

RESUMEN

La presente investigación es un análisis de la gestión de la calidad de los establecimientos de primera y segunda categoría del cantón Rumiñahui a través de la Marca “Q”, el estudio se realizará con el instrumento de recolección de información, utilizando la lista de verificación otorgada por el Ministerio de Turismo, para su previa aplicación en dichas empresas, de esta manera se podrá constatar el estado actual en la que encuentra los establecimientos, tanto en el aspecto de infraestructura, servicio al cliente, gestión ambiental y de calidad, a su vez se verificará el uso adecuado de un sistema de calidad integrado a las empresas que hayan adaptado un sistema anteriormente, dicha lista de verificación se adaptará a los establecimientos que se encuentren en el catastro 2015, elaborado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Rumiñahui. El 80% del cumplimiento de los lineamientos de calidad de la lista de verificación, le da derecho a los establecimientos al acceso de obtener el reconocimiento de la Marca “Q”, para los establecimientos que no alcancen este porcentaje, se dará a conocer los cambios y aumentos en un plazo determinado en el que deben realizar para una siguiente verificación, de la cual se encargará el Ministerio de Turismo.

PALABRAS CLAVES:

- **CALIDAD**
- **INFRAESTRUCTURA**
- **VERIFICACIÓN**
- **MARCA “Q”**
- **LINEAMIENTOS**

ABSTRACT

This research is an analysis of the quality management of establishments of first and second category of Canton Rumiñahui through the mark "Q", the study will be conducted with the instrument collection of information using the checklist given by the Ministry of Tourism for prior application in such companies, in this way may determine the current state in which located establishments, both in terms of infrastructure, customer service, environmental management and quality, in turn it will be verified the proper use of a quality system integrated to companies that had already been adapted to a system previously, this checklist will adapt to the establishments located in the land register 2015, prepared by the Government Autonomous Decentralized Rumiñahui. 80% of compliance with quality guidelines checklist, entitles establishments access to obtain recognition of the mark "Q", for establishments that do not meet this percentage, it will let them known the changes and additions they will have to do within a certain period for a subsequent verification, which the Ministry of Tourism is responsible.

KEY WORDS:

QUALITY

INFRASTRUCTURE

CHECK

MARK "Q"

GUIDELINES