y pasar las pruebas que impone el “Distintivo Q”. Cuando el sistema esté implantado se verificará su cumplimiento y seguidamente se otorgará el distintivo. Para la renovación y seguimiento se realizará nuevas auditorías cada año. En la siguiente gráfica se representa el proceso.

Gráfica 5: Proceso para la obtención del “Distintivo Q”



Fuente: Elaborado a partir del Reglamento General del Distintivo Q (2014)

También se detallan unos requisitos adicionales: Haber iniciado un proceso de implementación de herramientas de gestión de turismo sostenible, tener trayectoria o reconocimiento y personal calificado en competencias laborales.

CAPÍTULO IV: ADAPTACIÓN DEL SCTE DE HOTELES EN ECUADOR

En este capítulo final se expondrá una síntesis y análisis de los sistemas de gestión descritos anteriormente en los cuales consideraremos cómo adaptar el sistema de gestión “Q de Calidad Turística” para los hoteles de la costa litoral del Ecuador, además de una serie de propuestas para mejorar.

IV.1 Diferenciación del SCTE y sistemas de calidad del Ecuador

El Sistema de Gestión “Q de Calidad Turística” es un sistema realizado según la legislación española, que ya se ha implantado hace varios años en dicho país, por lo que sus procedimientos ya son comprobados en los establecimientos hoteleros, tanto en su política, organización y forma de implantación. Además es reconocido a nivel nacional e internacional, es aprobado y brinda garantía al usuario del servicio que está adquiriendo. Entre las cualidades importantes que se halla, es que posee un órgano gestor ICTE, que vela por su desenvolvimiento y control, además se ocupa de certificar a los establecimientos. Otra de sus características se encuentra en que tiene normas para 20 subsectores lo cual se considera una ventaja para el crecimiento del sector y al mismo tiempo integra a toda la población para que se involucre en la actividad turística. En el caso de hoteles su estrategia es el usar procesos y subprocesos que se encuentran descritos en los requisitos de la norma, siendo así más fácil su aplicación y cumplimiento, asimismo apuesta por la mejora continua.

Este sistema sería muy importante para la aplicación en los hoteles del Ecuador, siempre y cuando se adapte según las leyes del país. Por otro lado, de la norma se puede acoger especialmente los subprocesos que son los que describen paso a paso el desarrollo de los departamentos.

El Sistema de Gestión “Distintivo Q” es un sistema que se viene utilizando desde el año 2014 y que ha dado buenos resultados, es realizado de acuerdo a las necesidades del destino Quito, en donde por su ubicación han adaptado las normas al destino, su sistema es simple en el que se aplica la legislativa ecuatoriana y local, además de fácil adopción e implantación por los establecimientos. Tiene su propio marketing y

promoción siendo una estrategia para la ciudad y su impulso en el turismo y economía. Es dirigido por un solo órgano quien certifica que es el propio “Quito Turismo”, además de formar auditores que ayudan a los establecimientos a implantar y corregir los sistemas de gestión. Posee dos normas con estándares que son para hoteles y restaurantes. Desde otra perspectiva el “Distintivo Q” tiene un enfoque de marketing y es gratis como una forma de impulsar la calidad a nivel destino.

Finalmente la “Marca Q” que es el sistema oficial del Ecuador, es reciente y su aplicación hasta el momento ha sido un plan piloto, sin embargo no hay una difusión en la que se pueda impulsar y dar a conocer a nivel nacional e internacional, se ha aprovechado las campañas como Ecuador Potencia Turística para impulsar la calidad en la población, también para MIPYMES se ha utilizado otros sistemas. Asimismo su norma está en proceso de revisión, esto quiere decir que aún no existe una norma oficial. Es un sistema de fácil aplicación y corto proceso en la que el Ministerio de Turismo del Ecuador junto a la empresa consultora apoya dando capacitación al representante de los establecimientos con el fin de que se cumpla los estándares al aplicar el sistema. Su aplicación se ha realizado en las principales ciudades como Quito y Guayaquil y hasta ahora no hay una ampliación en otras ciudades, por el momento se encuentra sin ejecutarlo. Es sustancial recalcar que es un sistema nuevo en el que se puede adaptar a otros sistemas que ya han obtenido mejores resultados.

A continuación se presenta en la gráfica 6 las diferencias entre el sistema de calidad español y los sistemas de Ecuador.

Gráfica 6: Diferencia entre sistemas de calidad de Ecuador y España

Concepto	“Q de Calidad Turística” España	“Distintivo Q” Quito	“Marca Q” Ecuador
Modelo	Pública a nivel Español	Pública y abierta para diferentes destinos	Pública
Política	Española	Destino del Distrito Metropolitano de Quito	Ecuador
Norma	UNE 182001:2008 para hoteles, 19 normas para diferentes subsectores	Norma de calidad turística para el “Distintivo Q” de hoteles y alimentos y bebidas	Norma para hoteles y alimentos y bebidas
Certificación	ICTE	Quito Turismo	Ministerio de Turismo
Enfoque	Mejora continua a través de procesos	Marketing, Empresarial y sostenibilidad	Organización y cliente
Ámbito	Nacional	Destino	Nacional
Vigencia	1 año	1 año	1 año
Valor	Tiene un costo	Gratis	Gratis
Carácter	Voluntario	Voluntario	Voluntario
Manual de Procedimientos	Si	Manual Organizacional	Si

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de sistemas de gestión “Q de Calidad Turística, “Marca Q” y “Distintivo Q” (2016)

En la gráfica 6, podemos observar que los tres sistemas poseen normas públicas y de carácter voluntario para su aplicación en los establecimientos. Los sistemas de Ecuador no tienen ningún coste ya que desean promover e impulsar la calidad, además los establecimientos en su mayoría son pequeños y familiares por lo que es complicada la implantación que en muchas ocasiones por costumbre o trámites los dueños de las empresas no desean establecer un sistema.

Estos sistemas se encuentran realizados de acuerdo a las políticas y leyes de cada país por lo que tal vez adaptar el sistema español al ecuatoriano puede causar algún inconveniente, como por ejemplo el sistema español tiene un organismo que controla que es el ICTE, mientras que en Ecuador son los propios organismos públicos.

Hay que destacar que en España hay una gran gama de normas para cada subsector en un mismo sistema lo cual es una ventaja competitiva, mientras que en Ecuador se aplican otros sistemas para pequeñas y medianas empresas por lo que ya no sería de manera unificada una misma marca. Los sistemas ecuatorianos buscan que mayormente sea integral y ayude a la sostenibilidad y conservación de la biodiversidad, sin dejar a un lado el desenvolvimiento empresarial y satisfacción del cliente.

IV.2 Adaptación y propuestas de mejora

Finalmente, al tener presente los sistemas de gestión antes mencionada y como el objetivo principal es poder adaptar el sistema de gestión de España a Ecuador, se establecen unas propuestas de mejora y adaptación para un sistema de calidad óptimo en el Ecuador.

A continuación se presenta en la gráfica 7 lo que se puede adaptar del sistema “Q de Calidad Turística” de España y también del sistema de destino “Distintivo Q” al sistema nacional ecuatoriano.

Gráfica 7: Adaptación de sistemas “Q de Calidad Turística” y “Distintivo Q” al sistema ecuatoriano nacional “Marca Q”

Concepto	Adaptación a la “Marca Q” Ecuador
Modelo	Seguiría siendo un modelo público para cualquier establecimiento que lo quiera aplicar.
Política	Seguiría adaptado a todas las leyes y políticas ecuatorianas.
Norma	Se utilizaría la norma Norma de calidad turística para el “Distintivo Q” de hoteles y alimentos y bebidas, adaptando los subprocesos de la Norma UNE 182001:2008.
Certificación	Lo realizaría el mismo Ministerio de Turismo del Ecuador por medio de sus delegaciones en las zonas correspondientes.
Enfoque	Mejora continua, marketing, empresarial y sostenibilidad.
Ámbito	Nacional
Vigencia	1 año
Valor	Gratuito
Carácter	Voluntario
Manual de Procedimientos	Se debe realizar manual de procedimientos del establecimiento.

Fuente: Elaboración propia

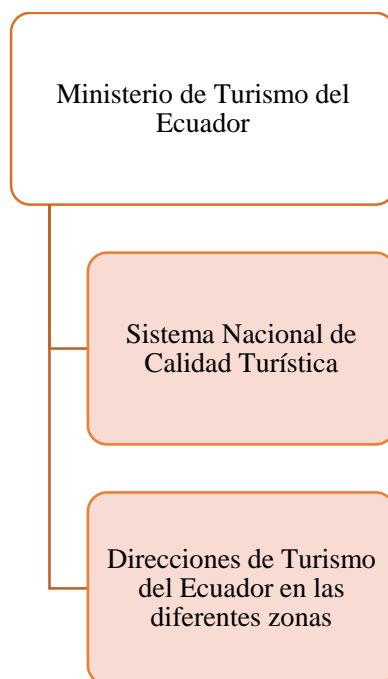
En Ecuador, la mayoría de los establecimientos son de dos y tres estrellas y en muchos casos están dirigidos por los propietarios y familiares que también son empleados del local, igualmente no tienen conocimiento o disposición para planificar un sistema de gestión, es por esta razón que para estos establecimientos debe ser fácil su aplicación y organización de un sistema.

Como lo había mencionado antes el SCTE es el ente gestor en España y tomando este referente como iniciativa, el sistema de calidad en Ecuador está centralizado en el Ministerio de Turismo por medio del Sistema Nacional de Calidad Turística, esto detiene al avance unificado en las demás provincias del Ecuador, sin embargo existen zonas en dichas provincias en donde el Ministerio de Turismo del Ecuador tiene sus

propias delegaciones, estas podrían ser el ente gestor para apoyar a las empresas e informar acerca de los sistemas de gestión de calidad y de esta manera se pueda desarrollar unificadamente en todo el país y asimismo ser quienes certifiquen.

En la siguiente gráfica 8 se presentará como podría ser la organización del Sistema de Calidad Turística en Ecuador para que pueda ser aplicado de una forma uniforme:

Gráfica 8: Propuesta de organización del sistema de calidad turística en Ecuador



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado es importante mencionar que el sistema de calidad española posee unas normas más completas, en la cual se puede implementar los subprocesos de la norma UNE 182001:2008 y de esta manera se adaptaría en el Ecuador. También en un futuro se podría implantar las normas de los otros subsectores. Para establecer un sistema en establecimientos hoteleros se debe seguir el siguiente proceso según lo estudiado en clases:

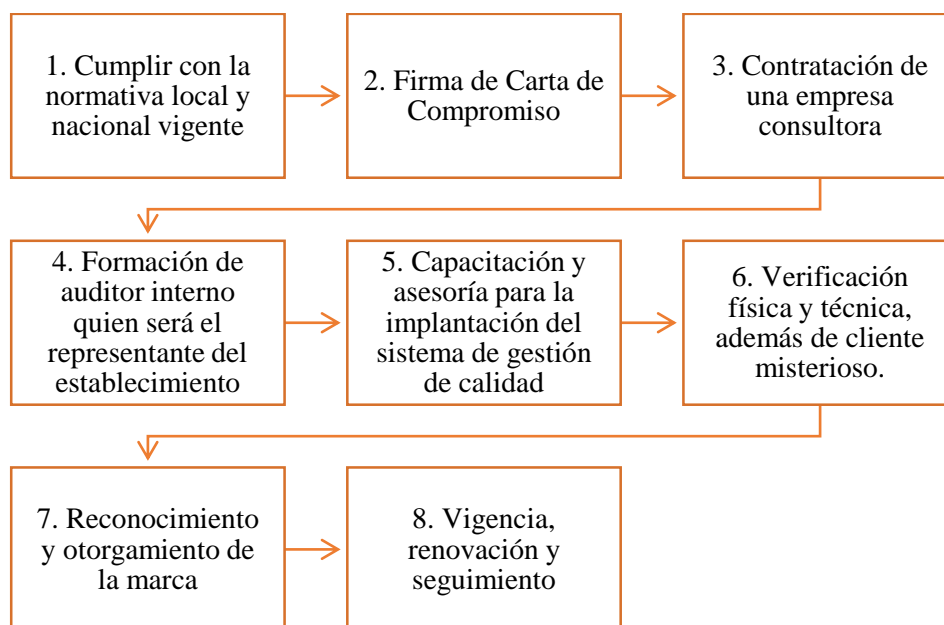
- **Planificación:** En este primer paso se realiza una evaluación inicial del establecimiento con los estándares del sistema elegido y comprobando cuales cumple, asimismo se elige al representante que se encargará de la aplicación.
- **Implantación:** Para la implantación se debe informar primeramente tanto al personal interno como a personas externas que trabajan con la empresa acerca del cambio a realizarse. Realizar un inventario de los activos que

posee la empresa. Definir los procesos, subprocesos, estándares e indicadores de cada departamento, igualmente las funciones y responsabilidades. Ejecutar una formación al personal y entre lo más importante documentar la información.

- Control y mejora: Todo sistema debe ser controlado y mejorarlo con el tiempo, debido a esto se debe realizar el control de cumplimiento de estándares, ajustes del sistema si es el caso y finalmente certificar el sistema planteado.

Asimismo se propone un proceso para ser partícipe del sistema, como primer punto es importante que los establecimientos que quieran participar en el proyecto de la implantación deben cumplir estrictamente la legislación vigente local y nacional, además de firmar una carta de compromiso en el que el establecimiento deba asegurar que cumplirá con la aplicación del sistema, la empresa contratará una empresa consultora para su ayuda y ésta junto al Ministerio de Turismo darán formación a un auditor quien será el representante del establecimiento. Luego se realizará la revisión y también se optará por un cliente misterioso, una vez pasada la prueba se otorgará la marca. A continuación en la gráfica 9, se presenta una propuesta de pasos a seguir para la implantación de un sistema óptimo para Ecuador.

