



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA

IBUJES BRACHO GEYMI VIVIANA

DIRECTORA: JENNY SUAREZ

SANGOLQUÍ

2016

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
DE ESTABLECIMIENTOS DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS DE SEGUNDA
CATEGORÍA EN ZONAS ESPECIALES
TURÍSTICAS DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO DMQ.**

**DISTRITO
METROPOLITANO
DE QUITO**



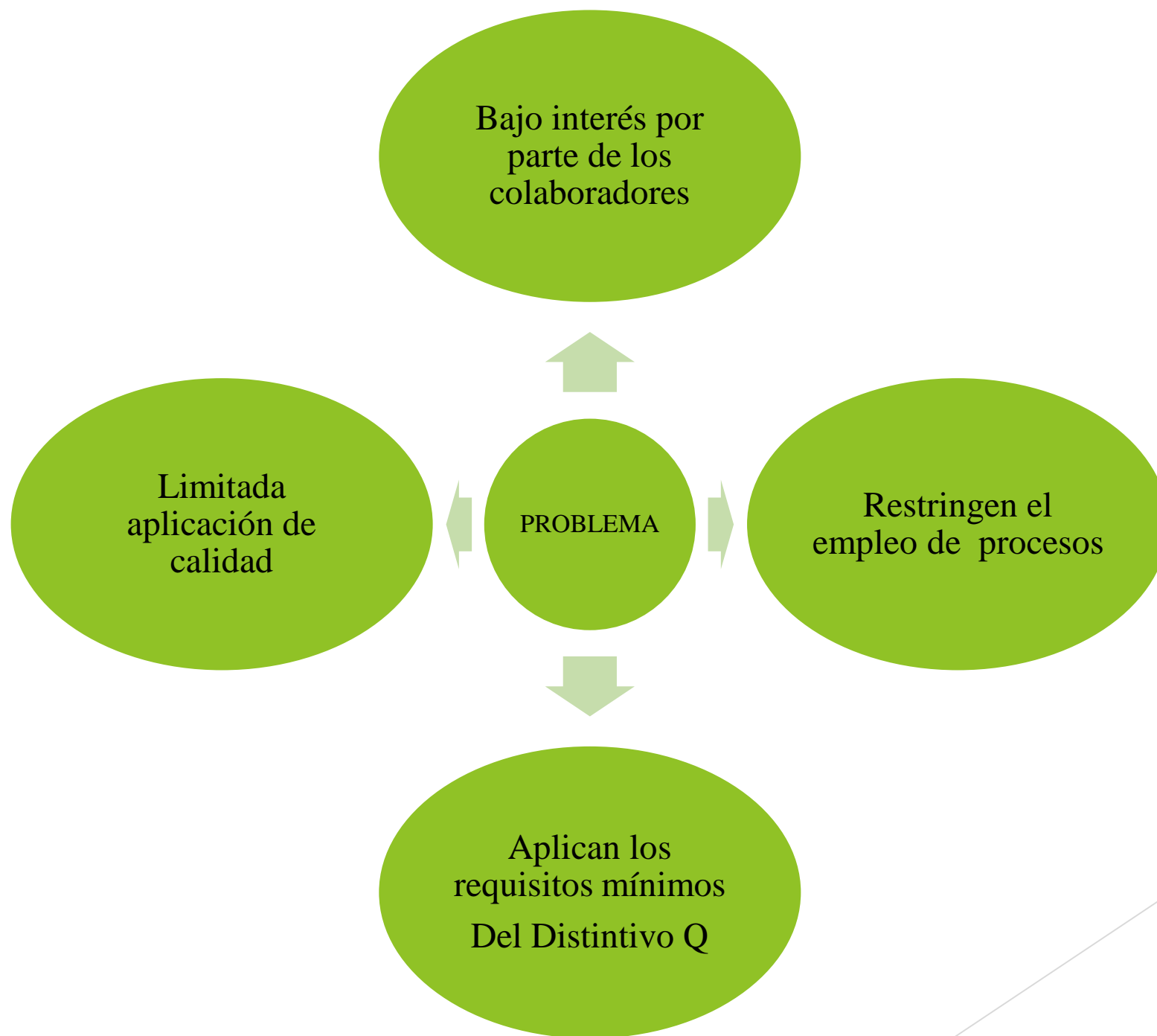
Calidad Turística



ZET



Categorías



Objetivo General

- ▶ Analizar la gestión de la calidad de establecimientos de alimentos y bebidas de segunda categoría en las zonas de especialidad turística, con el propósito de establecer un diagnóstico del sector y establecer la aceptación de los establecimientos por parte de los turistas.



Beneficios PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

Material promocional impreso

Boletines internacionales

Uso de los servicios de los establecimientos con Distintivo “Q” en viajes de familiarización y prensa que organice Quito Turismo.



