

# **TEMA: “Seguimiento y evaluación de desempeño a la certificación del distintivo Q, en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Mejía para medir el cumplimiento de la norma ”**

## **Autoras:**

- Guamangallo Pilatasig, Evelyn Alexandra
- Masapanta Vega, Diana Sabrina

## **Directora:**

Ing. Nasimba Suntaxi, Cristina Maribel

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**CONCEPTOS**

**METODOLOGÍA**

**ANÁLISIS Y RESULTADOS**

**BIBLIOGRAFÍA**

Los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Mejía trabajan entorno a la calidad turística y la gestión empresarial orientándose al logro de la certificación del “Distintivo Q”

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.



**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## OBJETIVO GENERAL



Desarrollar un seguimiento y evaluación basado en resultados a la certificación del Distintivo “Q” para medir el cumplimiento de la norma.

- Definir el fundamento teórico de las variables de estudio con la finalidad de dar sustento a la investigación.
- Realizar el seguimiento y evaluación basado en los resultados a la certificación del Distintivo “Q”.
- Evaluar el cumplimiento de los parámetros aplicados de la norma.
- Elaborar el artículo científico como aporte a la comunidad científica.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

## SEGUIMIENTO

- “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”.

## EVALUACIÓN

- “Valoración sistemática y objetiva de un proyecto, programa, políticas, comprendiendo un diseño, ejecución y resultados; dicho de otra manera, determinar la relevancia y satisfacción de los objetivos desarrollando la eficiencia, efectividad y sostenibilidad”.

## DISTINTIVO Q

- Desarrolla y promueve turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, teniendo a promover las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación en la comunidad y la ciudad.”

En el marco del seguimiento, se plantea una estructura de investigación cuantitativa a los establecimientos de alimentos y bebidas.

En el tema de evaluación, se cumple con los objetivos donde nace del Distintivo Q, expuesto en el Reglamento General, midiéndose a través de una encuesta a los administradores o gerentes.

De igual manera, se planteó usar un método descriptivo a través de una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, aplicando a una muestra de 120 usuarios del servicio.



El GADM del Cantón Mejía, considerando que es el ente rector en competencias turísticas locales, a través de un enfoque cualitativo que permitió verificar el 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.



**Tabla 1**  
*Grado de Libertad y Decisión Final*

<b>Grado de Libertad</b>	(C-1)	(F-1)	<b>22,362 x2t</b>
	(2-1)	(14-1)	
	1	13	
	<b>13</b>		

$$x2t = 22,362$$

<

$$x2c = 9,54$$

A tenor de lo expuesto y en el marco de la metodología cuantitativa se plantea la hipótesis.

**Estudio del seguimiento y evaluación de desempeño por resultados a los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Mejía**



**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

Autor:Guamangallo, Masapanta (2019)

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## 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%

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## Tabla 4

### *Nivel de Utilización de Recursos*

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

# **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## Tabla 5

### *Nivel de Sistema de Gestión de Calidad*

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
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%

Autor: Guamangallo, Masapanta (2019)

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## Tabla 6

### *Nivel de Calidad de atención al cliente*

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>ESCALA</b>
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

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## Estudio de la participación efectiva de los gobierno locales

### 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. ¿Renovarlos mediante solicitud escrita, para ser entregada a quién?	Quito Turismo	100%
6. Protestad de revocar el Distintivo Q	Quito Turismo	100%

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, C. (2017). *Evaluación de políticas públicas*. Ciudad de México, D.F.: Casa abierta al tiempo
- Anzil, F. (14 de Febrero de 2019). *Zonaeconomica*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>
- 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., Mendez, M., & Meneses, E. (2018). Evaluación del desempeño. *ESAP*, 3.
- Heras, M. (2015). Productividad. En *Productividad Total* (pág. 11). México, D.F.: Ediciones Castillo S.A.
- Herrera, L., Medina, F., & Naranjo, L. (2004). *Tutoría 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.
- MinisteriodeTurismo. (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=IwAR0RQYB0a94pC39tPCA6qdi-jdHU8uggW9pYOs75S7MEtNLkaGIK-YzOWLo#>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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. (Dos de Junio de 2014). *portalcalidad*. Obtenido de portalcalidad: [http://www.portalcalidad.com/articulos/cat10-articulos\\_gestion](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.
- QuitoTurismo. (25 de Febrero de 2014). [www.quito-turismo.gob.ec](http://www.quito-turismo.gob.ec). Obtenido de [www.quito-turismo.gob.ec](http://www.quito-turismo.gob.ec): <https://www.quito-turismo.gob.ec/component/phocadownload/category/17-distintivo-q>
- Rist, R., & Kusek, J. (2015). *Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados*. Bogotá: Banco Mundial - Mayol Ediciones S.A.
- Rodríguez, M. (21 de Noviembre de 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=IwAR3YBzHhcPlluPIS1uXgLarrezxV7S7xpySCZyejmM7xq1tIpdJGTBBPloE>
- 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*, 4.