Gráfica 9: Propuesta de un proceso para ser parte de un sistema en Ecuador



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos “Q de Calidad Turística”, “Marca Q” y “Distintivo Q” (2016)

CONCLUSIONES

El Sistema de Calidad Turística de España es un sistema probado, por lo que sería más efectiva y fácil su aplicación en Ecuador. Debido a que Ecuador se encuentra en un reciente proceso de crecimiento turístico y ya existen delegaciones por zonas, se pueden adaptar las propuestas mencionadas en el capítulo cuatro de este trabajo con el fin de descentralizar la gestión realizada por el Ministerio de Turismo del Ecuador y de esta manera aplicar sistemas de gestión de una forma unificada en la costa litoral y hasta en todo el país.

Una vez analizados los diferentes sistemas, se puede deducir que el “Distintivo Q” del Distrito Metropolitano de Quito es uno de los más accesibles para utilizarse, por tener sus normas adaptadas a las leyes ecuatorianas y además ser un sistema probado que ha proporcionado buenos resultados, aunque se utilizarían los subprocesos de la norma UNE 182001:2008 para que de esta forma se considere unos estándares más completos.

El sistema de calidad turística español es un sistema aprobado, por lo que su adaptación en Ecuador puede ser no solamente para hoteles, sino también para los demás subsectores. En un futuro se podrían utilizar e implantar para las demás actividades del turismo y de esta manera potenciar el turismo de una forma equilibrada con el apoyo y acompañamiento de las personas que la actividad turística involucra.

En Ecuador, el sistema de calidad turística está en proceso y se ha creado recientemente. Actualmente no hay un avance en cuestiones de calidad para establecimientos y en estos momentos menos por la catástrofe natural sucedida, pero el actual trabajo está vinculado en la zona costera del Ecuador y en estos momentos ya se encuentra en reconstrucción. Por ello se pueden iniciar las propuestas mencionadas a lo largo de este trabajo y mediante esto desarrollarse ya de una forma organizada e implantando sistemas de calidad en los nuevos establecimientos hoteleros que van a ser construidos.

BIBLIOGRAFÍA

Albacete, C.A. (2004): *Calidad de servicio en alojamientos rurales*, Granada. Universidad de Granada.

Deming, W. y Medina, J. (1989): *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. (https://scholar.google.es/scholar?q=concepto+de+la+calidad+deming&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5).

Distrito Metropolitano de Quito. (2014): *Reglamento General Distintivo Q*, Quito.

Guajardo, E. (1996): *Administración de la Calidad Total, concepto y enseñanza de los grandes maestros de la calidad*. Ciudad de México. Editorial pax Mexico.

Juliá, M. y Porsche, F. (2002): *Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración*. Madrid. Pearson Education, S.A.

Maya, J. e Izquierdo, S. (2007): *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. Lima. Lexus.

Martínez, A. et al., (2008): *Manual de Calidad para Hoteles*. Oviedo. Septem Universitas.

Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. (2016): *República del Ecuador*. Ficha Técnica. Oficina de Información Diplomática (http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/Ecuador_FICHA%20PAIS.pdf).

Santomá, R y Costa, G. (2007): *Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura*. Barcelona. ESADE. (<http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>).

Valedon, E. e Ibarz, M. (1994): *Aseguramiento de la calidad*.

(https://scholar.google.es/scholar?q=aseguramiento+de+la+calidad&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5).

Páginas web consultadas

Blog la calidad como filosofía de gestión (<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>). 30 de abril de 2016.

Calidad en Destino (<http://www.calidadendestino.es/Contenidos/InformacionGeneral.aspx>) 18 de mayo de 2016.

EFQM (<http://www.efqm.org/efqm-model/model-criteria>) 27 de abril de 2016.

Instituto de Calidad Turística de España (<http://www.ictc.es/ESP/e/14/La-marca-Q/La-marca>) 04 de mayo de 2016.

ISO (http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm) 27 de abril de 2016.

Ministerio de Turismo del Ecuador (<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/ecuador-calidad-turistica/ecuador-calidad-turistica>). 11 de mayo de 2016.

SNAP (<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/info-snap>) 01 de junio de 2016

ANEXOS

Anexo 1: Requisitos Norma UNE 182001:2005

Requisitos	Responsable	Cumplimiento	Aplica
PROCESO DE LA DIRECCIÓN			
Planificación			
Organización			
Gestión de Recursos			
Control y mejora continua			
PROCESO DE ALOJAMIENTO			
Contar con reursos humanos, materiales y técnicos (sistema de reservas)	Dirección		
Atención al público 24 horas al día	Recepcionista		
Recoger , tratar y trasladar las felicitaciones, quejas y sugerencias utilizando todos los medios a su disposición para atenderlas	Recepcionista		
Conocimiento acerca de: localización de las dependencias, servicios, características de accesibilidad (discapacidad), ubicación y estado de las habitaciones	Todo el personal		
Facilitar información sobre el destino: lugares de interés, medios de transporte, servicios médicos, consulados y embajadas, establecimiento de cambios de divisas, etc.	Todo el personal		
Subproceso de Reserva			
Sistema de gestión de reservas	Dirección		
Las solicitudes de reserva contestar antes de 24h. Una vez aceptada se deben registrar, con el nombre del cliente que realiza la reserva, número de habitaciones y un medio de contacto, tarifa, forma de pago, hora de llegada u otras peticiones.	Recepcionista		
Formalizar y comunicar al cliente por escrito (si es posible) la aceptación de la reserva, así como cualquier cambio.	Recepcionista		
Realizar un control continuado del grado de ocupación previsto (para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojamiento)	Recepcionista		

Las habitaciones se asignan siguiendo los criterios definidos por el establecimiento. (clientes repetidores, petición de habitaciones concretas, facilidad para personas capacitadas, etc.)	Recepcionista		
Contar con un archivo histórico de clientes, informatizado, que pueda ser utilizado para la asignación de habitaciones o personalización del servicio	Recepcionista		
Elaborar previsiones de habitación una semana antes	Recepcionista		
Listados de llegadas, salidas y ocupadas del día siguiente	Recepcionista		
Subproceso de llegada			
La zona de acceso al establecimiento se encuentran en buenas condiciones de limpieza e iluminación, sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento	Recepcionista y mantenimiento		
El área de recepción y el acceso a las habitaciones deben estar suficientemente iluminados y bien señalizados	Dirección		
En el espacio de recepción deben estar expuestas de forma visible las diferentes formas de pago	Dirección		
Se realiza el check in con prontitud y diligencia. Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad	Recepcionista		
Se informa al cliente de la existencia de circunstancias no habituales (obras, limitaciones de horario o servicios, etc.)	Recepcionista		
Si hay garage propio o concertado, se ofrece el servicio con indicación de las instrucciones oportunas y las condiciones de uso	Recepcionista		
Se informa al cliente de las restricciones de crédito que pudiera afectarle	Recepcionista		
En caso de existir disponibilidad de habitaciones para fumadores se informa al cliente para que pueda elegir el tipo de habitación que desea	Recepcionista		
Documento de entrada que contenga información de los servicios contratados por el cliente.	Recepcionista		
En caso de grupos o llegadas individuales masivas previstas al mismo tiempo, se recomienda que se habilite un área específica de check in para dichos grupos	Recepcionista		
Las habitaciones deben estar dispuestas a entregar al cliente a partir de las 14:00. Antes de esta hora debe ofrecer el servicio de cortesía y el de custodia de equipaje hasta que el cliente quede alojado	Recepcionista		

Si no es posible es alojamiento a las 14:00 del cliente con reserva, el establecimiento debe, además, ofrecer al cliente una serie de servicios o actividades gratuitas que compensen dicha situación	Recepcionista		
Documento con lista de precios oficiales visibles en la recepción. Además, a petición del cliente se deben facilitar las tarifas de los servicios adicionales	Recepcionista		
Controlar la disponibilidad de habitaciones listas para su entrega al cliente, la máxima de llegada y la posible lista de espera.	Recepcionista		
Registrar y tratar como no conformidades las llegadas de clientes con reserva confirmada y sin posibilidad de alojamiento	Recepcionista		
Controlar los no show actuando conforme a los criterios definidos por el establecimiento e informando a las personas implicadas	Recepcionista		
Subproceso de atención continuada			
Impresos para la recogida de mensajes o paquetes dirigidos a clientes o visitantes, tomando las medidas de seguridad oportunas	Recepcionista		
Impresos para la custodia de bienes (equipajes, cajas de seguridad, etc)	Recepcionista		
Mapas de la ciudad, material informativo del destino, información de códigos para llamadas internacionales y lista telefónica de la zona o provincia, listado con las extensiones de departamentos internos y teléfonos de urgencia	Recepcionista		
Señalización interna, con un patrón uniforme de diseño de fácil comprensión, deben estar colocadas en lugares visibles sin que puedan quedar ocultas (entre 145 cm y 175 cm)	Dirección		
Atención telefónica: - Atender con prontitud - Identificación del establecimiento y la persona que atiende - Normas de cortesía - Recuperación de la llamada del cliente cuando no exista respuesta en la conexión solicitada	Recepcionista		
Se recoge los mensajes o paquetes dirigidos a los clientes debe presentarse asegurando que: - se anotan los mensajes recibidos - se entrega al cliente en el menor tiempo posible - la entrega se realiza en condiciones de seguridad y confidencialidad	Recepcionista		

Se debe informar al cliente si se dan circunstancias no habituales (obras, limitaciones de servicios u horarios de los mismos entre otros)	Recepcionista		
Servicio telefónico , fax acceso a internet para uso del cliente	Recepcionista		
Dispone de una habitación con sistema de comunicación bidireccional recepción-habitación alternativo con el fin de facilitar la comunicación con personas con capacidad auditiva. (Fax, internet o teléfono de texto)	Recepcionista		
Dispone de adaptadores para los enchufes	Recepcionista		
Ofrecer al cliente agua mineral las 24h	Recepcionista		
Disponer de toallas a petición del cliente si el establecimiento tiene piscina	Recepcionista		
Disponer de un procedimiento para la gestión de objetos olvidados por el cliente, que incluya registro, identificación, almacenamiento y requisitos para la devolución del objeto	Recepcionista		
La iluminación global de la habitación o apartamento y su baño es suficiente y homogénea	Dirección y mantenimiento		
Existen lámparas de mesa adecuadas para la lectura y de fácil acceso desde la cama, excepto en el caso de camas supletorias	Dirección		
Se puede apagar la luz principal de la habitación o apartamento desde la cama y al salir de la habitación	Dirección		
Si existe mesa de trabajo o escritorio tiene iluminación propia	Dirección		
En caso de que haya terraza cuenta con iluminación	Dirección		
Tanto en la habitación y cuarto de baño debe existir un enchufe disponible	Dirección		
En habitaciones con aire acondicionado debe existir un dispositivo que permita su regulación y desconexión	Dirección		
En cada habitación debe existir un plano con indicación de las vías de evacuación, salida de emergencia y los equipos contra incendios más próximos, intrucciones básicas para casos de emergencia, redactadas en los idiomas habituales de los clientes	Dirección		
Los aparatos que cuyo funcionamiento no sea habitual se debe tener las instrucciones básicas para su manejo. Se incluye uso del teléfono y la identificación de los canales de tv.	Dirección		

Si algunas de las instalaciones o equipamientos de habitaciones no son de utilización gratuita se debe disponer de las tarifas e informar de las mismas	Dirección		
Las habitaciones disponen de un directorio de servicios y equipamientos del establecimiento con información de la misma. Estos deben ser los que la norma menciona puede presentar en formato escrito, electrónico u otro.	Dirección		
Si el establecimiento ofrece servicio de lavandería, en la habitación debe haber una bolsa a disposición del cliente en un sitio visible. Con impreso que contenga: N° de habitación, número y tipo de prendas depositadas, tipo de servicio solicitado y que fecha en que se realiza la entrega. Informar de las tarifas, tiempos necesarios para el servicio, recogida y entrega y teléfono para solicitar información complementaria.	Dirección		
El equipamiento de las camas incluye colchón, sábanas, manta, colcha y almohada con funda. Disponer de un stock de al menos 10% de sus camas	Dirección, Gobernanta		
Las dimensiones mínimas de las camas deben tener: Dobles - 1,90 m x 1,35 m Individuales - 1,90 m x 0,90 m camas supletorias - 1,80 m x 0,80 m	Dirección		
Los colchones y canapes están en buenas condiciones y presentar un nivel homogéneo de resistencia en toda la superficie del colchón, de manera que en ningún caso una persona adulta tumbada note los muelles o las lamas del somier, canapé, etc.	Dirección		
Los establecimientos deben tener disponibles cunas en buen estado de conservación y limpieza, en cantidad suficiente, según la tipología de clientes.	Dirección		
El mobiliario mínimo en habitaciones de hoteles además de camas debe incluir: una mesa de escritorio, una silla, una butaca, sillón o sofá, una meza y silla de terraza (si existe), un maletero, un espejo	Dirección		
La habitación dispone , al menos, de un armario ropero equipado con cajonera o estantes, con mínimo de 6 perchas por persona alojada (mínimo 1 para falda) de material no deformable y de estilo homogéneo	Dirección		