Autorización de emplear la marca turística de la ciudad en actividades de promoción de la empresa.

Inclusión de las empresas reconocidas con el Distintivo Q en el sitio web de Quito Turismo www.quito.com.ec

Inclusión de las empresas reconocidas con el Distintivo Q en la aplicación móvil : Guía Quito

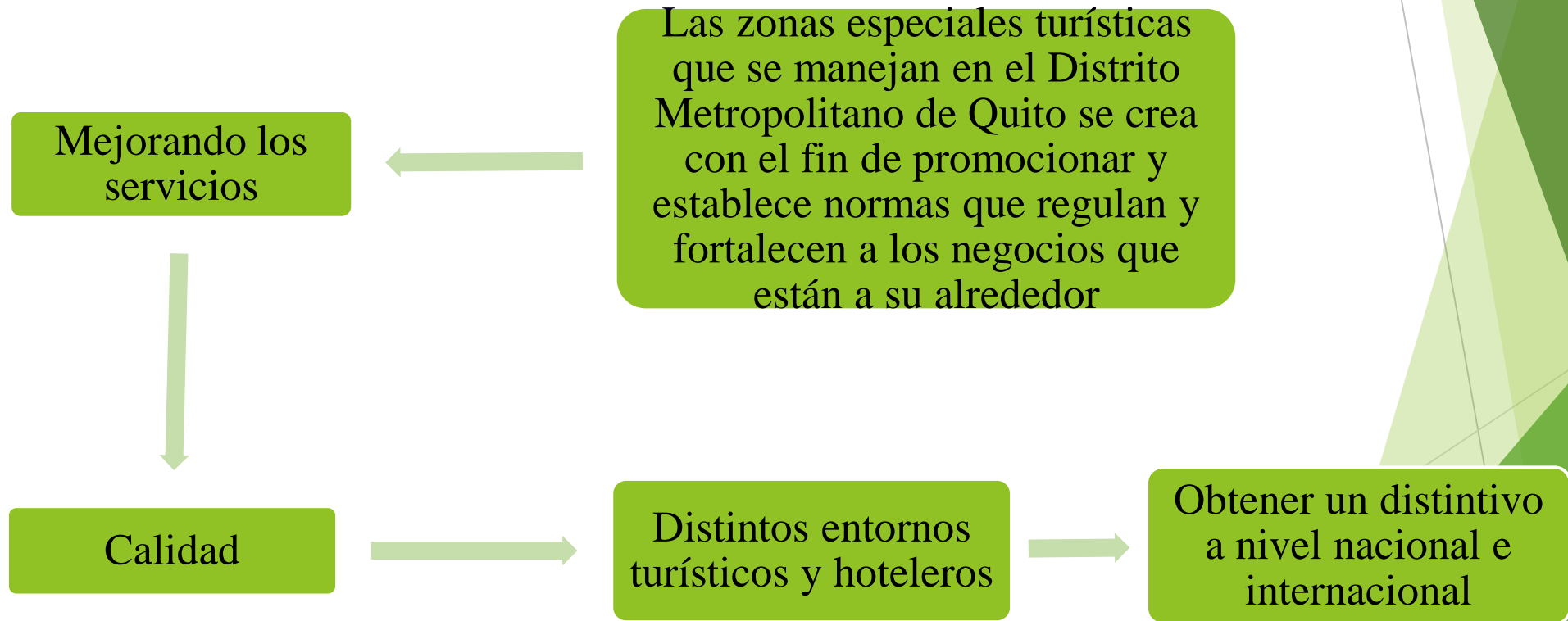
Redes Sociales, compartimos ofertas y promociones remitidas por los establecimientos Q



