

PERFORMANCE OF THE Q DISTINCTIVE IN THE CANTÓN MEJÍA IN ECUADOR

DESEMPEÑO DEL DISTINTIVO Q EN EL CANTÓN MEJÍA EN ECUADOR



Guamangallo, Evelyn Masapanta, Diana Nasimba, Cristina Cejas, Magda

RESUMEN

La investigación se centra en el seguimiento y evaluación de desempeño a la Norma de Calidad Turística "Distintivo Q", en el cantón Mejía ubicado en Ecuador; tomando en consideración el Reglamento General del mismo. Este estudio se sustenta en los principios planteados en la norma de calidad y mejora en la productividad según Heras (2015), considerando como marco metodológico un enfoque cuantitativo en el cual se utilizan el formulario de Distintivo Q, método servqual y encuesta, siendo del tipo correlativo donde se plantea una hipótesis con la cual se estudió la correlación entre monitoreo y el cumplimiento de la norma, obteniéndose una aceptación de la hipótesis nula.

Palabras Clave: seguimiento, evaluación, desempeño, Distintivo Q.

ABSTRACT

The research focuses on monitoring and evaluating performance of the "Distintivo Q" Tourism Quality Standard in the canton Mejía located in Ecuador; taking into consideration the General Regulations of the same. This study is based on the principles set forth in the norm of quality and productivity improvement according to Heras (2015), considering as a methodological framework a quantitative approach in which the form of Distinctive Q, servqual method and survey are used, being of the type correlative where a hypothesis is proposed with which the correlation between monitoring and compliance with the standard was studied, obtaining an acceptance of the null hypothesis.

Keywords: monitoring, evaluation, performance, Distinctive Q

Fecha de recepción: junio 2019

Fecha de aprobación: octubre 2019

¹ Pregrado en la Universidad de las Fuerzas Armadas Espe -Latacunga, en la carrera de Ingeniería en Administración Turística Hotelera, Suficiencia en Inglés, Eaguamangallo@Espe.Edu.Ec <https://orcid.org/0000-0001-6112-2333>

² Pregrado en la Universidad de las Fuerzas Armadas Espe - Latacunga, en la carrera de Ingeniería en Administración Turística Hotelera, Suficiencia en Inglés, Dsmasapanta@Espe.Edu.Ec, <https://orcid.org/0000-0002-3028-7044>

³ Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras. Docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas Espe - Latacunga, en la carrera de Ingeniería en Administración Turística Hotelera, Magister en Gerencia y Liderazgo Educacional, cmmasimba@espe.edu.ec [HTTPS://ORCID.ORG/0000-0003-0519-2948](https://orcid.org/0000-0003-0519-2948)

⁴PhD. Professor and Research of Universidad Nacional de Chimborazo UNACH- Researcher Administration career. and Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-002-0618-3608>, Researcher ID: G-8211-2019, Scopus Author ID: 57190670617. magda.cejas@unach.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Este estudio parte del abordaje sobre el turismo en Ecuador donde prevalece una gran variedad de establecimientos de alimentos y bebidas con un servicio de calidad satisfactorio para los clientes nacionales y extranjeros, de forma que demuestran una imagen productiva y de competitividad turística; por consiguiente se tiene que durante décadas se ha trabajado pro del sector turístico en la búsqueda de la calidad turística y la gestión empresarial orientándose al logro de la certificación del “Distintivo Q” conjuntamente con el Gobierno Provincial de Pichincha a través de la Unidad de Fomento Turístico de la Dirección De Gestión de Apoyo de la producción en Alianza con la empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino, Quito Turismo y la Corporación Qualitur (Quito Turismo, 2014).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La construcción de un sistema de seguimiento y evaluación a la aplicación de la norma, se referencia a una necesidad latente en la asignación de la certificación “Distintivo Q” ya que la iniciativa nace en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del Distrito Metropolitano de Quito y se extiende a través de otros organismos gubernamentales para mejorar la calidad en el servicio de establecimientos de alimentos y bebidas.