El equipamiento en habitaciones mínimo debe incluir lo siguiente: Televisión a color con mando mínimo de 14", canales vía satélite, conexión a internet, una almohada adicional, caja de seguridad, papellera, teléfono con línea interior y exterior	Dirección		
El equipamiento de baño debe tener lo siguiente: Secador de pelo, asidero en bañera (como dispositivo de seguridad de personas) papellera (con tapa)	Dirección		
El número de juegos de toallas debe ser igual al número de personas alojadas (excepto en el caso de alfombrillas que debe haber una por habitación. Toallas de manos, baño, bidé, alfombrilla	Dirección y gobernanta		
Los productos de acogida (amenities) deben ser de baño y orientados al aseo personal el número debe ser de 2 a 1 estrellas: 2 jabones y 1 gel, para hoteles de 3 estrellas: 4 jabones, gel o champú. Si se supone un cargo adicional se debe informar al cliente	Gobernanta		
Subproceso de facturación y salida			
Los establecimientos de 3 estrellas deben disponer de un armario o cuarto maletero cerrado y suficientemente amplio. Los de 2 y 1 estrellas se establecen áreas de custodia específicas. Se garantiza la seguridad de los artículos y acceso restringido al personal autorizado. Además deben estar identificados para asegurar que son entregados a su propietario. Para grupos no es necesario	Dirección		
La factura debe detallar día a día los conceptos o servicios utilizados con precios correspondientes, salvo que el cliente solicite factura global	Recepcionista		
Bajo petición se deben identificar los clientes que han ocupado las habitaciones con independencia de que la factura se emita a nombre de terceros	Recepcionista		
Ofrecer al cliente diferentes formas de pago. Entre ellas se debe incluir, al menos, dos tarjetas de crédito	Recepcionista		
La facturación y cobro se realiza con prontitud, fiabilidad y cortesía	Recepcionista		
Se informa de la existencia del servicio de custodia de equipajes	Recepcionista		
Disponer y ofrecer al cliente un servicio de cortesía para aquellos casos en que, por motivos de horarios de viaje o cualquier otra circunstancia especial, el cliente lo necesite	Recepcionista		

PROCESO DE RESTAURACIÓN			
El servicio de desayuno es obligatorio para establecimientos de 1,2 y 3 estrellas este último puede ser buffet o carta además de la cena	Dirección		
Subproceso de planificación de la oferta gastronómica			
Se planifica con anterioridad la oferta gastronómica del establecimiento	Dirección, Chef		
Se asegura que exista: variedad en la oferta, especialidades regionales, vinos, adaptados a la característica de la temporada.	Dirección, Chef		
Se evita la repetición completa de la oferta de platos principales en días consecutivos	Dirección, Chef		
En hoteles de tres estrellas se debe ofrecer productos alimenticios para clientes diabéticos y vegetarianos y celíacos bajo petición previa	Dirección, Chef		
El contenido de la oferta se revisa cada 12 meses tomando como referencia los índices de aceptación y sugerencias de los clientes	Dirección, Chef		
Subproceso de manipulación y elaboración			
Responsable que controla la manipulación y elaboración	Chef		
El personal de cocina tiene formación y capacitación para desempeñar sus funciones y asumir las responsabilidades asignadas	Chef		
El personal esta formado sobre aspectos relacionados con la oferta y posibles cambios	Dirección		
Condiciones de higiene personal: - Limpieza corporal - Pelo limpio, recogido y cubierto - Limpieza de manos, uñas limpias y cortas - Lavado de manos antes de empezar el trabajo de cocina, al cambiar el producto y después de cada pausa. - Prohibición de llevar puesto anillos, pendientes y piercings visibles, pulseras, relojes de mano u otros objetos que puedan ocasionar accidentes y puntos de acumulación de alimentos	Dirección, Chef y ayudantes		
Uniforme de trabajo limpio y zapatos limpios y no deslizantes y calcetines	Chef y ayudantes		
No utilizar las manos como utensilio en la degustación de los platos	Chef y ayudantes		
Toda persona con enfermedades infecto - contagiosas o enfermedades de piel, heridas sangrantes o que en general puedan causar cualquier tipo de peligro a la salud	Chef y ayudantes		

Dispone de mascarillas y guantes látex para usarse cuando las tareas de manipulación o elaboración lo requieran	Chef y ayudantes		
Acceso de cocina limitado solo al personal autorizado	Chef y ayudantes		
Al personal que ocasionalmente acceda a cocina debe vestir bata	Chef y ayudantes		
Prohibición expresa de comer en la cocina	Chef		
Se debe dotar de equipos, materiales y utensilios necesarios en la cocina para la producción diaria definida. Las zonas y recursos deben estar identificadas	Dirección		
Puntos de agua necesarios en función de las zonas de producción	Dirección		
lavamanos de agua caliente y fría de accionamiento no manual, dotados con jabón desinfectante y papel de secado de un solo uso en las distintas áreas de trabajo	Dirección		
No pueden utilizarse trapos en cocina, salvo las de un solo uso, en cualquier fase del proceso	Chef y ayudantes		
Todas las ventanas y huecos de ventilación deben estar con malla de protección para evitar la entrada de insectos y roedores	Chef y ayudantes		
Sistema de evacuación de basura tan pronto como se llenen los recipientes	Chef y ayudantes		
Existen recipientes de basura de acción manual, con tapa y bolsa en su interior, en las distintas áreas de trabajo	Chef y ayudantes		
Timbres, equipos de refrigeración y de mantenimiento en caliente (mesas calientes)	Dirección y Restauración		
Existe zona de recepción de materia prima	Dirección		
Zona de almacenamiento de productos no perecederos, cámaras de refrigeración y congelación	Dirección		
Zonas diferenciadas de la manipulación de verduras, pescados y carnes, entre el desarrollo de una u otra actividad se debe proceder a la limpieza y desinfección del menaje, utensilios y superficie de trabajo	Dirección		
Zona de producción en caliente que debe disponer de ventilación natural o sistema de renovación de aire, condiciones de seguridad y sistema apropiado de extracción de humos	Dirección		
Zonas de lavado	Dirección		

Las superficies de trabajo son lisas sin juntas o uniones que faciliten la acumulación de suciedad y gérmenes	Chef y ayudantes		
No existe contacto de los productos alimenticios con el suelo	Chef y ayudantes		
Recepción materias primas			
Definir criterios de aceptación de los productos alimenticios, condiciones de transporte, envasado y embalaje por tipo de producto	Dirección y Chef		
<p>Criterios de aceptación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de los envases, embalajes, etc. - Características organolépticas (olor, color, textura) - Fecha de caducidad o consumo preferente - Aseguramiento de la cadena de frío para productos congelados Y REFRIGERADOS - La zona de recepción de producto debe estar limpia y que no genere contaminación 	Chef y ayudantes		
Almacenamiento de alimentos			
<ul style="list-style-type: none"> - Los alimentos están almacenados según su tipología y estado - Cada producto debe tener área asignada de manera habitual - Definido la rotación de los alimentos de forma que se evite su caducidad - Los almacenes de alimento deben estar identificados y está restringido el acceso al personal autorizado - Las cámaras deben estar dotados de termómetros, indicar temperatura a la que se debe mantener, indicar el uso, registrar y comprobar temperatura dos veces al día, no contener elementos de madera. - Los embalajes de los alimentos no deben estar en la cocina, ni áreas de manipulación solo es permisible para bebidas o cartones para uso alimentario. 	Chef y ayudantes		
Manipulación	Chef y ayudantes		
Se debe asegurar que en la manipulación no hay contaminación	Chef y ayudantes		
Los platos deben estar documentados en recetas que incluyan al menos sus ingredientes, elaboración y presentación final	Chef y ayudantes		
<p>Las zonas de trabajo deben cumplir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Higiene y limpieza - Temperatura inferior a 18 °C si hay cuarto frío 	Chef y ayudantes		

Todo el personal de cocina deben conocer las zonas y lugares de preparación	Chef y ayudantes		
Se debe respetar el proceso de descongelación en las cámaras de refrigeración, los alimentos protegidos evitando los líquidos de descongelación	Chef y ayudantes		
Las tablas y utensilios de corte deben estar identificadas para evitar la contaminación cruzada	Chef y ayudantes		
Producción en caliente			
Los alimentos se deben elaborar a temperatura mínima de 65 °C, en caso de que no se consuman inmediatamente se mantiene a la temperatura anterior hasta su servicio. Se debe consumir a un plazo de 24h.	Chef y ayudantes		
Tras la elaboración en caliente se debe dar enfriamiento rápido preferible abatimiento, además de tener en refrigeración o congelado	Chef y ayudantes		
Producción en frío			
En caso de que no se consuman inmediatamente se pueden mantener en temperaturas de refrigeración para su utilización posterior en frío o caliente	Chef y ayudantes		
Los alimentos semielaborados o elaborados deben mantenerse deben conservarse protegidos	Chef y ayudantes		
Debe etiquetarse la fecha de elaboración y consumo preferente, al igual de los alimentos poco reconocibles	Chef y ayudantes		
Tratamientos de desperdicio			
Los residuos deben ser clasificados según su tipología y los recipientes identificados (papel, cartón, latas, aceite, etc.)	Chef y ayudantes		
Los residuos no deben cruzarse en la zona de preparación de alimentos	Chef y ayudantes		
Diariamente se deben llevar las fundas de basura a un cuarto con ventilación	Chef y ayudantes		
El responsable de cocina debe conocer los requisitos y el cumplimiento de los mismos	Chef		
Subproceso de prestación del servicio			
Definir un sistema de gestión de reserva que incluya instrucciones de como atenderlas, registrarlas, modificarlas y anularlas	Dirección		
Definir la toma de comanda, la facturación y cobro y despedida del cliente	Dirección		
El personal debe tener formación en atención, higiene alimentaria y la oferta gastronómica	Mesero		

Condiciones de higiene personal: - Limpieza corporal - Pelo limpio, recogido y cubierto - Limpieza de manos, uñas limpias y cortas - Lavado de manos antes de empezar el servicio de sala, después de cada pausa y siempre que sea preciso - Evitar generar ruidos durante el desarrollo de su trabajo	Mesero		
Las instalaciones de servicio al cliente deben estar limpias, higiénicas y en buen estado de conservación, ventiladas y sin olores, ni ruidos molestos generados en zonas próximas como cocina, baños o similares	Mesero		
El mobiliario, menaje, lencería, etc. Debe estar en buen estado de conservación	Mesero		
La duración de prestación de servicio para desayuno y cena en hoteles de 3 estrellas debe ser como mínimo 2,5h y de 2 en el resto	Mesero		
Cuando todos los clientes utilicen el servicio de restauración, el establecimiento no está obligado toda su franja horaria de apertura	Dirección		
Si el cliente solicita el establecimiento debe brindar el desayuno y cena fuera del horario establecido	Dirección		
Al inicio del servicio debe estar colocado el mise en place: Preparación de la sala, tanto en mesas calientes, utensillos y mesas auxiliares del servicio. Disponibilidad de número de cartas y menús	Mesero		
Para que la mesa este preparada deben tener sillas, mantelería, vajilla, cubertería, cristalería y accesorios de servicio estén limpios y bien colocados	Mesero		
Se debe decidir la colocación de un elemento decorativo	Dirección		
Stock de menaje y mantelería	Dirección		
En caso de que el servicio sea buffet, debe tener módulos de frío y caliente además de tostadora para el desayuno	Dirección		
La presentación general y la disposición de los diferentes productos es definida por el responsable	Cocina, Director		
Estar a disposición del cliente utensillos necesarios para cada plato	Mesero		
Dotación mínima en la mesa; 3,2 y 1 estrellas - servilleta y mantel de tela, cucharilla cuchillo y tenedor, sal, pimienta, edulcorantes, azúcar, copa o vaso	Mesero		

Las mesas en cafetería o snack bar puede montarse cuando se sienta el cliente e incluir un mantelillo o set individual	Mesero		
Al finalizar el servicio se debe sustituir como mínimo las servilletas y cubremantel	Mesero		
Evitar que los utensillos y mantelería entre en contacto con el suelo	Mesero y lavandería		
Servicio de cena y bar o cafetería			
Los números de productos que deben incluirse en desayuno buffet y a la carta son: 3 estrellas - 45 2 estrellas - 35 1 estrella - 25	Chef		
La cena puede presentarse por: menú del día, a la carta, buffet, mixto	Dirección, Chef		
Se recomienda que la carta o el menú estén escritos en castellano y si es posible también tener una en braille	Dirección		
Si algún plato no está disponible se debe informar al cliente lo antes posible e indicar platos alternativos	Mesero		
Sistema a la carta: Primer plato: sopas,consomé Segundo plato: Aves, carnes, mariscos, ensaladas Postres: fruta, helado y pastelería Cafés, infusiones, licores, aguas, refrescos, vinos y otros	Chef		
En los establecimientos de 3 estrellas se debe disponer de platos calientes	Chef		
En bar y cafeterías se presta atención a partir del horario de desayuno al menos durante 4 horas, además de prestar el servicio en mesa	Chef		
Debe contener, snacks, aperitivos, embutidos, quesos, ensaladas, huevos, carnes, pan, repostería, cafés, bebidas	Chef		
Los de 2 y 1 estrella no están obligados a ofrecer sandwiches calientes, ni platos combinados	Chef		
Servicio de habitaciones			
Informar al cliente del servicio	Recepcionista		
Poner la carta en las habitaciones de: 2 tipos de sandwiches 2 tipos de primer plato, segundo, postres, cafés y siete tipos de bebidas	Dirección		
El tiempo máximo de entrega debe ser de 30 minutos	Camarero		