Zonas Especiales Turísticas

La Mariscal

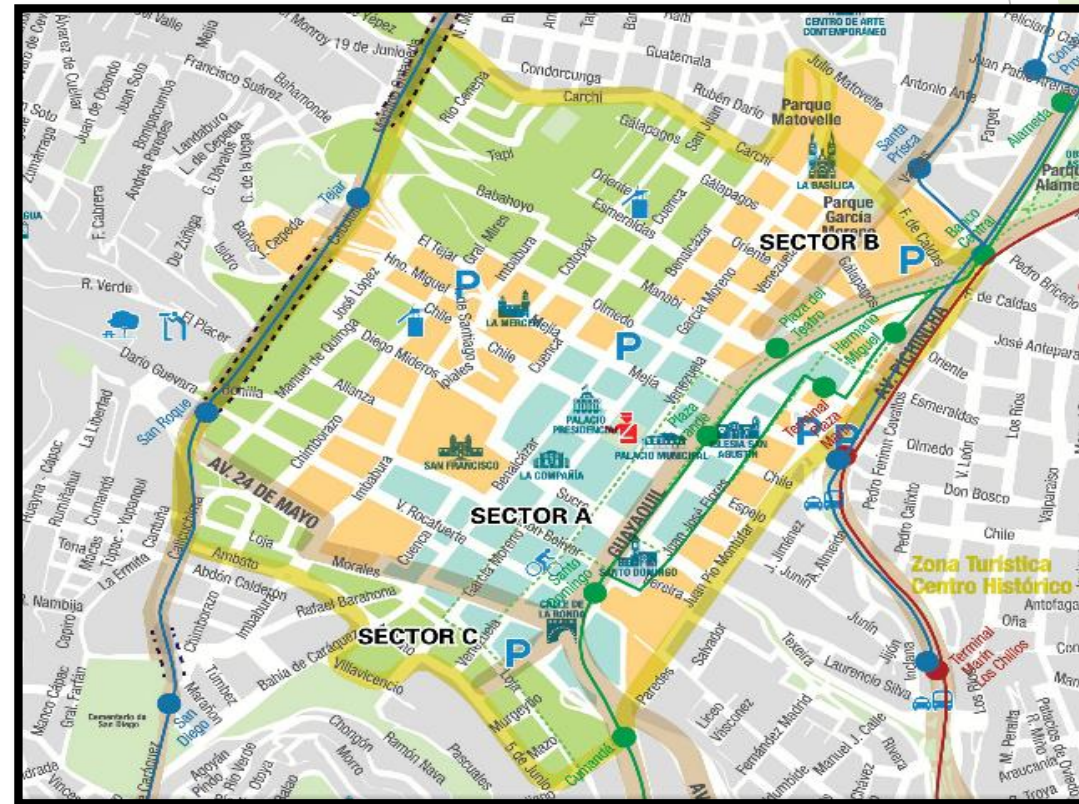
Centro Histórico



ZET 1 Zonas especializadas Turísticas Centro Histórico.

Los límites de la ZET del Centro Histórico son:

- ▶ Norte: Calle Briceño
- ▶ Sur: Calle Ambato
- ▶ Este: Av. Pichincha
- ▶ Oeste: Av. Mariscal Sucre



ZET 2 Zonas especializadas Turísticas La Mariscal.

Los límites de la ZET 2 de la Mariscal:

- ▶ Norte: Av. Orellana
- ▶ Sur: Av. Patria
- ▶ Este: Av. Isabela Católica y Av. 12 de Octubre.
- ▶ Oeste: Av. 10 de Agosto



Instrumento de recolección de información



OFERTA

- ▶ Lugar de funcionamiento
- ▶ Categoría
- ▶ Cuenten o no con el Distintivo Q de Calidad
- ▶ Catastro Hotelera



Clasificación de las preguntas de Quito turismo para obtener el Distintivo Q de Calidad

Ámbito A	Ámbito B	Ámbito C	Ámbito D
Gestión Administrativa	Responsabilidad Social Empresarial	Infraestructura y Equipamiento	Calidad de Servicio y Atención al Cliente
Administrativo Personal	Social	Infraestructura general	Accesos
Capacitación	Biodiversidad	Infraestructura área de cocina	Personal
	Protección y conservación ambiental	Infraestructura para la seguridad	Satisfacción al cliente
		Infraestructura para servicios higiénicos	Servicios
		Señalización	Material promocional
		Equipamiento general	Cocina
		Equipamiento para servicios higiénicos	Seguridad
		Equipamiento área de comedor	Mantenimiento
		Equipamiento área de cocina	
		Equipamiento área del personal	

Demanda

- ▶ Muestreo aleatorio simple finito ya que se conoce la población, los datos que tomaremos en cuenta para aplicar la muestra son los obtenidos por Quito Turismo Datos Estadísticos. La fórmula que se aplicara es la siguiente:

