



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
PROPUESTA DE ACCION Y PROYECCION PROFESIONAL



TEMA:

Diseño de Estándares de Servicio para el Desarrollo de la Actividad del Agroturismo en Haciendas Turísticas de La Provincia de Cotopaxi.

DIRECTOR:
Ing. Carlos Alban

CODIRECTOR:
Ing. Geovanny Acosta

AUTORES:
Alcarraz Coro Diana Fernanda
Lema Purincajas Edison Armando

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
turística  **hotelera**

Autores: fa&el©Junio 2015

ANTECEDENTES

Las actividades del agroturismo se desarrollan prácticas y conocimientos empíricos, sin un control que permita evaluar su desempeño, siendo importante proponer estándares que ayuden a promover un modelo de operación de buenas prácticas turísticas.

Diseño de Estándares de Servicio para el Desarrollo de la Actividad del Agroturismo en Haciendas Turísticas de La Provincia de Cotopaxi.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el desarrollo de la actividad del agroturismo existe la carencia de estándares y en base a esto se genera la idea de proponer estándares que ayuden a promover un modelo de operación y buenas prácticas turísticas, al momento de generar actividad turística.

RESOLVERÁ LA INTERROGANTE

¿Porque las actividades del agroturismo en haciendas turísticas se maneja de forma empírica y sin un control?, por la falta de una guía de estándares de servicio, por lo tanto se propone una guía de estándares de servicio que permita promover las actividades de agroturismo en la provincia de Cotopaxi.

Agroturismo, Cotopaxi se presenta como oferta de fincas y haciendas turísticas.

Agroturismo como fuente complementaria

(PLANDETUR 2020)

Europa

Auge del turismo rural

Argentina, Chile, Uruguay y Colombia

Haciendas, fincas, plantaciones...

Actividad A&T

1950

1970

2007

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
turística  hotelera

II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN
ACTUAL DEL AGROTURISMO EN LAS
HACIENDAS EN LA PROVINCIA DE
COTOPAXI

I. FUNDAMENTACIÓN
TEÓRICA



IV. DISEÑO DE ESTÁNDARES PARA EL
DESARROLLO DE AGROTURISMO EN LAS
HACIENDAS DE LA PROVINCIA.

III. METODOLOGÍA ARGUMENTADA,
EN PRINCIPIOS Y CRITERIOS
APLICADOS AL AGROTURISMO

V. APLICACIÓN DE LA GUÍA DE
ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA
HACIENDA SAN JOSÉ DEL CANTÓN
SIGCHOS

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
turística  hotelera

Hipótesis

Con la formulación de estándares de servicio permitirá promover las actividades del agroturismo en las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi.

1

Contar con una base de información de criterios técnicos para orientar el diseño de estándares, en la actividad del agroturismo, en un periodo de dos semanas.

2

A través de entrevistas personales a los propietarios de las haciendas turísticas en la provincia de Cotopaxi, diagnosticaremos su situación actual, en el lapso de cuatro semanas.

3

Mediante principios y criterios técnicos se establecerá una metodología que permitan el desarrollo del proyecto en un tiempo de cuatro semanas.

4

La propuesta de los estándares de servicio para las haciendas turísticas se presentara en un periodo de seis semanas.

META

5

Estructurada la guía de estándares, se aplicara en la hacienda San José del Cantón Sigchos en un periodo paulatino de 4 meses hasta su valoración definitiva.

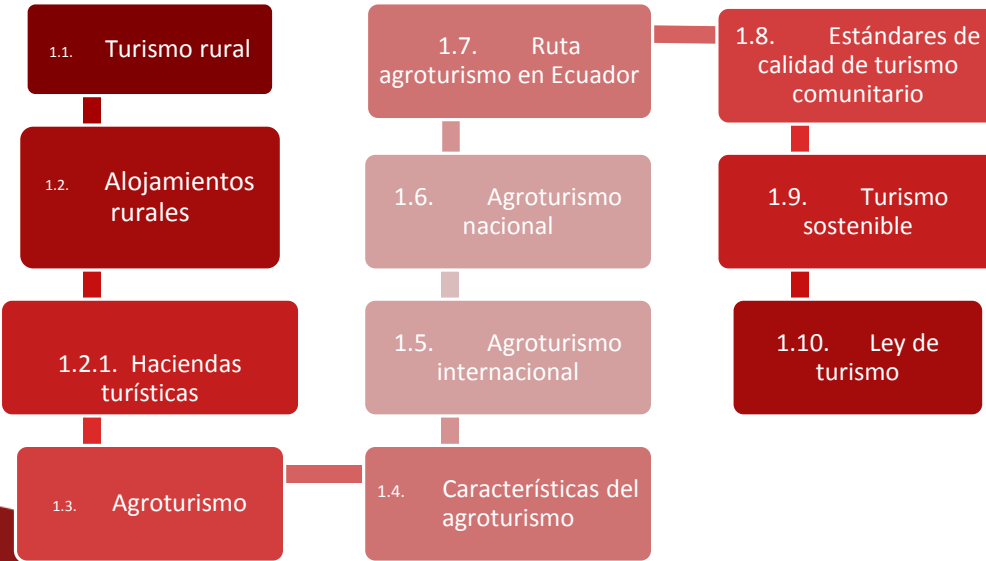
Yes

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN
turística y hotelera

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN
turística y hotel

Diseño de Estándares de Servicio para el Desarrollo de la Actividad del Agroturismo en Haciendas Turísticas de La Provincia de Cotopaxi.





Diseño de Estándares de Servicio para el Desarrollo de la Actividad del Agroturismo en Haciendas Turísticas de La Provincia de Cotopaxi.

2.1. Descripción general de la provincia.

- 2.1.1. Aspectos biofísicos.