Procedimiento interno para la retirada pronta del servicio y su información del mismo	Dirección		
PROCESO DE EVENTOS			
Reuniones, banquetes, exposiciones, exhibiciones etc. Etapas - Reserva, seguimiento, contratación - coordinación e información - control, seguimiento y atención durante la realización - facturación	Dirección		
Debe tener la capacitación necesaria	Dirección		
Si el personal que trabaja es temporal se debe formar en atención al cliente, y características del evento	Dirección		
Definir capacidad máxima, no puede pasar el aforo máximo utilizado en la sala o lugar de realización	Dirección		
Los servicios deben estar documentados con las características y el cliente debió haber aceptado dichos servicios	Dirección		
Asegurar la coordinación con los otros departamentos implicados	Dirección		
El personal de recepción debe estar informado de los eventos, además de estar visibles en paneles o carteles de las zonas de acceso	Dirección		
El establecimiento debe atender cualquier servicio adicional, modificación o posibles incidentes	Dirección		
Cualquier cambio que se realice debe haber aceptación por el cliente y si es productos deben ser de igual calidad	Dirección		
Los servicios externos para el evento deben estar coordinados por el establecimiento	Dirección		
Los demás aspectos relacionados con la preparación y servicio deben cumplir el requisito de los otros procesos	Dirección		
Se debe controlar antes del evento: - La preparación y montaje de la sala - La limpieza de la sala, su mobiliario y equipamiento - El estado de conservación de la sala - El funcionamiento técnico y audiovisual - La señalización en recepción u otros aspectos	Dirección		
Se debe realizar revisiones periódicas de acuerdo con los horarios acordados, y según servicios contratados	Dirección		
Se debe evaluar la satisfacción del cliente acerca del servicio prestado	Dirección		

PROCESO DE MANTENIMIENTO			
Asignar un responsable para asegurar el cumplimiento de los requisitos sobre mantenimiento preventivo y correctivo	Dirección		
La dirección debe velar por para que el personal de mantenimiento reciba la formación adecuada y requerida por legislación vigente	Dirección		
Las tareas de esial riesgo la deben realizar profesionales: mantenimiento ascensores	Dirección		
Poseer un taller o almacén ordenado y conservado con un sistema de clasificación y almacenamiento	Dirección		
Mantener stock mínimo de los repuestos y consumibles para afrontar revisiones periódicas y averías más habituales	Dirección		
Disponer de aire acondicionado individual	Dirección		
El equipamiento del área de piscina debe disponer de: - Duchas - Aseos - Sombrillas o elementos naturales alternativos en piscinas exteriores - Hamacas o tumbones en piscinas exteriores	Dirección		
El mobiliario no deben hacer publicidad de marcas comerciales	Dirección		
Si existen aparatos que no son de usados usualmente se debe incluir las instrucciones paso a paso en caso de que lo usen clientes poner en varios idiomas	Dirección		
En caso de existir obras o reparaciones en curso se debe colocar de modo visible indicaciones para evitar accidentes	Mantenimiento		
Las paredes, suelos, techos, muebles y elementos decorativos no presentan roturas o defectos apreciables	Mantenimiento		
La iluminación tanto normal como de emergencia es suficiente y los interruptores, tomas decorrente y demás elementos son operativos y seguros	Mantenimiento		
Los equipos y aparatos funcionan correctamente y son seguros	Mantenimiento		
Las partes visibles de los equipos y aparatos no prestan roturas o daños apreciables	Mantenimiento		
Se encuentran disponibles las instrucciones de uso (si el funcionamiento no es obvio)	Mantenimiento		
Los elementos de grifería funcionan adecuadamente proporcionando un caudal y temperatura apropiado y no presenta fugas de agua ni ruidos excesivos	Mantenimiento		

Los elementos de porcelana sanitario no presentan daños ni roturas	Mantenimiento		
Todas las instalaciones han pasado, equipos y aparatos han pasado las inspecciones de acuerdo a la legislación vigente	Mantenimiento		
Los equipos e instalaciones de seguridad están debidamente señalizados y son operativos, visibles y accesibles	Mantenimiento		
Los recorridos de evacuación y salidas de emergencia están debidamente señalizados, despejados, iluminados y están operativos	Mantenimiento		
Los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento no prestan riesgos para la seguridad de los cliente y empleados	Mantenimiento		
Las zonas ajardinadas y plantas se encuentran cuidadas y en buen estado	Mantenimiento		
El responsable de mantenimiento debe registrar las inspecciones, operaciones y revisiones que haga el personal de la empresa o externo	Mantenimiento		
El responsable debe supervisar los trabajos realizados	Mantenimiento		
Se realizan revisiones e inspecciones periódicas	Mantenimiento		
Las operaciones programadas son actuaciones preventivas de reparación o sustitución de piezas que previsiblemente han completado su vida útil	Mantenimiento		
Para definir operaciones programadas se debe: - El resultado de las revisiones periódicas - El análisis de cada establecimiento debe realizar debe realizar sopesando la conveniencia y la disponibilidad de recursos para las operaciones a efectuar	Mantenimiento		
En caso de legislación específica se toman como referencia las recomendaciones del fabricante	Mantenimiento		
La Dirección debe establecer un plan de mantenimiento preventivo	Dirección		
Los servicios de mantenimiento propios o pertenecientes a empresas externas deben revisar como mínimo con el alcance y la periodicidad establecida en el plan preventivo	Mantenimiento		
El personal de las áreas relacionadas (limpieza, recepción, restaurante, cocina, cafetería, animación, etc.) puede informar a la persona de mantenimiento de las anomalías detectadas.	Mantenimiento		
Los servicios propios de mantenimiento propios o pertenecientes a empresas externas se debe revisar de acuerdo al plan de prevención	Mantenimiento		

Cualquier anomalía o mal funcionamiento de los equipos e instalaciones de las habitaciones debe tener prioridad sobre el resto	Mantenimiento		
Las averías comunicadas por los clientes deben ser objeto de inmediata atención y comunicar al cliente su solución	Mantenimiento		
Todas las actuaciones de mantenimiento deben minimizar el impacto sobre el cliente y para ello: - Se debe evitar dejar herramientas, utillaje o productos que pudieran suponer un riesgo para las personas - En la medida de lo posible las reparaciones se debe hacer en zonas habilitadas para ello y no en las de uso de clientes. Una vez realizado debe quedar limpio - Considerar el horario de reparación, especialmente si conlleva ruidos molestos - El servicio de mantenimiento debe comunicar con el resto de departamentos sobre averías y zonas afectadas	Mantenimiento		
El responsable debe analizar la información de operaciones realizadas y si procede rediseñar en mantenimiento preventivo y proponer acciones para reducirlas	Mantenimiento		
PROCESO DE LIMPIEZA			
Asignar un responsable de la limpieza	Gobernanta		
Uso responsable de los productos de limpieza respetando las indicaciones y recomendaciones, en seguridad de las personas y protección del medio ambiente	Gobernanta		
Los productos de cocina deben asegurar la desinfección y aptos para el uso de la industria alimentaria	Chef		
Se recomienda que utilicen productos de limpieza ranel y requieran ser trasvasados a envases mas pequeños, que dispongan de un sistema automático de dosificación	Gobernanta		
Los productos deben estar etiquetados de forma visible	Gobernanta		
Los útiles de limpieza de cuarto de baño deben estar identificables respecto al uso que están destinadas	Gobernanta		

<p>Documentar planes de limpieza que tengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las zonas o elementos a limpiar - El tipo de limpieza a efectuar - Los productos a utilizar - La frecuencia de limpieza prevista - El personal encargado de ejecución 	Director y gobernanta		
<p>Documentar las instrucciones de limpieza de las habitaciones, zonas comunes de cliente y personal. Estas deben ser conocidas y sistemáticamente aplicadas por todas las personas que realizan tareas de limpieza</p>	Gobernanta		
El personal de limpieza debe evitar hacer ruido	Camarero		
El personal de limpieza deben mantener el cabello recogido y uniformados	Camarero		
Contar con stock de de productos y útiles de limpieza, juegos lencería, toallas y amenities	Camarero		
Donde se guarden los productos debe ser ventilado, capacidad y mobiliario adecuado que permita su almacenamiento	Camarero		
Disponer de varios office identificados, cerrados, limpios y ordenados	Camarero		
Disponer de carros de limpieza con capacidad para trasladar los utensillos	Camarero		
Documentar los contenidos mínimos del office y de los carros de limpieza	Camarero		
Los establecimientos de tres etrellas deben disponer de camarero de turno de tarde	Camarero		
<p>La limpieza debe garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las paredes, suelos, techos, muebles, equipos y aparatos, grifería, sanitarios y elementos decorativos no presenten manchas o defectos de limpieza apreciables - Las partes visibles puertas, botoneros, paneles presentan un aspecto limpio - Se reponen los cunsumibles (papel higiénico, jabón, etc) - Las papeleras y cubos de basura están limpias - Las instalaciones están convenientemente ventiladas 	Camarero		
La gobernanta debe realizar a diario la planificación y asignación de tareas del personal y mantener comunicación con la recepción para conocer las salidas y llegadas previstas, no shows, camas supletorias, atenciones necesarias	Gobernanta		
La limpieza debe realizarse en el turno de la mañana	Gobernanta		

La limpieza debe hacerse con una frecuencia diaria y no hacerse mientras el cliente se encuentre en la mañana	Gobernanta		
Proceso de limpieza: - Limpieza de habitación, cuarto de baño y terraza - Arreglo de las camas y estado de la lencería usada por el cliente - La reposición de consumibles en general - Comprobación del funcionamiento de los aparatos básicos de la habitación en caso de averías avisar a mantenimiento - Reposición de minibar (si lo hubiere) - Envío de prendas de cliente a lavandería	Camarero		
Las frecuencias de cambio de lencería se debe realizar según lo que acuerde el establecimiento o cuando el cliente lo requiera acatar las actuaciones de gestión ambiental	Camarero		
La lencería no debe entrar en contacto con el suelo se usan bolsas especiales	Camarero		
Al realizar la limpieza tras la salida del cliente se debe recoger y entregar a lo posible los objetos olvidados	Camarero		
La habitación debe quedar lista para el uso del próximo cliente con los siguientes requisitos: - Las camas están arregladas y vestidas, con lencería limpia y sin arrugas - Los elementos adicionales como almohadas, mantas, etc. Están en buenas condiciones - El cuarto de baño tiene los amenities y toallas colocadas - Los sanitarios, grifería y espejo limpio y brillante, la papelería con bolsa, los vasos protegidos y otros consumibles repuestos - El material impreso está correcto y en su lugar conforme a las directrices del hotel - Minibar con dotación y productos con vencimiento posterior - Las paredes, suelos, techos, cristales y ventanas, muebles y ventanas, equipos, aparatos y elementos decorativos no tienen manchas, humedad, polvo o efectos de limpieza - La habitación ha sido ventilada y olor agradable	Camarero		
Las habitaciones que después de una semana no se han usado deben airearse, desempolvar y descarga de grifos	Camarero		

<p>La frecuencia de limpieza en zonas externas debe ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vestíbulo y salones: dos veces al día - Aseos: cuatro veces al día - Pasillos de hab: una vez al día - Restaurante, bar y cafetería: una vez en c/servicio - Sala evento: antes, durante pausas y después - Zona exteriores: una vez al día 	Gobernanta		
<p>El encargado debe comprobar la limpieza de las habitaciones</p>	Gobernanta		
<p>Se debe registrar las limpiezas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - habitaciones de salida - habitaciones ocupadas y cambios de lencería - textiles de las habitaciones mantas, cortinas, etc. - limpiezas a fondo de las habitaciones - aseos de zonas comunes - instalaciones de cocina 	Gobernanta		
<p>Se debe registrar las habitaciones con cartel no molesten para atender posibles quejas</p>	Gobernanta		
<p>Al inicio del servicio de restauración y eventos los responsables deben revisar la limpieza</p>	Dirección		
<p>El personal de lencería y lavandería debió haber recibido formación sobre utilización de productos y funcionamiento de máquinas de lavado, secado y planchado</p>	Lavandería		
<p>La zona de lencería debe cumplir por lo menos los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacio con capacidad suficiente y mobiliario adecuado y en buen estado que permita una correcta clasificación de la ropa - Estar limpia y ordenada - Adecuadas condiciones ambientales - Elementos para la distribución de la ropa limpia y sucia - Si el establecimiento dispone de lavandería propia debe usar productos y máquinas de lavado, secado y planchado que asegure un correcto funcionamiento 	Lavandería		
<p>La ropa de reserva debe estar protegida</p>	Lavandería		
<p>Las personas responsables de lavandería deben definir los programas de lavado, detergentes y suavizantes</p>	Lavandería		
<p>Clasificación automática de los productos de lavado</p>	Lavandería		
<p>Para el secado de ropa se recomienda contar con máquinas</p>	Lavandería		

Para el lavado, secado y planchado debe cumplirse las especificaciones de las prendas	Lavandería		
Cualquier actividad que pueda llevarse debe evitar con el contacto con ropa sucia o limpia	Lavandería		
La prenda de lencería o toalla para la entrega al cliente debe cumplir los siguientes requisitos: - Ausencia de manchas o roturas - Textura agradable al tacto - Olor limpio - Planchada o doblada convenientemente	Lavandería		
El hotel debe prestar como mínimo, información de servicios de lavandería y limpieza en seco o lavandería autoservicio en el complejo	Recepcionista		
Las prendas del cliente deben ser devueltas en un máximo de 48 horas	Lavandería		
El personal de lavandería debe comprobar que: - El manejo de la ropa y maquinaria están de acuerdo a los requisitos - Se cumplen condiciones de limpieza - Se retiran las prendas defectuosas - Hay suficiente stock - Se cumplen con los programas de lavado y secado - En caso de empresas externas verificar que se han entregado y recibido las correspondientes	Lavandería		
En caso de servicio externo la persona responsable debe comprobar el acuerdo a lo pactado	Lavandería		
PROCESO DE APROVISIONAMIENTO			
Debe asignar un responsable e incluir como mínimo: - Identificación de necesidades - Requisitos de compra de los productos - Sistemática para la realización de pedidos - Nivel de autorizaciones - Selección y evaluación de proveedores	Mantenimiento		
En la evaluación y selección de proveedores se debe tener en cuenta otros criterios como atender imprevistos o implicación en el medio ambiente y calidad	Mantenimiento		
Todos los pedidos deben quedar registrados en concordancia con los recibidos y solicitados	Mantenimiento		
Definir los stocks mínimos necesarios para asegurar en todo momento la prestación del servicio	Mantenimiento		
Se debe realizar una evaluación periódica al menos una vez al año de los proveedores	Mantenimiento		
Establecer mecanismo para asegurar que los productos cumplen con los requisitos específicos	Mantenimiento		