Bajo este precepto, el GADM del cantón Mejía bajo un convenio realizado directamente entre los dos entes gubernamentales acuerdan empezar un proceso de certificación a establecimientos en su jurisdicción geográfica, de tal manera que se aplicaran los ámbitos de Gestión; es decir, administrativa, responsabilidad social empresarial, infraestructura y equipamiento, calidad de servicio y atención al cliente; e igualmente se considerara el uso de todos los indicadores de la norma. Sin embargo, después de realizar el procedimiento correspondiente para la certificación no se efectuaron las verificaciones del cumplimiento de la norma y el reglamento, los cuales se consideran mecanismos fundamentales para el logro del objetivo con el que nació la iniciativa. Para ello se formuló como objetivo de investigación el desarrollar un seguimiento y evaluación de desempeño de la Norma de Calidad Turística “Distintivo Q”, en el cantón Mejía ubicado en Ecuador.

La unidad de desarrollo turístico del GADM del cantón Mejía tiene como función el velar por el estricto cumplimiento de la norma, así como evaluar los resultados obtenidos luego de la certificación; por lo que el estudio se sustenta en la ausencia

de un parámetro que permita observar resultados frente al cumplimiento de la norma de calidad.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para Capuano (2015) el sistema de seguimiento de desempeño permite efectuar un monitoreo regular al rendimiento de los programas presupuestarios, principalmente a nivel de procesos, productos y resultados, con relación a los recursos empleados, utilizando para ello indicadores que permiten detectar oportunamente los avances e introducir correctivos. Así entonces para Aguilar (2017) el seguimiento es una actividad relacionada con la gestión de los programas y acciones a evaluar, lo cual hace de forma interna, permanente y continua, y no implica enjuiciamiento sistemático. El planeamiento de actividades de seguimiento permite comprobar si el programa se desarrolló conforme fue planificado en cuanto a hitos de cumplimiento como en logro de los objetivos. De igual forma para Hoyos, (2014) el seguimiento es una participación fija a lo largo de procesos para realizar con efectividad los proyectos que revisan periódicamente el trabajo, en la calidad y eficiencia en el manejo de recursos humano, materiales; y la eficacia de la ejecución de los objetivos expuestos.

De igual modo Gil, Junca, Méndez, y Meneses (2018) mencionan que la evaluación de desempeño es un proceso sistemático y periódico de apreciación cuantitativa y cualitativa del grado de operatividad por medio del cual las personas llevan a cabo las acciones y responsabilidades de los puestos que desempeñan. Además, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, por sus siglas en inglés, 2015) menciona que la evaluación de desempeño es un estado estratégico y abierto basado en resultados, es coherente, vincula las habilidades y los resultados según los objetivos nacionales o gubernamentales, y gestión de las ventajas y desventajas inherentes a todos los ministerios. En el mismo contexto, para Rist y Kusek (2015) la evaluación es la valoración sistemática y objetiva de un proyecto, programa, políticas, comprendiendo un diseño, ejecución y resultados; dicho de otra manera, se busca determinar la relevancia y satisfacción de los objetivos desarrollando la eficiencia, efectividad y sostenibilidad. De esta manera Tarí, Mora, y Mora (2018) la evaluación de programas públicos verifica el impacto o resultados de una intervención pública directa sobre una realidad social, para ello mejora el funcionamiento del programa y el impacto hacia la población beneficiaria.

Partiendo de lo mencionado por los autores, el seguimiento y evaluación por resultados constituye una eficaz herramienta de gestión pública usada para apoyar

en procesos determinantes de la eficacia y eficiencia en cuanto a puesta en marcha de proyectos, programas o políticas. Lo que se ha traído en contexto sobre el caso del presente estudio es el análisis de la ejecución a una política de calidad establecida por gobiernos locales, lo cual implica la integración de una norma, reglamento y parámetros a cumplir por los participantes.