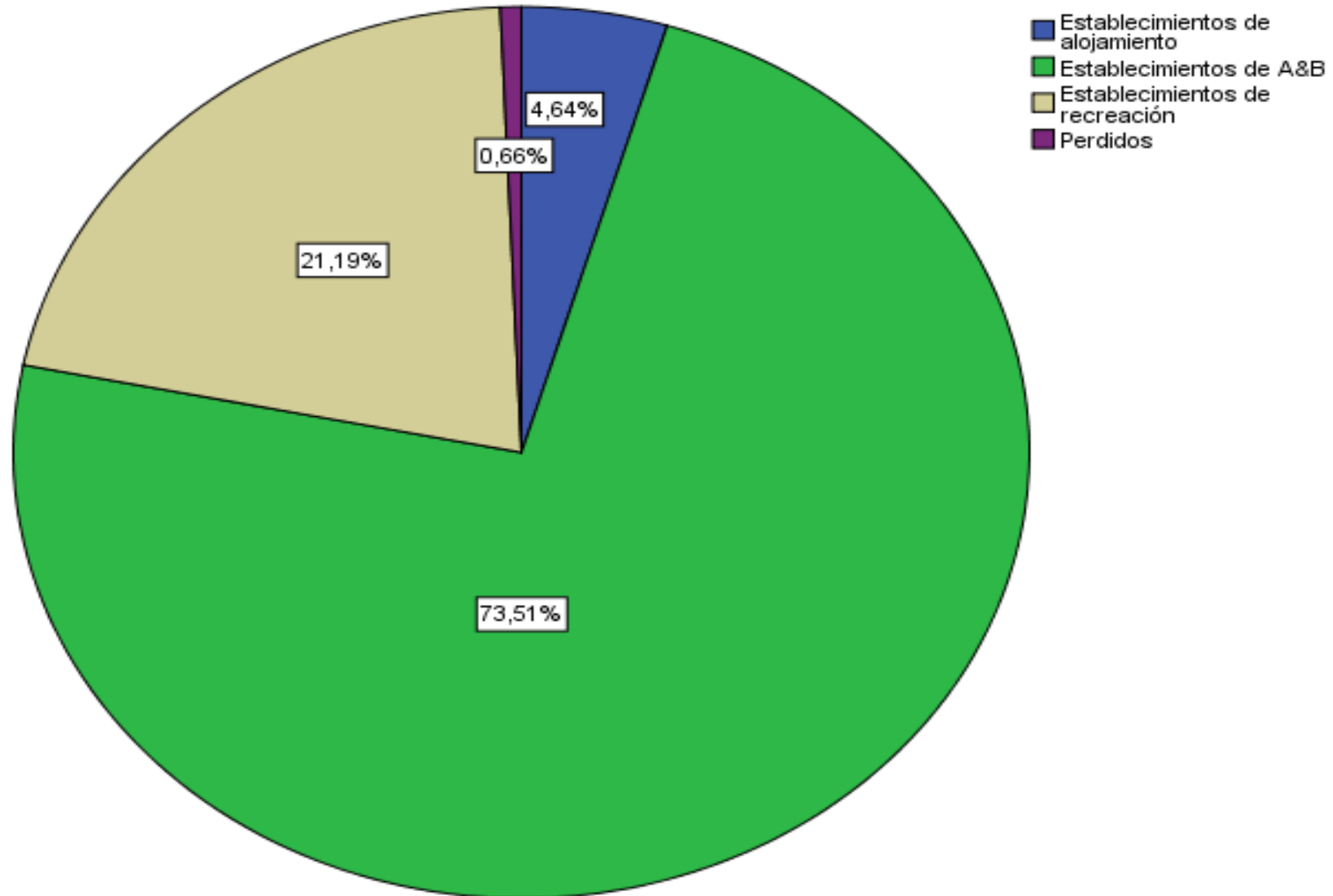
$$\text{▶ } n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

- ▶ N = Tamaño de la población
- ▶ n= el tamaño de la muestra que se desea calcular
- ▶ σ = Es la varianza (0.5) que esperamos encontrar en la población
- ▶ Z = nivel de confianza deseado puede ser de (1.95)
- ▶ e = Limite aceptable de error muestral (0.08)