2.2. El agroturismo y las haciendas turísticas de C o t o p a x i .

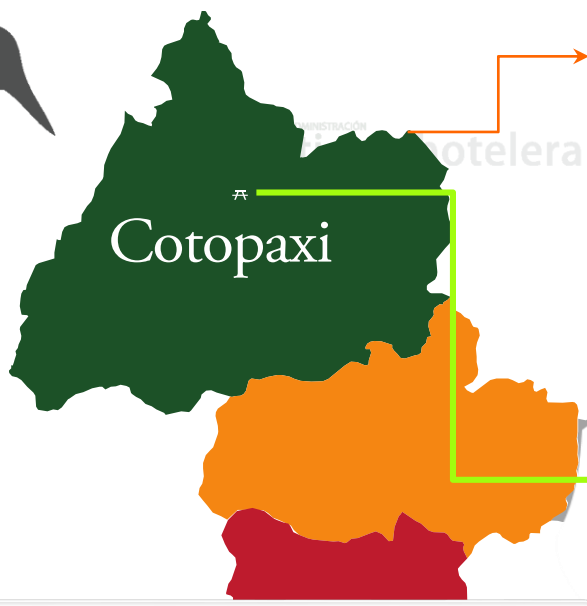
- 2.2.1. Registro de haciendas turísticas.
- 2.2.2. Productos turísticos del agroturismo.
- 2.2.3. Análisis de las haciendas agro turísticas visitadas.
- 2.2.4. Matriz y análisis FODA.



2.3. Investigación de C a m p o .

- 2.3.1. Métodos y técnicas de recopilación de datos.
- 2.3.2. Población y muestra.
- 2.3.3. Diseño de encuestas y entrevistas.
- 2.3.4. Aplicación de entrevistas y encuestas.
- 2.3.5. Análisis e interpretación de datos.





Descripción general de la provincia

Aspectos Biofísicos

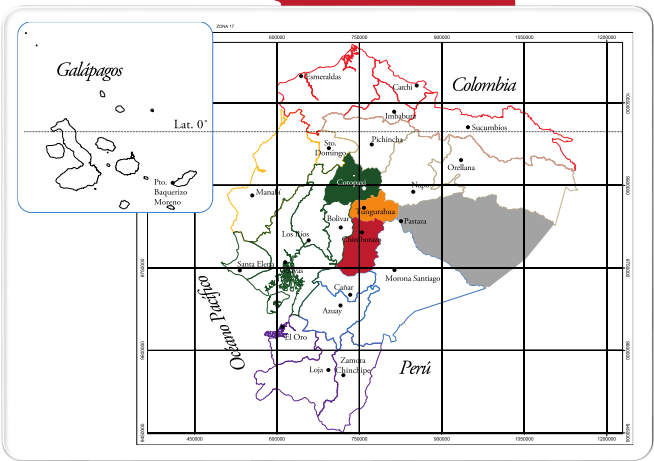
- Situación Productiva de Cotopaxi.
- Factores Económicos de La Zona.
- Patrimonio rural y natural.

Características Del Cantón Sigchos

- División Política, Población del cantón.
- Historia del Cantón Sigchos
- Invasión de los Caras, El Incario y Conquista española.
- Generalidades Económicas
- El Turismo, Sitios Naturales y Folklore.

Características de la Hacienda San José de Sigchos Físicas y Geográficas

- Naturales
- Infraestructura
- Turismo
- Acceso



- 1. Agrícolas.
- 2. Ganaderas.
- 3. Equinocultura.
- 4. Camélidos.

2.2.2. Actividades del agroturismo.

2.2.3. Análisis de las haciendas agro turísticas visitadas.

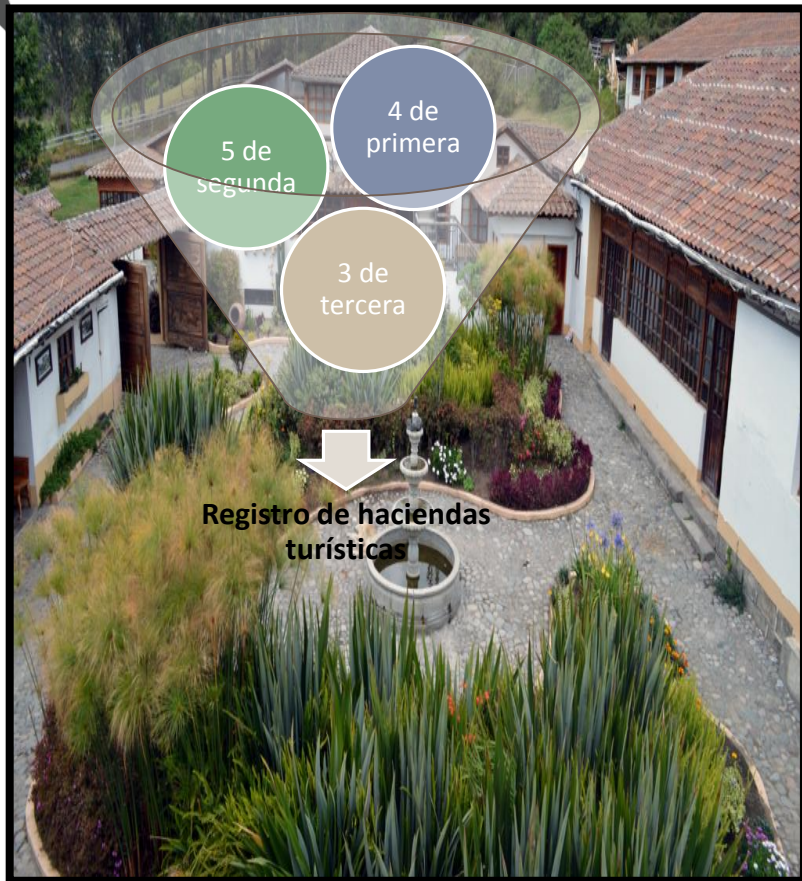
2.2.1. Registro de haciendas turísticas.