En cuanto a la Q de Calidad, Pizzo (2014) afirma que la norma nace a raíz de la adaptación propuesta por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) sobre la normativa de calidad turística cuya certificación es para la promoción de los sistemas de calidad. Como lo afirman los autores Fuentes, Hernández, y Morini (2016), este concepto corresponde a una marca que representa al sector turístico español y pertenece al programa del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE), que está orientado a las empresas y entidades, ya que detectaron la necesidad de definir una serie de estrategias basándose en la diferenciación del producto. Igualmente, los mismos autores manifiestan los requisitos a cumplir cuando se desea obtener la certificación Q tanto los relacionados con la prestación del servicio (estándares de servicio), como con los procesos internos de la empresa (estándares de gestión), y los equipamientos e infraestructuras de las instalaciones, incluido el mantenimiento y la limpieza de estos (estándares físicos), los cuales se recogen en las Normas de Calidad de Servicio. Estos criterios o estándares están sometidos a un continuo proceso de cambio y adaptación, para adecuarse a la realidad del mercado y comprenden los siguientes aspectos:

- (1) Estándares de gestión: se evalúan si la empresa tiene definido un sistema de calidad y si ha documentado los procedimientos a realizar.
- (2) Estándares de servicio: se evalúan los procesos que se llevan a cabo para prestar el servicio al cliente y si los mismos cumplen con los estándares de calidad. Tienen una puntuación asignada en función de la respuesta.
- (3) Estándares físicos: se evalúan dos aspectos, por un lado, el exterior (estética y armonía, espacio suficiente, limpieza e iluminación) y por el otro el interno; es decir, el funcionamiento de los procesos y el trabajo del día a día del personal. (p.208).

Para consideración, la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q en el año 2011 se desarrolló como mecanismo para estimular el mejoramiento de los servicios turísticos y las prácticas de gestión empresarial. Este distintivo lleva la letra “Q” de la palabra Quality, haciendo referencia a Calidad (Rodríguez, 2017).

Inclusive Betancourt, Aldana de Vega y Gómez (2016) para realzar la calidad toman en cuenta el desempeño de acuerdo con la ubicación geográfica; además,

Salazar y Cabrera (2016) en la actualidad el servicio al cliente es la dirección que el mercado ha dado trascendencia a la comercialización. Al mismo tiempo Moliner (2017) alega que la evaluación de la calidad lleva a cabo la inclusión necesaria de las emociones, por cuanto el cliente consume considerando las vivencias emocionales al evaluar un bien o un servicio.

METODOLOGÍA

El trabajo se planificó en el marco del seguimiento, partiendo de la conceptualización expuesta en el glosario de la OECD (2015). Se define al seguimiento como las actividades constantes que contribuyen a recopilar información sistemática de indicadores definidos y obtenidos a través de actores interesados acerca del logro de objetivos o avances de proyectos; este estudio de igual manera plantea una estructura de investigación cuantitativa a los establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Mejía que actualmente cuentan con la certificación de Calidad Turística “Distintivo Q”, contribuyendo en dicho enfoque con la definición de indicadores determinantes del avance y cumplimiento en ejecución de la norma turística.

En este orden de idea fue desarrollado un instrumento por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo en 2015 para medir la mejora y calidad de los establecimientos turísticos de interés en esta investigación por parte de las autoras, por tanto los ámbitos más importantes evaluados en el cuestionario permitieron estimar la Gestión Administrativa, Responsabilidad Social Empresarial, Infraestructura y Equipamiento, Calidad de Servicio y Atención al Cliente de cada uno de los establecimientos, componentes indicados con antelación.

Siguiendo con el interés de este tema referido al seguimiento y evaluación de desempeño, se abordó la evaluación en su contexto de acuerdo con la OECD la cual hace mención que la misma es una apreciación más objetiva; es decir, expone su puesta en práctica y los resultados obtenidos considerando el logro en sí mismo, así como la eficiencia, eficacia, impacto y sostenibilidad. Ello se contrasta con el cumplimiento de los objetivos con los que nace el Distintivo Q, expuesto en el Reglamento General.