Una vez recibido el artículo remitir al establecimiento correspondiente	Mantenimiento		
<p>En la recepción de la mercancía se debe controlar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cumplimiento de los requisitos de compra especificados calidad, cantidad, etc. - Que fecha de caducidad o consumo preferente para productos sea superior al plazo de consumo previsto - Que los envases o embalajes no presenten daños - Que se registren las incidencias o incumplimientos detectados 	Mantenimiento		
El establecimiento debe fijar horarios preferentes de recepción de mercadería para no causar molestias a los clientes	Mantenimiento		
<p>El establecimiento debe tener identificados los puntos de almacenamiento en los que pueden encontrarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentos y bebidas - Productos de limpieza - Amenities - Lencería - Menaje y vajilla - Repuestos y consumibles - Papelería 	Mantenimiento		

<p>La gestión de almacenes debe cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los productos perfectamente identificados, ordenados y ser de fácil acceso- Los productos caducados o mal estado deben quedar identificados para devolución o desecho- La colocación de los productos debe facilitar la rotación tema FIFO primero que entra, primero que sale- Espacio estructurado que no se produzcan mezclas- Espacio debe estar en buenas condiciones de iluminación, limpieza, mantenimiento e higiene- Los pasillos se mantienen despejados para mayor seguridad- Tomar atención en productos con condiciones de almacenamiento- Los productos no pueden estar apoyados en el suelo- Las ventanas y puertas deben estar con mallas- Los productos almacenados deben mantener su identificación original hasta consumo- Los productos que pueden entrañar riesgos deben mantener etiquetas para su seguridad			
--	--	--	--

Anexo 2: Listado de empresas con la “Marca Q” de Ecuador

LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA AÑO 2015				
No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
1	Achiote Ecuador Cuisine	Juan Rodríguez 282 y Reina Victoria "La Mariscal" Entre Plaza Foch & Plaza Gabriela Mistral	(593) 2 2501743 (593) 2 2508351 (593) 99 338 8489	www.achiote.com.ec
2	Aerogel	República de El Salvador N34-107 y Sulza Edificio Brescia II Oficina: Camión 710 y Amazonas	(+593) (2) 2943100 ext.1054 1800 00 34 34	www.aerogel.com
3	Alameda Hotel Mercure	Roca E4-122 y Av. Amazonas, Quito, Pichincha, Ecuador	(593) 2 2994000 (593) 999723050	www.mercurequito.com.ec
4	Amarillo	Juan gonzalez N35-113 e Ignacion San Maria	(593) 2 2271174 6000406	no registra
5	Ambassador Tour	VICENTE ROCAFUERTE Y VICTOR RON	997964876	www.ambassadorstourecuador.com
6	Anshi Private Collection	Tamayo N23-95 y Wilson	(593) 2 2501421	www.anshihotelquito.com
7	Antinea	Juan Rodríguez E8-20 y Diego de Almagro.	(593) 2 2506838 (593) 2 2506839	www.hotelantinea.com
8	Azuca Latin Bistro	Foch E5-11 y Reina Victoria " Plaza Foch - La Mariscal "	(593) 2 2907164	www.azucabistro.com
9	Barnard	Queseras del Medio E11-205 Frente al Hospital Militar	(593) 2 2540629	www.hotelbarnard.com.ec
10	BBQ	" Plaza Foch - La Mariscal "	(593) 2 2233506	www.bbq-bar.com
11	Bellavista Cloud Forest	oficinas: Jorge Washington E7-25 y 8 de Diciembre Reserva: Tandayapa Ecuador	(593) 2 2116232 (593) 2 2901536 +593 2 223 2313 +593 2 290 3166	www.bellavistacloudforest.com.ec
12	Best Western Premier Cplaza Hotel	Av. De los Shyris N37-53 y Naciones Unidas	(593) 2 2445305	www.bestwesternquito.com
13	Bocatto Da Fiorentino C.C. EL Jardín	Mall el Jardín Tercer Nivel Av.Republica y Av. Amazonas	(593) 2 2980264	www.bocatto.com.ec
14	Bocatto Da Fiorentino Scala	Scala Shopping 3do Nivel Av. Interoceánica Km 12 1/2 Cumbaya – Ecuador	(593) 2 2928053	www.bocatto.com.ec
15	Bocatto Isabel La Católica	Francisco Salazar E12-121 y Toledo Quito, Ecuador	(593) 2 2906139	www.bocatto.com.ec
16	Boulevard de las Frutas	QUITO Y JUAN MONTALVO	985142888	no registra
17	Boutique Hotel Mansión del Ángel	Calle Los Ríos N13-134 y Pasaje Ascencio Gándara	(593) 2 2557721 (593) 2 2540293	www.mansiondelangel.com.ec
18	Boutique Plaza Sucre	Sucre OE 2-38 Entre Guayaquil y Flores	(593) 2 2954-926 (593) 2 2951-029	www.hotelplazasucre.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
19	Cabañas Ananew	Av. Sixto Durán Ballén a 300 metros del centro poblado por la Vía al Cintó, Barrio Arcerías Lote 8 - (EC170751) Mindo, Ecuador	(+593) 2 2170052	www.mindocabañas.com
20	Cabañas Armonía	Sixto Durán Vallen y Lluvia de Oro, Casa 2, Manzana 49, Mindo 170751	(+593) 2 2170131	www.birdingmind.com
21	Cabañas Bird Planet	Av. Guilo y Carlota Jaramillo - Mindo	(+593) 2 2170062 593-9-84058273 593-9-84497334	www.birdplanetec.com
22	Cabañas de Pino Mindo Lodge	9 de octubre y las Tangaras No. 18 Mindo - Ecuador	(+593) 2 2170067 Cel: 0967131607	www.pinoecolodge.com
23	Cabañas Ecológicas Ventana	Avenida Intervalles, 170157	(+593) 2 2374980	www.vnta.com.ec
24	Cabañas el Monte Lodge	Mindo	(+593) 2 2170102 (+593) 2 2546348	www.ecuadorcloudforest.com
25	Café del Freile	Chile OE 422 y Venezuela (C.C. Palacio Arzobispal) Frente a la Plaza Grande, Centro Histórico, Quito	(593) 2 2951605	www.cafedelreile.com
26	Café del Tren de Chimbacalle	Av. Maldonado and Sinchologua.	(593) 2 2695616	-
27	Cafetería Aroma	Bolívar Oe-064 y Accízubl. Cayambe	(+593) 2 2361773	.
28	Cafetería Dulce Colación	Cumbaya García Moreno E2-35 y Salinas	(+593) 2 2890634	http://www.lincabook.com/colacion/colacion?ref=col
29	Cafetería Omi	Amazonas N31-219 y Mariana de Jesús	(593) 2 525793 (593) 2 545791	www.cafetomi.com.ec
30	Campo Viejo Empanadas (El Tingo)	Av. Isidó y Amazonas esq.	(+593) 2 2869388 1800-367262	www.campoviejo.com.ec
31	Campo Viejo Empanadas (San Luis)	CC. San Luis	(+593) 2 2860145 1800-367262	www.campoviejo.com.ec
32	Campo Viejo Miravalle	Urb. Miravalle 1, Lote #1	(+593) 2 2898199	www.miravalleempanaditas.com.ec
33	Campo Viejo Tumbaco	Av. Interoceánica OE 417 y Av. Intervalles	(+593) 2 2372845	empanaditascampoviejo.com.ec
34	Camine Ristorante	CALLE EL SAUCE Y VIA INTEROCEÁNICA. SECTOR LA VIÑA TUMBAGO	(593) 2 3332829 (593) 2 3332896 0984618504	www.camineristorante.com
35	Casa China	Luis Cordero E9-342 y Tamayo Esq.	(593) 2 2522115	www.casachina.com.ec
36	Casa de Piedra	Urbanización La Magdalena, Calle Julio Goethe sin numero, Mindo, Pichincha	(+593) 2 2170436	www.mindocasaquiza.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
37	Casa El Edén	Calle Esmeraldas Oe 3-30 y Guayaquil	(593) 2 2281810	www.casaeleden.com
38	Casa Gengotena	Bolíver Oe6-41 y Cuenca, Quito - Ecuador	(593) 2 4008000	www.casagengotena.com
39	Casa Joaquin	Joaquín Pinto E4 378 y Juan León Mera Sector Mariscal	(593) 2 2224791 (593) 2 2527948 (593) 995119172	www.hotelcasajoaquin.com
40	Casa San Marcos	Junín E1-38 y Montaña, Centro Histórico, Quito, Ecuador	(593) 2 2281811 (593) 999597450	www.casasanmarcos.com
41	Cassoleffe	Av. González Suárez 432 y San Ignacio, Edif. Bello Horizonte planta baja	(593) 2 2525568 (+593) 2 2052082	www.cassoleffe.ec
42	Cebú Restaurante	Lizardo García and Almagro. House #: E7-58	5939 99 942 182 (593) 2 2226632	
43	Chacal Sport Francisco Salazar y Andalucía	Dir: Andalucía 584 y Francisco Salazar	2549-281 (593) 2 2433694	www.chacalsport.com
44	Chacal Sport Japón y Amazonas	Dir: Av. Japón N35-119 y Av. Amazonas	(593) 2 2433694	www.chacalsport.com
45	Chez Jerome	Whimper 3096 y Coruña, Quito - Ecuador	(593) 2 2234067 (593) 2 6000669 (593) 2 2904391	www.chezjerome.com
46	Ciré	García Moreno 425 y Manabí, Cumbayá	(593) 2 2892790 (593)990809258	www.ciréfood.com
47	Coca Imperial	QUITO, ENTRE GUAYAQUIL Y JUAN MONTALVO, BARRIO 30 DE ABRIL	062 881 557 097 45 47 52	https://www.facebook.com/coca.imperial
48	Columbus	Av. República E5-182 y Grecia	(593) 2 2249733	www.parilladecolumbus.com
49	Columbus (HAUGAN CRUISES)	Sonelba Tower 8th floor, Foch 205 and 8 de Diciembre Avenue. Quito-Ecuador	(593)983085546 (593)999244769	http://www.haugancruises.com
50	Cosa Nosta	República del Salvador N34-234 y Moccú	(593) 2 2527145 (593) 2 2201708 (593) 998818650	
51	Cosa Nosta Treboria Pizzeria	Bequerizo Moreno E7-88 y Diego de Almagro. Mariscal	(593) 2 2244767	www.cosanosta-treboriapizzeria.com
52	Colococha Lodge	lodge> Pto. Napo - Ahuano - Santa Rosa. A 10 KM OFICINAS< Muros N27-94 y González Suárez	02-2234336 099044419	http://www.colococha.com
53	Crepes & Waffles (C.C. San Luis Shopping)	San Luis Shopping Nivel 1, Local 111	(+593) 2 2090064	www.crepeswaffles.com.ec
54	Crepes & Waffles (Cumbayá)	Scala Shopping Patio de Comidas Local 317	(+593) 2 2928382	www.crepeswaffles.com.ec
55	Crepes & Waffles (Mall El Jardín)	C.C. El Jardín, patio de comidas Local R-2	(593) 2 2090062 (593) 2 2090064	www.crepeswaffles.com.ec