2.2. El agroturismo y las haciendas turísticas de Cotopaxi.

2.2.4. Matriz y análisis FODA.

12 Haciendas con 148 Plazas.





Registro de haciendas turísticas

Nº	Establecimiento	Propietario	Dirección	Categoría	Habitaciones
1	LA CIENEGA	Lazzo Carrión Bolívar	Hda. La Ciénega – Lasso km.22	Primera	33
2	SAN AGUSTIN DEL CALLO	Plaza Sommers Mignon Bernadette	Vía a Mulaló	Primera	11
3	LA QUINTA COLORADA	Alian Rosselet Henry Marcel	Loma de Pucara vía a Sigchos	Segunda	8
4	ALMA DEL SUR	Vargas Chávez María Elizabeth	Panamericana SurKm.20	Primera	10
5	HOSTAL QUINTA HUAGRA CORRAL	Quinapallo Chiguano Rommel Vicente	Parrq Tanicuchi entrada Parque	Primera	6
6	HOSTERIA LAIGUA	Rivadeneira Miño Diego Roberto	Vía a Mulaló km9 sector Laigua	Segunda	5
7	CUELLO DE LUNA	Ismael Hanish	San Juan de Pastocalle	Segunda	29
8	HOSTERIA COTOPAXI TOUR	Changoluisa Paredes Edgar Ramiro	Lasso - centro	Segunda	8
9	HOSTERIA HACIENDA HATO VERDE	Morabowen Aguirre Cesar Enrique	Parrq. Mulaló	Segunda	16
10	CABANAS LOS VOLCANES	José Araque Marcelo Caiza	Panamericana Norte km. 20 Lasso	Tercera	8
11	HOSTERIA DESCANSO TILIPULITO	Citotusa SA	Parroquia Poaló San Vicente	Tercera	6
12	POSADA DE TIGUA	Margarita Rosa Ricaurte Tovar	Km 46 Vía a Latacunga –la Mana	Tercera	8
					148

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Fernanda Alcarraz y Edison Lema (2015)



En elaboración, Análisis de haciendas turísticas...

❑ Aspectos Positivos

1. Dos de las cinco haciendas, **tienen convenios comerciales** con agencias de turismo y gracias a esto reciben turistas.
2. La producción agrícola y ganadera son los **productos** que se destacan en la actividad del agroturismo y debido a esto existe una **buena aceptación por parte de los turistas**.
3. La participación de los **propietarios** en las **capacitaciones que dicta el Ministerio de Turismo**, para un manejo adecuado de la actividad turística que se oferta en cada establecimiento.
4. Las haciendas **comercializan sus productos elaborados a los turistas** como el queso, nata, etc.
5. Los propietarios **son dueños de grandes hectáreas cultivables** y de producción ganadera.
6. Las haciendas se **han desarrollado en el medio Turístico por sus propios medios**.
7. Cada hacienda tiene **determina las actividades** que realizan dentro de sus establecimientos con los turistas.

❑ Aspectos Negativos

1. El **75% de los propietarios** y administradores de las haciendas entrevistadas **tienen poca experiencia** en el tema relacionado con el agroturismo que da como resultado una baja capacidad gerencial, administrativa, técnica y económica para el negocio emprendido.
2. **Dos de las haciendas no difunden ni promocionan los servicios** y actividades que el establecimiento pone a disposición de los turistas, en puntos estratégicos.
3. Una de las haciendas **no recibe turistas sin previa reservación**.
4. Todas las haciendas **no cuentan con estándares de servicios**.
5. **Tres de las haciendas** cuentan con **una infraestructura en regular** estado para el recibimiento de los turistas.
6. **Dos de las haciendas** tiene un **bajo presupuesto** y es un obstáculo que no les deja invertir en mejoras ya sea en las actividades o la infraestructura.



FODA

Análisis Interno

- Los factores internos, se obtiene el 2.40 lo que indica que las debilidades superan a las fortalezas.

Análisis externo

- Los factores externos llegan a un puntaje de 2.48, lo que indica que las haciendas no aprovechan al 100% las oportunidades para su desarrollo.



Métodos y técnicas de recopilación de datos

Método Analítico: Permitirá analizar al proyecto detalladamente para mantener un control de información.

Método Sintético: Este método es conceptualmente todo lo contrario del anterior y se lo usará para obtener un informe, recomendaciones conclusiones al concluir el estudio.

Método Descriptivo: Permitirá detallar y describir los acontecimientos que actualmente se relacionan con el tema.

Método Histórico: Se conocerán los acontecimientos sucedidos años atrás y que sirven como información cronológica.

Población y muestra.

12 hosterías dedicadas a brindar servicios

Cálculo de la Muestra

como Universo el ingreso de turistas que visitan las 5 haciendas seleccionadas para este estudio en un período de 12 meses, la cantidad de turistas que ingresaron en este tiempo fue de 5372 personas.



Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza : 1.96

e = Tamaño del error de la muestra : 0.05

N = Tamaño de la población : 5.372

p = Probabilidad a favor : 0.5

q = Probabilidad en contra : 0.5

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{E^2(N - 1) + Z^2(pq)}$$

$$n = \frac{(5372 * 0.25 * 3.8416)}{(0.0025 * 5371) + (3.8416 * 0.25)}$$

$$n = \frac{5159.27}{14.39}$$

$$n = 358.53 = 358 \text{ turistas}$$

Tabla N° 2.1 Población y Muestra

POBLACIÓN	MUESTRA
5372	358



FICHA TÉCNICA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

PATRIMONIO Y SERVICIOS TURÍSTICOS



CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

CAPÍTULO I.- CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA

1.- Geolocalización.
 Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Sector: _____ Área Geográfica: _____
 Dirección del Establecimiento y/o Patrimonio: _____ Coordenadas de emplazamiento: UTM WGS84 Geográfica Cota
 E: _____ N: _____

2.- Identidad o determinación patrimonial.
 Categoría: _____ Tipo: _____ Subtipo: _____ Destino: _____ Circuito: _____
 Tenencia: Estatal Municipal Militar Religioso Privado Otros Uso: Original Actual Urbana: _____ Recinta: _____
 Rural: _____ Comunidad: _____
 Época de construcción: _____ Edad de construcción: _____ Construcción Histórica M2: _____ Tipo de construcción: _____ Primer propietario: _____

3.- Características físicas Mdx. Min. Conservado En deterioro Deteriorado Posibles Causas: _____ Sustituido Restaurado Consolidado
 Temperatura: _____ Estado de conservación del recurso: _____ Tipo de intervención: _____

CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y GENERAL

1.- Caracterización e identificación del servicio:
 Nombres y Apellidos del Propietario: _____ Nombres y Apellidos del Representante Legal: _____
 Tipología con la que Funciona: _____ Nombre del Establecimiento: _____ Actividad: _____ Fecha de inicio: _____
 Nº de RUC: _____ Registrado: _____ Folio: _____ Nº Registro: _____ Categoría: _____ Afiliada: _____
 Antigua Nueva
 A qué entidad está afiliada (Nombre): _____ Construcción es: _____ Tiempo de funcionamiento: _____ Extensión M2 para servicios: _____
 Página Web: _____ E-mail: _____ Teléfono: _____ Fax: _____ Móvil: _____
 Tipo de Organización: Natural Jurídica Otros Establecimiento es: Principal Sucursal Local donde funciona es: Propio Arrendado Cedido Ingreso: _____
 H. atención: _____

CAPÍTULO III.- DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTOS, SERVICIOS Y SU CAPACIDAD OPERATIVA.

1.- Si el establecimiento oferta servicios de hospedaje, cuántas habitaciones, camas y plazas tiene:											3.- Identifique la capacidad del establecimiento:			4.- El Establecimiento dispone de los servicios complementarios:						
Tipo/Equipo	1 Plaza	2 P 1/2	2 Plaza	2 P 1/2	Pdx	TV	Nov	Estufa	Telf.	B. Placa	B. Comp	Servicios	Identifique	Capacidad	Servicios	Identifique	Capacidad	Servicios	Identifique	Capacidad
1. Simple												1. Restaurantes			1. Parqueadero			9. Hidromasaje, turco, sauna		
2. Doble												2. Sala de recepciones y banquetes			2. Piscina			10. Canchas deportivas		
3. Triple												3. Sala de reuniones o uso múltiple			3. Caja Fuerte			11. Áreas para fiestas infantiles		
4. Cuadruple												4. Bar - cafetería			4. Serv. Médico			12. Juegos infantiles		
5. Quintuple												5. Alojamiento			5. Internet			14. Sala de capacitación		
6. Matrimonial												6. Spa			6. Áreas verdes			15. Otros		
7. Suites P.															7. Gimnasio					
8. Cabaña															8. Lavandería					
9. Otro																				
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TOTAL	0	0	TOTAL	0	0			

2.- El Establecimiento dispone de espacio para:
 1. Campamento _____ 2. Remolques _____ 3. Otros _____
 Observaciones: _____

Observaciones: _____

5.- Equipo disponible:

Elementos	Identifique	Unidades
1. Línea Telf.		
2. Wifi		
3. Fax		
4. E. de Audio		
TOTAL		0

Elementos

Elementos	Identifique	Unidades
5. Cámara de seguridad		
6. Computadoras		
7. Equipo de seguridad		
8. Música ambiental		
9. Otras (Especif)		
TOTAL		0



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE

Reciba un cordial saludo por parte de los alumnos egresados de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

Nuestro objetivo es determinar los estándares de servicio para el desarrollo de la actividad del agroturismo en la Hacienda en la cual usted se hospeda, mediante una previa investigación.

Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y responda con la mayor sinceridad posible.

Datos Informativos

Nacionalidad: _____

Edad: 10-15 21-30 31-45 61 o más

Género: M F

1. ¿Conoce usted que el agroturismo es un conjunto de actividades agrícolas y experiencias que se desarrollan dentro de una hacienda turística?

SI NO

2. ¿Ha visitado otra hacienda turística en la provincia de Cotopaxi?

SI NO

Cuál.....

3. ¿Cuántas veces usted suele visitar las haciendas turísticas en las zonas rurales?

- 1-3 veces al año
- 4-6 veces al año
- 7-9 veces al año
- 10 o más veces al año

4. ¿De acuerdo a los servicios prestados por la hacienda, jerarquicé los servicios que tienen mayor importancia para el desarrollo del agroturismo? Sabiendo que 1 es importante y 9 menos importante

- Pastoreo de ganado
- Ordeño tradicional de las vacas
- Elaboración de productos y conservas caseras
- Alimentación de animales de granja
- Siembra y cosecha de productos agrícolas

- Parcelas y viveros demostrativos
- Compartir la cultura y tradiciones de una comunidad
- Caminatas en áreas naturales
- Cabalgatas y actividades recreacionales
- Otras

Cuales.....

1. ¿Con los productos cosechados en la hacienda que tipo de productos alimenticios le gustaría?

- Conservas o mermeladas
- Productos de elaboración casera (Queso, natilla, mantequilla, yogurt, chicha)
- Platos tradicionales de la zona
- Platos típicos de Ecuador
- Asados

2. ¿De las haciendas o establecimientos que usted ha visitado dentro y fuera del país, puede señalar alguna q haya causado mayor impacto?