A tenor de lo expuesto y en el marco de la metodología cuantitativa se plantea la hipótesis del estudio tomando en cuenta a Espinosa (2016) quien indica que son estimaciones numéricas de los valores de la población sobre la base de datos recogidos de las muestras. En este sentido, las pruebas de hipótesis emplean procedimientos estadísticos en los cuales el investigador extrae conclusiones sobre la población en estudio, proponiéndose la metodología de investigación

contrastando una variable frente a la otra, indagando dichas variables con un nivel de significancia de 0.05 con 13 grados de libertad.

Para tal efecto Herrera, Medina y Naranjo (2004) establecen que en la regla de decisión se acepta la hipótesis nula si el valor de chi cuadrado a calcularse es menor o igual a χ^2_t ; caso contrario se acepta la alternativa. Según lo planteado por los autores antes mencionados, el chi cuadrado tabular es igual o menor a 22,362 con respecto a 9,54 del cálculo.

Tabla 1. Grado de Libertad y Decisión Final.

	(C-1)	(F-1)	
Grado de Libertad	(2-1)	(14-1)	
$\chi^2_t = 22,362$		< 13	$\chi^2_c = 9,54$
		13	$22,362 \chi^2_t$

Fuente: Elaboración propia (2019)

RESULTADOS

En función de los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula, lo cual quiere decir que el seguimiento y evaluación de resultados permite al cumplimiento de la norma del “Distintivo Q” ser autónomo. Lo utilizado en la investigación ha servido para determinar cómo los establecimientos no necesitan de un gobierno local para ejecutar los procesos establecidos en el Reglamento General – Distintivo Q, sino más bien se crea una pauta de mejoramiento individual.

Finalmente, cabe destacar en este estudio la corresponsabilidad del GADM del Cantón Mejía. Las autoras consideraron relevante aplicar una entrevista como ente rector en competencias turísticas locales, lográndose con esta información obtener lineamientos generales respecto al cumplimiento de las atribuciones y obligaciones descritas en el Reglamento General – Distintivo Q. Para este caso se realizó la entrevista a la Ingeniera Liliana Gutiérrez, analista de desarrollo turístico del GADM del Cantón Mejía.

ESTUDIO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR RESULTADOS A LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CANTÓN MEJÍA

El seguimiento y evaluación como una alternativa de control para la corrección o mejoramiento en la aplicación de políticas, programas y proyectos, busca convocar a empresas públicas y privadas a que se asuma un rol de efectividad en la ejecución de servicios y competitividad en mercados más amplios. Ello implica el ser conscientes de como la participación y corresponsabilidad deben transformar una realidad, la cual hasta hoy se vuelve un limitante en el quehacer empresarial y posicionamiento internacional.

En este trabajo se argumenta que en el entorno de la investigación se observa un elemento inusual desde el mismo hecho de la certificación a los establecimientos de alimentos y bebidas, por cuanto el procedimiento usado con regularidad desde la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo no fue el aplicado al caso de estudio, partiendo de una invitación del GAD Provincial de Pichincha hacia los establecimientos catastrados en el Cantón Mejía como un proyecto piloto. Sin embargo, de esta capacitación nace la certificación con el "Distintivo Q" y una relación de control con el GAD Municipal del cantón al cual pertenecen.

En este marco, ya con una mirada externa general se usa la metodología de la investigación planificada para llegar a determinar si los estándares con los que se creó la norma de calidad se mantienen. Dicha normativa se centra en factores respeto al entorno y sus condiciones con el ambiente, infraestructura, calidad en el servicio y atención al cliente; tomando un carácter independiente y neutral en el levantamiento de la información.

El formato propuesto por la empresa metropolitana de gestión de destino turístico para la ejecución de la norma se basa en un cuestionario que evalúa cuatro ámbitos contemplando: la gestión administrativa, responsabilidad social y empresarial, infraestructura y equipamiento; y finalmente temas relacionados con calidad del servicio y atención al cliente de norma de calidad turística. En cada ámbito se revisan diferentes ítems de calificación con una medición en escala evaluando el cumplimiento, no cumplimiento y la no aplicación de ese factor como se explicó en la metodología aplicada.