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
56	Crepes & Waffles (Orellana)	Rábida N26-249 y Av. Francisco de Orellana	(593) 2 2500658 (593) 2 2526299	www.crepesywaffles.com.ec
57	Crepes & Waffles (Quicentro Shopping)	C.C. Quicentro Shopping P2-033 Planta Alta	(593) 2 2435288 (593) 2 2436058	www.crepesywaffles.com.ec
58	Crepes & Waffles(Condado Shopping)	Centro Comercial Condado Shopping Nivel 5, Local 424	(593) 2 3802031 (593) 2 3802032	www.crepesywaffles.com.ec
59	Dann Carlton	Avenida República de El Salvador N34-377 Quito, Ecuador	(593) 2 3972600	www.danncarltonquito.com
60	Ecoventura	KM 1.5 Vía Samborondón Edificio Samborondón Business Center, Torre A Piso 3 Guayaquil – Ecuador	04-283-9390	http://www.ecoventura.com.ec www.ecoventura.com.ec
61	El Auca	Roca fuerte y García Moreno, Francisco de Orellana, Orellana.	62881554 062 880 127	www.torinelauca.com
62	El Café de la Vaca (Cayambe)	Troncal de la Sierra, Cayambe	(+593) 2 3610497 0997699063	www.elcafedelavaca.com
63	El Café de la Vaca (Machachi)	Panamericana Sur, Km 41, Machachi	(+593) 2 2315012 0999827938	www.elcafedelavaca.com
64	El Café de la Vaca(C.C. San Luis Shopping)	C.C.San Luis Shopping, Sangolquí, Pichincha,	(+593) 2 2090135 099155671	www.elcafedelavaca.com
65	El Esmeraldas	Isabel La Católica N24-580, Quito, Ecuador	(593) 2 2226616 (593) 2 2563793	www.elmeraldas.com
66	El Español Amazonas	Av.Amazonas N40-48 y Gaspar de Villarroel	(593) 2 2462945	WWW.elsespanoljournal.com
67	El Español Bristol	Av. Portugal y Catalina Aldaz Edificio Bristol Park	(593) 2 4011447	WWW.elsespanoljournal.com
68	El Español Gonzales Suárez	Av. Gonzales Suárez 860 y Goneslat Edificio Atalaya	(593) 2 3818388	WWW.elsespanoljournal.com
69	El Español Juan León Mera	Juan León Mera N23-103 y Wilson Esquina	(593) 2 2553995	WWW.elsespanoljournal.com
70	El Marquez	NAPO Y JUAN MONTALVO	62880305	www.elmarquezhotelecoza.co.ve
71	El Rincón de Coyoacán	Portugal E11-37 y Catalina Aldaz (entre Av. 6 de Diciembre y Av. Eloy Alfaro)	(593) 2 2447831	www.rincondecoyoacan.com.ec
72	Ethnic Coffee	Amazonas, entre Robles y Roca Edificio Hotel Alameda Mercure, Local 3	(593) 2 2501613	www.ethniccollection.com
73	Friday's (C.C. San Luis Shopping)	General Rumiñahui y Segunda – C.C. San Luis Shopping	(+593) 2 2090299	http://www.fridayson.ec
74	Fuente de Piedra I	Presidente Wilson E9-80 y José Tamayo	(593) 2 2559775	www.ecohotel.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
75	Fuente de Piedra II	Juan León Mera N23-21 y Boquetano	(593) 2 2900323	www.ecuahotel.com
76	Galaxi	Av. Republica de El Salvador N35-182 y Suecia. Edificio Almirante Colón, 2 piso. Guilo - Ecuador	(593 2) 2431188 - 6022355 (593) 95379213 052-527-139 052-526-472	http://www.galaxia.com
77	Galeria Ecuador Gourmet	Reina Victoria N24-283 y Lizardo Garcia	(593) 2 2238469 (593) 2 2558440 (593) 2 2226379	www.galeriaecuador.com
78	Hacienda Hosteria Guaylara	Oficinas: Av. Lulo Cordero y General Enriquez, CC River mall planta alta, segunda etapa, local 1 y 2 SANGOLQUHECUADOR.	(+593) 2 2332426 098 458 1832 098 458 1827 claro: 099 761 8637 099 700 1168	www.hosteriaecuador.com
79	Hacienda Hosteria los Mortifios	El Pedregal sin, a 15 km del Museo de Matucal Sucre, dentro de la reserva natural Cotopaxi. A 5 minutos de la entrada norte al PNCotopaxi.	(+593) 2 3342520	www.hosteria.com
	Hacienda Hosteria Paisito	Pedro Vicente Maldonado Km.16 via Calacali-La Independencia	(+593) 2 2558617	www.hosteriaelpaisito.com.ec
81	Hacienda la Alegria	Alonso Torres N4302 y Beck Rollo, Almag - Poblado Rumpamba, via Santo Domingo	(+593) 2 2389863	www.haciendal Alegria.com
82	Hacienda Rio Blanco	Hacienda Rio Blanco: Km 57 via Santo Domingo - Los Bancos y Km 44 via Las Mercedes. San Miguel de los Bancos.	(+593)2 2450858 (593) 990920643	www.haciendarioblanco.com
83	Hacienda San René	Vía a cunucu a 1 km del Obelisco . Minda	(+593) 993425077 022170158	https://www.facebook.com/parador.hspa
84	Hacienda Santa Ana	Panamericana Sur, a 30 minutos de Mechaqui en el poblado Santa Ana del Pedregal, (a 15 minutos del Río pita y 7 minutos del Parque Nacional Cotopaxi)	(+593) 2 2505715 (+593) 2 2505687	www.santanaecotour.com
85	Hansel & Gretel (Tumbaco)	Vía a Tumbaco KM 14,5 Oficinas: Jorge Juan N32-138 y Mariana de Jesús	(+593) 2 2376508	www.hanselgretel.net
86	Hansel y Gretel (Cumbayá)	Interoceánica Km12,5	2928286	http://www.hansel-gretel.com/
87	Hasta la Vuelta Señor Fonda Quitña (Centro Histórico)	Calle Chile OE-422 y Venezuela Plaza de la Independencia Palacio Arzobispal, Tercer piso,	(593) 2 2580887	www.hastalavuelta.com
88	Hasta la Vuelta Señor Fonda Quitña (La Mariscal)	La Niña E6-13 y la Rábida (Esquina)	(593) 2 2901214	www.hastalavuelta.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
89	Heliconias Grand Hotel	CUENCA Y AMAZONAS	62882010	www.heliconiasgrandhotel.com
90	Holiday Inn Express	Av. Orellana E6-54 y Reina Victoria	(593) 2 2997333	www.hispania.com/bolivia
91	Hostal La Rábida	La Rábida 227 - Quito, Ecuador	(593) 2 2222169 (593) 2 2221720	www.hostalrabida.com
92	Hostal Mirador Río Blanco	Av. 17 de julio L20 y Virgen del Cónce	2 2770307 2770136 099444665	www.miradorriveroblanco.com
93	Hostal Pulumhua	Pulumhua , a 45 minutos de la entrada a la Reserva		www.cultivibolivia.com
94	Hostal Sierra Madre	Veintimilla y Lulo Tamayo E-933, Quito, Ecuador	(593) 2 2505687	www.hostal.sierramadre.com
95	Hosteria Anasha	Km. 121 de la vía Quito - Calacalí - La Independencia. Pedro Vicente Maldonado	(+593) 2 3900007 (+593) 2 2392150	www.anashahostel.com
96	Hosteria Ayalar	Km 114 de la vía Calacalí La Independencia.	(+593) 2 2392801 (+593) 2 2392733	www.hosteria-ayalar.com
97	Hosteria Casa Divina Lodge	Desvío a 400 metros del puente sobre el Río Mindo.	(+593) 990509626 (+593) 991725874	www.mindocasadivina.com
98	Hosteria Cascaffesu	Sixto Duran Balen & Av. Quito - Mindo	(+593) 2 2170100	www.cascaffesu.com
99	Hosteria Chilcabamba Lodge	Loreto del Pedregal - Ecuador	(+593) 2 2377098 2408741	www.chilcabamba.com
100	Hosteria Chuquiragua Lodge	Panamericana Sur, Principal SN/PS El Chaupi	(+593) 2 3674046 0990897719	www.chuquiraguaboliviainfo.com
101	Hosteria Ecológica Sumak Pakari Lodge	Vía Antigua a Guales. Km 69 Tulpe - Parroquia Nanegalito.	(+593) 2 3613121	www.hosteria-sumakpakari.com
102	Hosteria El Abraso del Árbol	A 15 minutos de Mindo tomando el camino a Curucó.	(+593) 2 3613446	www.elabrazodelarbol.com
103	Hosteria el Carmelo de Mindo	A 700 metros de la Iglesia de Mindo	(+593) 2 2170109 (+593) 2 2222837	www.mindo.com.ec
104	Hosteria El Encanto	Km. 7 Vía a Valle Hermoso, San Miguel de los Bancos en el noroccidente de Pichincha	(+593) 2 2770707	www.elencantobolivia.com.ec
105	Hosteria Huerto Sacha	Vía los Ilinizas, a 11 km desde la entrega de Jambelí. A 15 minutos del poblado de Chaupi. (Dentro de la reserva de Los Ilinizas)	(+593) 989067082 2314553	www.huertosacha.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
106	Hosteria Ilinizas Lodge	Vía los Ilinizas, a 11 km desde la entrega de Jambelí. A 15 minutos del poblado de Cheupí. (Dentro de la reserva de Los Ilinizas) A 500 mtrs. Del control del MAE	(+593) 2 2862837 0994539412	www.ilinizaslodge.com
107	Hosteria Jatun Huasi	PANAMERICANA NORTE KM. 1 1/2 VÍA CAYAMBE OTAVALO, Troncal de la Sierra, Cayambe, Ecuador	(+593) 2 2363777 (+593) 2 2363770	www.hosteriainitunhuasi.com
108	Hosteria La Carriona	Vía a Amaguana Km. 215 Sangolquí Ecuador	(+593) 2 2331974 (+593) 2 2332005	www.lacarriona.com
109	Hosteria la Roullote	Vía al Mariposario Km 2. Mindo	(+593) 989764484 (+593) 990142921	www.hosterialaroullotemindo.com
110	Hosteria Los Tucanes de Mindo Real	Av. Sixto Durán Ballén, Camino a El Cinto km 0.5 y Río Mindo.	(+593) 2 2170120	www.mindoreal.com
111	Hosteria Melacatos	Vía Calacall - La Independencia Km 141 Vía al Achote A 2 km de la cabecera cantonal, junto a la Rivera del Río Caony, Puerto Guito, Ecuador	(+593) 2 2156052	.
112	Hosteria Milpe Lodge	Ingresando por Desvío Km.91,5 de la vía Calacall-La Independencia. San Miguel de los Bancos	(+593) 988074628 (+593) 998336710	www.milpelodge.com
113	Hosteria Mindo Garden	Km4 vía Mariposario. Mindo Ecuador	(+593) 997223260	www.mindogarden.com
114	Hosteria Mindo Río	Cel: 0967131607	(+593) 2 2416511	www.mindorio.com
115	Hosteria Papagayo	Panamericana sur km 28 Ecuador	(+593) 2 3670042 (+593) 2 2529297 Office: +593 2 2310002	www.hosteria-papagayo.com
116	Hosteria Quinta Paraíso	Gonzalez suarez 943 y la Paz, Concota, Ecuador	(+593) 2 2343623	www.quintaparisio.com.ec
117	Hosteria Rancho Manabita	Panamericana Norte Km. 11 1/2, Tabacundo - Ecuador	(+593) 2 2366103	www.hosteriaramanchomanabita.com
118	Hosteria Remanso Lodge	Pedro Vicente Maldonado Km 117 Vía La Independencia	(+593) 2 2392438	www.remansolodge.com
119	Hosteria Sachatamia Lodge	Km 78 vía Guito - Calacall - La Independencia. 300 m antes de alcanzar la Y de Mindo.	(+593) 2 3900906 (+593) 2 3237484	www.sachatamia.com
120	Hosteria Sapos y Ranas	Km 15 Vía las Mercedes. San Miguel de los Bancos	(+593) 2 2245871	www.sapoyranas.com
121	Hosteria Secret Garden	Calle Antepara E4-60 y Los Ríos San Blas	(+593) 2 2956704	www.secretgardenquito.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
122	Hosteria Sisakuna Lodge	Mindo: Avenida Quito, Junto a las oficinas de 'La Isla'.	(+593) 2 2170343	www.sisakunalodge.com
123	Hosteria Sommergarten	Chimborazo 248 y Ríofrío – Urb. Santa Rosa Sangolquí Ecuador	(+593) 2 2330315	www.ecuador-sommergarten.net
124	Hosteria Tangara Lodge	Km. 5 1/2 Vía Valle Hermoso, a 20 minutos de MINDO y 90 kms de Quito. San Miguel de los Bancos	(+593) 2 6012526 (+593)9 98526164	www.tangaralodge.com
125	Hosteria Terrebambú	Después de desvío sobre la Vía a las Cascadas. Mindo	(+593) 2 2170252	www.terrebambu.com
126	Hotel Akros	Av. 8 de Diciembre N34 - 120	(593) 2 2430600	www.hotelakros.com
127	Hotel Boutique Casa D'Campo Tababela	Calle San Mateo Ne 4312 y E35. Sector Oyambarillo- Tababela.	(+593) 2 2393569	www.hotelocantinibakala.com
128	Hotel Cotopaxipungo	Vía Pitatenbo SIN y Vía a Condorcucho Parroqui de Rumipamba Cantón Rumifañal	(+593) 2 2872102 (+593) 2 3615298	www.cotopaxipungo.com
129	Hotel Cumbayá	García Moreno y Chimborazo, Chimborazo 510, Quito	(+593) 2 2895867 (+593) 2 2893139	https://www.facebook.com/baños/Hotel-Cumbaya
130	Hotel Hilton Colón	AMAZONAS N 1914 Y PATRIA AVENIDA 1, QUITO, ECUADOR	(593) 2 2560666	www.quito.hilton.com
131	Hotel La Quinta Resort	Av. Gral. Enriquez 2743 y Portoviejo (San Rafael) Valle de los Chillos	(+593) 2 2862567 (+593) 2 2862126	www.hotelquintaresortlatravieso.com
132	Hotel las Tangaras de Mindo	Entrada calle principal de Mindo	(+593) 2 2170166 (593-9) 837-29-897 (593-9) 856-76-049	www.las-tangaras.com.ec
133	Hotel Le Parc	República de El Salvador N34-349 e Intenda	(593) 2 2276800	www.leparc.com.ec
134	Hotel Mashpi Lodge	Oficina Administrativa: Bolívar Oe6-41 y Cuenca, Quito – Ecuador	(+593) 2 4004100 (+593) 2 4004101	www.mashpilodge.com
135	Hotel Quito	Av. González Suárez N27 142	(593) 2 3964900	www.hotelquito.com
136	Hotel Real Audiencia	Bolívar Oe 3-18 y Guayaquil	(593) 2 2950590 (593) 2 2952711	www.realaudiencia.com
137	Hotel República	Av. República E2-137 y Azuay	(593) 2 2436553 (593) 2 2436391	www.hotelrepublica.com
138	Hotel Sheraton	Avenida Naciones Unidas y Avenida República de El Salvador	(593) 2 2970002	www.gilhotels.com www.sheraton.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
139	Howard Johnson	Alemania E5-103 y República Av, Quito, EC , 17-21-409	(593) 2 2265265 (593) 997243471	www.hj.com www.qhthotels.com
140	Il Risotto	Eloy Alfaro N34-447 and Portugal, Av Eloy Alfaro, Quito 170135	(593) 2 2248487 (02) 224-6850	.
141	J.W. Marriott	Avenida Orellana 1172 y Avenida Amazonas Quito Ecuador	(593) 2 2972000	www.espanol.marriott.com
142	Jhomana	Ramírez Dávalos E4 - 44 y Av. Amazonas Quito, Mariscal, Ecuador	(593) 2 2522566 (593) 2 2556723	www.jhomana.com
143	Juan Fogonero	Chile OE 422 y Venezuela (Palacio Arzobispal) Pello de Comidas, Quito	(593) 2 573 360	www.juanfogonero.com
144	Kapawi Lodge	Edificio Los Granados, oficina 2A Avenida de los Granados E14-958 y Charepa Quito – Ecuador	(593 2) 600 9333	http://www.kapawi.com/
145	Khipus Artesanías Choco Café	Morales OE1-53 y Maldonado Quito, Ecuador	(593) 2 2284084	
146	La Cartuja	La Cartuja Hotel: Leonidas Plaza 170 y 18 de Septiembre	(593) 2 2523577 (593) 993880909	www.hotelcartuja.com
147	La Casa de la Loma	Nayón, Paseo Las Palmas y Av. Nuestra Señora de Santa Ana	(593) 2 2884264	www.restaurantelacasadela.com
148	La Casa de Quiroz	Numa Pompilio Llona n15 - 117 y yaguachi	(593) 2 2340398 0999203242	www.lacasadequiroz.net
149	La Casa Sol	Jose Calama 127 y Av. 8 de Diciembre (La Mariscal)	(593) 2 2230798	www.lacasesol.com
150	La Choza (Cumbayá)	Paseo San Francisco Mall (Cumbayá)	(593) 2 3222342 (593) 994492300	www.lachozac.com
151	La Choza (La Floresta)	Av. 12 de Octubre N24-551 y Luis Cordero	(593) 2 2230839 (593) 2 2507901	www.lachozac.com
152	La Colina Boutique Hotel	La Colina N26-119 y Av. Orellana	(593) 2 2234678	www.lacolinasuite.com
153	La Cuchara de San Marcos	Cuchara calle Junín y Jijón	(593) 2 2951713 0969006237 0969559321	www.lacucharadesanmarcos.blogspot.com
154	La Liebre Video Café	Av. Gonzalez Suárez # 822, Edificio Cruz del Sur (Planta Baja)	(593) 2 3818131	https://www.facebook.com/ba_gro/La-Liebre-Video-Cafe
155	La Petite Mariscal	Diego de Almagro N24-304 y Juan Rodríguez (Sector Mariscal) Quito - Ecuador.	(593) 2 6043303	http://www.lapetitemariscal.com/
156	La Posada Colonial	J. Paredes 8-1-49 y Rocafuerte	(593) 2 2280282	http://www.laposadacolonial.com/