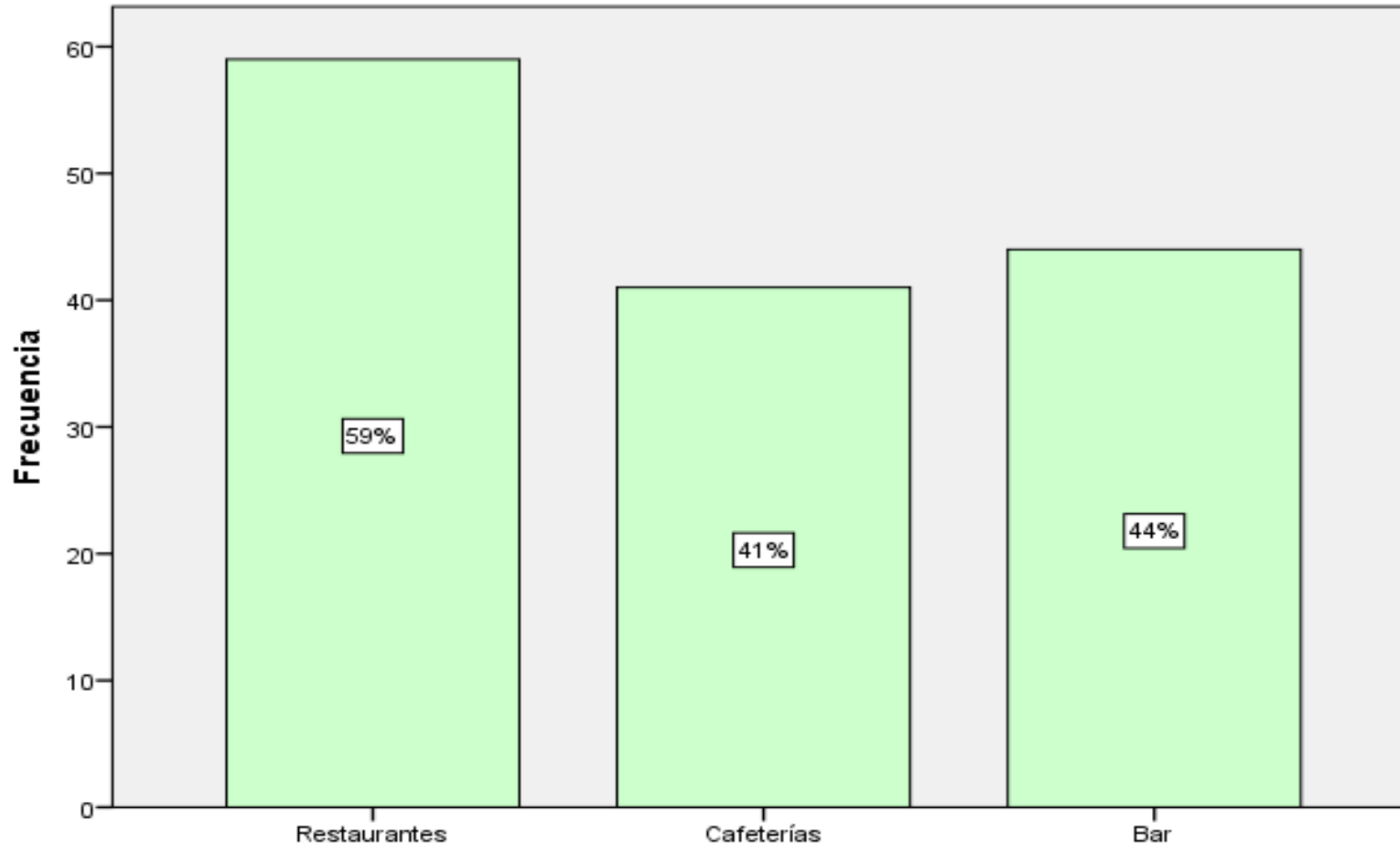
$$n = \frac{3490 * 0.5^2 * 1.96^2}{(3490 - 1)0.08^2 + 0.05^2 1.96^2} = 150$$

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEMANDA

¿Qué establecimientos suele visitar con mayor frecuencia?