En la práctica, se evidenció que los restaurantes al ser confrontados a los indicadores señalados en la normativa, cumplen con los parámetros establecidos en el Reglamento General – Distintivo Q, donde para ser aprobada deberá superar el 80% en los factores de cumplimiento, como se puede observar en la tabla 2.

Asimismo rescatando en los resultados datos importantes de cada ámbito que fue revisado; se puede observar en la tabla 2 el máximo porcentaje de cumplimiento, donde se evidencia en los indicadores de gestión administrativa el acatamiento a las recomendaciones como es el contar con un manual organizacional en el que consta: misión, visión, objetivos y políticas respetando la identidad religiosa y cultural, y así mantienen un documento con el perfil, funciones y capacitaciones dirigido al personal para proporcionar certificados o registro de participación fortaleciendo sus competencias laborales.

Con respecto a la calidad de servicio y atención al cliente, predomina que las áreas de acceso se encuentren libres de obstáculos y limpias de clientes y proveedores. Asimismo el personal debe estar lúcido con su respectivo uniforme; contando con un servicio de información y material promocional turístico de la ciudad y el país.

Mientras que, en el caso de la infraestructura y equipamiento, sobresale la accesibilidad para personas con capacidades diferentes, servicios higiénicos exclusivos para el uso del personal utilizando el sistema de medida de ahorro y energía eléctrica, contar con señalización en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal, cumplir con la ambientación en armonía con el concepto del establecimiento utilizando sistemas de ventilación natural. De igual manera en el área de cocina su equipamiento debe contar con sistema de refrigeración, ventilación natural, tablas de picar de plástico, litos (toallas de tela) y con utensilios de acero inoxidable para la cocina.

Por último, la responsabilidad social destaca un sistema de indicadores de impacto para el desarrollo de la comunidad, integrando elementos de jardinería y espacios verdes endémicas de la zona, de manera que ayuda a la protección y conservación ambiental utilizando productos biodegradables para la limpieza, sistemas de recolección de aceites usados y residuos que son entregados a gestores ambientales autorizados en la ciudad; con lo cual se infiere que los restaurantes mantienen el nivel requerido por la norma dentro de este marco.

Tabla 2. Resultado de evaluación "Distintivo Q"

INDICADORES	RESULTADOS		
	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
Gestión Administrativa	95,24	4,76	0
Responsabilidad Social Empresarial	84,38	15,63	0
Infraestructura y Equipamiento	86,56	13,44	0
Calidad de Servicio y Atención al Cliente	90,32	9,68	0

Fuente: Elaboración propia (2019)

Para el análisis de los resultados las autoras consultaron la evaluación de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” desarrollada por la empresa Quito Turismo, en la cual se destacaron dos fines siendo el primero “Mejorar la calidad de servicios y productos comerciales de las empresas, para fomentar el crecimiento de la demanda turística”, y en segundo lugar “Proporcionar asistencia técnica especializada y capacitación para elevar la calidad de la prestación de los servicios turísticos y la competitividad del destino, en base a herramienta de gestión de turismo sostenible”, lo cual se evidencia en los componentes mencionados en la tabla 2.

Tomando una visión basada en la gestión por resultados es preciso considerar los sistemas de monitoreo que incorporan indicadores no sólo de insumos, actividades y productos sino también de resultados o vinculados a los cambios sociales que la intervención estatal debe producir. En ese sentido el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) cita: “no sólo se preocupa por la cuestión de si estamos emprendiendo las acciones que dijimos que haríamos, sino que también pregunta si estamos avanzando para lograr los resultados que dijimos que queríamos alcanzar” (PNUD, 2009, p. 8)

A partir de ello, y considerando que los resultados se centran en la calidad de los servicios y la mejora en la productividad y competitividad, se estructura una investigación que permite evidenciar cuantitativamente los logros alcanzados en dichos puntos. Heras (2015) lo señala como el resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad, tomando en consideración el impacto económico y la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y público general. Ello se puede observar en los resultados de la investigación mostrados en las tablas 2 y 3 donde a partir de la aplicación de la Norma de Calidad Turística han mejorado los niveles de productividad incluyendo los recursos.

