Serie Magíster 422

Cultura de servicio y competitividad en microempresas turísticas

Estudio en La Mariscal

Sonia Germania Lucio Ureña



UNIVERSIDAD ANDINA
SIMÓN BOLÍVAR
Ecuador

Serie Magíster
Vol. 422

Cultura de servicio y competitividad en microempresas turísticas: Estudio en La Mariscal
Sonia Germania Lucio Ureña

Producción editorial: Jefatura de Publicaciones
Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
Annamari de Piérola, jefa de Publicaciones
Shirma Guzmán P., asistente
Patricia Mirabá T., secretaria

Corrección de estilo: Mauricio Montenegro
Diseño de la serie: Andrea Gómez y Rafael Castro
Impresión: Fausto Reinoso Ediciones
Tiraje: 150 ejemplares

ISBN Universidad Andina Simón Bolívar,
Sede Ecuador: 978-9942-566-84-3
DOI: https://doi.org/10.32719/9789942566843
Derechos de autor: QUI-073064
© Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
Toledo N22-80
Quito, Ecuador
Teléfono: (593 2) 400 8300
• www.uasb.edu.ec • uasb@uasb.edu.ec

La versión original del texto que aparece en este libro fue sometida a un proceso de revisión por pares, conforme a las normas de publicación de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Impreso en Ecuador, agosto de 2026

Título original:
Cultura de servicio al cliente en el desarrollo competitivo de las microempresas turísticas, asociadas a la prestación de servicios de alimentación en restaurantes de 3 tenedores, ubicadas en la Zona Especial Turística de La Mariscal de la ciudad de Quito

Tesis para la obtención del título de magíster
en Gerencia Integrada de la Calidad e Innovación

Autora: Sonia Germania Lucio Ureña
Tutor: Jorge Sosa Peñafiel
Código bibliográfico del Centro de Información: T-4367

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN 7

Capítulo primero
CALIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL:
UN ANÁLISIS CONCEPTUAL 9
MARCO TEÓRICO 10
Definición de calidad 10
PRINCIPIOS DE LA CALIDAD 12
Cultura de calidad 14
Calidad en los servicios 15
Cultura de servicio al cliente 17
Cultura organizacional 18
Competitividad 19
Microempresas 20
Turismo 21
MARCO NORMATIVO 23
Norma ISO 9001: 2015-Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos 23
Norma ISO 10001: 2018-Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para los códigos de conducta 24
Norma ISO 10002: 2018-Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el tratamiento de las quejas 26
Norma ISO 10004: 2018-Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el seguimiento y la medición 27
Norma ISO 10008-2017-Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor 28
MARCO LEGAL 29
Constitución de la República del Ecuador 29
Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad 31
Ley de Turismo del Ecuador 32
Reglamento General a la Ley de Turismo 34

Ordenanza 0236 del Municipio de Quito-Resolución 0018 35
Elementos regulatorios para la actividad turística 36

Capítulo segundo
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS MICROEMPRESAS TURÍSTICAS DE LA ZONA ESPECIAL TURÍSTICA LA MARISCAL 39
Descripción del contexto del ámbito turístico 40
Evolución del marco normativo de la actividad turística en Ecuador 40
Principales características de las empresas turísticas ecuatorianas 43
Índice de competitividad turística de Ecuador 45
Diagnóstico situacional de la Zona Especial Turística La Mariscal 46
Análisis del contexto general de la Zona Especial Turística La Mariscal mediante fuentes secundarias o datos referenciales 46
Análisis de la industria turística en la Zona Especial Turística La Mariscal 50
Análisis de pertinencia y correlación entre las normas ISO de gestión de la calidad-satisfacción al cliente y el marco normativo vigente para alimentos y bebidas en la categoría de restaurantes de tres tenedores 55
Análisis del marco normativo vigente para alimentos y bebidas en la categoría de restaurantes de tres tenedores 55
Análisis de pertinencia y correlación de las normas ISO 10001, 10002, 10003, 10004, 10008, que hacen referencia a la gestión de la calidad-satisfacción del cliente y el marco normativo vigente para restaurantes de tres tenedores 61
Levantamiento de línea base mediante la aplicación de herramientas de la investigación 64
Definición del marco poblacional 64
Análisis de resultados de la aplicación de herramientas 66

Resultados de la aplicación del censo 73
Principales resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista 75
Determinación de las principales brechas para la generación de la propuesta 77
Análisis de brechas identificadas 81

Capítulo tercero
PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA EN LAS MICROEMPRESAS DE LA ZET MARISCAL 83
Contexto general de los principales resultados 83
Planteamiento de la herramienta a utilizar 86
Propuesta final: Guía de buenas prácticas para la satisfacción del cliente 86

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 99
Conclusiones 99
Recomendaciones 100

Referencias 103

El turismo en Ecuador comprende un encadenamiento entre productos y servicios que conforman la cadena de valor. Según fuentes oficiales de la Autoridad Nacional de Turismo, el 89 % de las empresas turísticas están catalogadas como microempresas, por el número de trabajadores que emplean en los procesos. Estos aspectos inciden en la calidad del servicio y en la atención al cliente, por lo que resulta necesario analizar aspectos relacionados con la cultura organizacional basados en las normas ISO de la familia 10000 que hacen referencia a la satisfacción del cliente.
La actividad de mayor incidencia es la alimentación. En esta investigación se toman como referencia los restaurantes con categoría de tres tenedores, ya que por sus características y modelos de gestión permiten la generación de propuestas consolidadas de gestión empresarial.

Sonia Germania Lucio Ureña (Quito, 1983) es ingeniera en Empresas de Turismo y Áreas Naturales (2008) por la Universidad UTE; magíster en Gestión de Desarrollo Local (2016) por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; y magíster en Gerencia Integrada de la Calidad e Innovación (2024) por la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Es analista de calidad, en la Autoridad Nacional de Turismo del Ecuador y ha sido docente en cátedras relacionadas con la actividad turística.

9789942566843