SI NO

CUAL.....

3. ¿De acuerdo a los servicios prestados por la hacienda jerarquice su importancia. Sabiendo que 1 es importante y 6 menos importante?

- La infraestructura de la hacienda
- Servicio de Alojamiento
- Servicio de restaurant
- Servicio de alimentación
- Atención al cliente
- Manejo de actividades en la hacienda

4. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios en la hacienda?

- Excelente
- Bueno
- Malo

5. ¿Le gustaría que las actividades que se realizan en las haciendas estén bajo un proceso de estándares de calidad?

➤ SI NO

Porque.....



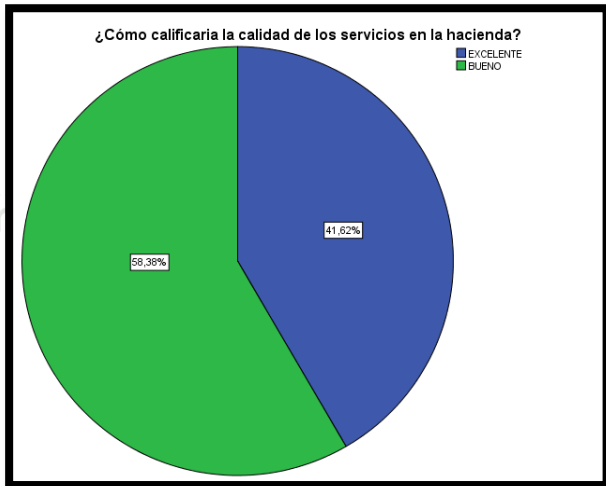
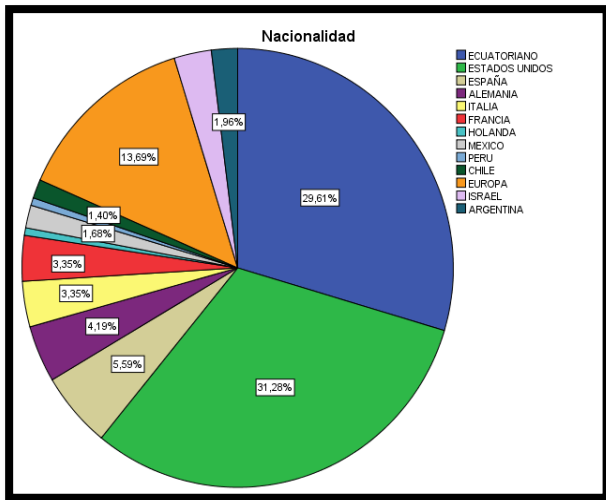
Aplicación de entrevistas y encuestas.

Utilizando las encuestas y fichas diseñadas para tener un mayor alcance en la recopilación de datos, cada una de las preguntas que se realizó sirven para conocer la aceptación, conocimiento, necesidades de los encuestados de acuerdo al agroturismo.

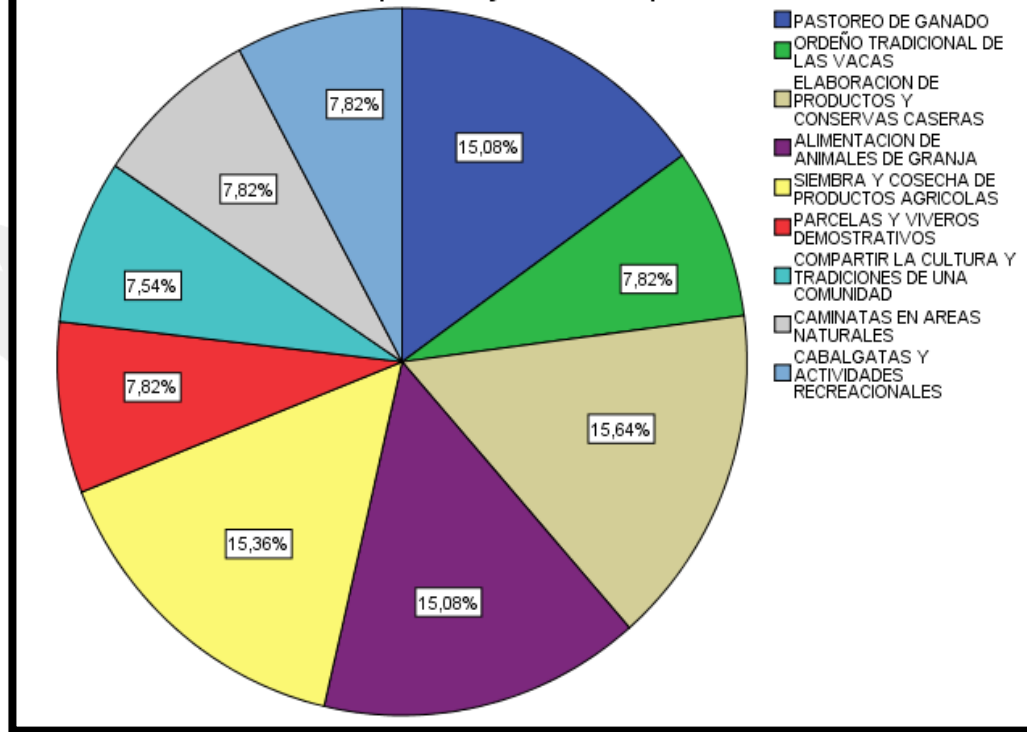
Análisis e interpretación de datos.

Hato Verde, La Ciénega, San José de Sigchos, San Agustín del Callo, La Posada de Tigua.

Desde el domingo 01 marzo del 2015 hasta el día lunes 6 de abril del presente año, de lunes a domingo, fueron aplicadas las encuestas, consiguiendo una información acertada y verídica.