Tabla 3. Nivel de Productividad

PRODUCTIVIDAD	PORCENTAJE
1. A partir de la aplicación de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q”, ¿ha contratado personal de trabajo?	66,67%
2. ¿Cómo ha mejorado sus ingresos económicos?	83,33%
3. ¿Ha observado un incremento en el rendimiento del personal a partir de la norma de calidad?	100%
4. ¿Existe una mejor comunicación con sus proveedores?	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

El énfasis del indicador de la productividad tiende a medir la aplicación de la norma en los restaurantes el incremento en el rendimiento del personal y una mejor comunicación con sus proveedores con el 100% de efectividad; sin embargo, es posible alcanzar el mejoramiento de ingresos económicos con el 83,33% del nivel estimado dentro de un buen servicio y rendimiento de calidad hacia los clientes, aunque también la decisión de contratar personal dentro de los establecimientos se puede rescatar con el 66,67% generando un rendimiento acorde a la condiciones establecidas por la norma de calidad.

Asimismo, para evaluar la utilización de recursos Anzil (2019) manifiesta que son “aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad, procesos o como medio para lograr un objetivo”. (p.1).

Tabla 4. Nivel de Utilización de Recursos

UTILIZACIÓN DE RECURSOS	PORCENTAJE
¿A partir de la aplicación del certificado de calidad, ha utilizado otra certificación acorde con el establecimiento para mejorar el servicio?	50%
¿A partir de la norma de calidad “Distintivo Q” utiliza productos biodegradables?	100%
¿A partir de la norma de calidad “Distintivo Q” realiza programas de reciclaje?	100%
¿Cuál es el grado de cumplimiento en su establecimiento de los parámetros ambientales?	Óptimo 100%
¿A partir de la aplicación del certificado de calidad como realiza el procesamiento de alimentos?	Mixta (artesanal, tecnológica) 66,7%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Sobre la base de las ideas propuestas para determinar los recursos que establecen en los restaurantes a partir de la norma utilizan productos biodegradables para la limpieza, congruente a la realización de programas de reciclaje y de forma óptima cumplen un grado de parámetros ambientales dentro y fuera del establecimiento señalando con el 100%. Lo mismo ocurre con el procesamiento de alimentos que realizan de forma mixta (artesanal y tecnológica) métodos que son para conservar sabores, texturas y tamaños indicando con el 66,7%. Finalmente, la utilización de otros certificados acorde con el establecimiento desempeña con el 50% generando una empatía, seguridad y satisfacción al cliente.

Juran y Godfrey (2014) hacen referencia a la gestión de calidad basada en la llamada trilogía de la calidad para establecer en la planificación, control y la mejora de las organizaciones industriales o de servicios para el progreso continuo de los productos y procesos. Para tal efecto, los factores del sistema de gestión de

calidad en los restaurantes muestran que son sobresalientes apoyados principalmente en verificaciones e inspecciones del personal técnico de la Dirección de Calidad que está encargado de realizar las auditorías a los establecimientos con la certificación Distintivo Q, como lo establece el Reglamento General – Distintivo Q. Como lo menciona el técnico Auditor de Calidad de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo.

Con respecto a la investigación se determinan datos relevantes en cuanto al sistema de calidad y sus mejoras como se puede observar en la tabla 5.

Tabla 5. Nivel de Sistema de Gestión de Calidad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE
1. ¿El establecimiento ha recibido verificaciones e inspecciones de las obligaciones y requisitos para el cumplimiento del Reglamento General del Distintivo "Q"?	100%
2. ¿Ha mejorado el servicio al cliente en el restaurante?	100%
3. ¿A partir de la aplicación de la norma de calidad como califica la utilidad de la señalética dentro y fuera del establecimiento?	Favorable 100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Como se puede deducir en la tabla posterior acerca de la calidad de atención al cliente se alude que la atención personalizada de los colaboradores se desempeña con un 58,3%. En otras palabras, el personal se dirige al cliente por su nombre y presta el servicio personalizado. En relación con el cumplimiento de promesas, un 55% presta el servicio según las condiciones pactadas. Un 53,3% señala un cliente satisfecho con las instalaciones físicas que visualmente son atractivas; a saber, la infraestructura del lugar es agradable y está bien conservada. Asimismo, los resultados resaltan, en cuanto a la apariencia de los colaboradores, el 51,7% considera que el personal tiene un aspecto limpio y aseado, que conjuntamente con la eficiencia, para el 46,7% se brinda un servicio de calidad concluyendo en el plazo prometido dicho de otro modo, se ofrece un servicio en el tiempo establecido.