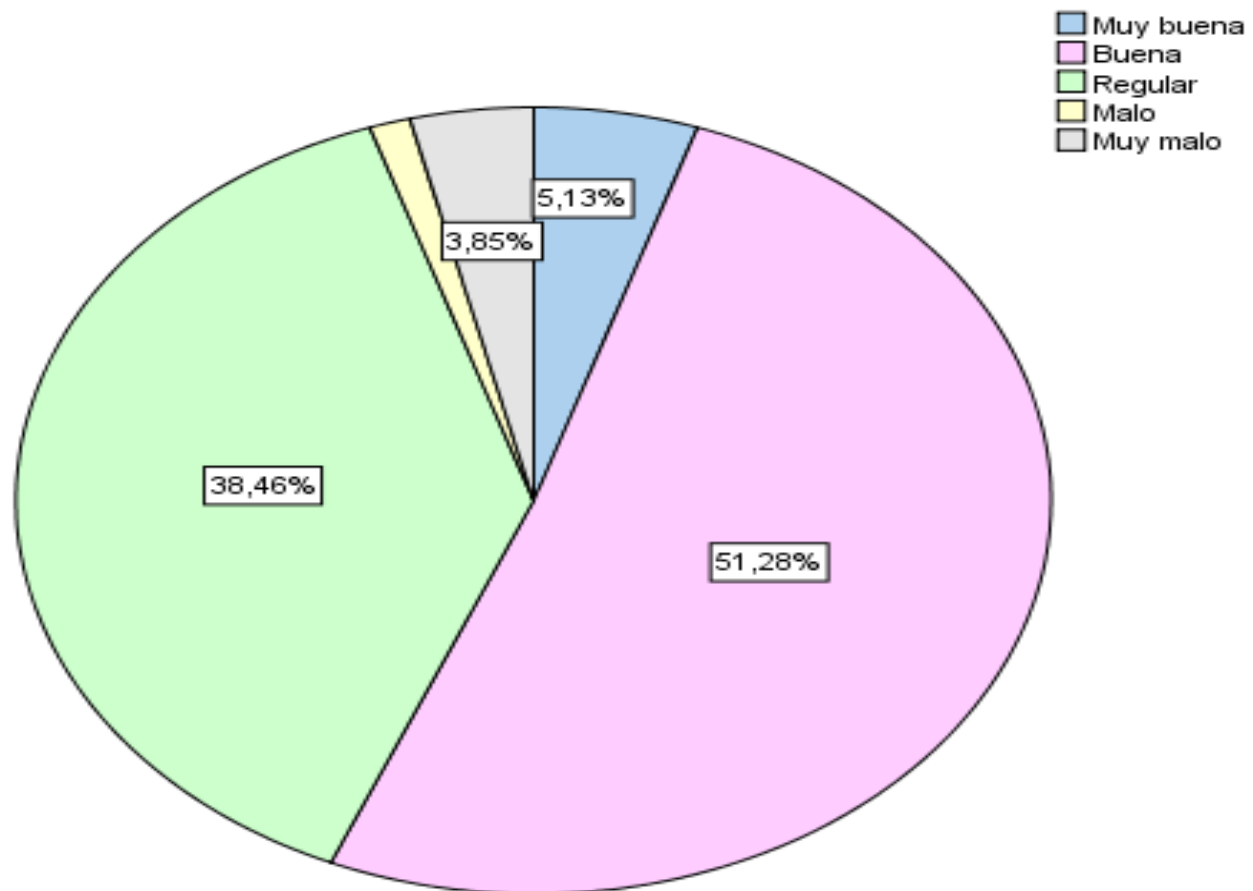


¿Cuándo asiste a establecimientos de A&B suele ser a?