¿De acuerdo a los servicios prestados por la hacienda , jerarquicé los servicios que tienen mayor importancia para el desarrollo de la groturismo?. Sabiendo que 1 es importante y 9 menos importante





- 3.1. Guía de la Rainforest Alliance
 - 3.1.1. Impacto ambiental en el turismo
 - 3.1.2. Manejo integrado de desechos , sólidos, químicos y orgánicos
- 3.2. Normas ISO
- 3.3. Criterios de calidad de turismo comunitario (FEPTCE)
- 3.4. Instructivo del ministerio en la normalización de CTS
- 3.5. Norma de calidad turística UNE 183001:2009
- 3.6. Reglamento de actividades turísticas del Ministerio de Turismo
 - 3.6.1. Norma técnica de Actividades Turísticas

Metodología argumentada, en principios y criterios aplicados al agroturismo

Guía de la Rainforest Alliance.

Standard Criteria and Indicators (Criterios e indicadores) "GREEN GLOBE"

Estándares de calidad para los Centro de Turismo Comunitario CTC'S

Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra "SMART VOYAGER"

Buenas Prácticas Ambientales (BPA) y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Norma de calidad turística Una Norma Española "UNE" 183001:2009.

Normas en empresas de servicios ISO 9000.

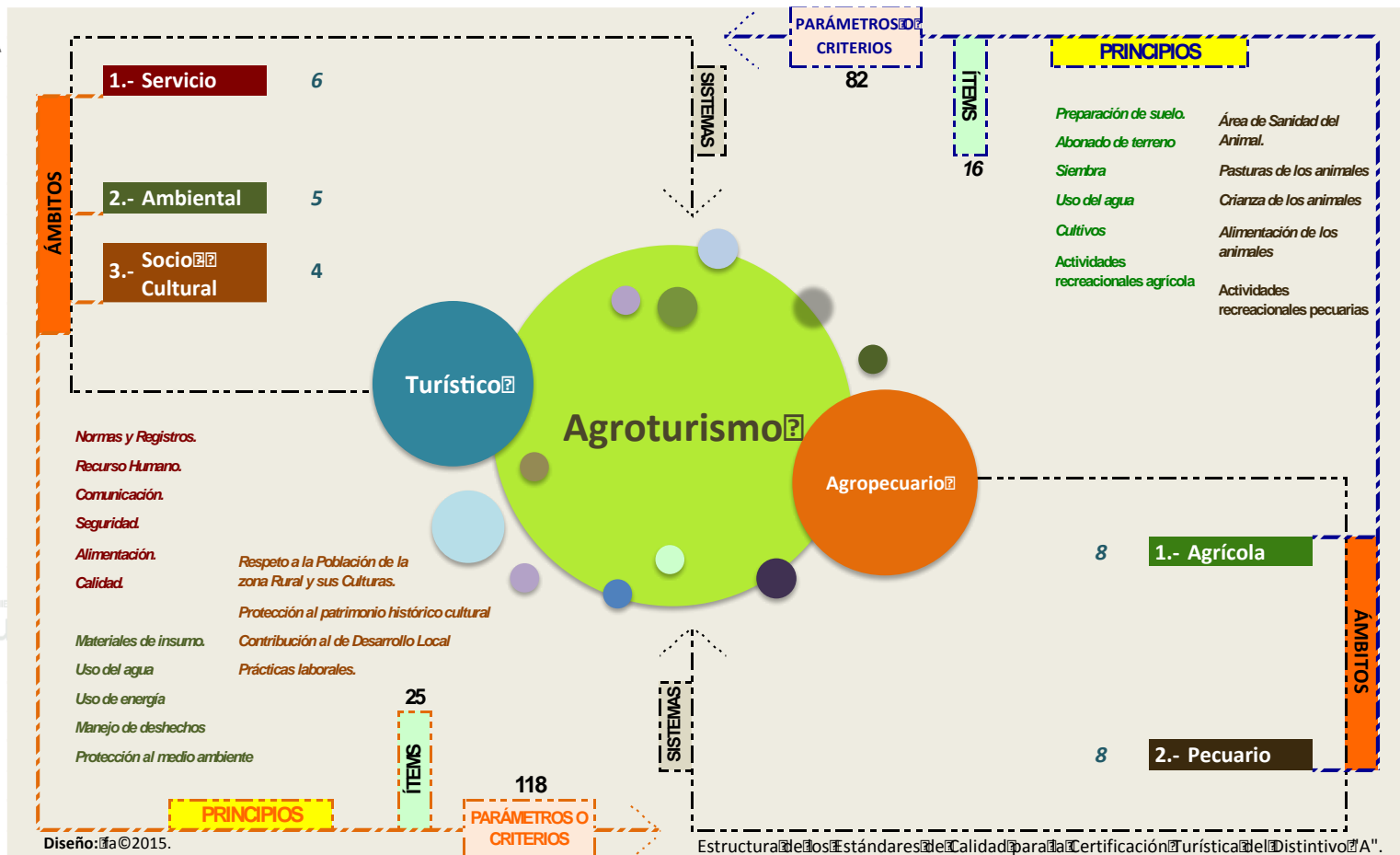
Sistemas de Gestión Medio Ambiental ISO 14000.

Norma técnica de Actividades Turísticas del MINTUR.



- 4.1. Estructura del Estándar.
 - 4.1.1. Infraestructura para el hospedaje.
 - 4.1.2. Gestión de la energía
 - 4.1.3. Manejo de desechos solidos
 - 4.1.4. Desechos químicos y peligrosos
 - 4.1.5. Manejo y uso de agua
 - 4.1.6. Manejo de aguas residuales
 - 4.1.7. Manejo de cultivos ecológicos
 - 4.1.8. Conservación del ecosistema
 - 4.1.9. Conservación de la biodiversidad
 - 4.1.10. Servicio de información
- 4.2. Análisis y determinación de la formula metodológica para evaluación estándares de calidad en HT.
- 4.3. Diseño y sistematización de la ficha metodológica.