Tabla 6. Nivel de Calidad de atención al cliente

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	PORCENTAJE	ESCALA
1. Instalaciones físicas visualmente atractivas (la infraestructura del lugar es agradable y está bien conservada)	53,3%	Muy Bueno
2. Apariencia de los colaboradores (el personal tiene un aspecto limpio y aseado).	51,7%	Bueno

3. Cumplimiento de promesas (se presta el servicio según las condiciones pactadas)	55%	Bueno
4. Concluir en el plazo prometido (se brinda el servicio en el tiempo establecido)	46,7%	Bueno
5. Atención personalizada de los colaboradores (el personal se dirige al cliente por su nombre, y presta el servicio personalizado).	58,3%	Bueno

Fuente: Elaboración propia (2019)

De acuerdo con los resultados se resalta que los procesos de calidad en atención al cliente han sido favorables para los establecimientos de alimentos y bebidas, lo cual se refleja en un mejoramiento en la atención personalizada 58,3%; el cumplimiento de promesas dentro de sus políticas internas 55%; no obstante, la infraestructura tiende a ser agradable y conservada para el 53,3%. Asimismo, el 51.7% indica que la apariencia de los colaboradores tiende a ser limpia y aseada, mientras que, el concluir en el tiempo establecido y brindar un servicio de calidad al cliente, 46,7% lo afirma. Por consiguiente, estos restaurantes del Cantón Mejía han incrementado en un nivel tangible de ventas.

ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LOS GOBIERNO LOCALES

En virtud de posicionar a Mejía como un destino turístico y de calidad, se ha establecido un convenio verbal interinstitucional con la participación del Gobierno de Pichincha y la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo; cuya planificación estratégica en 2011, desarrolló un mecanismo para estimular el mejoramiento de los servicios turísticos y las prácticas de gestión empresarial dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Sobre la base de las ideas expuestas, en la página web de Quito Turismo (2014) se manifiesta tener el compromiso para desarrollar y promocionar los establecimientos de alojamiento y establecimientos de alimentos y bebidas dentro de la provincia. El énfasis, de este acuerdo es favorecer las prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación en el servicio para los turistas nacionales y extranjeros; en efecto, cuentan con un talento humano especializado para cada uno de los establecimientos, con el fin de obtener una recopilación de experiencias turísticas gratificantes.

Para realizar el proceso de modelo de certificación y obtener la placa con el sello de calidad de Distintivo Q, el Ministerio de Turismo (2015) afirma que los establecimientos deben pasar por estrictas auditorias y así, asegurar un sobresaliente servicio de calidad, seguridad y profesionalidad.

En torno a lo mencionado, se ha abordado en la rendición de cuentas que indican los gobiernos locales conjuntamente con el programa para alcanzar la “Certificación en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y Certificación en Competencias Laborales”, mediante la aplicación de auditorías internas, reconociendo la calidad turística con el Distintivo Q a los establecimientos turísticos por haber cumplido el programa y los estándares de calidad, dando como resultado la entrega de la placa de sello Q (Quality). Se reanudó y se efectuó en los años 2015 y 2017 en la entrega de reconocimientos a la calidad turística Distintivo Q, según Rodríguez (2017).

Para evaluar el cumplimiento de la norma se establecen parámetros e indicadores que nacen del Reglamento General, planteada como una encuesta estructurada a la Ingeniera Liliana Gutiérrez, analista de desarrollo turístico del GADM del Cantón Mejía, quien para este caso es la administradora del proceso, siendo este organismo el encargado de verificar y auditar la calidad originada a partir de la puesta en marcha de la certificación.