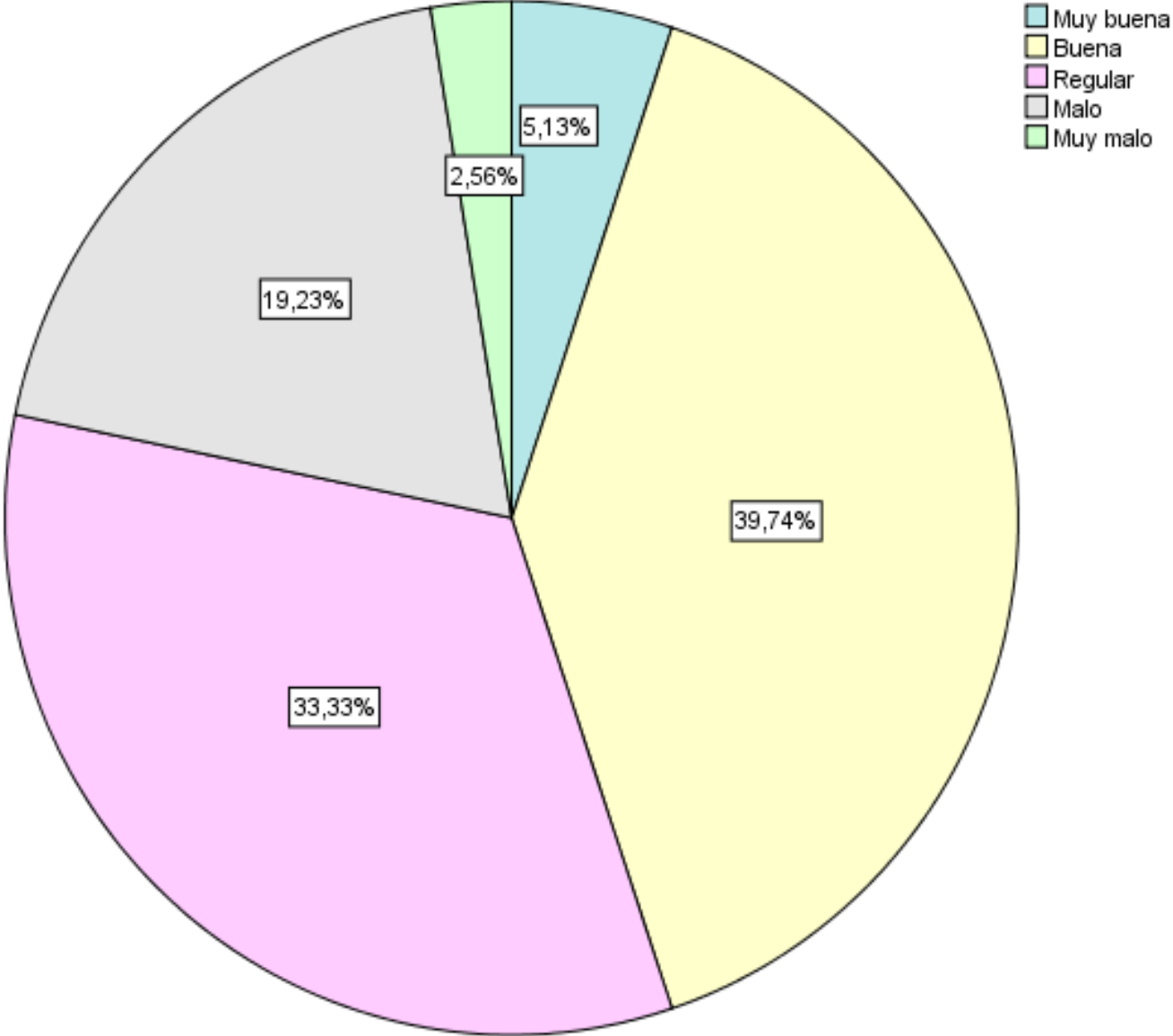


¿Cuándo asiste a establecimientos de A&B suele ser a?

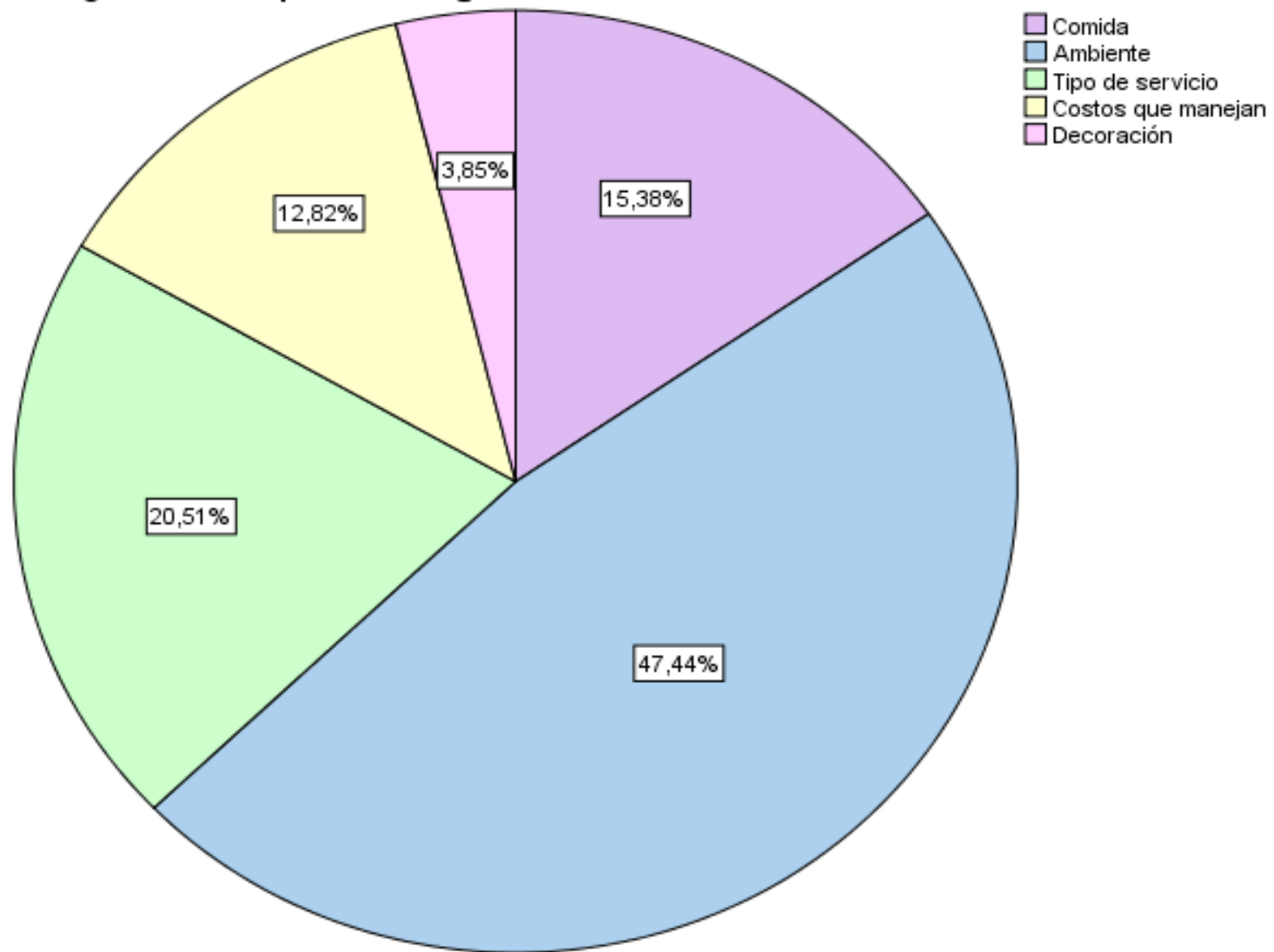
¿La atención de los prestadores de servicio usted calificaría cómo



¿Cómo calificaría la seguridad en la zona La Mariscal y Centro Histórico?