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
157	La Primera Casa	Calle Morales De-108 y Venezuela Esquina "La Ronda" Quito-Ecuador	(593) 2 2289678 (593) 992520424	http://www.facebook.com/la-primera-casa
158	La Tortilla	Jorge Pérez N47-161 y Gonzalo Salazar	(593) 2 2454311	www.la-tortilla.com
159	Las Delicias	NAPO Y CUENCA ESO.	62881838	no tiene
160	Lo Nuestro	Floreza: Isabel La Católica 535 y Luis Cordero, Quito	(593) 2 2563438	www.lo-nuestro.com.ec
161	Los Troncos	AV.DE LOS SHYRIS 1280 Y PORTUGAL	(593) 2 2437377	www.los-troncos.com
162	Lucia Pie House	Centro Comercial la Esquina, Local #17, Chimborazo, EC170157	(593) 2 26037814	www.lucia.com
163	Lugano Suites	Suiza N33-132, Quito 170135	(593) 2 3331900	www.luganosuiteshotel.com
164	Lumo Restaurante	Amazonas and Veintimilla. House #: N23-44	(593) 2 2545611	http://www.hotelminisabel.com/lumoresaurante
165	Metro Café Coffee & Music	Ave. Orellana E6-18 y La Rábida	(593) 2 2552570	www.metrocafe.com.ec
166	Mu Lalá Coffee Shop & Brunch	Vía Lumbisi, Km 2 S/N Quinta San Lito, Cumbayá, Quito	(593) 2 2046485	www.mu-lala.com
167	Napo Wildlife Center	Oficinas: Yánez Pinzón N28 -131 y la Niña. Edificio Las Carabelas, Oficina 101 Quito – Ecuador Lodge: Parque Nacional Yasuni RIV. RIO NAPO KM. 80 PARR. ALEJANDRO LABAKA	26005893 (593 2) 600 5819 (593 99) 2 750 088	www.napowildlife.com
168	Noe Sushi Bar (valle de los chillos)	San Lito Shopping. Local	(+593) 2 6044590 (+593) 2 6044589 (+593) 2 3228146	www.noesushibar.com
169	Noe Sushi Bar Cumbayá	Manabí 255 y Francisco de Orellana Parque Central. Cumbayá, Ecuador	1800 663-663 (593) 2 2042192 (593) 2 2040298	www.noesushibar.com
170	Noe Sushi Bar El Jardín	Centro Comercial Mall el Jardín Patio de Comidas. Quito, Ecuador	(593) 2 2980294 (593) 999661337	www.noesushibar.com
171	Noe Sushi Bar Isabela Católica	Isabel la Católica N24-8274 y Coruña Quito, Ecuador	(593) 2 3228146 (593) 995844839	www.noesushibar.com
172	Noe Sushi Bar Plaza de las Américas	Av. República y Naciones Unidas. Quito, Ecuador	(593) 2 3319688 (593) 2 3319630 (593) 939277044	www.noesushibar.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
173	Noe Sushi Bar Scala	Centro Comercial Scala Shopping Local L151 Planta Baja, Cumbayá, Ecuador	(593) 2 2928331 (593) 995802050	www.noesushi.com
174	Notansario	Chile Qe4-22 entre Venezuela y García Moreno, Centro Comercial Palacio Arzobispal, Patio Cultural Local 11, Planta Baja	(593) 2 2511821	www.notansario.com
175	NuHouse	Foch E8-12 & Reina Victoria	(593) 2 2557845	www.nuhousehotels.com
176	Ocean Adventure	Av. República de El Salvador N36-84 y Naciones Unidas, Quilite Building 9th floor Quito, Ecuador	2466301	http://www.oceanadventure.com
177	Octava de Corpus	Calle Junín E2-164, Plaza de San Marcos Quito - Ecuador	(593) 2 2952989	www.octavadeocopus.com
178	Pappa Dance's	Napo y Chimborazo / Malecón, El Coca, Orellana Ecuador	62880907	no registra
179	Patio Andaluz	García Moreno N8 52, Entre Omeño y Mejía - Quito, Pichincha, 170401, Ecuador	(593) 2 2280 830	www.hotelesandaluz.com
180	Patria Comida Ecuatoriana	García Moreno y Juan Montalvo	(593) 2 2890555	www.patriacocina.com
181	Pim's (Floresta)	Isabel La Católica 915 y Cordero	(593) 2 2221875 (593) 2 2221827	www.grupopim.com
182	Pim's (Panecillo)	General Melchor Aymerich - Cima del Panecillo	(593) 2 3170878 / 317- 0162	www.grupopim.com
183	Pim's Cumbayá	Av. Francisco de Orellana y Salinas sin	(593) 2 2894663	www.grupopim.com
184	Pim's Itchimbia	Palacio de Cristal, Calle Iquique sin	(593) 2 3228410 (593) 2 3228411	www.grupopim.com
185	Pizza Choza	ROCAFUERTE, ENTRE QUITO Y NAPO	(06) 288-1025	https://www.facebook.com/PizzaChoza/
186	Pizza Sa (C.C. River Mall)	River Mall	(+593) 2 2339833 (+593) 2 2270155	www.pizzasa.com
187	Pizza SA Conveceria (Amazonas)	Amazonas 3233 e Inaquito Edificio Torres de Marfil - PB	1800 - 727272 (593) 2 2251444 (593) 2 2456352	www.pizzasa.com
188	Pizza SA No 4 (Granados)	De las Azucenas N44-114 y Av. de los Granados	1800 - 727272 (593) 2 3343123	www.pizzasa.com
189	Pizza SA No 5 (Centro Histórico)	Calle Espejo sin y Gueyaquil CENTRO HISTÓRICO (Frente al Teatro Bolívar) Quito - Ecuador	1800 - 727272 (593) 2 2588858 (593) 2 2441267 MOVIL: (593-91) 8493-	www.pizzasa.com
190	Pizza SA.Tumbaco	Avenida Interoceánica Km. 14 1/2 Patio de Comidas - VENTURA MALL Tumbaco - Ecuador	(593) 2 2894663 (593-2) 2373-654	www.pizzasa.com
191	Pizzeria El Homero (Amazonas)	VEINTIMILLA 1149 Y AV.AMAZONAS	(593) 2 2542518 (593) 2 2558474	www.pizzeriaelhomero.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
192	Pizzeria el Homero (Maldonado)	Avda.Maldonado 89-427	(+593) 2 2374117	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
193	Pizzeria El Homero (Rumiñahui)	CC. Plaza del Valle	(+593) 2 2861280	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
194	Pizzeria El Homero Atahualpa	C.C. ATAHUALPA	(593) 2 2653324	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
195	Pizzeria el Homero Bicentenario	AV. DE LA PRENSA N51-20 Y AV. AMAZONAS	(593) 2240421 (593) 3301306	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
196	Pizzeria el Homero Cumbayá	C.C. PLAZA CUMBAYÁ	(+593) 2 2892800	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
197	Pizzeria el Homero Estadio	REPÚBLICA DEL SALVADOR 1047 Y NACIONES UNIDAS	(593) 2 2275755	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
198	Pizzeria el Homero Floreana	ISLA FLOREANA E-791 Y SEYMUR	(593) 2462893	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
199	Pizzeria el Homero González Suárez	GONZALEZ SUÁREZ 1070 Y BEJARANO	(593) 2 2230378 (593) 2 2230851	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
200	Pizzeria El Homero Isabel La Católica	Isabela Católica y Coruña	(593) 2 501179	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
201	Pizzeria El Homero Maldonado	Avda.Maldonado 89-427	(593) 2 2657388	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
202	Pizzeria El Homero Ponciano	AV. DIEGO DE VASQUEZ L1-3 Y SECUNDARIA	(593) 2 2478310	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
203	Pizzeria Homero - Machachi		(+593) 2 2309604	www.pizzeriaelhomero.com.ec E
204	Plaza Grande	García Moreno N5-18 y Chile San Francisco de Quito – Ecuador	(593) 2 2510777	www.plazagrandequito.com
205	Portal de Cantuña	Bolívar Oe8-105 y Cuenca, Centro Histórico, Quito – Ecuador	(593) 2 2282276	www.portaldecantuñaquito.co E
206	PSARI Restaurant Lounge Bar	Sulza N34-41 y República del Salvador	(593) 2 2255153 (593) 2 2465652 (593) 2 2255149	www.psariquito.com
207	Puerto Orellana	ALEJANDRO LABAKA S/N VIA LAGO AGRIO	62880970	no registra
208	Q Restaurant	plaza tochi la mariscal, quito - ecuador	(593) 2 2557840	www.qulito.com
209	Radisson	12 de Octubre Ave., and Cordero 444 8L	(593) 2 2233333	www.radisson.com/quitoec
210	Reina Isabel	Av. Amazonas N23-44 y Veintimilla	(593) 2 2555156 (593) 2 2544454 (593) 2 2545156	www.hotelreinaisabel.com
211	República del Cacao	Reina Victoria 268 y Joaquín Pinto	(593) 2 2553132	www.republicadecacao.com

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
212	Restaurante Rincón del Valle Steak House	Av. Amazonas y Kennedy (Estadio el Chán) Machachi - Cantón Mejía	(+593) 2 2315908	.
213	Restaurante Aguacate y Aji	Río Pita, Quito, Pichincha, Ecuador	(+593) 2 2864037	http://www.restaurantelaguacateyaji.com
214	Restaurante Al Forno Pizzeria Italiana	Bélgica EP-35 y Av. De los Shyris. Brasil N39-52 y Granda Centeno. C.C. Paseo del Parque "PLAZA DE CUMBAYA"	(+593) 2 2894020 (+593) 2 2252044 (02) 3330 681 (02) 2468 369 2279 649	www.alforno.ec
215	Restaurante All Limon	NUEVA ESPAÑA Y PRINCESA TOA, Machachi	(+593) 2 2316075	https://www.facebook.com/midmarisco/restaurantes
216	Restaurante Balcón 2 Hemisferios	Panamericana Norte Km 5 Via a Quito. Sector Mitad del Mundo.	(+593) 2 361 2234 0984 64 62 37	
217	Restaurante Bambú Bar	García Moreno 385 - Quito	(+593) 2 2040545 084067466 - (+593) 2 2896381	www.bambu-cumbaya.com
218	Restaurante Blumen Café de las Flores	Francisco de Orellana y Manabí Parque central de Cumbaya, Quito, Ecuador	(+593) 2 2895267	www.blumencafe.com
219	Restaurante Casa de Fernando	Panamericana Norte Km. 1 1/2, Cayambe - Ecuador	(+593) 2 2360262 2363198	www.casadefernando.com
220	Restaurante Cebú Café Bar (Cumbayá)	Lizardo García N537 y Diego de Almagro Parque de Cumbayá	(+593) 2 2041973	.
221	Restaurante Delicatessen Katy	Av. Natalia Jamin 8027 y Bolívar - Cayambe	(+593) 2 2110822	http://www.facebook.com/maria/DELICATESSEN-KATY
222	Restaurante El Checal Parrilla	Quito - Av. Eloy Alfaro N33-50 y Salza Cumbayá - Francisco de Orellana 710 y Salinas	(+593) 2 6037148	www.elchecalparrilla.com.ec
223	Restaurante El Cráter de Niebla	Mirador del Pululahua, Quito,	(+593) 2 3298132 (+593) 2 2439254 Teléfono:	www.elcrater.com
224	Restaurante El Escondite de Cantuña	#8 175, Manuel Sarmiento, Quito	(593) 2 2583005	.
225	Restaurante El Pailón de Mushuñán	Calle Inés Gangotena. Barrio Mushuñán. Bolgoluqui	(+593) 2 2872783	https://www.facebook.com/pages/El-Pailon-de-Mushuan
226	Restaurante El Palacio de la Fritada	Cumbaya: Calle Salinas entre Interoceánica y García Moreno	(+593) 2 2896775	.
227	Restaurante El Viejo Rosal	Panamericana Sur Km. 21, Tambillo, Pichincha	(+593) 2 3680026 3680026 3680010	
228	Restaurante Guarango Zero	Barrio San Lito de Guachalá, frente al monumento La Mitad del Mundo Cayambe.	(+593) 2 3 612237	https://www.facebook.com/GuarangoZero