Estructura del Estándar

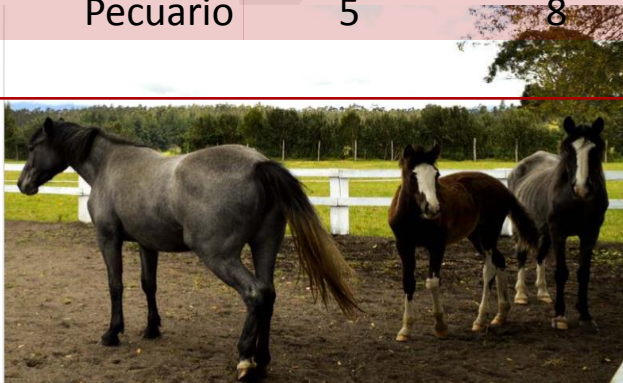


lera

ESTÁNDAR Y VALORACIÓN

BASE ESTANDAR METODOLÓGICO

Sistema	Descriptores				Ponderación	
	Ámbito	Principio	Ítem	Criterio	%	%
Turístico	Calidad de servicios	6	11	52	26	59
	Ambiental	5	10	49	24,5	
	Socio-cultural	4	4	17	8,5	
Agropecuario	Agrícola	6	8	36	18	41
	Pecuario	5	8	46	23	
SUMATORIAS					100	100

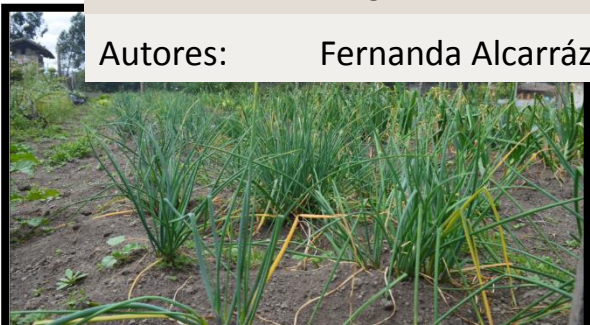


PONDERACIÓN

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

Base estándar metodológico			Ponderación	Calificación	Evidencia
SISTEMA	ÁMBITO	CRITERIOS	%	1	✓ Φ x
	Servicio	52	26	52	
TURÍSTICO	Ambiental	49	24.5	49	
	Socio-cultural	17	8.5	17	
AGROPECUARIO	Agricultura	36	18	36	
	Pecuario	46	23	46	
	TOTAL	200	100	200	

Autores: Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)





Valoración

SISTEMA ÁMBITO

CRITERIO	PONDERACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN		
		C	NC<	NC>
	26	1	0.50	0

Elaborado: Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)

Formula
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
 turística y hot

$$\sum \frac{PCA1 + PCA2 + \dots}{\text{Numero de criterios aplicables de la norma}}$$

Rango de Cumplimiento

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
 turística y hotelera

EXPERIENCE TRAVEL
Certifica
Usuario:
Hostería Hacienda San José de Sigchos



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



EXPERIENCE TRAVEL™
AGRITOURISM CERTIFIED
ANDES

EXPERIENCE TRAVEL VIP™
 Hostería Hacienda San José de Sigchos
Distintivo -A- Prestige Dorado
AGRITOURISM CERTIFIED

188,00

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
 turística y hotelera

Presidente ejecutivo

http://webitga.espe.edu.ec

Experience Travel VIP © 2015
Agritourism Certified

www.etvipagritourismcertified.org

CUMPLIMIENTO (%)	CALIFICACIÓN
80 - 100	Hacienda Agro turística (Servicios de calidad)
50 - 79	Hacienda con servicios turísticos
0 - 49	Hacienda en estado critico
Autores: Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)	





INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
 turística y hotelera



- 5.1. Evaluación de estándares por criterios
- 5.2. Sistematización y análisis de datos mediante tablas y gráficos
- 5.3. Manual de estándares de calidad para las haciendas turísticas



Ficha de Evaluación de Estándares de Servicios para el Desarrollo de la Actividad del Agroturismo en Haciendas Turísticas