Tabla 7. Nivel de Cumplimiento de la Norma

ÍTEMS	RESPUESTA	PORCENTAJE
1. Capacitaciones	Si	100%
2. Auditor interno	Si	100%
3. Verificación física y técnica	Si	100%
4. Autoridades que entregarán el Certificado de Distintivo Q a la Calidad Turística	Quito Turismo	100%
5. ¿Renovarlo mediante solicitud escrita, para ser entregada a quién?	Quito Turismo	100%
6. Protestad de revocar el Distintivo Q	Quito Turismo	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

En este caso es necesario observar que se ha cumplido con los elementos regidos por este reglamento. Dicho de otra forma, se estaría llevando a cabo la integración de actividades para asumir las competencias correspondientes que delegaría la empresa metropolitana de gestión de destinos turísticos de Quito.

REFERENCIAS

Aguilar, C. (2017). **Evaluación de políticas públicas**. Ciudad de México: Casa abierta al tiempo.

Anzil, F. (14 de febrero de 2019). **Zona económica**. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos, 1>.

Betancourt Ramirez, J., Aldana de Vega, L., & Gómez Betancourt, G. (2016). **Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá.** Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. REDALYC, 60-74.

Capuano, A. (2015). **Evaluación de desempeño.** INVENIO, Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Argentina, 140.

Espinosa, J. L. (2016). **Hipótesis, Método y Diseño de Investigación.** Daena: International Journal of Good Conscience, 11.

Fuentes, L. M., Hernández, E., & Morini, S. (2016). **Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español.** Cuadernos de Turismo, 208.

Gil, A., Junca, J., Méndez, M., & Meneses, E. (2018). **Evaluación del desempeño.** ESAP, 3.

Heras, M. (2015). **Productividad. En Productividad Total.** Pág. 11. México: Ediciones Castillo S.A.

Herrera, L., Medina, F., & Naranjo, L. (2004). **Teoría de la Investigación Científica.** Quito: Dimerino Editores.

Hoyos, D. (2014). **Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Proyectos.** Madrid: CICAP.

Juran, J., & Godfrey, B. (2014). **Manual de Calidad de Juran.** Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.

Ministerio de Turismo. (26 de mayo de 2015). Ministerios de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/?fbclid=IwAR0RQYB0a94pC39tPCA6qdij-dHU8uggW9pYOs75S7MEtNLkaGIK-YzOWLo#>

Moliner, C. (2017). **Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente.** Revista Científica de América Latina y el Caribe AmeliCA, 233-235.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OECD. (2015). GLOSARIO OECD. Obtenido de <http://www.oecd.org/development/peer-reviews/2754804.pdf>

Pizzo, Mariana. (2014). **Portal calidad.** Obtenido de portal calidad: http://www.portalcalidad.com/articulos/cat10-articulos_gestion

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. (2009). **Manual planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo.** Revista Perspectiva de Políticas Públicas, 8.

Quito Turismo. (2014). www.quito-turismo.gob.ec. Obtenido de www.quito-turismo.gob.ec: <https://www.quito-turismo.gob.ec/component/phocadownload/category/17-distintivo-q>, 1.

Rist, R., & Kusek, J. (2015). **Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados.** Bogotá: Banco Mundial - Mayol Ediciones S.A., 12.

Rodríguez, M. (2017). **Pichincha al día.** Obtenido de <http://www.pichinchaldia.gob.ec/actualidad/item/3217-reconocimientos-y-certificados-a-la-calidad-turistica-en-pichincha.html?fbclid=IwAR3YBzHhcPlluPIS1uXgLarrezxV7S7xpySCZyejmM7xq1tlpDJGTB BPl0E>

Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). **Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador.** REDALYC, 13-20.

Tarí, J., Mora, S., & Mora, J. (2018). **Evaluación de la calidad: Importancia de evaluación externa y seguimiento de los planes de mejora. Avances de Supervisión Educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España**, 13.