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
229	Restaurante La Bella Italia	Grupo General Davalos y Teniente Hugo Ortiz Valle de los Chillos, Cuito 171104, Ecuador	(+593) 2 3808046	https://www.facebook.com/labelaitaliaecuador
230	Restaurante La Briciola	Cuito: Isabel la Católica y Francisco Salazar (esquina) Cumbaya: Vía Láctea (Reservorio Cumbaya)	(+593) 2 6014447 (+593) 2 2041889	www.labriciola.com.ec
231	Restaurante La Paila Chuogchucara		(+593) 2 2862542	.
232	Restaurante La Playa del Pisque	Panamericana Norte- vía a Tabacundo, Km 22 y medio. A 300 metros del puente del Río Pisque (a 5 minutos de Guaylabamba), Guaylabamba, Pichincha, Ecuador	0984475052 0986159574 022449222 022430797	https://www.facebook.com/la-playa-del-pisque
233	Restaurante la Posada del Chagra	Av. Amazonas y Rafael Amoba, Machachi	(+593) 2 2315442 (+593) 2 2315866	www.facebook.com/la.posada.delchagra?ref=sa
234	Restaurante La Posada del Chagra de Mama Inés	Av. Amazonas y Rafael Amoba (Esquina)- Machachi	(+593) 2 2315866 (02) 231-5442	https://www.facebook.com/la.posada.delchagra?ref=sa
235	Restaurante La Sazón de la Abuela	Av. Lola Quintana entre Bolívar y Matilde Albán	(+593) 2 2345738	.
236	Restaurante Lo Tipico del Rincón Amazónico	Av. Italo . Sangolqui	(+593) 2 2864447	www.rinconamazonico.tirol.com
237	Restaurante Los Geranios	Morales OE1-134 y Guayas	(593) 2 2956035	www.losgeranios.com.ec
238	Restaurante Marisquería Bucanero	Calle Alianza Entre Restauración y Ascózubi, Cayambe	(+593) 2 2360564	https://www.facebook.com/la.marisqueriaBucanero?ref=sa
239	Restaurante Palmer del Valle	Av. Genral Enriquez 112 e Isla San Cristóbal	(+593) 2 2868134	www.palmerdelvalle.com
240	Restaurante Piola	PIOLA CUMBAYA Mall Paseo San Francisco. Local 123. Cumbaya	(+593)2 3222312	www.piola.it
241	Restaurante S.T. Andrews	Francisco de Orellana 640 y Manabí Parque central de Cumbaya, Cuito, Ecuador	(+593) 2 2890064 (+593) 2 2229956	www.standrews.com.ec/restaurant-andrews
242	Restaurante Sazón y Sabor	Av. 10 de Agosto N20-76 y Jorge Washington	(593) 987000209 (593) 969811797	.
243	Restaurante Tradición Dieguito	AV. General Enriquez 1430 y Av. Yaguachi	(+593) 2 2334327	https://www.facebook.com/la.tradiciondieguito?ref=sa
244	Rincón de Puenbo	Manuel Burbano N6-66 y Francisco Ruiz Puenbo - Ecuador	(593) 2 2393095 (593) 2 2390118 (593) 998102768	www.rincondepuenbo.com
245	Rincón del Gaucho Amazonas	Av. Amazonas e3-81 e Isla Baltra	(593) 2 2245121	www.rincondelgaucho.net
246	Rincón del Gaucho Sur	Rodrigo de Chávez y Francisco Gómez	(593) 2 2614213	www.rincondelgaucho.net

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
247	Rincon Italiano	Av. Los Shyris 41-61 e Isla Floreana	(593) 2 2455324 (593) 984068886	www.rinconitaliano.com
248	Río Amazonas Internacional	CORDERO E4375 & AV. AMAZONAS, QUITO - ECUADOR	(593) 2 2556666 (593) 2 2556670	www.hotelamazonas.com
249	Río Napo	Bolívar 7006 y Napo, Diagonal al Banco del Pichincha. Francisco de Orellana, Orellana	062880872 0997984924	www.hotelionapo.com
250	San Ignacio de Loyola	García Moreno N2-60 y Sucre	(593) 2 2584173	-
251	San Telmo	Av. Portugal 440 y Francisco Casanova	(593) 2 3331943	www.santelmorestaurant.com.ec
252	Segundo Muelle	Av. Isabel La Católica and Gangotena. House #: N24-883	(593) 2 2226548 (593) 998469287	www.segundomuelle.com
253	Sierra Alisos Hotel de Campo	Km3 Panamericana Sur . Hda. Sierra Alisos. Tambillo Alto- Cantón Mejía	(+593) 2 2315012	www.sierra-alisos.com
254	Sophia Restaurante	Gral Roca N33-29 y Boomediano a una cuadra de la 6 de Diciembre	(593) 2 2267737 (593) 2 2455424	www.sophia-restaurant.com
255	Spaguetti	Av. Orellana y La Rábida, esquina, Quito - Ec.	(02) 2224.485 (593) 2 2552570	http://www.spaguetti.com.ec contenidoframe.php
256	Sport Planet (Quinde)	Pinto y Reina Victoria, Plaza Foch	(593) 2 223 6974	www.sportplanet.com
257	Sport Planet (Plaza de las Américas)	Dirección: NN UU y América C.C. Plaza de las Américas.	(593) 2 2267790	www.sportplanet.com
258	Sur Familia Gourmet	Av. Portugal E11-61 y Catalina Aldaz, Quito - Ecuador	(593) 2 2256739	www.surfamilia.com
259	Swisscomer (Eloy Alfaro)	Av. Eloy Alfaro y De los Helechos Esq.	(593) 2 2805360 (593) 2 2371413	www.swisscomer.com.ec
260	Swisscomer (Shyris)	Av. Shyris N38-33 y El Telégrafo (esq)	(593) 2 2468007	www.swisscomer.com.ec
261	Swisscomer (Tumbaco)	Av. Oswaldo Guayasamin y el Sauce, Esq.	(593) 2 2371413	www.swisscomer.com.ec
262	Swissotel Quito	Av.12 de Octubre 1820 y Luis Cordero	(593) 2 2567600	www.swissotel.com
263	Taita Pendejadas	Calle Morales 02-384 y Venezuela, La Ronda	(593) 2 2570915	www.calle-taita-pendejadas.com
264	Tambopaxi	Parque Nacional Cotopaxi, Ingresando desde el Control Norte	(+593) 2 2220241 (+593) 2 6000365	www.tambopaxi.com
265	Tandayapa Bird Lodge	Paseo E N43-74 y Edmundo Carvajal	(+593) 2 2447520 (+593) 2 2433676	www.tandayapabirdlodge.com
266	Taquería La Michoacana	Ella Luit OE3 180 y Av. Brasil	(593) 2 2465199	www.taqueriamichoacana.com.ec

**LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR
EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA
AÑO 2015**

No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
267	Termas de Papallacta	Oficinas: QUITO: Av. Foch E 7-38 y Reina Victoria SPA & Resort: km. 65 vía Quito - Baños	(593-2) 2666669 250 4787 223 0156 (593-9)9701621 (593-6)2895060 / 52 Cel:(593-9)275 3079	http://www.termasdelacta.com/
268	Unicornio	AV. 9 DE OCTUBRE Y MIGUEL GAMBONA, BARRIO 12 DE NOVIEMBRE	52882293	www.hostalunicornio.com https://www.facebook.com/hostalunicornio
269	UniGalapagos	Tomas de Berlanga y Moltes Brito, Santa Cruz, Galapagos, Ecuador	593 (2) 2 529-893	www.unigalapagos.com
270	Vista Hermosa Centro Histórico	Mejía Oe4-45 y García Moreno	(593) 2 2956132	www.vistahermosa.com.ec
271	Vista Hermosa Ilichimbia	Manuel Samaniego N8-169 y Antepama	(593) 2 2 3161450 (593) 992752072	www.vistahermosa.com.ec
272	William's	AMAZONAS Y GARCIA MORENO	(593 6) 288 1201 / 288 1048	
273	Xpedition	NACIONES UNIDAS E10-44 Y AV.REPUBLICA DE EL SALVADOR EDF.CITY PLAZA, Quito, Pichincha	3333649 ext2100 3333621	http://www.calebrivoyajes.com/
274	Yarina Lodge	FRENTE A LA COMUNA SAN CARLOS .	52880206 02 2 504 037 09 999 353 22 02 2 503 225	http://www.yarinilodge.com/
275	Yasuni Kichwa Ecodge	Parque Nacional Yasuni, Tena 170518	(593 2) 547 758 (593 99) 3 575 272	http://www.yasuniecodge.com.ec/
276	Zao	Paul Rivet N30-145 y Whympet, n/a, Quito	(593) 252 3496 (593) 252 1270 (593) 250 5203	www.zaoquito.com
277	Zazu	MARIANO AGUILERRA 331 Y LA PRADERA	(593) 2 3237925	www.zazuquito.com
278	Zinc Gastro Bar	Paul Rivet and José Otton. House #: N30-138	(593) 2 2553511 (593) 2 2562846	https://www.facebook.com/ZincQuito

Anexo 3: Norma de calidad turística para el “Distintivo Q” del Distrito Metropolitano de Quito

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".	
CRITERIOS OBLIGATORIOS	
	c
1.- La empresa cuenta con: Registro Turístico, Licencia Única de Actividades Económicas, Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud y certificados ambientales.	<input type="checkbox"/>
2.- Las facturas deben estar vigentes y cumplir con los lineamientos de la actividad a realizar por el establecimiento.	<input type="checkbox"/>
3.- Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social, cuenta con contratos de trabajo legalizados o con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral y registros de roles de pago. En caso de menores de edad deberán cumplir con lo estipulado en el Código de la Niñez y Adolescencia y el Código del Trabajo.	<input type="checkbox"/>
4.- La empresa cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral: 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana, así como la repartición de utilidades y del 10% de servicio cuando aplique.	<input type="checkbox"/>
5.- El establecimiento se promociona de acuerdo a la clasificación y categoría otorgada por la autoridad competente.	<input type="checkbox"/>
6.- Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	<input type="checkbox"/>
7.- Cuenta con extintores (cargados, no caducados y visibles) ubicados en las proximidades de sitios de mayor riesgo o peligro, de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables.	<input type="checkbox"/>
8.- Cuenta con sensores de humo despejados y libres de cualquier tipo de obstrucción. De contar con otros implementos de prevención de incendios, se encuentran ubicados correctamente y cumplen con los requerimientos exigidos en la norma vigente, establecida por la autoridad competente.	<input type="checkbox"/>
9.- Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente. Cuenta con detectores de fuga de gas.	<input type="checkbox"/>
10.- Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, entre otros, para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	<input type="checkbox"/>
11.- El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel, cartón, tetrapak, vidrio y plásticos).	<input type="checkbox"/>

Administrativo

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

Personal

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

Capacitación

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

Social

- 15.-Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad. C NC NA
- 16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local. C NC NA
- 17.-En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector. C NC NA

Biodiversidad

- 18.-El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente. C NC NA
- 19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona. C NC NA
- 20.-Las habitaciones del establecimiento cuentan con información sobre la flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna. C NC NA
- 21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley. C NC NA

Protección y conservación ambiental

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

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

- | | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
| 32.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están correctamente aisladas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
| 33.-Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva ó intelectual, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación, | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |

Infraestructura del área de cocina

- | | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 34.-El área de almacenamiento de insumos secos se encuentra ubicado en repisas evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
| 35.- El área de almacenamiento de insumos frescos está correctamente dividida por tipo; los envases y productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir) | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
| 36.-El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
| 37.- Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |

Infraestructura para la seguridad

- | | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 38.-Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

- | | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 39.-El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
| 40.-Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |
| 41.-Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua. | C
<input type="checkbox"/> | NC
<input type="checkbox"/> | NA
<input type="checkbox"/> |

Señalización

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

EQUIPAMIENTO

Equipamiento general

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

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

51.-Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
52.-El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento del área de comedor

53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesarios para atender al 100% de su aforo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
54.-El área de comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento del área de cocina

55.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o campanas de extracción evitando la acumulación de olores.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
59.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
60.-El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento habitaciones

61.-Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
62.-Las habitaciones deben estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento área de personal

63.-El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

AMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente**Presentación y servicios****Accesos**

64.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
65.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Personal

66.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
67.-El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antibacterizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia, uñas cortas y protección de manos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
68.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
69.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Satisfacción al cliente

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

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Servicios

73.-El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transportes legalizadas por la autoridad competente.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

74.-Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

75.-Cuenta con información turística de la ciudad y el país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Material promocional

76.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

77.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Registro y seguimiento

Cocina

78.-Los productos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

79.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

80.-Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones ubicando las carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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