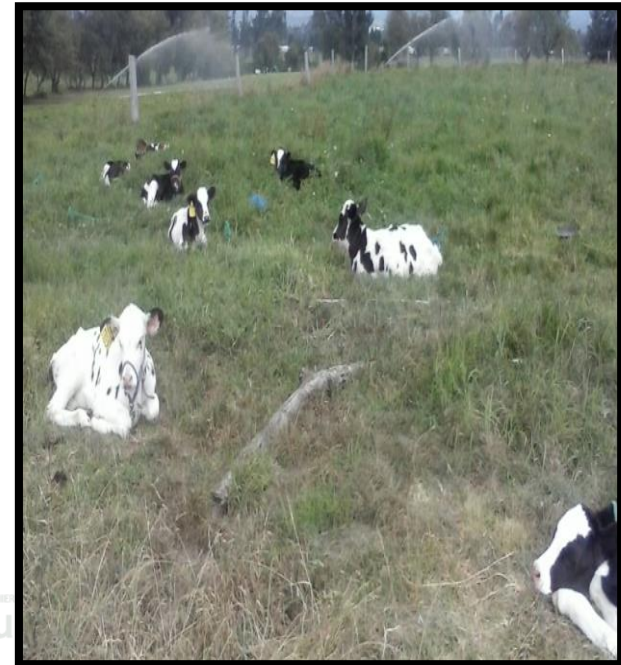
SISTEMA	ÁMBITO	PRINCIPIO	ÍTEM	Nº	PARÁMETROS O CRITERIOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	EVIDENCIA		
  		Normas y Registros.	Infraestructura de la hacienda.	1	Tener políticas empresariales definidas en base al servicio al cliente y a la atención del medio ambiente.	0,25%	0,5	o		
				2	Contar con el registro legal vigente otorgado por la autoridad que regula la actividad turística para su funcionamiento.	0,51%	1	✓		
				3	Contar con un manual de organización que contenga al menos un organigrama donde se establezcan las relaciones funcionales, jerárquicas y de control.	0,51%	1	✓		
		Recurso Humano.	Recursos Humanos.	4	Contar con personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta la hacienda.	0,00%	0	X		
				Comunicación.	Información de Servicios.	5	Debe tener un cronograma de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda.	0,51%	1	✓
						6	Minimizar sobre las actividades productivas que desarrollan la familia anfitriona que produzcan ruidos u otros efectos molestos a los huéspedes.	0,51%	1	✓
		7	Las actividades productivas deben ser mínimas y limitadas a las actividades productivas de la hacienda.			0,51%	1	✓		
		8	Las actividades productivas deben ser mínimas y limitadas a: cabalgatas, trekking, bicicleta o similares.			0,51%	1	✓		
		9	Se debe tener un cronograma de mantenimiento y horario de limpieza relativo al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, como por ejemplo horarios de comidas en el idioma español e inglés, respecto a mascotas, restricciones de fumadores.			0,51%	1	✓		
		10	Debe tener señalética clara, visible, ubicada estratégicamente en toda la hacienda.			0,51%	1	✓		
		Señalización.	Limpieza y Mantenimiento.	11	Los letreros no deben causar impacto visual al entorno.	0,51%	1	✓		
				12	Las instalaciones de la hacienda no deben mostrar señales de desorden, falta de limpieza ni falta de mantenimiento.	0,51%	1	✓		
				13	Se debe tener un cronograma de mantenimiento y horario de limpieza evitando ruidos y acciones que molesten al turista.	0,51%	1	✓		
		Seguridad.	Seguridad.	14	Debe contar con un generador de energía en caso de emergencia para que haga funcionar los servicios básicos de la hacienda.	0,51%	1	✓		
				15	Debe tener toma corriente con indicador de voltaje en baños, habitaciones, y lugares de descanso en la hacienda.	0,51%	1	✓		
				16	Debe existir barra de seguridad y piso antideslizante en el baño.	0,51%	1	✓		
				17	Debe existir un programa de control de plagas que no afecte contra la salud del personal, del turista, ni contra la vida de animales y plantas silvestres.	0,51%	1	✓		
				18	Deben contar con un programa de incendios y evacuación e informar a los turistas al día de su llegada a la hacienda.	0,51%	1	✓		
				19	Debe contar con personal capacitado en primeros auxilios.	0,51%	1	✓		
		Alimentación.	Alimentos.	20	Debe tener implementadas las medidas de seguridad e higiene de todos los lugares de uso de los huéspedes.	0,51%	1	✓		
				21	La alimentación de ser preparada mayoritariamente con productos naturales de la zona.	0,51%	1	✓		
				22	Todo producto de Consumo Humano debe ser desinfectado antes de ingerirlo.	0,51%	1	✓		
				23	La preparación de los alimentos deben ser preparados con agua potable apta para el consumo.	0,51%	1	✓		

Estándares cumplidos	Puntaje C/U	Puntaje Total
184	1	184
Fuente: Aplicación de la ficha a la Hacienda San José del Cantón Sigchos		
Elaborado: Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)		

No conformidad Menor	Puntaje C/U	Puntaje Total
8	0.5	4
Fuente: Aplicación de la ficha a la Hacienda San José del Cantón Sigchos		
Elaborado: Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)		

No conformidad Mayor	Puntaje C/U	Puntaje Total
8	0	0
Fuente: Aplicación de la ficha a la Hacienda San José del Cantón Sigchos		
Elaborado: Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)		

Aplicación de la fórmula



Rango de cumplimiento

RANGO DE CUMPLIMIENTO		
CUMPLIMIENTO (%)	CALIFICACIÓN	RECONOCIMIENTO O CERTIFICACIÓN
80 - 100	Hacienda Agroturística (Servicios de calidad)	Distintivo "A" Prestige Dorado

EXPERIENCE TRAVEL

Certifica

Usuario:
Hostería Hacienda San José de Sigchos



EXPERIENCE TRAVEL VIP™
Hostería Hacienda San José de Sigchos
Distintivo -A- Prestige Dorado
AGRITOURISM CERTIFIED

188,00

Presidente ejecutivo

<http://webltga.espe.edu.ec>

Experience Travel VIP © 2015
Agritourism Certified

www.etvipagritourismcertified.org

Guía de estándares



Conclusiones

- Alternativa de la oferta turística.
- Genera fuentes de trabajo y calidad de vida.
- El agroturismo se ha desarrollado en forma empírica.
- No existe párametros que regulen la actividad agroturística.
- Las certificadoras reconocidas, son la guía de la estructura.
- Aplicación de la ficha, sirve para evaluar las condiciones de los servicios.

Recomendaciones

- Su ubicación y piso climatico es apropiado para el desarrollo del agroturismo.
- La demanda, tiene preferencia en realizar las actividades de agroturismo.
- El ente rector de la actividad turística, debe promover el agroturismo en la Provincia de Cotopaxi.
- Identificación, Promoción, Publicidad y Marketing.
- La presente investigación, se debe tomar como referencia para la aplicación de los estandares actualizados.
- El sistema de evaluación deben ser aplicados por los expertos.

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
turística y hotelera



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
turística y hotelera



INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
turística y hotelera

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
turística y hotelera

Gracias

Junio 30 de 2015

Tesis de Grado