¿Qué es lo que más le gusta cuando visita los establecimientos de A6B?



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OFERTA

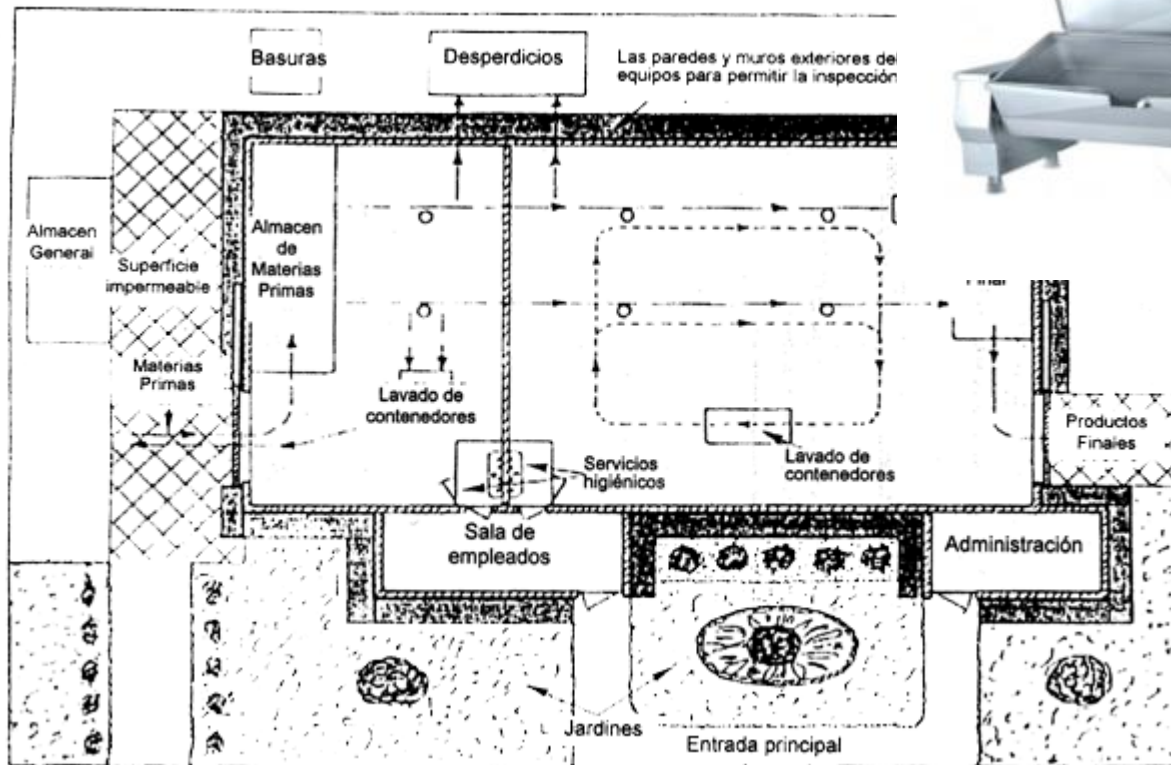
ÁMBITO A: Gestión administrativa



► **ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial**



ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento



► **ÁMBITO D:** Calidad de servicio y atención al cliente



APORTE DEL PROYECTO

► Inspecciones



Sistema computarizado al cual los establecimientos estén anclados y sean los mismos establecimientos quienes acudan a Quito Turismo.

► Sistema de revisión a los proveedores de alimentos y bebidas





BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES POR UN QUITO SOSTENIBLE

Crear una academia que sea de Quito Turismo la cual brinde servicios de formación personal la cual sea capaz de crea profesionales capaces de administrar dirigir y controlar establecimientos de alimentos y bebidas



Conclusiones

Se observa una limitada aplicación de calidad en los establecimientos de alimentos y bebidas por parte de los colaboradores, ya que se limitan las capacitaciones para los mismos

Se concluye que los establecimientos cumplen con los requisitos mínimos que ofrece el Distintivo Q de calidad, pero no hacen algo más para mejorar se cree que se conforman con el hecho de obtener el distintivo

Existe mucho personal empírico el cual tiene los conocimientos suficientes para tener en correcto funcionamiento a un establecimiento e alimentos y bebidas.

Recomendaciones

Se recomienda que Quito Turismo realice campañas informativas de lo que es el Distintivo Q y los beneficios

Se recomienda que los dueños de los establecimientos de alimentos y bebidas tengan mayor interés en obtener el distintivo Q de calidad

Se sugiere a los establecimientos de alimentos y bebidas se tome en cuenta lo analizado de la demanda los requerimientos que los consumidores necesitan